

id.concerto_SaaS

Conseil d'administration sans papier

Contrat d'abonnement et de services signé en date du 1^{er} février 2025
(la « **Date du Contrat** »)

Entre :

VILLE DE SAINT-PIE

77, rue Saint-Pierre

Saint-Pie, Québec, Canada

J0H 1W0

(le « **Client** »)

Et :

SOCIÉTÉ PLAN DE VOL INC.

2511, chemin Sainte-Foy, bureau 110

Québec, Province de Québec, Canada

G1V 1T7

(« **Plan de Vol** »)

ARTICLE 1 DÉFINITIONS ET INTERPRÉTATION

1.1 Définitions

Les termes suivants, à moins que le contexte n'indique un sens différent, ont la signification suivante :

- 1.1.1 « **Accord de niveau de service** » signifie l'entente spécifiant les niveaux de services devant être fournis par Plan de Vol au Client, incluant notamment le taux de disponibilité et de fiabilité des Services et le temps de réponse;
- 1.1.2 « **Contrat** » signifie ce contrat, tel qu'il est modifié à l'occasion par les parties;
- 1.1.3 « **Date du Contrat** » signifie la date indiquée sur la première page du Contrat;
- 1.1.4 « **Date effective** » a le sens prévu au paragraphe 4.1;
- 1.1.5 « **Données du Client** » signifie toutes les données soumises, stockées, publiées, affichées, transmises ou autrement utilisées au moyen des Services;
- 1.1.6 « **Formulaire d'abonnement** » signifie le formulaire signé (électroniquement ou autrement) par le Client, décrivant les Services sélectionnés et autres informations qui y sont indiquées;
- 1.1.7 « **Jour ouvrable** » signifie tout jour de l'année sauf les samedis, les dimanches et les jours fériés en vigueur dans la province de Québec ;
- 1.1.8 « **Mises à Jour** » désigne toutes les mises à niveau, versions modifiées et mises à jour de la Plateforme;
- 1.1.9 « **Modalités d'utilisation** » signifie les modalités d'utilisation des Services disponibles sur la Plateforme, auxquelles le Client et les Utilisateurs autorisés doivent se conformer, telles que ces modalités peuvent être modifiées de temps à autre par Plan de Vol;
- 1.1.10 « **Modification** » a le sens prévu au paragraphe 2.2;
- 1.1.11 « **Période d'abonnement** » désigne collectivement la Période initiale et toute Période de renouvellement, le cas échéant;
- 1.1.12 « **Période de renouvellement** » a le sens prévu au paragraphe 4.2;
- 1.1.13 « **Période initiale** » a le sens prévu au paragraphe 4.1;
- 1.1.14 « **Plateforme** » désigne la plateforme Iddside en ligne et sa version mobile développée par Plan de Vol ou pour son compte, permettant la gestion de documents de comités, telle que cette plateforme pourra être modifiée de temps à autre, laquelle décrit également les Services, les frais qui s'y rattachent et les Modalités d'utilisation;

1.1.15 « **Services** » désigne le droit d'accès à, et d'utilisation de la Plateforme par les Utilisateurs autorisés, ainsi que les services associés de soutien technique, de maintenance et d'amélioration continue à l'égard de la Plateforme, tels que décrits dans la Plateforme et souscrits par le Client par le biais du Formulaire d'abonnement;

1.1.16 « **Utilisateur(s) autorisé(s)** » désigne un employé, administrateur ou dirigeant du Client autorisé à utiliser la Plateforme.

1.2 Délais et devise

Sauf indication expresse du contraire :

1.2.1 Une heure fait référence à l'heure de la Ville de Québec, province de Québec, Canada;

1.2.2 Si une date fixée pour agir tombe un jour qui n'est pas un Jour ouvrable, ce geste peut être fait le Jour ouvrable suivant;

1.2.3 Dans la computation d'un délai, le jour qui marque le point de départ n'est pas compté, mais celui de l'échéance l'est;

1.2.4 Une somme d'argent est en dollar canadien.

1.3 Intégralité

Ce Contrat constitue une description fidèle et complète de l'entente intervenue entre les parties et il remplace toute entente antérieure au même effet, y compris toute offre de service présentée par Plan de Vol. Les parties renoncent à se prévaloir des discussions, des négociations et des représentations, verbales ou écrites, qui en ont précédé la signature.

ARTICLE 2 SERVICES

2.1 Prestation des Services

Plan de Vol fournira les Services au Client conformément aux dispositions de ce Contrat pendant la Période d'abonnement.

2.2 Modifications

Le Client peut, sur demande écrite à Plan de Vol conformément à la procédure indiquée sur la Plateforme, augmenter le nombre d'Utilisateurs autorisés, ou ajouter de nouveaux Services ou comités (chacun, une « **Modification** ») en payant les frais additionnels indiqués sur la Plateforme. Cette Modification sera en vigueur pour la portion restante de la Période d'abonnement.

2.3 Disponibilité

Plan de Vol hébergera et exploitera l'infrastructure pour rendre les Services disponibles au Client 24 heures sur 24, 7 jours sur 7, avec un minimum de temps d'arrêt, le tout suivant les termes et conditions de l'Accord de niveau de service en vigueur.

ARTICLE 3 CONTREPARTIE ET MODALITÉS DE PAIEMENT

3.1 Frais

En contrepartie des Services rendus au Client, ce dernier s'engage à payer à Plan de Vol les frais indiqués au Formulaire d'abonnement ou, dans le cas d'une Modification ou d'un renouvellement, les frais alors en vigueur.

3.2 Taxes de vente (TPS/TVQ)

Les frais mentionnés au paragraphe précédent sont sujets au paiement de la taxe sur les produits et services du Canada (TPS) et de la taxe de vente du Québec (TVQ).

3.3 Modalités de paiement

Les frais mentionnés ci-dessus seront facturés sur une base annuelle et payables selon les modalités prévues au Formulaire d'abonnement.

3.4 Défaut de paiement

Tout versement non payé à échéance portera intérêt au taux annuel de dix-huit pourcent (18 %), calculé mensuellement, à compter de la date d'échéance dudit versement, avec intérêt sur ledit intérêt au taux susmentionné, jusqu'à parfait paiement. De plus, Plan de Vol pourra suspendre ou annuler l'accès aux Services si tout versement demeure impayé plus de trente (30) jours après son échéance.

ARTICLE 4 PÉRIODE D'ABONNEMENT

4.1 Période initiale

Le Contrat entre en vigueur à la date de mise en service de la Plateforme pour fins de formation, mais au plus tard trois (3) mois suivant la Date du Contrat (la « **Date effective** »), et est pour la durée indiquée dans le Formulaire d'abonnement (la « **Période initiale** »).

4.2 Période de renouvellement

À moins que l'une des parties ne transmette à l'autre partie un avis écrit dans les trente (30) jours avant son expiration, le Contrat sera automatiquement renouvelé pour des périodes successives d'un (1) an (chacune, une « **Période de renouvellement** »), selon les mêmes termes et conditions à l'exception des frais qui seront ajustés en fonction des tarifs alors en vigueur chez Plan de Vol.

ARTICLE 5 RÉSILIATION

5.1 Résiliation par Plan de Vol

- 5.1.1 Plan de Vol a le droit, sous réserve de ses autres droits et recours, de mettre fin à ce Contrat et de retirer au Client tous les droits qui lui sont accordés par cette convention, incluant l'accès à la Plateforme, immédiatement et sur simple avis de résiliation dans l'un ou l'autre des cas suivants :
- a) si le Client conteste, de quelque façon que ce soit, ou aide quiconque à contester, de quelque façon que ce soit, les droits de propriété intellectuelle de Plan de Vol dans la Plateforme, ou pose quelque geste ayant pour effet d'affecter la validité de ceux-ci ou fait autrement défaut de respecter les dispositions de ce Contrat relatives à la propriété intellectuelle et à la confidentialité de la Plateforme;
 - b) si le Client fait défaut de payer tout montant payable et exigible en vertu de ce Contrat dans les quinze (15) jours suivant l'envoi par Plan de Vol d'un avis écrit à cet effet (après la troisième infraction, Plan de Vol aura le droit de résilier le Contrat sur simple avis, sans délai);
 - c) si le Client vend, cède ou transfère ses droits dans le présent Contrat sans l'approbation préalable écrite de Plan de Vol; ou
 - d) si le Client ou un Utilisateur autorisé commet quelque autre défaut important à l'une ou l'autre des dispositions de ce Contrat ou des Modalités d'utilisation et n'y remédie pas dans les quinze (15) jours suivant l'envoi par Plan de Vol d'un avis écrit à cet effet.
- 5.1.2 Advenant la résiliation du Contrat par Plan de Vol en vertu du présent paragraphe 5.1, le Client cessera de bénéficier de l'accès à la Plateforme.

5.2 Résiliation par le Client

Le Client peut, à tout moment, mettre fin au Contrat en transmettant un préavis écrit de trente (30) jours à Plan de Vol, sous réserve du paiement des frais pour la Période d'abonnement complète conformément au paragraphe 6.1.

ARTICLE 6 CONSÉQUENCES DE LA TERMINAISON OU RÉSILIATION

6.1 Aucun remboursement; paiement des sommes dues

Les sommes payées par le Client avant la résiliation du Contrat ne seront pas remboursables. Les frais payables par le Client pour l'année du Contrat en cours lors de sa résiliation demeureront dus et payables à Plan de Vol à titre de dommages-intérêts liquidés, le cas échéant, et devront être payées à la date de résiliation, sans autre avis ni délai. De plus, le Client devra rembourser à Plan de Vol à la date de résiliation, sans autre avis ni délai, tout escompte consenti pour la Période d'abonnement, à titre de dommages-intérêts liquidés.

6.2 Récupération des Données du Client

Dans le cas où l'une ou l'autre des parties décidait de mettre fin au Contrat en conformité avec les paragraphes 5.1 ou 5.2 des présentes ou lors de la terminaison du Contrat à son échéance, sur demande du Client faite dans les trente (30) jours suivant la date effective de résiliation ou d'expiration applicable, Plan de Vol permettra au Client de récupérer les Données du Client pour téléchargement par le biais de la fonction Nomade de la Plateforme. Après cette période de trente (30) jours, Plan de Vol n'aura aucune obligation de conserver ou de fournir des Données du Client et supprimera par la suite, sauf interdiction légale, toutes les Données du Client dans ses systèmes ou autrement en sa possession ou sous son contrôle.

6.3 Effet continu

La résiliation de ce Contrat ou sa terminaison à échéance n'a pas pour effet de libérer le Client de tout paiement ou obligation dû ou payable à Plan de Vol, ni ne libère le Client des obligations de ce Contrat qui doivent survivre à la résiliation suivant les dispositions de ce Contrat ou par nature, dont notamment celles relatives à la propriété intellectuelle et à la confidentialité.

ARTICLE 7 PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE ET CONFIDENTIALITÉ

7.1 Plateforme

La Plateforme et toutes les copies autorisées par Plan de Vol sont la propriété de Plan de Vol. La structure, l'organisation et le code source de la Plateforme constituent des secrets commerciaux de valeur et des informations confidentielles de Plan de Vol. La Plateforme est protégée par la législation applicable en matière de droits d'auteur. Le Client ne doit en aucun cas en faire de copies. Le Client s'engage à ne pas faire d'ingénierie inversée, de compilation inversée ou décompilation, analyse, d'assemblage inversé ou désassemblage, de déblocage ou autrement tenter de découvrir le code source ou les algorithmes sous-jacents de la Plateforme ou tenter de faire l'un ou l'autre des gestes mentionnés ci-devant à l'égard du code objet de la Plateforme. Le Client s'engage à ne pas modifier, adapter, traduire ou créer tout dérivé de la Plateforme. Toute information relative à la Plateforme doit être conservée strictement confidentielle et ne doit être utilisée seulement que par le Client et qu'aux seules fins décrites dans le présent Contrat et ne doivent pas être divulguées à des tiers ou utilisées pour créer un logiciel ou une plateforme semblable en substance à la Plateforme. Le Client devra obtenir une autorisation écrite spécifique de Plan de Vol s'il désire donner accès à la Plateforme à des tiers. Le présent Contrat ne confère au Client aucun droit de propriété intellectuelle sur la Plateforme autre que le droit de l'utiliser conformément au présent Contrat et aux Modalités d'utilisation.

7.2 Marques de commerce

Le Client reconnaît que SOCIÉTÉ PLAN DE VOL, PLAN DE VOL, IDSIDE, ID.CONCERTO et CONCERTO sont des marques de commerce propriété de Plan de Vol, peu importe qu'elles soient enregistrées ou non.

7.3 Droits de tiers

- 7.3.1 La Plateforme peut comprendre des modules, applications ou fonctionnalités soumis aux droits de tiers. Par l'acceptation de cette licence, le Client s'engage à respecter les droits de propriété intellectuelle, incluant les droits d'auteur et marques de commerce, appartenant à ces tiers.

7.4 Données du Client

- 7.4.1 Plan de Vol reconnaît ne détenir aucun droit de propriété intellectuelle sur les Données du Client. Sous réserve des dispositions de ce Contrat, y compris les obligations de confidentialité de Plan de Vol, le Client accorde par les présentes à Plan de Vol et ses sous-traitants (tels des fournisseurs de stockage infonuagique) une licence mondiale limitée, non exclusive et libre de redevances, d'utilisation des Données du Client et d'exécution des gestes nécessaires à Plan de Vol pour la fourniture des Services. Pour plus de clarté, Plan de Vol n'utilisera pas les Données du Client à d'autres fins que la fourniture des Services pour le seul bénéfice du Client.

ARTICLE 8 OBLIGATIONS DU CLIENT

8.1 Données du Client

- 8.1.1 Le Client doit s'assurer de la validité, de l'exhaustivité, de l'intégrité et de la disponibilité des Données du Client qu'il utilise ou enregistre dans le cadre de son accès à la Plateforme.
- 8.1.2 Le Client certifie être titulaire de l'ensemble des droits nécessaires sur tous les contenus intégrés aux Données du Client et de n'utiliser aucun contenu illégal ou susceptible de contrevenir à l'ordre public canadien ou international, ou aux droits de tiers et garantit Plan de Vol contre tout préjudice qui résulterait d'une poursuite par un tiers au motif d'une violation de cette garantie.
- 8.1.3 Le Client assume l'entière responsabilité de l'utilisation des Données du Client. À cet égard, il est responsable des conséquences en découlant, soit de tout litige, de tout événement, accident ou préjudice causé à quiconque relativement à une utilisation normale, erronée, négligente ou malveillante des Données du Client.

8.2 Respect des Modalités d'utilisation

Le Client s'engage à respecter les Modalités d'utilisation et à s'assurer que les Utilisateurs autorisés s'y conforment également. Le Client reconnaît et accepte que Plan de Vol pourra suspendre ou interdire l'accès à la Plateforme à tout Utilisateur autorisé qui ne se conforme pas aux Modalités d'utilisation.

ARTICLE 9 RESPONSABILITÉ LIMITÉE ET EXCLUSION DE GARANTIE

9.1 Responsabilité limitée

- 9.1.1 La responsabilité de Plan de Vol pour tout dommage découlant de tout défaut de respecter un engagement souscrit aux présentes sera limitée aux frais payés par le Client à Plan de Vol au

cours des douze (12) mois précédant la réclamation, sauf en cas de faute lourde ou de négligence grossière. De plus, Plan de vol devra déployer ses meilleurs efforts pour corriger tout tel défaut.

- 9.1.2 En aucun cas Plan de Vol ne sera responsable envers le Client de tous dommages, réclamations ou quelques coûts que ce soit, ou pour tous dommages directs ou indirects, ou pour tout manque à gagner, pertes d'exploitation, pertes de bénéfices, et ce même si Plan de Vol a été informée de la possibilité de tels dommages, pertes, réclamations ou coûts, sauf en cas de faute lourde ou de négligence grossière. En aucun cas Plan de Vol n'assume de responsabilité envers le Client en cas de réclamation d'un tiers.

9.2 Plateforme livrée « tel quel »

- 9.2.1 Plan de Vol garantit au Client, dans la mesure où celui-ci se conforme aux directives contenues dans la documentation afférente à la Plateforme, que le matériel installé sur un serveur d'hébergement répondant aux paramètres techniques du matériel produit est fonctionnel et conforme aux spécifications contenues dans le Contrat.

- 9.2.2 Plan de Vol a déployé ses meilleurs efforts dans la conception de la Plateforme afin que celle-ci ne contienne pas d'erreurs de conception et se conforment aux normes de portabilité sur les navigateurs Chrome, Firefox, Edge et Safari de dernière génération. Considérant des contraintes imposées par Microsoft, la portabilité de la Plateforme peut s'avérer limitée dans le cas de certaines fonctionnalités sur Internet Explorer.

- 9.2.3 Sous réserve de ce qui précède, la Plateforme est livrée "Tel quel" et Plan de Vol rejette toute obligation de garantie concernant son utilisation ou ses performances. Plan de Vol ne garantit pas et ne peut pas garantir les performances ou les résultats que le Client pourra obtenir en utilisant la Plateforme. Plan de Vol ne donne aucune garantie, condition, représentation ou clause, expresse ou implicite, contractuelle, légale, tirée de la coutume ou des usages commerciaux ou autre, y compris sans que ceci soit limitatif, toute garantie concernant la non-contrefaçon des droits d'un tiers, la commercialisation, sa qualité satisfaisante ou son adéquation à une fin spécifique.

ARTICLE 10 CONFIDENTIALITÉ DES DONNÉES DU CLIENT

10.1 Confidentialité

- 10.1.1 Plan de Vol convient, pour la durée du Contrat et en tout temps par la suite:
- a) que le Client conserve la propriété exclusive de toutes les Données du Client. Plan de Vol s'engage à ne pas permettre l'utilisation des Données du Client à d'autres fins que celles nécessaires pour rendre les Services en vertu du Contrat;
 - b) de ne divulguer les Données du Client qu'aux membres de son personnel qui en auront besoin dans leurs fonctions, et ce, dans le cadre des Services à être rendus en vertu du Contrat;
 - c) de prendre toutes les mesures utiles pour empêcher la divulgation et la communication des Données du Client à des tiers, notamment, d'établir et de voir à ce que soient appliquées des

mesures ou normes ayant pour but d'empêcher toute utilisation ou reproduction non autorisée desdits renseignements ou leur accès non autorisé;

- d) de signaler immédiatement au Client tout incident susceptible de nuire à la protection de la confidentialité des Données du Client;
 - e) d'informer le Client, sans délai, de toute éventualité où Plan de Vol peut être tenue de divulguer toute Donnée du Client en vertu des lois applicables et de collaborer en vue de permettre au Client d'obtenir et d'appliquer toute mesure interdisant cette divulgation ou, selon le cas, de divulguer seulement les renseignements requis, le cas échéant;
 - f) d'aviser immédiatement le Client, si Plan de Vol apprend ou suspecte un accès prohibé à des Données du Client ou toute contravention de sa part à l'égard des présents engagements de confidentialité;
- 10.1.2 Sans restreindre la portée de ce qui précède, Plan de Vol reconnaît que les renseignements personnels ou confidentiels inclus dans les Données du Client qui concernent des personnes physiques et qui permettent de les identifier, sont assujettis aux dispositions de la *Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé* L.Q., chap.P-39.1 ou, si le Client est un organisme public, à la *loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels*, chap.A-2.2.
- 10.1.3 Plan de Vol s'assurera que chacun des membres de son personnel appelé à intervenir dans le cadre du Contrat respectera la confidentialité des Données du Client conformément au présent paragraphe 10.1.

ARTICLE 11 ATTESTATIONS RÉCIPROQUES

Chacune des parties atteste ce qui suit :

11.1 Statut

Elle est une personne morale dûment constituée ayant respecté toutes ses obligations de publicité légale dans les juridictions où elle possède des actifs ou exploite une entreprise afin de maintenir son état de conformité et de régularité.

11.2 Capacité

Elle possède tous les droits, pouvoirs et autorité requis pour signer le Contrat et pour respecter les obligations en découlant. Aucune restriction d'ordre légal ou contractuel ne peut l'empêcher d'exécuter le Contrat.

ARTICLE 12 DISPOSITIONS DIVERSES

12.1 Monitoring et information statistique

Plan de Vol peut surveiller l'utilisation de la Plateforme par le Client et les Utilisateurs autorisés afin d'assurer la sécurité et le bon fonctionnement de la Plateforme. De plus, Plan de Vol peut compiler des données relatives à l'utilisation de la Plateforme par le Client et les Utilisateurs autorisés, mais uniquement de manière anonyme et agrégée, afin de compiler de l'information statistique et de performance liée à la fourniture et au fonctionnement de la Plateforme pour soutenir l'analyse comparative ou le développement de fonctionnalités futures de la Plateforme ou encore pour améliorer l'utilisation de la Plateforme par le Client et l'expérience utilisateur de manière générale. Plan de Vol s'engage à ce que toute telle collecte et compilation de données d'utilisation ne se fasse qu'aux fins permises et dans le respect de son engagement de confidentialité envers le Client.

12.2 Mise à jour et maintenance de la Plateforme

Le Client reconnaît et accepte que Plan de Vol déploie de manière continue des mises à jour de la Plateforme dans le but d'en assurer le bon fonctionnement et la sécurité, de corriger des bogues et défauts qui pourraient être découverts ainsi que pour répondre à des mises à jour à l'environnement d'exploitation de la Plateforme. Alors que la plupart de ces mises à jour n'entraînent aucune conséquence du point de vue des utilisateurs, Plan de Vol déploiera des efforts raisonnables afin de notifier le Client à l'avance du déploiement d'une mise à jour ayant pour conséquence de modifier de manière importante l'expérience utilisateur.

12.3 Offre de services

Ce Contrat annule et remplace toute offre de services soumise par Plan de Vol au Client à l'égard des Services qui y sont décrits.

12.4 Autres documents

Une partie devra, sans délai, faire, signer et remettre ou faire en sorte que soit fait, signé et remis tout autre acte, document ou chose qu'une autre partie pourrait raisonnablement exiger afin de donner effet à ce Contrat.

12.5 Avis

Tout avis, consentement ou autre communication aux termes de ce Contrat devra être donné par écrit et remis en mains propres ou par huissier ou transmis par télécopieur ou par courriel, et être adressé de la façon suivante :

12.5.1 dans le cas de Plan de Vol

Société Plan de Vol Inc.
2511, chemin Sainte-Foy, bureau 110
Québec (Québec) G1V 1T7

À l'attention du président, Monsieur André Vuillet
courriel : avuillet@idside.com

12.5.2 dans le cas du Client

- aux coordonnées (adresse, télécopieur ou courriel) indiquées sur le Formulaire d'abonnement.

Un avis, consentement ou autre communication ainsi adressé sera réputé avoir été donné et reçu le jour où il est remis ou transmis (ou, si ce jour n'est pas un Jour ouvrable, le Jour ouvrable suivant) à moins qu'il ne soit remis ou transmis après 16 h 30, auquel cas il sera réputé avoir été donné et reçu le Jour ouvrable suivant. Une partie peut, à l'occasion, changer ses coordonnées en donnant un avis à chaque autre partie conformément à ce paragraphe 12.5.

12.6 Invalidité partielle

Chaque disposition de ce Contrat forme un tout distinct de sorte que toute décision selon laquelle l'une de ses dispositions est nulle ou non exécutoire n'aura aucune incidence sur la validité des autres dispositions ou leur caractère exécutoire.

12.7 Renonciation implicite

Le fait qu'une partie n'insiste pas sur la pleine exécution d'une obligation prévue par ce Contrat ou n'exerce pas un droit qui lui est conféré ne sera pas considéré comme une renonciation à l'exécution de cette obligation ou à ce droit. Toute renonciation par une partie à un droit qui lui est conféré aux termes de ce Contrat ne vaudra que si elle est établie par un écrit signé et ne vaudra qu'à l'égard du droit et des circonstances expressément visés par cette renonciation.

12.8 Demeure

Le débiteur d'une obligation aux termes de ce Contrat sera constitué en demeure d'exécuter cette obligation par le seul écoulement du temps prévu pour l'exécuter.

12.9 Incessibilité

Le Client ne peut céder ni déléguer aucun droit ou obligation aux termes de ce Contrat sans obtenir le consentement préalable de Plan de Vol, consentement qui ne peut être refusé ou retardé de façon déraisonnable.

12.10 Modification

Ce Contrat ne peut être modifié que par un écrit signé par chaque partie.

12.11 Lois applicables et juridiction

Ce Contrat est régi par les lois du Québec et celles du Canada qui y sont applicables, sans égard aux principes de conflits de lois. Les parties soumettent irrévocablement les litiges nés ou à naître à l'occasion ou à propos de ce Contrat aux cours québécoises, district judiciaire de Québec.

SIGNÉ à la Date du Contrat.

SOCIÉTÉ PLAN DE VOL INC.

Par : _____
Nom : _____
Titre : _____
dûment autorisé

VILLE DE SAINT-PIE

Par : _____
Nom : _____
Titre : _____
dûment autorisé(e)

FORMULAIRE D'ABONNEMENT**Services et frais**

Votre forfait id.concerto SaaS	Tarif annuel ¹
Incluant : <ul style="list-style-type: none">- Droits d'utilisation et Support- Forfait 11 à 25 utilisateurs- 10 comités- 25 Connexions iPad- Outil d'annotation des documents- Hébergement	5 142 \$
<ul style="list-style-type: none">- Workflow : Droit d'utilisation et support	993 \$
Services professionnels, Frais uniques de déploiement: <ul style="list-style-type: none">- Implantation de la plateforme, accompagnement et formation- Module acheminement de projets workflow	3 281 \$ 1 182 \$
Rabais FQM : 5% sur les récurrentes annuelles et 10% sur l'implantation pour une entente sur 3 ans	(753 \$)
TOTAL (taxes en sus) An 1 :	9 845 \$

¹: Tarification indexée annuellement en fonction de l'indice moyen de l'IPC de Statistique Canada.

Modalités de paiement

- 80 % sur réception de la facture pour l'amorce des travaux;
- 20 % au moment de la mise en ligne de votre conseil sans papier.

Toute facture est payable dans les 30 jours suivant son émission.

Les taxes applicables sont en sus des honoraires proposés.

Durée 3 ans (Période initiale – An 1)

1^{er} février 2025 au 31 janvier 2026

Terme de l'entente au 31 janvier 2028

Coordonnées du Client**Ville de Saint-Pie**

77, rue Saint-Pierre, Saint-Pie (Québec) J0H 1W0

À l'attention de Madame Dominique St-Pierre, Directrice générale, d.st-pierre@villest-pie.ca

ANNEXE 1 – ACCORD DE NIVEAUX DE SERVICE

NIVEAUX DE SERVICE

a) Heures normales d'affaires

Les heures normales d'affaires d'Idside sont de 8 h 00 à 17 h 00, du lundi au jeudi inclusivement et de 8h00 à 12h30 le vendredi, à l'exception des congés fériés. En dehors de ces heures normales d'affaires, un service de garde est assuré par Idside vingt-quatre (24) heures par jour, sept (7) jours sur sept (7). Tout appel de service placé au numéro général donnera accès au numéro d'urgence à contacter.

b) Arrêt des services

i) Plage d'entretien

L'application des *rustines* (patch) Microsoft s'effectue sur nos serveurs le matin du 3^e lundi de chaque mois, entre 8h et 10h. Lorsque les équipements ont besoin d'interventions spéciales, un préavis de cinq (5) jours ouvrables est nécessaire ; un message est alors envoyé au responsable du Client.

ii) Arrêt ponctuel (immédiat)

Lorsque les services sont, ou doivent être interrompus en urgence, un message est envoyé au responsable du client. Un suivi d'Idside auprès du Client sera fait durant la période d'interruption.

c) Demande de support

Toute demande de service doit provenir du personnel autorisé par le Client, identifié par Idside comme Gestionnaire de plateforme, formé à l'utilisation de la plateforme et habilité à contacter l'équipe support Idside. Lorsqu'un appel de service est placé, Idside effectue une première analyse et classifie l'événement selon un des **quatre (4) niveaux** de priorité de service suivants :

1) Critique

Problème rapporté sur l'environnement de production faisant en sorte que la solution dans son ensemble, ou qu'une ou des fonctions critiques de la solution, sont (a) non opérationnelles ou (b) opèrent d'une manière qui peut compromettre l'intégrité des données de production ou (c) opèrent d'une manière qui peut compromettre la sécurité des parties prenantes.

2) **Élevée**

Problème rapporté sur l'environnement de production faisant en sorte qu'une ou des fonctions non critiques du système sont (a) non opérationnelles et (b) opèrent d'une manière qui peut compromettre l'intégrité des données de production ou causent de sérieux inconvénients au Client.

3) **Moyenne**

Problème rapporté sur l'environnement de production faisant en sorte qu'une ou des fonctions de la solution sont (a) non opérationnelles ou opèrent d'une manière non conforme aux spécifications ou à la documentation et (b) pour lequel il existe une procédure de contournement manuel, acceptable pour le Client, pendant le temps de résolution.

4) **Basse**

Problème rapporté sur un environnement autre que production, demande d'information ou demande de changement.

Tableau des niveaux de support

Priorité	Temps de première réponse		Temps de résolution	
	24/7	En dehors des HNA	24/7	Voie de contournement
1	30 minutes		8 heures	8 heures
2	30 minutes		14 heures	14 heures
3	8 heures	N/A	10 jours ouvrables	N/A
4	16 heures	N/A	20 jours ouvrables	N/A

Si possible, les moyens disponibles seront mis en œuvre pour régler le problème sur le champ. Autrement, l'équipe d'Idside interviendra dans les délais prescrits ¹. Idside est le point de contact unique pour ses clients lorsque ces derniers requièrent des services de support.

¹ Responsabilité limitée. Tous les détails disponibles à l'Article 9.

Vous disposez de **3 méthodes pour contacter l'équipe de soutien à la clientèle Iddside** :

- **Via la plateforme en ligne** en complétant un bref formulaire ;
- **Par courriel** à l'adresse support@iddside.com ce qui génère automatiquement un billet de support à votre nom ;
- **Par téléphone** au 418-623-7888 ou au 1-866-943-7888 pour toute urgence où un agent sera en mesure d'ouvrir un billet pour vous.