

Annexe sur les Logiciels en Services hébergés

La présente annexe sur les Logiciels en services hébergés (l'« **Annexe pour Services hébergés** ») est conclue entre les parties identifiées dans la soumission, le contrat de référence ou tout autre entente exécutée par les parties et qui fait référence à la présente Annexe pour Services hébergés (le « **Contrat de référence** ») et celle-ci entre en vigueur à compter de la Date d'entrée en vigueur indiquée le Contrat de référence. La présente Annexe pour Services hébergés complète les Conditions générales de licence de logiciel (le « **Contrat de licence** »), les Conditions de services de support et tout autre document applicable mentionné dans ceux-ci (collectivement, le « **Contrat** »). La présente Annexe pour Services hébergés énonce les conditions selon lesquelles le Fournisseur de services hébergera et fournira l'accès au Logiciel identifié dans le Contrat de référence (le « **Logiciel** ») en tant que service hébergé (les « **Services hébergés** »), plutôt que le Logiciel soit installé sur site par le Client. En cas de conflit entre la présente Annexe pour Services hébergés et les autres parties du Contrat, les conditions de la présente Annexe pour Services hébergés prévaudront en ce qui concerne les Services hébergés.

En signant ou en acceptant un Contrat de référence qui réfère à la présente Annexe pour Services hébergés, chaque partie reconnaît avoir lu, compris et accepté les conditions de la présente Annexe pour Services hébergés. Tout terme en majuscule utilisé mais non défini dans la présente Annexe pour Services hébergés aura le sens qui lui est attribué dans le Contrat de licence.

1. Licence et portée des Services hébergés

1.1. Licence pour Services hébergés. Sous réserve du respect par le Client des conditions du Contrat (modifiées par la présente Annexe pour Services hébergés), le Fournisseur de services consent au Client un abonnement non exclusif, non transférable, non sous-licenciable, révoquant pendant la Durée d'abonnement pour accéder et utiliser le Logiciel via les Services hébergés uniquement pour les besoins internes de l'entreprise du Client, conformément à la Documentation, au Modèle de Licence spécifié dans le Contrat de licence, et à toutes les limitations et restrictions énoncées dans le Contrat. L'Utilisation par le Client est limitée au nombre d'Utilisateurs autorisés, d'unités de licence ou d'autres métriques spécifiées dans le Contrat de référence.

1.2. Environnement d'hébergement. Le Fournisseur de services hébergera le Logiciel sur des serveurs contrôlés par le Fournisseur de services ou ses fournisseurs d'hébergement tiers (l'« **Environnement d'hébergement** »). Le Client accédera aux Services hébergés à distance via internet en utilisant les identifiants sécurisés fournis par le Fournisseur de services. Le Fournisseur de services se réserve le droit de modifier l'Environnement d'hébergement, y compris de migrer vers d'autres fournisseurs ou infrastructures, à condition que

ces changements ne dégradent pas matériellement la performance ou la disponibilité des Services hébergés.

- 1.3. Modifications au Contrat.** Toutes les références dans le Contrat à « sur site », « installation », « livraison de la Copie maître », « copies d'archivage et de sauvegarde », « marquage », « enregistrements », « vérification » ou la responsabilité du Client pour le matériel, le Logiciel ou les installations sont inapplicables aux Services hébergés et sont par la présente supprimées. Le Fournisseur de services sera plutôt responsable du fonctionnement, de la maintenance et de la sécurité de l'Environnement d'hébergement tel que décrit ici.
- 1.4. Utilisateurs autorisés.** L'accès aux Services hébergés est limité aux Utilisateurs autorisés uniquement. Le Client est responsable de toutes les activités se produisant dans ses comptes et de s'assurer que les Utilisateurs autorisés respectent le Contrat.
- 1.5. Composants et Produits tiers.** Les Services hébergés peuvent inclure des Composants tiers ou des Produits tiers, qui sont fournis « TEL QUEL » sans garantie de la part du Fournisseur de services, comme indiqué dans le Contrat de licence.
- 1.6. Suspension.** Le Fournisseur de services peut, à sa seule discrétion, suspendre l'accès aux Services hébergés en cas de défaut de paiement non corrigé des Frais d'abonnement (après un préavis de quinze (15) jours) ou d'un défaut matériel non corrigé à la présente Annexe pour Services hébergés.

2. Niveau de services et disponibilité

2.1. Définitions.

- « **Temps d'indisponibilité** » signifie le temps pendant lequel un service ne peut être accédé ou utilisé par le Client, tel qu'observé par le Fournisseur de services.
 - o **Exclusion du Temps d'indisponibilité:** Les éléments suivants ne sont pas comptabilisés comme Temps d'indisponibilité pour le calcul du Pourcentage de disponibilité mensuelle:
 - Indisponibilité du service causée par la maintenance programmée de la plateforme utilisée pour fournir le service applicable (le Fournisseur de services s'efforcera de fournir un

préavis de sept (7) jours pour la maintenance programmée affectant le service); ou

- Indisponibilité du service causée par des événements échappant au contrôle direct du Fournisseur de services ou de ses sous-traitants, y compris tout Événement de force majeure, la défaillance ou l'indisponibilité des systèmes du Client, d'Internet, et la défaillance de toute autre technologie ou équipement utilisé pour se connecter ou accéder au service.
- « **Pourcentage de disponibilité mensuelle** » signifie le nombre total de minutes dans un mois civil moins le nombre de minutes de Temps d'indisponibilité subies au cours de ce mois civil, divisé par le nombre total de minutes dans ce mois civil.

2.2. Engagement de disponibilité. Le Fournisseur de services fera les efforts commercialement raisonnables pour atteindre un Pourcentage de disponibilité mensuelle d'au moins 99,5 % pour tout mois civil (l'« **Entente de niveau de services** »). Si le Fournisseur de services ne respecte pas l'Entente de niveau de services, et tant que le compte du Client auprès du Fournisseur de services est à jour, le Client sera éligible à recevoir les crédits de service décrits ci-dessous. Ces crédits sont le recours exclusif du Client (et la seule responsabilité du Fournisseur de services) en ce qui concerne l'incapacité du Fournisseur de services à respecter les exigences de l'Entente de niveau de services. Le Client renonce expressément à tout autre recours, en droit ou en équité et le Fournisseur de services décline toute responsabilité additionnelle à cet égard.

2.3. Maintenance programmée. Le Fournisseur de services peut effectuer une maintenance sur les Services hébergés (« **Maintenance programmée** ») pendant les heures de faible affluence, avec un préavis d'au moins sept (7) jours au Client par courriel ou via le portail des Services hébergés. La Maintenance programmée ne doit pas dépasser huit (8) heures par mois civil sauf accord mutuel. Le Fournisseur de services se réserve le droit de mener une maintenance d'urgence avec un préavis minimal ou sans préavis si nécessaire pour protéger la sécurité ou la performance des Services hébergés.

2.4. Crédits de service. Des crédits sont émis sous forme de remboursement financier si (i) le Fournisseur de services ne respecte pas l'Entente de niveau de services pour un mois particulier pendant la Durée d'abonnement, et (ii) le Client démontre que cet échec a empêché le Client d'exécuter effectivement des fonctions commerciales essentielles via les Services hébergés (selon une détermination raisonnable du Fournisseur de services basée sur la durée, la portée et le moment de l'interruption de service). Après approbation d'une réclamation, le Fournisseur de services fournira le dédommagement applicable ci-dessous :

Pourcentage de disponibilité mensuelle	Crédit de services
<99.5% mais >= 99.2%	2% des Frais d'abonnement mensuels
<99.2% mais >= 99.0%	5% des Frais d'abonnement mensuels
<99.0%	10% des Frais d'abonnement mensuels

2.5. Crédit maximum. Le crédit maximum disponible pour le Client si le Fournisseur de services est incapable de respecter l'Entente de niveau de services est de dix pour cent (10 %) des Frais d'abonnement mensuels pour le mois de l'occurrence. Tout crédit sera appliqué à l'abonnement du Logiciel et ne sera pas payé au Client sous forme de remboursement. Toutes les réclamations de crédit sont sujettes à l'examen et à la vérification du Fournisseur de services, et tous les crédits seront basés sur la mesure faite par le Fournisseur de services de sa performance du service et seront définitifs.

2.6. Procédure de réclamation. Pour recevoir un crédit de service pour l'incapacité du Fournisseur de services à respecter l'Entente de niveau de services durant un mois civil particulier, le Client doit soumettre une réclamation via le portail de support client dans les trente (30) jours suivant la fin du mois au cours duquel le Fournisseur de services n'a pas respecté l'Entente de niveau de services, et inclure les informations suivantes:

- Nom du Client et numéro de compte ;
- Le nom du service auquel la réclamation se rapporte ;
- Le nom, l'adresse électronique et le numéro de téléphone du contact désigné du Client ;
- Informations soutenant chaque réclamation de Temps d'indisponibilité, y compris la date, l'heure, et une description de l'incident et du service affecté, l'importance du Problème, le tout devant tomber dans le mois civil pour lequel la réclamation est soumise.

2.7. Surveillance et rapport. Le Fournisseur de services surveillera les Services hébergés et pourra, à sa discrétion, fournir au Client un accès à un tableau de bord ou des rapports sur la disponibilité et la performance sur demande.

3. Gestion et sécurité des données

3.1. Données Client. « **Données Client** » signifie toute donnée, contenu ou document téléchargé ou saisi par le Client ou les Utilisateurs autorisés dans les Services hébergés. Le Client conserve la propriété des Données Client et accorde au Fournisseur de services une licence non exclusive, mondiale, sans redevance pour héberger, copier, transmettre, afficher et utiliser les Données Client dans la mesure nécessaire pour fournir les Services hébergés et remplir ses obligations en vertu du Contrat.

3.2. Sécurité des données. Le Fournisseur de services mettra en œuvre et maintiendra des mesures administratives, physiques et techniques raisonnables pour protéger les Données Client contre l'accès, l'utilisation ou la divulgation non autorisés, conformément aux normes de l'industrie (par exemple, conformité SOC 2 Type II, ISO/IEC 27001 ou équivalent). Cela inclut le cryptage des données en transit et au repos, les contrôles d'accès, les audits de sécurité réguliers et les procédures de réponse aux incidents.

3.3. Sauvegarde et récupération des données. Le Fournisseur de services effectuera des sauvegardes régulières des Données Client (au moins quotidiennement) et conservera les sauvegardes pendant au moins sept (7) jours. Le Fournisseur de services s'assurera que : (a) **l'objectif de point de reprise (« RPO »)** pour les Données Client ne dépasse pas vingt-quatre (24) heures (c'est-à-dire que les Données Client pourront être restaurées à un point ne dépassant pas vingt-quatre (24) heures avant l'événement de perte de données); et (b) **l'objectif de délai de restauration (« RTO »)** pour la restauration des Données Client ne dépasse pas quarante-huit (48) heures à partir du moment de la détection de la perte de données.

Le Fournisseur de services mettra également en œuvre, maintiendra et testera périodiquement les processus de sauvegarde et de récupération pour assurer la conformité à ces obligations. En cas de perte de données due à la faute du Fournisseur de services, le Fournisseur de services fera des efforts commercialement raisonnables pour restaurer les Données Client à partir de la sauvegarde la plus récente, mais la restauration n'est pas garantie.

3.4. Confidentialité des données.

3.4.1. Annexe sur le traitement des données. Les obligations relatives aux renseignements personnels sont énoncées dans l'Annexe sur le traitement des données en annexe du le Contrat de licence. Le Client déclare avoir obtenu tous les consentements nécessaires pour le traitement des Données Client, y compris tout Renseignement personnel.

3.4.2. Transferts transfrontaliers et emplacements d'hébergement. Les Données Client peuvent être hébergées au Canada, aux États-Unis ou dans l'Union Européenne. Dans la mesure où les Données Client sont transférées à l'extérieur du pays, le Fournisseur de services s'assurera de la conformité avec les lois applicables en matière de protection des données, y compris en s'appuyant sur les clauses contractuelles types de la Commission Européenne, les décisions d'adéquation ou d'autres mécanismes de transfert légaux, et fournira des informations supplémentaires sur les garanties de transfert sur demande raisonnable.

3.5. Retour et suppression des données. À l'expiration ou à la résiliation de la Durée d'abonnement pour les Services hébergés, le Fournisseur de services mettra à disposition les Données Client pour exportation ou téléchargement pendant trente (30) jours. Par la suite, le Fournisseur de services pourra supprimer toutes les Données Client à sa discrétion. Le Client est seul responsable de l'exportation de ses données pendant cette période.

3.6. Cybersécurité et tests de pénétration

3.6.1. Programme de cybersécurité. Le Fournisseur de services mettra en œuvre et maintiendra un programme de cybersécurité complet conçu pour protéger les Services hébergés et les Données Client contre l'accès, la divulgation, l'altération et la destruction non autorisés. Ce programme sera conforme aux normes de l'industrie telles que SOC 2 Type II, ISO/IEC 27001, ou des cadres équivalents.

3.6.2. Tests de pénétration. À partir de la première année civile complète après la Date d'entrée en vigueur (telle qu'indiquée dans le Contrat de référence), le Fournisseur de services engagera des experts en sécurité informatique, indépendants et qualifiés, pour effectuer des tests de pénétration et des évaluations de vulnérabilité de l'Environnement d'hébergement au moins annuellement. Un sommaire des conclusions importantes et des mesures de remédiation seront mis à disposition du Client sur demande écrite, sous réserve de restrictions raisonnables de confidentialité et de sécurité.

3.6.3. Gestion des vulnérabilités. Le Fournisseur de services traitera et remédiera rapidement à toutes les vulnérabilités critiques ou à haut risque identifiées lors des tests de pénétration, des audits de sécurité ou des analyses de vulnérabilité conformément aux meilleures pratiques de l'industrie. Les vulnérabilités moyennes et à faible risque seront traitées en temps opportun en fonction de l'impact potentiel sur les Services hébergés.

4. Support pour les Services hébergés.

4.1. Support inclus. Les Services hébergés incluent le Support tel que décrit dans les conditions des services de support, modifiées comme suit: Toutes les références au support « sur site », aux installations du Client, ou à la responsabilité du Client pour le dépannage du matériel/logiciel sont inapplicables. Le Fournisseur de services fournira un Support directement via l'Environnement d'hébergement.

4.2. Mises à jour et mises à niveau. Le Fournisseur de services peut appliquer des Mises à jour, des correctifs ou des mises à niveau aux Services Hébergés à tout moment, à sa seule discrétion, à condition qu'ils ne réduisent pas matériellement la fonctionnalité. Les Mises à jour principales peuvent être appliquées avec un préavis raisonnable et seront exécutées pendant un créneau horaire convenu.

5. Exclusion de garantie.

SAUF INDICATION CONTRAIRE DANS LES PRÉSENTES, LES SERVICES HÉBERGÉS SONT FOURNIS « TELS QUELS » SANS GARANTIE. LE FOURNISSEUR DE SERVICES DÉCLINE TOUTE GARANTIE IMPLICITE, Y COMPRIS LA QUALITÉ MARCHANDE, L'ADÉQUATION À UN USAGE PARTICULIER ET L'ABSENCE DE CONTREFAÇON. LE FOURNISSEUR DE SERVICES NE GARANTIT PAS UN FONCTIONNEMENT SANS INTERRUPTION OU SANS ERREUR DES SERVICES HÉBERGÉS NI QUE TOUS LES DÉFAUTS SERONT CORRIGÉS.

6. Divers.

6.1. Conformité. Le Client ne doit pas utiliser les Services hébergés pour des activités à haut risque (par exemple, des systèmes critiques pour la vie) ou en violation des lois. Le Client accepte de se conformer pleinement à tous les termes, conditions et obligations énoncés dans le Contrat, y compris, mais sans s'y limiter, les dispositions relatives aux mesures de cybersécurité, à la prévention des logiciels malveillants, à la protection contre les virus, et aux mesures de protection de l'intégrité du système. Tous les coûts encourus pour remédier à la non-conformité du Client à ces obligations de sécurité, y compris les dépenses de remédiation, de restauration et de réponse aux incidents, seront des frais supplémentaires payables par le Client.

6.2. Entente intégrale. La présente Annexe pour Services hébergés, avec le Contrat, constitue l'entente complète concernant les Services hébergés. Les modifications à la présente Annexe pour Services hébergés doivent être faites par écrit et signées par les deux parties.