



Contrat- cadre de services (MSA)

Version 1.0

Table des matières

Contenu

Table des matières.....	2
Fiche d'information sur le contrat-cadre de services	8
Contrat-cadre de services	9
1. DÉFINITIONS	9
2. CHOIX DE LA LOI APPLICABLE ET ARBITRAGE EXÉCUTOIRE	11
2.1. Droit applicable.....	11
2.2. Arbitrage obligatoire des litiges	11
2.3. Arbitrage	12
2.4. Exceptions à l'arbitrage	12
2.5. Pas de recours collectif	12
2.6. Survie	13
3. OBLIGATION DE MOYENS	13
3.1. Nature de l'obligation du contractant.....	13
3.2. Absence de garantie quant à la perfection des systèmes ou des résultats	13
3.3. Lien avec les accords de niveau de service.....	14
3.4. Dépendance à l'égard de la coopération du client	14
3.5. Dépendance vis-à-vis de tiers	14
3.6. Aucune extension des obligations par silence	14
3.7. Limites de responsabilité	15
4. CONFIDENTIALITÉ.....	15
4.1. Confidentialité réciproque.....	15
4.2. Obligations du prestataire	15
4.3. Obligations du client	15
4.4. Survie	15
5. PROTECTION DES DONNÉES ET CONFIDENTIALITÉ	15
5.1. Rôles des parties.....	15
5.2. Obligations du prestataire en matière de protection des données.....	16
5.3. Responsabilités du client.....	16
5.4. Localisation des données et sous-traitants	17
5.5. Incidents de sécurité et violations	17

5.6.	Conservation et suppression des données du client.....	18
5.7.	Absence de garantie de conformité réglementaire	18
5.8.	Lien avec les autres sections	18
6.	RECONNAISSANCE DES RISQUES ET RESPONSABILITÉ PARTAGÉE.....	18
6.1.	Risques inhérents à la technologie	19
6.2.	Modèle de responsabilité partagée	19
6.3.	Absence de garantie de continuité des activités (CA)	19
6.4.	Dépendances vis-à-vis de tiers	20
6.5.	Décisions du client et acceptation des risques	20
7.	LIMITATION DE RESPONSABILITÉ	21
7.1.	Dommages exclus	21
7.2.	Plafond de responsabilité directe	21
7.3.	Champ d'application du plafond	21
7.4.	Non-respect des obligations par le client	21
7.5.	Absence de responsabilité en cas de défaillance de tiers	22
7.6.	L'assurance ne constitue pas une renonciation aux limites	22
8.	INDEMNISATION ET DÉCHARGE DE RESPONSABILITÉ.....	22
8.1.	Indemnisation réciproque	22
8.2.	Indemnisation spécifique au client	23
8.3.	Procédure de demande d'indemnisation	23
8.4.	Survie	23
9.	FORCE MAJEURE	24
9.1.	Définition.....	24
9.2.	Effet sur les obligations	24
9.3.	Force majeure persistante.....	24
9.4.	Notification et atténuation.....	25
9.5.	Pas d'extension des obligations	25
10.	PRESTATAIRE INDÉPENDANT	25
10.1.	Absence de partenariat, de relation de travail ou de mandat	25
10.2.	Absence de contrôle opérationnel.....	25
10.3.	Aucun pouvoir de lier.....	26
11.	SOUS-TRAITANCE	26
11.1.	Droit de sous-traiter	26
11.2.	Responsabilité du prestataire.....	27

11.3.	Obligations de confidentialité et de sécurité.....	27
11.4.	Consentement du client.....	27
12.	OBLIGATIONS DU CLIENT	27
12.1.	Coopération et accès	27
12.2.	Responsables de l'approbation et autorité de modification.....	27
12.3.	Normes d'infrastructure et de sécurité	28
12.4.	Normalisation technologique	28
12.5.	Dérive de l'environnement et modifications de l'environnement client.....	28
12.6.	Conformité et sécurité des données	29
12.7.	Accusé de réception du refus de sécurité	29
12.8.	Conséquences d'un manquement.....	30
12.9.	Suspension automatique du SLA.....	30
13.	CONDITIONS DE PAIEMENT.....	30
13.1.	Cycle de facturation.....	30
13.2.	Date d'échéance du paiement.....	30
13.3.	Frais de retard et intérêts	30
13.4.	Devise.....	31
13.5.	Litiges	31
13.6.	Pas de compensation	31
13.7.	Ajustements de prix.....	31
13.8.	Suspension pour non-paiement	31
13.9.	Droit au recouvrement des frais de recouvrement	32
13.10.	Effet de la résiliation sur le paiement	32
13.11.	Taxes.....	32
14.	RÉSILIATION ET TRANSFERT DU CLIENT VERS UN NOUVEAU PRESTATAIRE DE SERVICES.....	33
14.1.	Résiliation pour cause d'expiration.....	33
14.2.	Résiliation pour motif valable	33
14.3.	Résiliation pour convenance	33
14.4.	Période de transition	33
14.5.	Portée de l'aide à la transition	34
14.6.	Désignation d'un nouveau prestataire de services	34
14.7.	Acceptation des risques et répartition des responsabilités	34
14.8.	Cessation des contrôles de surveillance et de sécurité	35

14.9.	Conservation et suppression des données	35
14.10.	Montants impayés	35
14.11.	Limitation de responsabilité pendant la transition	35
14.12.	Absence d'obligation implicite continue.....	36
14.13.	Survie	36
15.	AVIS.....	36
15.1.	Forme de l'avis	36
15.2.	Contacts désignés pour les avis.....	36
15.3.	Date à laquelle l'avis est réputé reçu	37
15.4.	Changement d'adresse ou de coordonnées	37
15.5.	Avis relatifs au paiement et à la suspension	37
15.6.	Notifications relatives aux litiges juridiques	37
15.7.	Aucune renonciation par communication informelle	37
15.8.	Lien avec la clause de « non-compensation »	38
16.	DIVISIBILITÉ	38
16.1.	Règle générale	38
16.2.	Modification plutôt que nullité	38
16.3.	Maintien des clauses commerciales essentielles.....	38
16.4.	Pas de résiliation automatique	39
16.5.	Remplacement des clauses annulées	39
16.6.	Application aux annexes et aux tableaux.....	39
17.	RENONCIATION	39
17.1.	Aucune renonciation par silence ou retard.....	39
17.2.	La renonciation doit être formulée par écrit.....	40
17.3.	Portée limitée de toute renonciation.....	40
17.4.	Absence de renonciation implicite découlant d'une ligne de conduite	40
17.5.	Lien avec les conditions de paiement	40
17.6.	Lien avec les accords de niveau de service.....	40
17.7.	Survie	41
18.	NON-SOLLICITATION.....	41
18.1.	Non-sollicitation du personnel	41
18.2.	Frais de placement / de rachat.....	41
18.3.	Recrutement autorisé	41
18.4.	Absence d'obligation de réembauche	42

18.5.	Caractère raisonnable et droit québécois	42
18.6.	Survie	42
19.	MISSION.....	42
19.1.	Cession autorisée par l'entrepreneur	42
19.2.	Conditions de cession par l'entrepreneur	43
19.3.	Cession par le client	43
19.4.	Délégation et cession	43
19.5.	Effet contraignant	43
19.6.	Avis de changement de contrôle	44
19.7.	Relation avec les autres sections.....	44
20.	RESPECT DES LOIS	44
21.	POLITIQUES D'UTILISATION ACCEPTABLE ET DE CONTENU DES MESSAGES	44
22.	INTÉGRALITÉ DE L'ACCORD.....	45
23.	LANGUE	45

Contrôle des versions du document

Version du document	Date de création	Créé par	Approuvé par	Commentaire
1.0	08/05/2026	Matthew B.	Matthew B.	Version initiale

Fiche d'information relative au contrat-cadre de services

La présente fiche d'information du client est réputée faire partie intégrante du « **contrat-cadre de services** », « MSA » ou « contrat » conclu entre le client désigné ci-dessous et :

Solveon Solutions Inc., société dûment constituée en vertu des lois du Canada, dont le siège social est situé au 400-6500, autoroute Transcanadienne, Pointe-Claire, Québec, Canada, H9R 0A5, (ci-après dénommée « **Solveon Solutions** », « SSI », « **le Prestataire** » ou « le Prestataire »), expression qui, sauf si le contexte ou le sens s'y oppose, est réputée désigner et inclure ses successeurs et ayants droit autorisés.

ET

Le Client

Le Prestataire et le Client sont désignés individuellement dans le présent document par le terme « Partie » et collectivement par le terme « **Parties** ».

Le Client déclare que les informations contenues dans les présentes sont exactes et complètes à tous égards et s'engage à notifier par écrit au Prestataire toute modification de ces informations.

Le présent Contrat prend effet à la date de signature du Contrat (la « **Date d'entrée en vigueur** ») pour une durée initiale de douze (12) mois à compter de la Date d'entrée en vigueur (la « **Durée initiale** »), sauf résiliation anticipée.

À l'expiration de la Durée initiale, le présent Contrat sera automatiquement renouvelé pour des périodes successives de 12 mois (la « **Période de renouvellement** »), sauf si l'une des Parties notifie par écrit son intention de ne pas le renouveler au moins 30 jours civils avant la fin de la période en cours. Le renouvellement automatique ne s'applique que si le Client n'est pas un « consommateur » au sens de la Loi sur la protection du consommateur du Québec (L-40.1). Si le Client est considéré comme un consommateur, le renouvellement n'aura lieu que dans la mesure permise par la loi et selon les modalités prévues par ladite Loi. Au cours de toute Période de renouvellement ultérieure, toutes les conditions, annexes et tableaux en vigueur resteront applicables.

En signant le contrat, le Client reconnaît avoir lu, avoir eu la possibilité de demander conseil et avoir compris tous les éléments du présent document, et accepte l'ensemble des conditions qui y sont énoncées.

Toute commande de service, annexe, annexe ou cahier des charges ultérieur (chacun étant un « Document de service ») sera régi par le présent Contrat, sauf indication contraire expresse par écrit. Un Document de service ne prévaut sur le présent Contrat que s'il stipule expressément qu'il remplace des dispositions spécifiques.

Contrat-cadre de services

Le présent « Contrat », y compris la fiche d'information relative au contrat-cadre de services et toutes les annexes ou annexes qui y sont jointes, prendra effet à la (« **Date d'entrée en vigueur** »). Les modifications apportées au présent Contrat ne lieront pas Solveon Solutions, sauf si elles figurent dans un avenant dûment signé par Solveon Solutions.

Comme mentionné précédemment, le Prestataire et le Client sont désignés individuellement par le terme « Partie » et collectivement par le terme « **Parties** ».

Attendu que

- A. Le Client engage le Prestataire pour fournir des services informatiques gérés et d'autres services connexes, tels qu'ils pourront être convenus de temps à autre.
- B. Le Client a évalué les services disponibles du Prestataire, sa capacité à les exécuter et souhaite retenir les services professionnels du Prestataire.
- C. Le Prestataire est un prestataire de services technologiques professionnel disposant d'une expertise dans la fourniture de tels services et fournira lesdits services au Client.
- D. Les Parties souhaitent définir les conditions générales selon lesquelles le Prestataire fournira des Services au Client.

PAR CONSÉQUENT, compte tenu des déclarations, des engagements mutuels, des conditions générales et des modalités contenues dans les présentes, les Parties conviennent de ce qui suit :

1. DÉFINITIONS

- 1.1. Le terme « **lois applicables** » désigne l'ensemble des lois, statuts, règlements, règles, ordonnances, directives, codes et exigences juridiquement contraignantes fédéraux, provinciaux, territoriaux et municipaux en vigueur au **Canada et dans la province de Québec**, tels que modifiés de temps à autre, qui s'appliquent aux activités d'une partie, aux services ou à l'objet de la présente entente. Cela comprend, sans s'y limiter et dans la mesure où cela concerne les activités du Client : les lois sur la protection de la vie privée et des données, les exigences en matière de cybersécurité et de notification des violations, les obligations réglementaires propres au secteur, ainsi que toute autre norme légale ou réglementaire à laquelle une partie est tenue de se conformer.
- 1.2. On entend par « informations **confidentielles** » toute information non publique d'une partie, qu'elle soit communiquée par écrit, oralement, par voie électronique ou sous toute autre forme, qui est désignée comme confidentielle ou qu'une personne raisonnable considérerait comme confidentielle compte tenu de la nature de l'information et des circonstances de sa divulgation.

Les données confidentielles comprennent, sans s'y limiter :

- les informations commerciales, financières, techniques, opérationnelles ou stratégiques
- ;

- les configurations de sécurité, les identifiants, l'architecture et les détails du système ;
- les contrats, les tarifs, les grilles tarifaires et les conditions commerciales ;
- les secrets commerciaux, le savoir-faire et les méthodologies exclusives ; et
- toute donnée client contenant des informations personnelles ou des informations commerciales sensibles.

Les données confidentielles n'incluent pas les informations qui :

- sont ou deviennent accessibles au public sans violation du présent Contrat par la Partie destinataire ;
- étaient légalement en la possession de la partie destinataire avant leur divulgation ;
- ont été reçues légalement d'un tiers sans violation de la confidentialité ; ou
- ont été développées de manière indépendante par la partie destinataire sans utilisation ni référence aux données confidentielles de la partie divulgateur.

1.3. Le terme « Données **du client** » désigne toutes les informations, tous les documents, tous les fichiers, tous les contenus et toutes les données, sous quelque forme que ce soit (numérique, électronique ou physique), qui :

- fournis par le Client ou en son nom au Prestataire ;
- sont consultées, traitées, stockées, transmises ou gérées par le Prestataire dans le cadre de la fourniture des Services ; ou
- générées à partir des systèmes, des utilisateurs ou de l'environnement du Client en relation avec les Services.

Les Données du Client comprennent, sans s'y limiter : les registres commerciaux, les courriels, les documents, les bases de données, les données d'application, les comptes d'utilisateurs, les journaux système, les configurations, ainsi que toute information personnelle ou confidentielle relative au Client, à ses employés, à ses clients ou à ses fournisseurs.

Pour plus de clarté, les Données du Client restent toujours la propriété du Client, sous réserve uniquement du droit du Prestataire d'accéder à ces données et de les utiliser uniquement dans la mesure nécessaire à l'exécution des Services conformément au présent Contrat.

1.4. Le terme « Documentation » désigne l'ensemble des manuels d'utilisation, guides d'utilisation, supports de formation et de marketing, guides, descriptions de produits, spécifications de produits, manuels techniques, supports d'accompagnement et autres informations, sous forme écrite ou électronique, relatifs aux Services logiciels et fournis par le Prestataire ou en son nom au Client (ou inversement) de temps à autre, détaillant les caractéristiques, fonctionnalités et opérations des Services.

1.5. Le terme « logiciel **malveillant** » désigne tout type de logiciel ou de programme conçu pour : (a) provoquer un accès non autorisé ou une intrusion ; ou (b) perturber et/ou endommager de toute autre manière le matériel informatique, les logiciels et/ou les données (communément appelés virus, vers, chevaux de Troie, logiciels espions).

1.6. « Services **professionnels** » désigne et peut inclure, sans s'y limiter, les services de mise en œuvre, la personnalisation, les modifications ou fonctionnalités supplémentaires à mettre en

œuvre spécifiquement selon les exigences du Client, l'intégration, l'importation et l'exportation de données, la surveillance, le support technique, la maintenance, la formation, la sauvegarde et la restauration, ainsi que la gestion du changement. Ces services peuvent être fournis par le Prestataire à la demande du Client selon les modalités et conditions énoncées dans un cahier des charges distinct, signé par les deux parties à cette fin.

- 1.7. Le **terme** « **Accord de niveau de service** » ou « **SLA** » désigne tout calendrier, annexe ou document écrit convenu entre les Parties qui décrit les normes de performance mesurables applicables à des Services spécifiques, y compris (le cas échéant) les délais de réponse, les objectifs de disponibilité du service et les circonstances d' s dans lesquelles ces normes peuvent être suspendues ou modifiées. Pour plus de clarté, un SLA ne constitue pas une garantie de résultats, de service ininterrompu ou de prévention des incidents, et est soumis aux limitations, exclusions et dispositions de suspension énoncées dans le présent Contrat, y compris celles relatives à la force majeure, au non-respect des obligations par le Client et aux dépendances vis-à-vis de tiers.
- 1.8. « **Environnement pris en charge** » désigne les systèmes, logiciels et infrastructures qui :
- continuent d'être pris en charge par le fournisseur,
 - répondent aux normes techniques minimales du Prestataire, et
 - sont conformes aux configurations de sécurité recommandées.

2. CHOIX DE LA LOI APPLICABLE ET ARBITRAGE EXÉCUTOIRE

2.1. Loi applicable

Le présent contrat est régi et interprété conformément aux lois de la **province de Québec** et aux lois fédérales du Canada qui s'y appliquent, **à l'exclusion de toute règle de conflit de lois qui imposerait l'application des lois d'un autre territoire.**

2.2. Arbitrage obligatoire des litiges

Tout **litige, controverse ou réclamation découlant de la présente entente ou s'y rapportant**, y compris son interprétation, son exécution, sa violation, sa résiliation ou sa validité (un « **litige** »), **sera définitivement tranché par arbitrage exécutoire dans la province de Québec, au Canada.**

L'arbitrage se déroulera :

- à Montréal, au Québec, à moins que les parties ne conviennent par écrit d'un autre lieu ;
- en anglais, à moins que les parties n'en conviennent autrement ; et

- conformément au Code de procédure civile du Québec (CQLR c. C-25.01) et au règlement d'arbitrage convenu par les parties (ou, à défaut d'accord, au règlement désigné par l'arbitre).

2.3. Arbitrage

À moins que les parties ne s'entendent sur un arbitre unique dans **les 15 jours** suivant la notification de l'arbitrage, l'une ou l'autre des parties peut demander qu'un arbitre qualifié soit désigné par un tribunal compétent du Québec.

L'arbitre doit :

- posséder une expérience en matière de litiges relatifs aux services commerciaux ou technologiques ;
- avoir le pouvoir d'accorder des dommages-intérêts pécuniaires, des mesures de redressement déclaratoires et le remboursement des frais ; et
- rendre une **décision écrite motivée**, qui sera définitive et exécutoire.

La sentence arbitrale peut être homologuée par tout tribunal compétent.

2.4. Exceptions à l'arbitrage

Nonobstant les sections 2.2 (Arbitrage obligatoire des litiges) et 2.3 (Arbitrage), l'une ou l'autre des parties peut saisir un tribunal du Québec sans recourir préalablement à l'arbitrage pour obtenir :

- a. une mesure injonctive ou une mesure équitable d'urgence (par exemple, pour empêcher l'utilisation abusive de données, la violation de la confidentialité ou l'accès non autorisé) ;
- b. des réclamations relatives à des factures impayées ou au recouvrement de créances ;
- c. l'exécution d'une sentence arbitrale ; ou
- d. toute question pour laquelle l'arbitrage est interdit par une disposition impérative de la loi.

Aucune disposition de la présente section n'empêche une partie de demander à un tribunal des mesures provisoires ou conservatoires à l'appui de l'arbitrage.

2.5. Pas de recours collectif

Dans la mesure où la loi le permet, les Parties conviennent que tout litige sera réglé uniquement à titre individuel, et non dans le cadre d'une procédure collective, groupée ou représentative.

2.6. Survie

La présente section restera en vigueur après la résiliation ou l'expiration du présent Contrat.

3. OBLIGATION DE MOYENS

3.1. Nature de l'obligation du contractant

Les parties conviennent expressément que les obligations du contractant en vertu du présent contrat sont des obligations de moyens et de diligence uniquement, et non des obligations de résultat au sens du Code civil du Québec.

En conséquence, le Contractant s'engage à :

- agir avec une compétence, un soin et une diligence professionnels raisonnables ;
- fournir les Services de manière compétente et commercialement raisonnable ; et
- utiliser des méthodes, des outils et des pratiques généralement acceptés dans le secteur des services informatiques gérés.

Le Prestataire ne garantit aucun résultat, niveau de performance ou résultat spécifique, sauf si cela est expressément et sans équivoque stipulé dans une annexe écrite signée par les deux Parties.

3.2. Absence de garantie quant à la perfection des systèmes ou des résultats

Sans limiter la portée de la section 3.1 (Nature de l'obligation du Prestataire), le Prestataire ne garantit pas :

- le fonctionnement ininterrompu ou sans erreur des systèmes, réseaux ou services ;
- la prévention des incidents cybernétiques, des logiciels malveillants, du phishing ou des accès non autorisés ;
- l'absence totale de perte de données ou de temps d'arrêt ;
- la sécurité absolue des systèmes ou des données du Client ; ou
- que tous les risques puissent être éliminés.

Le Client reconnaît que ces risques sont inhérents aux technologies de l'information et ne peuvent être totalement évités par aucun prestataire de services.

3.3. Relation avec les accords de niveau de service

Tout accord de niveau de service (SLA) applicable aux Services :

- décrit des normes de performance cibles, et non des résultats garantis ;
- est susceptible d'être suspendu en vertu des sections 12 (Obligations du Client) et 9 (Force majeure) ; et
- ne transforme pas l'obligation de moyens du Prestataire en une obligation de résultat.

3.4. Dépendance à l'égard de la coopération du Client

La capacité du Prestataire à fournir les Services conformément à cette obligation de moyens dépend de la coopération du Client telle que définie à l'article 12 (Obligations du Client), notamment :

- un accès en temps opportun aux systèmes et au personnel ;
- des informations précises sur son environnement ;
- la mise en œuvre des mesures de sécurité recommandées ; et
- l'utilisation de matériel et de logiciels pris en charge.

Si le Client ne s'acquiesce pas de ces responsabilités, le Prestataire ne sera pas considéré comme ayant manqué à son obligation de moyens.

3.5. Recours à des tiers

Les Parties reconnaissent que les Services s'appuient en partie sur des prestataires tiers (par exemple, Microsoft, des plateformes cloud, des FAI, des opérateurs de télécommunications et des éditeurs de logiciels).

L'obligation de moyens du Prestataire ne l'oblige pas à garantir ou à assumer la responsabilité des défaillances causées par ces tiers, sauf si le Prestataire a fait preuve de négligence grave dans leur sélection ou leur gestion.

3.6. Aucune extension des obligations par silence

Les obligations du Prestataire se limitent à celles expressément décrites dans le présent Contrat et ses annexes.

Le silence, les pratiques antérieures ou les communications informelles n'étendent pas les obligations du Prestataire au-delà de ce qui est écrit.

3.7. Limites de responsabilité

La présente section s'applique conjointement avec la section 6 (Risque et responsabilité partagée) et la section 7 (Limitation de responsabilité).

Aucune disposition de la présente section n'augmente ni n'étend la responsabilité du contractant au-delà des limites fixées à la section 7.

4. CONFIDENTIALITÉ

4.1. Confidentialité réciproque

Chaque partie s'engage à protéger les informations confidentielles de l'autre partie.

4.2. Obligations du Prestataire

Le Prestataire utilisera les informations du Client uniquement dans le cadre des Services et mettra en œuvre des mesures de protection raisonnables.

Le Prestataire ne **divulguera pas les informations du Client** à des tiers sans le consentement écrit de ce dernier, sauf si la loi l'exige.

4.3. Obligations du Client

Le Client **ne divulguera pas les prix, les honoraires, les barèmes tarifaires, les remises ou les conditions commerciales** à des tiers sans consentement écrit, sauf si la loi l'exige.

4.4. Survie

L'obligation de confidentialité des deux parties subsiste indéfiniment après la résiliation.

5. PROTECTION DES DONNÉES ET CONFIDENTIALITÉ

5.1. Rôles des parties

- Le Client est et reste le responsable du traitement (ou son équivalent en vertu des lois applicables) en ce qui concerne les Données du Client et toute information à caractère personnel qu'elles contiennent.
- Le Prestataire agit en tant que prestataire de services / sous-traitant uniquement dans le but de fournir les Services et ne traite les Données du Client que sur la base des instructions écrites du Client, dans la mesure raisonnablement nécessaire à l'exécution des Services.
- Aucune disposition du présent Contrat ne transfère la propriété des Données du Client au Prestataire.

5.2. Obligations du Prestataire en matière de protection des données

Le Prestataire doit :

- mettre en œuvre **des mesures de protection administratives, techniques et organisationnelles commercialement raisonnables**, conçues pour protéger les Données du Client contre tout accès non autorisé, toute perte ou toute divulgation ;
- limiter l'accès aux Données du Client au personnel et aux sous-traitants qui en ont besoin pour fournir les Services ;
- exiger des sous-traitants qui traitent les Données du Client qu'ils respectent des obligations de confidentialité et de sécurité au moins équivalentes à celles prévues dans le présent Contrat ; et
- utiliser les Données du Client uniquement dans le but de fournir les Services et à aucune autre fin.

Pour plus de clarté, le Prestataire n'est pas tenu de mettre en œuvre des mesures allant au-delà de celles expressément convenues par écrit dans une annexe ou un tableau applicable relatif à la sécurité ou aux Services.

5.3. Responsabilités du Client

Le Client reconnaît et accepte qu'il est responsable :

- déterminer quelles données sont stockées, transmises ou traitées dans ses systèmes ;
- de s'assurer que son utilisation des Services est conforme aux lois applicables, y compris aux exigences en matière de confidentialité et de protection des données ;
- obtenir les consentements ou autorisations requis de la part de ses employés, clients ou utilisateurs ;
- classer les données sensibles et informer le Prestataire de toute exigence particulière en matière de traitement ; et

- effectuer des sauvegardes appropriées, sauf si des services de sauvegarde sont expressément inclus dans une annexe.

Le non-respect de ces responsabilités par le Client peut limiter ou exclure la responsabilité du Prestataire pour les incidents connexes.

5.4. Localisation des données et sous-traitants

Sauf indication contraire expresse :

- Le Prestataire déploiera **des efforts commercialement raisonnables pour stocker et traiter les Données du Client au Canada**, lorsque cette option est disponible et prise en charge par la plateforme tierce ou le fournisseur de services concerné ;
- Le Client reconnaît que certaines plateformes tierces, certains services cloud ou certains outils techniques utilisés dans le cadre normal de la prestation des Services peuvent ne pas prendre en charge le Canada en tant que région de stockage ou de traitement, ou peuvent nécessiter des coûts sensiblement plus élevés, des fonctionnalités réduites ou des niveaux de service inférieurs pour ce faire ;
- Si un fournisseur tiers n'est pas en mesure ou ne souhaite pas stocker ou traiter les données du client au Canada, le **prestataire peut recourir à un autre pays ou à une autre région qu'il juge raisonnablement approprié(e) pour les services**, sans le consentement préalable du client, en tenant compte de la sécurité, de la fiabilité et de la disponibilité du service ;
- Le Prestataire peut s'appuyer sur des plateformes tierces réputées (par exemple, Microsoft, des fournisseurs de services cloud, des fournisseurs de solutions de sauvegarde ou des fournisseurs de solutions de sécurité) dans le cadre normal de la prestation des Services ; et
- Le Prestataire n'est pas responsable des défaillances, violations, pannes ou décisions relatives à l'emplacement des données causées par ces tiers, sauf si le Prestataire a fait preuve de négligence grave dans leur sélection ou leur gestion.

5.5. Incidents de sécurité et violations

Si le Prestataire a connaissance d'un incident de sécurité grave affectant les Données du Client, il doit :

- en informer le Client sans délai injustifié ; et
- déployer tous les efforts commercialement raisonnables pour enquêter sur l'incident et en atténuer les effets.

Les parties conviennent que le Prestataire n'est pas responsable des notifications réglementaires, des dépôts ou des déclarations, sauf si cela a été expressément convenu par écrit en tant que service distinct.

5.6. Conservation et suppression des données du client

À la résiliation ou à l'expiration du présent Contrat :

- le Prestataire devra, sur demande écrite et dans la mesure où cela est raisonnablement possible, aider le Client à récupérer ses Données du Client ; et
- après une période de transition raisonnable pouvant aller jusqu'à 90 jours, sauf accord contraire, au terme de laquelle le Prestataire pourra supprimer ou anonymiser les Données du Client restantes conformément à ses pratiques habituelles ou à sa politique de confidentialité, sauf lorsque la conservation est requise par la loi.

Le Prestataire n'est pas tenu de conserver les Données du Client au-delà de ce qui est nécessaire à ses propres fins juridiques ou opérationnelles.

5.7. Absence de garantie de conformité réglementaire

Sauf accord exprès dans une annexe écrite distincte (par exemple, un avenant relatif à la conformité ou à la protection des données), le Prestataire ne garantit pas que les systèmes, les processus ou l'utilisation des Services par le Client soient conformes à une réglementation spécifique en matière de confidentialité ou à une réglementation sectorielle.

La conformité reste de la responsabilité du Client.

5.8. Lien avec les autres sections

La présente section s'applique conjointement avec :

- la section 4 (Confidentialité),
- la section 6 (Risques et responsabilité partagée), et
- la section 7 (Limitation de responsabilité).

Aucune disposition de la présente section n'étend la responsabilité du contractant au-delà des limites fixées à la section 7 (Limitation de responsabilité).

6. RECONNAISSANCE DES RISQUES ET RESPONSABILITÉ PARTAGÉE

Les principes décrits dans la présente section s'appliquent conjointement avec les sections 3 (Obligation de moyens) et 7 (Limitation de responsabilité) et n'étendent pas la responsabilité du Prestataire.

6.1. Risques inhérents à la technologie

Le Client reconnaît et accepte que les systèmes informatiques, les réseaux, les logiciels, les services cloud et les services de télécommunications sont intrinsèquement exposés à des risques échappant au contrôle raisonnable du Prestataire, notamment :

- les pannes, dégradations ou défaillances du système ;
- les incidents cybernétiques, les ransomwares, le phishing ou les accès non autorisés ;
- la corruption, la perte ou l'indisponibilité des données ;
- les défaillances de fournisseurs tiers (y compris les fournisseurs de services cloud, les fournisseurs d'accès à Internet et les éditeurs de logiciels) ;
- les coupures de courant ou les défaillances d'infrastructure ; et
- les défauts ou incompatibilités matériels.

Le Client accepte que ces risques ne puissent être éliminés et que le Prestataire ne garantit pas la prévention de tels événements.

6.2. Modèle de responsabilité partagée

Les Parties conviennent que les Services sont fournis selon un **modèle de responsabilité partagée**, ce qui signifie que :

- (a) Le Prestataire est tenu d'exécuter les Services avec une compétence, un soin et une diligence raisonnables ; et
- (b) Le Client est chargé de :
 - de maintenir des informations exactes concernant son environnement ;
 - mettre en œuvre les mesures de sécurité recommandées par le prestataire ;
 - fournir au contractant un accès en temps opportun aux systèmes, aux installations et au personnel ; et
 - veiller à ce que ses utilisateurs respectent des pratiques de sécurité raisonnables.

Le manquement du Client à ses responsabilités peut accroître considérablement les risques et dégager le Prestataire de toute responsabilité liée à ces manquements.

6.3. Absence de garantie de continuité des activités (CA)

Sauf mention expresse dans une annexe spécifique, le Prestataire ne fournit ni ne garantit :

- la reprise après sinistre (DR) ;
- une haute disponibilité du système et des données ;
- aucune interruption de service ;
- des délais de reprise garantis ; ou

- la continuité des opérations commerciales.

Tout engagement de ce type doit être explicitement stipulé dans une annexe écrite (par exemple, services de sauvegarde et de reprise après sinistre ou de continuité des activités).

6.4. Dépendances vis-à-vis de tiers

Le Client reconnaît que de nombreux services dépendent de tiers (par exemple, Microsoft, Google, les fournisseurs de cloud, les opérateurs de télécommunications, les fournisseurs de matériel et les éditeurs de logiciels).

Le Prestataire n'est pas responsable des défaillances, pannes, défauts ou incidents de sécurité causés par ces tiers, sauf dans la mesure où le Prestataire n'aurait pas agi avec une diligence raisonnable dans la gestion ou la réponse à ces incidents.

6.5. Décisions du Client et acceptation des risques

Lorsque le Client :

- refuse les contrôles de sécurité recommandés ;
- utilise du matériel ou des logiciels non pris en charge ;
- refuse les mises à niveau du matériel et des logiciels du système, y compris les correctifs de sécurité ;
- ne respecte pas ou ne met pas en œuvre les exigences ou recommandations formulées par le Prestataire ;
- accorde ses propres droits d'accès administratif à l'insu ou sans le consentement du Prestataire ; ou
- accorde des droits d'accès administratif à des tiers à l'insu ou sans le consentement du Prestataire.

Le Client accepte les risques associés, et le Prestataire ne saurait être tenu responsable des dommages qui auraient pu être raisonnablement évités si le Client avait suivi les recommandations du Prestataire.

Si un incident survient en raison d'actions liées à la présente section, tous les travaux que le Prestataire effectuera seront considérés comme hors du champ d'application.

7. LIMITATION DE RESPONSABILITÉ

7.1. Dommages exclus

Dans toute la mesure permise par la loi du Québec, l'Entrepreneur ne sera en aucun cas responsable des dommages indirects, accessoires, spéciaux, consécutifs ou punitifs, y compris :

- la perte de profits, de revenus ou d'économies ;
- la perte d'activité ou de clientèle ;
- la perte, la corruption ou l'indisponibilité de données ;
- l'interruption d'activité ;
- atteinte à la réputation ; ou
- les frais liés à l'obtention de services de remplacement,

même si le prestataire avait été informé de la possibilité de tels dommages.

7.2. Limite de la responsabilité directe

La responsabilité cumulative totale du Prestataire pour toutes les réclamations découlant du présent Contrat ou s'y rapportant au cours d'une période de trois mois ne dépassera pas le montant total des honoraires effectivement versés par le Client au Prestataire au titre du présent Contrat au cours des douze mois précédents.

Si le Contrat est en vigueur depuis moins de trois mois, le plafond correspondra au montant total des honoraires versés à ce jour.

7.3. Champ d'application du plafond

Ce plafond de responsabilité s'applique à tous les motifs d'action, qu'ils soient fondés sur :

- d'un contrat ;
- la responsabilité civile (négligence) ;
- la violation d'une garantie ; ou
- toute autre théorie juridique,

et s'applique que la réclamation résulte d'un incident unique ou de plusieurs incidents.

7.4. Non-respect des obligations par le client

Les limitations de responsabilité prévues dans la présente section s'appliquent pleinement aux réclamations découlant :

- du non-respect par le client des mesures de sécurité recommandées ;
- l'utilisation de systèmes non pris en charge ;
- un manque d'accès ou de coopération en temps opportun ;
- des modifications administratives non autorisées ; ou
- du non-respect des instructions raisonnables du Prestataire.

Dans de tels cas, la responsabilité du Prestataire peut être encore réduite ou supprimée selon les circonstances.

7.5. Absence de responsabilité en cas de défaillance de tiers

Le Prestataire n'est pas responsable des dommages causés par :

- des fournisseurs d'accès à Internet ;
- des plateformes cloud ;
- des éditeurs de logiciels ;
- des fabricants de matériel ; ou
- d'autres prestataires de services tiers,

sauf si le Prestataire a fait preuve de négligence grave dans le choix ou la gestion de ces fournisseurs.

7.6. L'assurance ne constitue pas une renonciation aux limites

L'existence ou le montant de toute couverture d'assurance souscrite par le Contractant ne saurait être interprété comme augmentant ou supprimant les limites de responsabilité énoncées dans la présente section.

8. INDEMNISATION ET DÉCHARGE DE RESPONSABILITÉ

8.1. Indemnisation réciproque

Chaque partie (la « **partie indemnissante** ») s'engage à indemniser, défendre et dégager de toute responsabilité l'autre partie, ses dirigeants, administrateurs, employés, agents et sous-traitants contre toute réclamation de tiers découlant :

- a) d'une violation du présent Contrat ;
- b) d'une négligence, d'une négligence grave ou d'une faute intentionnelle ; ou
- c) d'une violation des lois applicables.

8.2. Indemnisation spécifique au client

Le Client s'engage à dégager de toute responsabilité et à défendre le Prestataire ainsi que ses dirigeants et administrateurs contre toute réclamation, action en justice, demande ou procédure effective et directe (ci-après dénommée « Réclamation ») et à indemniser le Prestataire pour tous les dommages-intérêts définitivement accordés à son encontre ainsi que pour les honoraires raisonnables d'avocats engagés par le Client à la suite d'une réclamation, d'une action ou d'une procédure judiciaire intentée par un tiers sur la base de, résultant de ou découlant de :

- le manquement du Client à la mise en œuvre des mesures de sécurité recommandées ;
- l'utilisation par le Client de systèmes ou de logiciels non pris en charge ;
- des modifications administratives non autorisées effectuées par le Client ou son personnel ;
- l'utilisation abusive des identifiants ou l'octroi d'un accès inapproprié par le Client ;
- les allégations selon lesquelles les données, les logiciels ou les contenus du Client porteraient atteinte aux droits de tiers ; ou
- les sanctions réglementaires résultant du non-respect par le Client des lois applicables.

Cela inclut les frais de justice raisonnablement engagés par le Prestataire pour se défendre contre de telles réclamations.

8.3. Procédure relative aux demandes d'indemnisation

La partie qui indemnise l'autre partie (la « partie **indemnissante** ») doit sans délai à la partie indemnisée (la « Partie **indemnisée** ») un avis rapide de la Réclamation.

La Partie indemnissante aura le contrôle exclusif de la défense et du règlement de la Réclamation (à condition que la Partie indemnissante ne règle aucune Réclamation sans avoir obtenu le consentement de la Partie indemnisée).

La partie indemnisée doit apporter toute l'assistance raisonnable à la partie indemnissante.

Ce qui précède constituera la seule responsabilité de la partie indemnissante et le seul recours de la partie indemnisée à l'encontre de la partie indemnissante pour les réclamations

8.4. Survie

La présente section survit à la résiliation.

9. FORCE MAJEURE

9.1. Définition

Aucune des parties ne sera tenue responsable de tout manquement ou retard dans l'exécution résultant d'événements échappant à son contrôle raisonnable (« **cas de force majeure** »), y compris, sans s'y limiter :

- catastrophes naturelles, incendies, inondations, tremblements de terre ou conditions météorologiques extrêmes ;
- les épidémies, les pandémies ou les urgences de santé publique ;
- guerre, terrorisme, troubles civils, insurrection, émeutes ou mesures gouvernementales ;
- les exigences ou réglementations de toute autorité civile ou militaire ;
- des pannes d'électricité généralisées ou des coupures de services publics ;
- défaillances des fournisseurs d'accès à Internet, des fournisseurs de services cloud ou des centres de données ;
- les cyberattaques ;
- les cyberattaques à grande échelle ou les épidémies mondiales de logiciels malveillants ;
- des perturbations de la chaîne d'approvisionnement affectant la disponibilité du matériel ou des logiciels ; ou
- conflits sociaux ou grèves ne se limitant pas au personnel de la Partie concernée.

9.2. Incidence sur les obligations

Pendant un cas de force majeure :

- a) les obligations concernées sont suspendues dans la mesure où elles sont affectées ;
- b) la Partie concernée n'est pas en violation du présent Contrat ; et
- c) tous les accords de niveau de service (« SLA ») et engagements en matière de délais de réponse applicables sont automatiquement suspendus.

9.3. Force majeure prolongée

Si un manquement dû à un cas de force majeure se prolonge pendant plus de trente (30) jours (prolongeable à la discrétion de la partie non défaillante), la partie non défaillante est en droit de résilier le présent contrat selon les modalités prévues à la clause 14.

Aucune des parties n'aura de responsabilité envers l'autre en ce qui concerne la résiliation du présent contrat à la suite d'un cas de force majeure, à l'exception des paiements dus au prestataire.

9.4. Notification et atténuation

La partie affectée devra :

- notifier l'autre partie dès que cela est raisonnablement possible ; et
- déployer des efforts commercialement raisonnables pour atténuer l'impact et reprendre l'exécution du contrat.

9.5. Aucune extension des obligations

Aucune disposition de la présente section n'oblige le Prestataire à fournir des systèmes de remplacement, des infrastructures d'urgence ou des services de reprise après sinistre, sauf si cela est expressément prévu dans un accord distinct.

10. PRESTATAIRE INDÉPENDANT

10.1. Absence de partenariat, de relation d'emploi ou de mandat

Aucune disposition du présent Contrat ne saurait être interprétée comme créant un partenariat, une coentreprise, une relation d'agence, une relation fiduciaire, une relation d'emploi ou toute autre relation similaire entre les Parties.

Chaque partie reste seule responsable de ses propres employés, sous-traitants, impôts, assurances, paie, opérations commerciales et retenues légales liées à son personnel. Le Client ne doit pas prélever d'impôts ni effectuer de retenues sur salaire pour le compte du Prestataire.

La prestation des Services en vertu du présent Contrat ne saurait être interprétée comme créant une relation exclusive ou accordant à l'une ou l'autre des Parties le droit d'agir en tant que représentant légal de l'autre

10.2. Absence de contrôle opérationnel

Le Prestataire fournit des services techniques et des recommandations en tant que prestataire de services indépendant et n'agit pas en tant que service informatique interne, dirigeant, employé, agent ou fiduciaire du Client. Le Prestataire n'assume aucun contrôle opérationnel sur les activités, les systèmes, le personnel, la conformité réglementaire ou les décisions de gestion des risques du Client.

Toutes les décisions commerciales, opérationnelles, de sécurité, de conformité et de gestion des risques restent de la seule responsabilité du Client. Le Client conserve l'autorité ultime quant à l'acceptation, au rejet ou à la mise en œuvre des recommandations fournies par le Prestataire.

La fourniture de services gérés, d'une assistance technique continue ou de conseils ne doit pas être interprétée comme un transfert de la responsabilité de gestion ou du pouvoir de décision au Prestataire, ni ne crée aucune obligation allant au-delà de l'obligation de moyens expressément décrite dans le présent Contrat.

Le Client reconnaît que le rôle du Prestataire se limite à fournir une assistance technique et à déployer des efforts commercialement raisonnables dans le cadre défini des Services, et que le Prestataire ne garantit aucun résultat spécifique sur le plan opérationnel, financier, réglementaire ou en matière de cybersécurité.

10.3. Absence de pouvoir de lier

Le Prestataire est engagé uniquement en tant que Prestataire indépendant, et aucune des Parties n'a le pouvoir de lier, de représenter ou de contracter une quelconque obligation au nom de l'autre Partie, sauf autorisation expresse écrite.

11. SOUS-TRAITANCE

11.1. Droit de sous-traitance

Le Prestataire peut sous-traiter tout ou partie des Services à des tiers qualifiés, y compris, mais sans s'y limiter :

- des fournisseurs de services cloud ;
- des opérateurs de télécommunications ;
- des fournisseurs de solutions de cybersécurité ;
- des prestataires de services de sauvegarde ; et
- des consultants ou des cabinets techniques spécialisés.

11.2. Responsabilité du prestataire

Nonobstant toute sous-traitance, le Prestataire reste responsable envers le Client de l'exécution des Services conformément au présent Contrat.

11.3. Obligations de confidentialité et de sécurité

Tout sous-traitant engagé par le Prestataire doit être lié par :

- des obligations de confidentialité au moins aussi protectrices que celles prévues dans le présent contrat ; et
- des normes de sécurité commercialement raisonnables et adaptées aux Services fournis.

11.4. Consentement du Client

La sous-traitance générale ne nécessite pas le consentement préalable du Client, sauf lorsque la loi l'exige ou que cela est expressément stipulé dans une annexe spécifique.

12. OBLIGATIONS DU CLIENT

12.1. Coopération et accès

Le Client doit :

- Fournir en temps opportun l'accès aux systèmes, aux locaux (si des travaux sur site sont prévus), aux informations et au personnel, dans la mesure où cela est raisonnablement nécessaire pour permettre au Prestataire d'exécuter les Services ;
- désigner un interlocuteur principal et tenir à jour une liste des personnes habilitées à approuver les demandes susceptibles d'entraîner des frais supplémentaires ou de modifier les Services ; et
- Utilisez les canaux de communication approuvés pour les demandes d'assistance afin de garantir un traitement adéquat des tickets et un suivi efficace des réponses, conformément à tout accord de niveau de service (SLA).

12.2. Responsables habilités et autorité de modification

Seules les personnes figurant dans l'« **Annexe A – Liste des approbateurs autorisés** » sont habilitées à approuver :

- les travaux facturables ;
- les modifications de service ; ou

- les modifications de périmètre.

Le contractant peut se fonder de manière définitive sur les approbations délivrées par les personnes figurant à l'annexe A.

12.3. Normes d'infrastructure et de sécurité

Le Client doit :

- assurer la maintenance du matériel et des logiciels pris en charge, y compris le support actif du fournisseur pour les logiciels métier (LOB) ;
- mettre en œuvre les mesures de sécurité obligatoires recommandées par le Prestataire, y compris une protection mise à jour des terminaux et l'authentification multifactorielle (MFA) sur les comptes de messagerie professionnels et les systèmes critiques ;
- Le Prestataire ne saurait être tenu responsable des dommages résultant de logiciels malveillants, de ransomware ou d'un accès non autorisé lorsque le Client refuse de mettre en œuvre ces mesures ;
- Informer sans délai le Prestataire de tout changement de personnel afin que les droits d'accès puissent être accordés ou révoqués ;
- Utiliser l'accès administratif en cas d'urgence ou pour les actions autorisées par le Prestataire qui ont été préalablement convenues par écrit ;
- S'abstenir d'utiliser l'accès administratif pour les activités quotidiennes ou comme compte « utilisateur » ; et
- S'abstenir d'accorder des droits d'accès administratif sans accord écrit préalable. Toute mesure corrective rendue nécessaire par des changements administratifs du Client sera facturable.

12.4. Normalisation technologique

Le Prestataire peut exiger une normalisation raisonnable du matériel, des logiciels, des licences ou des configurations de sécurité comme condition à la fourniture des Services gérés ou au respect des engagements du SLA.

Les systèmes non standard peuvent être exclus des services gérés ou pris en charge uniquement dans la mesure du possible, sur une base facturable.

12.5. Évolution de l'environnement et modifications de l'environnement du Client

Le Client reconnaît que les Services gérés sont fournis sur la base des systèmes, configurations, contrôles de sécurité et environnement opérationnel existant au moment du début des Services ou tels que documentés ultérieurement par le Prestataire (l'« **Environnement pris en charge** »).

Le Client s'engage à informer le Prestataire à l'avance de tout changement significatif apporté à l'environnement, y compris, mais sans s'y limiter :

- l'installation de nouveau matériel ou de nouveaux logiciels ;
- le recours à des fournisseurs ou prestataires de services tiers ;
- la modification de l'architecture réseau ou des contrôles de sécurité ;
- l'octroi d'un accès administratif ou privilégié à des personnes supplémentaires ;
- la mise en œuvre de nouveaux services cloud ou d'intégrations ; ou
- toute modification de configuration susceptible d'affecter les performances, la sécurité ou la compatibilité.

Des modifications non autorisées ou non divulguées peuvent entraîner des écarts par rapport à l'environnement pris en charge (« dérive **de configuration** »).

En cas de dérive de configuration, le Prestataire peut, moyennant notification écrite :

- a. suspendre les engagements de niveau de service applicables aux systèmes concernés ;
- b. classer les systèmes concernés comme hors champ d'application ou non pris en charge ;
- c. exiger une correction ou une remise aux normes avant de poursuivre les Services gérés ; et/ou
- d. fournir une assistance au mieux de ses capacités ou sur une base facturable aux tarifs horaires applicables.

Le Prestataire ne saurait être tenu responsable de la dégradation du service, des interruptions, des incidents de sécurité ou de la perte de données résultant d'un écart de configuration ou de modifications apportées par le Client ou des tiers sans la coordination ou l'accord du Prestataire.

Aucune disposition de la présente section ne limite l'autorité du Client sur ses systèmes ; toutefois, la responsabilité des risques introduits par de tels changements incombe au Client.

12.6. Conformité et sécurité des données

Le Client doit :

- Se conformer à toutes les lois applicables et à la réglementation spécifique à son secteur d'activité.
- Souscrire une assurance appropriée couvrant la responsabilité civile liée à la cybersécurité et les violations de données.

12.7. Reconnaissance du refus de mesures de sécurité

Si le Client refuse, retarde ou omet de mettre en œuvre les mesures de sécurité recommandées, il :

- reconnaît l'augmentation du risque en matière de cybersécurité ; et

- accepte que le Prestataire ne soit pas tenu responsable des incidents qui auraient pu être raisonnablement évités grâce à ces mesures.

12.8. Conséquences du non-respect

Le non-respect de la présente section peut entraîner la suspension du service, la suspension des accords de niveau de service (SLA) et l'application de frais supplémentaires.

12.9. Suspension automatique du SLA

Tout SLA sera automatiquement suspendu en cas de non-respect des obligations par le client, de systèmes non pris en charge, de refus des contrôles de sécurité, d'absence d'accès ou de modifications administratives non autorisées.

13. CONDITIONS DE PAIEMENT

Tous les frais payables en vertu du présent Contrat sont indiqués à l'Annexe B (Barème tarifaire et bon de commande), telle que modifiée de temps à autre conformément au présent Contrat.

13.1. Cycle de facturation

Sauf indication contraire :

- Les factures et les frais mensuels récurrents sont facturés vers le 15e jour de chaque mois ;
- La facturation peut être effectuée à l'avance, à terme échu, ou en partie à l'avance et en partie à terme échu ;
- La première facture peut être calculée au prorata afin de s'aligner sur le cycle de facturation du 15.

13.2. Date d'échéance du paiement

Les paiements sont dus 15 jours calendaires après l'émission de la facture (NET15).

13.3. Frais de retard et intérêts

Les montants impayés sont soumis à des frais de retard de 1,5 % du montant dû par mois.

13.4. Devise

Sauf indication contraire, tous les coûts sont exprimés en dollars canadiens (CAD\$).

13.5. Litiges

- Si le Client conteste une partie d'une facture, il doit en informer par écrit dans les [15] jours civils suivant la date de la facture, en précisant le montant contesté et les motifs de la contestation.
- Le Client doit régler la partie non contestée de la facture avant la date d'échéance.
- Les parties s'engagent à agir de bonne foi afin de résoudre rapidement tout litige relatif à la facturation.
- Pour éviter toute ambiguïté, toute facture qui n'est pas contestée dans les 15 (quinze) jours civils suivant sa date d'émission sera réputée acceptée et exempte d'erreur par le Client.

13.6. Pas de compensation

Le Client ne peut retenir, réduire ou compenser aucun paiement dû au Prestataire par rapport à des montants prétendument dus par ce dernier, sauf accord écrit.

13.7. Ajustements de prix

- Les frais récurrents peuvent être ajustés par le Prestataire moyennant un préavis écrit adressé au Client au plus tard 30 jours calendaires avant la fin de la Durée du contrat en cours ;
- Le Prestataire peut, en cas d'augmentation significative des coûts, informer le Client des produits ou services concernés dans un délai de 30 jours calendaires pendant la durée actuelle du contrat ;
- Toute modification de prix sera prise en compte dans la facture la plus récente ;
- La poursuite de l'utilisation des Services après notification d'une modification de prix vaut acceptation des nouveaux tarifs ; et
- Une fois la notification de changement de prix émise, une fiche de confirmation des services souscrits par le client ou une fiche d'information mise à jour sera émise, reflétant les nouveaux tarifs.

13.8. Suspension pour non-paiement

Si le paiement n'est pas reçu dans les dix (10) jours civils suivant la date d'échéance :

- Le Prestataire peut, moyennant notification écrite, suspendre tout ou partie des Services sans encourir de responsabilité ;
- Tout SLA applicable est automatiquement suspendu pendant la période de non-paiement ;
- Le Client reste redevable de tous les frais pendant toute période de suspension ; et
- Le Prestataire peut facturer des frais de réactivation raisonnables avant de reprendre les Services.

La suspension des Services pour non-paiement ne suspend pas les frais récurrents, qui restent dus pendant toute période de suspension.

13.9. Droits de recouvrement des frais de recouvrement

Si le Prestataire confie un compte en souffrance à un tiers à des fins de recouvrement ou d'action en justice, le Client sera tenu de prendre en charge :

- des frais juridiques raisonnables ;
- des frais d'agence de recouvrement ; et
- tous les frais judiciaires ou administratifs engagés par le Prestataire, dans la mesure où la loi le permet.

13.10. Effets de la résiliation sur le paiement

En cas de résiliation ou d'expiration du présent Contrat :

- Toutes les factures impayées deviennent immédiatement exigibles et payables ;
- Les frais prépayés ne sont pas remboursables, sauf indication contraire expresse dans la fiche d'information ; et
- Le Prestataire peut facturer les travaux effectués mais non encore facturés à la date de résiliation.

13.11. Taxes

Tous les frais sont indiqués hors taxes applicables, notamment :

- la TPS/TVH ;
- la TVQ ;
- les frais réglementaires;
- les frais environnementaux; et
- toute autre taxe fédérale, provinciale ou municipale applicable.

Le client est tenu de payer toutes les taxes applicables en plus des frais.

14. RÉSILIATION ET TRANSITION DU CLIENT VERS UN NOUVEAU PRESTATAIRE DE SERVICES

14.1. Résiliation pour cause d'expiration

À l'expiration ou à la résiliation de la présente convention pour quelque raison que ce soit, y compris le non-renouvellement, les parties coopéreront de bonne foi afin de faciliter une transition ordonnée des services.

La résiliation ne libère pas le Client de ses obligations de paiement accumulées ou d'autres obligations qui survivent à la résiliation.

14.2. Résiliation pour motif valable

Chacune des parties peut résilier le Contrat :

- a. si l'autre partie manque à ses obligations essentielles et ne remédie pas à ce manquement dans les 30 jours suivant la réception d'une notification écrite, ou
- b. lorsque la loi applicable le permet, si l'autre partie devient insolvable ou fait faillite, est mise en liquidation ou dissoute, ou cesse l'essentiel de ses activités.

Le Prestataire peut suspendre l'accès ou résilier le Contrat avec effet immédiat si le Client enfreint les sections 20 (Respect des lois) et 21 (Politiques d'utilisation acceptable et de contenu des messages)

14.3. Résiliation pour convenance

Chacune des parties peut résilier le présent Contrat pour des raisons de commodité moyennant un préavis écrit d'au moins trente (30) jours.

14.4. Période de transition

Sauf accord écrit contraire :

- Le Prestataire fournira une assistance raisonnable à la transition pendant une période maximale de trente (30) jours suivant la date de résiliation (la « **Période de transition** ») ;
- Toute assistance à la transition au-delà de la période de transition sera soumise à disponibilité et facturée aux tarifs horaires standard du Prestataire, tels qu'indiqués à l'annexe B (barème tarifaire et bon de commande) ;

- Le Prestataire n'est pas tenu de continuer à fournir les Services récurrents au-delà de la date de résiliation, sauf accord écrit contraire.

14.5. Portée de l'aide à la transition

Pendant la période de transition, le Prestataire peut fournir :

- l'exportation des données du client dans des formats commercialement raisonnables ;
- le transfert des identifiants administratifs ;
- La documentation raisonnablement nécessaire à la transition des services ;
- Des appels de coordination avec le client ou le nouveau prestataire de services ;
- La suppression des agents de surveillance ou des outils de gestion.

Le Prestataire n'est pas tenu de :

- Reconfigurer les systèmes pour le nouveau prestataire ;
- Former le nouveau prestataire ;
- Fournir de la documentation propriétaire ou des méthodologies internes ;
- Prolonger l'accès aux systèmes une fois la transition achevée.

14.6. Désignation d'un nouveau prestataire de services

Le Client informera le Prestataire par écrit de l'identité de tout nouveau prestataire de services (le « **Nouveau Prestataire** ») et de la date de transition prévue.

Le Prestataire ne communiquera qu'avec les personnes autorisées par écrit par le Client.

14.7. Acceptation des risques et séparation des responsabilités

Avant de transférer l'accès administratif, les identifiants ou le contrôle du système au nouveau prestataire, le client doit signer une **lettre d'acceptation des risques et de confirmation de la transition**, confirmant que :

- La responsabilité du Prestataire en matière de sécurité, de maintenance, de surveillance et d'assistance du système prend fin à compter de la date de transition ;
- Le nouveau prestataire assume l'entière responsabilité des systèmes, des sauvegardes, de la posture de sécurité et de la continuité opérationnelle du client à compter de cette date ;
- Le Prestataire ne saurait être tenu responsable des problèmes, pannes, pertes de données ou incidents de sécurité survenant après la date de transition ; et
- Le Client reconnaît que les modifications apportées par le nouveau prestataire peuvent avoir une incidence sur les performances, la sécurité ou la stabilité du système.
- Le défaut de signature de la lettre d'acceptation des risques autorise le Prestataire à reporter le transfert des identifiants jusqu'à ce que celle-ci soit dûment signée.

14.8. Cessation de la surveillance et des contrôles de sécurité

À la date de résiliation (ou plus tôt si le Client en fait la demande) :

- Les agents de surveillance, les outils d'accès à distance, les agents de sauvegarde et les contrôles de sécurité gérés par le Prestataire peuvent être supprimés ;
- les obligations en matière d'alertes de sécurité et de réponse aux incidents cessent ;
- Les obligations au titre du SLA prennent fin immédiatement.

Le Client reconnaît que la suppression de ces contrôles peut accroître les risques opérationnels ou de sécurité.

14.9. Conservation et suppression des données

À l'issue de la période de transition :

- Le Prestataire peut supprimer définitivement les Données du Client conservées dans ses systèmes, sous réserve des obligations légales de conservation ;
- Le Prestataire n'est pas tenu de conserver des sauvegardes au-delà de la Période de transition, sauf accord contractuel distinct ;
- Le Client est chargé de vérifier la réception et l'intégrité des données exportées avant leur suppression.

14.10. Montants impayés

Toutes les factures impayées deviennent immédiatement exigibles à la résiliation.

Le Prestataire peut suspendre les services de transition ou le transfert des identifiants jusqu'au paiement intégral des montants contestés.

14.11. Limitation de responsabilité pendant la transition

Pendant la période de transition :

- La responsabilité du Prestataire reste soumise à la section « Limitation de responsabilité » du Contrat ;
- Le Prestataire n'est pas responsable des mesures prises par le nouveau prestataire ;
- Le Prestataire ne saurait être tenu responsable d'une dégradation des performances résultant d'un chevauchement des accès ou de modifications de configuration effectuées par le Client ou le nouveau fournisseur.

14.12. Absence d'obligation implicite de continuité

Après la date de résiliation et à l'issue de la période de transition :

- Le Prestataire n'a aucune obligation continue de surveiller, sécuriser, entretenir ou assurer le support des systèmes du Client ;
- Toute assistance fournie après cette date sera considérée comme de nouveaux services professionnels faisant l'objet d'un accord distinct.

14.13. Survie

La présente section « Résiliation et transition » subsiste après la résiliation du Contrat.

15. AVIS

15.1. Forme des notifications

Tout avis, demande, requête, consentement, approbation ou autre communication requis ou autorisé en vertu du présent Contrat (« Avis ») doit être formulé par écrit et ne sera réputé valablement signifié que s'il est transmis par l'un des moyens suivants :

- a. par courrier électronique aux adresses indiquées dans la fiche d'information du contrat-cadre de services ; ou
- b. par courrier recommandé ou par service de messagerie aux adresses des Parties indiquées dans le présent Contrat ou dans la Fiche d'information.

Les communications informelles (par exemple, les SMS, les messages instantanés ou les déclarations verbales) ne constituent pas un avis formel, sauf accord écrit exprès des deux Parties.

15.2. Contacts désignés pour les notifications

Chaque partie désignera, dans la fiche d'information du contrat-cadre de services ou par écrit :

- un interlocuteur principal pour les notifications contractuelles ; et
- un contact suppléant.

En l'absence de désignation, la notification peut être adressée à tout représentant de haut niveau de la partie concernée.

15.3. Date à laquelle la notification est réputée reçue

Les notifications sont réputées reçues comme suit :

- a) Courriel : le jour ouvrable suivant l'envoi, à condition qu'aucun message d'échec de livraison automatique ne soit reçu ;
- b) Courrier express : à la date de livraison confirmée ;
- c) Courrier recommandé : à la première des deux dates suivantes
 1. réception effective, ou
 2. cinq (5) jours ouvrables après l'envoi au Canada.

Si la livraison a lieu un jour non ouvrable, l'avis est réputé reçu le jour ouvrable suivant.

15.4. Changement d'adresse ou de contact

Chacune des parties peut modifier son adresse de notification ou la personne de contact désignée en adressant un avis écrit à l'autre partie conformément à la présente section.

Jusqu'à ce que ce changement soit communiqué, la dernière adresse notifiée reste valable.

15.5. Avis relatifs au paiement et à la suspension

Pour plus de clarté :

- les avis de retard de paiement,
- les avis d'intention de suspendre les services, ou
- les avis de résiliation pour non-paiement

peuvent être envoyés par courrier électronique uniquement, à condition qu'ils soient adressés au contact désigné par le Client pour la réception des notifications et que l'e-mail provienne d'un domaine ou d'une adresse figurant dans la fiche d'information.

15.6. Avis relatifs aux litiges juridiques

Tout avis relatif à un arbitrage, à des réclamations juridiques ou à des litiges formels doit être envoyé par courrier recommandé ou par service de messagerie (le courrier électronique seul ne suffit pas à ces fins).

15.7. Aucune renonciation en cas de communication informelle

Le fait qu'une Partie communique de manière informelle (par exemple, par téléphone ou par chat) ne constitue pas une renonciation à son droit d'exiger une notification écrite formelle en vertu de la présente section.

15.8. Lien avec la clause de « non-compensation »

Aucune disposition de la présente section « Avis » n'autorise le Client à retenir, réduire ou compenser les paiements dus au Prestataire.

Même si un avis de litige est signifié, le Client doit tout de même payer tous les montants non contestés à la date d'échéance applicable, comme indiqué dans la section Conditions de paiement.

16. DIVISIBILITÉ

16.1. Règle générale

Si une disposition du présent Contrat est jugée invalide, illégale, inapplicable ou nulle, en tout ou en partie, par un tribunal ou un tribunal arbitral compétent :

- a) cette disposition sera dissociée du présent Contrat uniquement dans la mesure de son invalidité ; et
- b) le reste du présent Contrat restera pleinement en vigueur comme si la disposition invalide n'avait jamais été incluse.

16.2. Modification en lieu et place de la nullité

Dans la mesure du possible, la disposition invalide ou inapplicable sera interprétée, limitée ou modifiée de manière à la rendre valide et applicable tout en préservant, autant que possible, l'intention commerciale initiale des parties.

Ce n'est que si une telle interprétation ou modification n'est pas raisonnablement possible que la disposition sera supprimée.

16.3. Maintien des clauses commerciales essentielles

La suppression de toute disposition n'affectera pas :

- l'accord des parties de soumettre leurs litiges à l'arbitrage ;
- la clause relative à la loi applicable ;
- le cadre de limitation de responsabilité ;

- les obligations de confidentialité ; ou
- les obligations de paiement déjà échues.

Ces dispositions sont considérées comme indépendantes et fondamentales pour le Contrat.

16.4. Pas de résiliation automatique

La nullité d'une disposition ne met pas fin au présent Contrat et ne dégage aucune des Parties de ses obligations restantes, à moins que la disposition invalidée ne soit d'une importance telle que le Contrat ne puisse raisonnablement fonctionner sans elle.

16.5. Remplacement des clauses invalidées

Si une disposition est invalidée, les parties conviennent d'agir de bonne foi pour négocier une clause de remplacement qui :

- produise substantiellement le même effet économique et juridique ; et
- soit conforme au droit québécois et à l'esprit du présent contrat.

16.6. Application aux annexes et aux tableaux

La présente clause de divisibilité s'applique de la même manière au présent Contrat-cadre ainsi qu'à toutes les annexes, listes et documents de service incorporés par référence.

Si une disposition d'une annexe est invalide, seule cette disposition est déclarée nulle — et non l'annexe dans son ensemble.

17. RENONCIATION

17.1. Aucune renonciation par silence ou retard

Aucun manquement, retard ou omission de la part de l'une ou l'autre des parties dans l'exercice d'un droit, d'un recours, d'un pouvoir ou d'un privilège en vertu du présent accord ne saurait :

- a) constituer une renonciation à ce droit ; ni
- b) ne porte atteinte ni n'empêche l'exercice futur de ce droit ou de tout autre droit prévu par le présent Contrat.

Une partie peut toujours faire valoir ses droits même si elle a précédemment choisi de ne pas le faire.

17.2. La renonciation doit être formulée par écrit

Toute renonciation à une violation ou à un manquement au titre du présent Contrat n'est valable que si elle est formulée par écrit et signée par la Partie qui y renonce.

Les déclarations verbales, les courriels informels ou le comportement à eux seuls ne constituent pas une renonciation valable.

17.3. Portée limitée de toute renonciation

Une renonciation écrite :

- a) ne s'applique qu'à la violation ou au manquement spécifique identifié ; et
- b) ne constitue pas une renonciation à tout autre manquement, qu'il soit passé, présent ou futur.

Par exemple, la renonciation aux frais de retard sur une facture ne signifie pas que l'on renonce au droit de les facturer sur les factures futures.

17.4. Absence de renonciation implicite découlant de la conduite des parties

Aucune pratique commerciale, coutume ou pratique antérieure entre les Parties ne saurait être interprétée comme une renonciation à une disposition quelconque du présent Contrat, sauf mention expresse par écrit.

17.5. Relation avec les conditions de paiement

Pour plus de clarté :

- l'acceptation d'un retard de paiement ne constitue pas une renonciation au droit du Prestataire de facturer des intérêts, de suspendre les services ou de résilier le contrat pour non-paiement à l'avenir ; et
- la poursuite de la prestation des Services pendant un litige relatif au paiement ne constitue pas une renonciation aux droits du Prestataire en vertu de la section « Conditions de paiement ».

17.6. Relation avec les SLA

La décision du Prestataire de ne pas faire valoir un SLA à un moment donné ne le prive pas de son droit de faire valoir les suspensions ou exclusions prévues par le SLA dans des circonstances futures.

17.7. Survie

La présente clause de renonciation survit à la résiliation ou à l'expiration du présent Contrat.

18. NON-SOLLICITATION

18.1. Interdiction de démarchage du personnel

Pendant la durée du présent Contrat et pendant une période de douze (12) mois suivant sa résiliation ou son expiration, le Client ne doit pas, directement ou indirectement :

- a) solliciter, recruter, inciter ou encourager un employé, un prestataire, un consultant ou un sous-traitant du Prestataire à quitter son emploi ou sa mission auprès du Prestataire ;
- b) d'embaucher, de retenir ou d'engager (que ce soit en tant qu'employé, prestataire, consultant ou à tout autre titre) toute personne ayant participé à la prestation des Services au Client ; ou
- c) aider un tiers à accomplir l'une des actions susmentionnées.

Cette restriction s'applique que la personne ait été initialement présentée au Client par le biais des Services ou non.

18.2. Frais de placement / de rachat

Si le Client recrute ou engage une personne en violation de la section 18.1 (Interdiction de démarchage du personnel), il devra verser au Prestataire, dans les 15 jours suivant une mise en demeure écrite, des frais de placement correspondant au montant le plus élevé entre :

- douze (12) mois de la rémunération de base annuelle alors en vigueur de cette personne, ou
- 45 000,00 \$ CAD

Il est convenu que ce montant constitue une estimation préalable réelle du préjudice subi par le Prestataire et non une pénalité.

18.3. Recrutement autorisé

Les restrictions prévues à l'article 18.1 (Interdiction de démarcher le personnel) ne s'appliquent pas lorsque :

- la personne répond à une offre d'emploi publique générale qui ne vise pas spécifiquement le personnel de l'entrepreneur ;
- l'Entrepreneur donne son consentement écrit préalable à l'embauche ; ou
- la personne n'a pas fourni de services au Client pendant une période de six (6) mois ou plus avant la date d'embauche.

18.4. Absence d'obligation de réembauche

Aucune disposition de la présente section n'oblige le contractant à continuer d'employer ou d'engager toute personne visée par les présentes.

18.5. Caractère raisonnable et droit québécois

Les parties conviennent que :

- la durée, la portée géographique (Canada) et l'objet de la présente clause de non-sollicitation sont raisonnables et nécessaires pour protéger les intérêts commerciaux légitimes de l'Entrepreneur ; et
- la présente clause doit être interprétée conformément au droit québécois, y compris les articles 2089 et 2095 du Code civil du Québec.

Si un tribunal ou un arbitre juge une partie de la présente clause excessive, celle-ci sera réduite plutôt qu'annulée dans toute la mesure où cela est possible.

18.6. Survie

La présente clause de non-sollicitation survit à la résiliation ou à l'expiration de la présente entente.

19. CESSION

Sous réserve des exceptions ci-dessous, aucune des parties ne peut céder, transférer ou déléguer la présente convention, en tout ou en partie, sans le consentement écrit préalable de l'autre partie, lequel ne peut être refusé sans motif valable.

Toute tentative de cession en violation de la présente section sera nulle et sans effet.

19.1. Cessions autorisées par le Prestataire

Nonobstant la règle générale énoncée dans le paragraphe d'introduction, le Prestataire peut céder le présent Contrat sans le consentement du Client dans les circonstances suivantes :

- a) à une société affiliée, une filiale ou la société mère du Prestataire ;
- b) dans le cadre d'une fusion, d'un regroupement ou d'une réorganisation de l'Entrepreneur ; ou
- c) dans le cadre de la vente de la totalité ou de la quasi-totalité des activités, des actifs ou des parts du Prestataire liés aux Services.

Dans tous ces cas, le Prestataire s'efforcera, dans la mesure du raisonnable, d'informer le Client de la cession.

19.2. Conditions de cession par le Prestataire

Toute cession autorisée par le Prestataire est soumise aux conditions suivantes :

- le cessionnaire doit assumer par écrit toutes les obligations du Prestataire au titre du présent Contrat ; et
- le niveau de services et les garanties contractuelles offerts au Client doivent être substantiellement équivalents à ceux fournis avant la cession.

19.3. Cession par le Client

Le Client ne peut céder le présent Contrat qu'avec le consentement écrit préalable du Prestataire, sauf si le Client peut céder le Contrat sans consentement dans les cas suivants :

- une fusion, une absorption ou une restructuration de la société du Client ; ou
- la cession de la totalité ou de la quasi-totalité des activités du Client,

à condition que le cessionnaire assume par écrit toutes les obligations découlant du présent Contrat.

19.4. Délégation et cession

Pour plus de clarté :

- Les droits du Sous-traitant en vertu de la section « Sous-traitance » ne constituent pas une cession du présent Contrat ; et
- la sous-traitance ne dégage pas le Prestataire de ses obligations envers le Client en vertu du présent Contrat.

19.5. Effet contraignant

Le présent Contrat lie les Parties ainsi que leurs successeurs et ayants droit autorisés, et s'applique à leur profit.

19.6. Notification de changement de contrôle

Si l'une des parties subit un changement de contrôle (par exemple, une cession d'actions ou un changement de propriété), cette partie en informera l'autre partie par écrit dans un délai raisonnable après le changement.

Un changement de contrôle ne met pas fin, en soi, au présent Contrat.

19.7. Relation avec les autres sections

La présente section relative à la cession s'applique conjointement avec :

- la section « Sous-traitance » (afin de préciser ce qui ne constitue pas une cession) ;
- Avis (pour préciser comment tout avis de cession doit être transmis) ; et
- Maintien en vigueur (afin que les droits et obligations liés à la cession subsistent après la résiliation, le cas échéant).

20. RESPECT DES LOIS

En ce qui concerne l'utilisation, l'exécution, l'accès et l'utilisation des Services en vertu du Contrat, chaque partie s'engage à se conformer à toutes les lois, règles et réglementations applicables.

Si nécessaire et conformément à la législation applicable, nous coopérerons avec les autorités gouvernementales locales, provinciales, territoriales, fédérales et internationales en ce qui concerne les Services. Nonobstant toute autre disposition des présentes Conditions, nous pouvons résilier immédiatement le Contrat en cas de non-respect des lois applicables.

21. POLITIQUES D'UTILISATION ACCEPTABLE ET DE CONTENU DES MESSAGES

L'utilisation des Services par le Client est soumise à la Politique d'utilisation acceptable (AUP) du Prestataire et, le cas échéant, à la Politique relative au contenu des messages (MCP) du Prestataire, telles que modifiées de temps à autre, à condition que les modifications importantes

soient communiquées au Client. Des copies de l'AUP et de la MCP sont disponibles sur le site web du Prestataire.

22. INTÉGRALITÉ DU CONTRAT

Le présent Contrat et toutes ses annexes constituent l'intégralité de l'accord.

23. LANGUE ANGLAISE

La traduction en français de ce document est offerte par courtoisie. En cas de divergence entre la version française et la version originale anglaise, la version originale anglaise sera considérée comme valide et applicable.