

CONVENTION-CADRE DES SERVICES GÉRÉS

La présente Convention intervient entre ESI Technologies de l'information inc. (ci-après « **ESI** »), ayant son siège au 1100-1550, rue Metcalfe, Montréal (Québec) H3A 1X6, et le client (ci-après le « **Client** ») ayant accepté et signé toute offre de services (l'« **Offre de Services** ») intervenue entre ESI et le Client. ESI et le Client sont ci-après individuellement désignés une « **Partie** » et sont collectivement désignés comme étant les « **Parties** ». Pour les fins des présentes, le terme « **Convention** » désigne collectivement la présente Convention, une Offre de Services l'incorporant par référence et les Conditions spécifiques (tel que ce terme est défini ci-après).

La présente Convention est destinée à définir les termes, modalités et conditions généraux relativement aux services gérés qui seront rendus par ESI, personnellement ou par l'entremise de certains Sous-traitants (tel que défini au sous-paragraphe 3.2), en faveur du Client (les « **Services** »), lesquels Services sont plus amplement détaillés dans toute Offre de Services. Toutes les annexes ou documents auxquels fait référence la présente Convention en font partie intégrante.

En ayant signé une Offre de Services, le Client a reconnu avoir pris connaissance et lu au complet, compris et accepté la présente Convention et ses dispositions. Les Parties reconnaissent que la présente Convention doit être lue conjointement avec l'Offre de Services qui est intervenue entre les Parties simultanément à la présente Convention et les Conditions spécifiques applicables aux Services spécifiques qui seront fournis par ESI en faveur du Client aux termes d'une Offre de Services (les « **Conditions spécifiques** »).

1. ORDRE DE PRÉSÉANCE DES DOCUMENTS

- 1.1. **Ordre de préséance.** En cas de conflit, les documents suivants auront préséance les uns sur les autres :
 - 1.1.1. toute Offre de Services, a préséance sur les Conditions spécifiques et la Convention;
 - 1.1.2. les Conditions spécifiques ont préséance sur la Convention.

2. DURÉE DE LA CONVENTION; PÉRIODE DE SERVICES; RÉSILIATION

- 2.1. **Durée de la Convention.** La Convention entrera en vigueur à la date de signature d'une Offre de Services par un Client et restera en vigueur jusqu'à la fin de la Période de Service (tel que défini à l'article 2.2) de la dernière Offre de Services alors en vigueur, à moins que les Services soient résiliés conformément aux présentes.
- 2.2. **Durée des Services.** Les Services devant être rendus par ESI en faveur du Client doivent être fournis pour la période de services définie dans toute Offre de Services pertinente et toute période de renouvellement qui pourrait être prévue dans une Offre de Services, le tout tel que spécifié dans toute Offre de Services (la « **Période de Service** »), à moins que les Services soient résiliés conformément aux présentes.
- 2.3. **Résiliation.** Chacune des Parties peut résilier la Convention comme suit :
 - 2.3.1. en cas de manquement de l'autre Partie à ses obligations aux termes de la Convention, selon le cas, à l'issue d'un délai de 60 jours suivant un avis écrit à ce sujet à la Partie en défaut, si celle-ci n'a alors pas corrigé pas la situation (la Partie non fautive peut convenir à sa seule discrétion de prolonger la période de 60 jours pour aussi longtemps que la Partie en défaut fournisse des efforts raisonnables pour remédier à la situation.); ou

- 2.3.2. automatiquement moyennant un avis écrit à l'autre Partie à compter du début ou de l'occurrence de tout événement relié à l'insolvabilité, la faillite, la dissolution ou la liquidation d'une Partie ou si une Partie cesse, prend des mesures pour cesser ou cesse ses opérations.
- 2.4. sous réserve de tout autre droit de résiliation spécifiquement prévu dans la Convention, le Client renonce à tout autre droit de résiliation que ceux spécifiquement mentionnés au présent article, incluant notamment les droits de résiliation unilatérale prévus à l'article 2125 du *Code civil du Québec*.
- 2.5. **Effet de la terminaison ou résiliation.** En cas de terminaison ou résiliation de la Convention, ESI :
- 2.5.1. a droit au paiement par le Client de tous les montants dus par ce dernier jusqu'à la date de résiliation;
- 2.5.2. si ESI résilie toute Offre de Services telle que spécifié au sous-paragraphe 2.3.1 le Client doit payer tous les montants accumulés avant la résiliation, ainsi que toutes les sommes restantes impayées pour les Services fournis en vertu de toute telle Offre de Services en sus des taxes et frais connexes.

3. SERVICES

- 3.1. **Services.** Pendant la Période de Services, ESI s'engage à fournir au Client les Services indiqués dans toute Offre de services. Pour plus de clarté et de certitude, le Client convient que toute référence aux Services rendus par ESI au sein de la présente Convention inclut également les Services rendus par l'entremise d'un Sous-traitant (tel que défini au sous-paragraphe 3.2) ou en utilisant les produits ou services d'un Tiers Fournisseurs (tel que défini au sous-paragraphe 3.3), le tout tel qu'applicable et selon les adaptations nécessaires.
- 3.2. **Sous-traitance.** Le Client reconnaît qu'une Partie ou la totalité des Services pourront être réalisés directement par ESI, via l'un ou plusieurs de ses employés ou, si applicable, par l'entremise ou avec le soutien d'un ou plusieurs sous-traitants dont l'identité sera déterminée par ESI à son entière discrétion (ci-après individuellement un « **Sous-traitant** »). Lorsque les Services seront rendus par un Sous-traitant, le cas échéant, ESI convient qu'elle maintiendra l'entière responsabilité dudit Sous-traitant et de la bonne exécution des Services, incluant, sans néanmoins limiter la généralité de ce qui précède, la responsabilité quant à la qualité des Services rendus, au délai d'intervention et à la délivrance des Services au bénéfice du Client.
- 3.3. **Tiers Fournisseurs.** Le Client reconnaît que dans le cadre de la fourniture d'une Partie ou de la totalité des Services, ESI pourrait utiliser des produits et des services offerts par un ou par plusieurs tiers ou appartenant à un ou à plusieurs tiers (ci-après les « **Tiers Fournisseurs** » ou « **Produits Tiers** » ou « **Technologies sous licences distinctes de tiers** », selon le cas). Le Client est responsable de se conformer aux modalités distinctes spécifiées par ESI qui régissent l'utilisation par le Client des Technologies sous licences distinctes de tiers. Le Client reconnaît que ESI n'est aucunement liée par les conditions d'utilisation qui s'appliquent aux Produits tiers et qu'elle n'offre ni n'assume aucune garantie ni responsabilité quelconque, incluant les garanties légales, à l'égard de ceux-ci. De même, le Client est responsable d'assurer la sécurité/protection des Produits Tiers qui pourraient être installés dans ses locaux et est responsable de tous ses actes à l'égard des Produits Tiers installés dans ses locaux. Le Client reconnaît que ESI n'offre ni n'assume aucune garantie ni responsabilité quelconque à l'égard de ce qui pourrait se produire chez le Client à l'égard des Produits Tiers installés dans ses locaux.

- 3.4. **Suspension des Services.** ESI peut temporairement suspendre les mots de passe, comptes, accès ou utilisation aux Services du Client si, selon le jugement raisonnable d'ESI, les Services ou ses composants sont sur le point de subir une grave menace pour la sécurité ou la fonctionnalité ou selon l'article 7.3.3 en cas de défaut de paiement. ESI fournira un préavis au Client d'une telle suspension à la discrétion raisonnable d'ESI en fonction de la nature des circonstances donnant lieu à la suspension. ESI déploiera des efforts raisonnables pour rétablir rapidement les Services concernés dès qu'ESI jugera que la situation ayant mené à la suspension des Services a été résolue.

4. UTILISATION DES SERVICES ET NIVEAUX DE SERVICES

- 4.1. **Utilisation des Services.** Le Client s'engage à utiliser les Services rendus par ESI exclusivement en conformité avec la présente Convention et à des fins strictement permise par toute législation ou réglementation applicable. En outre, le Client demeure entièrement responsable du contenu des informations et des données passant par le réseau des Tiers fournisseurs ou utilisant leurs Services ainsi que de toute activité que le Client mène à l'aide des Services.
- 4.2. **Niveaux de services.** Les niveaux de services qui devront être atteints par ESI dans le cadre des Services sont établis dans toute Offre de services, s'il y a lieu. Le Client reconnaît que ESI n'est aucunement liée par les niveaux de services que le Client a pu convenir avec ses propres clients et qu'elle n'offre ni n'assume aucune garantie ni responsabilité quelconque à l'égard de ceux-ci.

5. MODIFICATIONS

- 5.1. **Modifications aux ressources informatiques du Client.** Le Client s'engage à aviser ESI de son intention d'effectuer tout changement à ses ressources informatiques, à l'infrastructure informatique ou réseau, incluant l'intégration de nouveaux programmes, logiciels ou éléments matériels, et s'engage à ce titre à obtenir l'approbation d'ESI avant d'effectuer tout tel changement. Si le Client apporte des changements à ses ressources technologiques sans avoir obtenu l'approbation préalable d'ESI, ESI ne sera tenue responsable d'aucun problème occasionné par lesdits changements effectués par le Client. Le temps de travail additionnel lié à tout incident découlant directement ou indirectement du défaut du Client de respecter le paragraphe précédent sera facturé au Client sur une base de temps et matériel. Si le Client apporte des changements à ses ressources technologiques qui ont pour effet d'empêcher ESI d'effectuer les Services, ESI peut mettre fin aux Services et à la Convention par simple avis transmis au Client et tous les frais pour les Services prévus dans toute Offre de services relative aux Services seront payables par le Client nonobstant le fait que les Services ne puissent être effectués par ESI.
- 5.2. **Modifications aux Services.** ESI peut apporter des modifications ou des mises à jour aux Services (tels que l'infrastructure, la sécurité, les configurations techniques, les fonctionnalités des applications, les choix de sous-traitants, etc.) durant la Période des Services, y compris pour refléter des changements technologiques, les pratiques de l'industrie, les modes d'utilisation du système, les exigences et la disponibilité de contenu de tierces Parties. Si ESI considère que de telles modifications pourraient avoir un impact négatif pour le Client, elle avisera ce dernier raisonnablement avant de procéder à toute telle modification.

- 5.3. **Résiliation d'une sous-traitance matérielle.** Dans l'éventualité où une sous-traitance matérielle liée à l'exécution par ESI de ses obligations aux termes des présentes, est résiliée pour une raison quelconque, ESI fournira les efforts commercialement raisonnables pour obtenir ou se procurer lesdits services sous-traités ailleurs selon des modalités sensiblement similaires. Advenant le cas où ESI n'est pas en mesure de le faire, ESI peut, sur préavis de trente (30) jours au Client, mettre à jour, changer ou modifier les Services en vertu de la présente Convention, ou tel que déterminé par ESI, à sa discrétion, résilier la présente Convention, dans tous les cas, sans responsabilités envers le Client, dans le cas où ESI estime ne pas être en mesure de le faire.
- 5.4. **Correctifs.** Le Client doit accepter et télécharger tous les correctifs, mises à jour, maintenance et ensembles de modifications (collectivement les « **Correctifs** ») suggérés par ESI pour le fonctionnement adéquat et la sécurité des Services, tels que ces Correctifs sont publiés par ESI. ESI n'est pas responsable de la performance, de la sécurité ou d'autres problèmes rencontrés par le Client résultant du refus du Client d'accepter et télécharger l'application des Correctifs suggérés par ESI au bon fonctionnement et à la sécurité des Services. Si ESI considère que de tels Correctifs pourraient avoir un impact négatif pour le Client, elle avisera ce dernier dans un délai raisonnable avant la suggestion des Correctifs.

6. OBLIGATIONS DES PARTIES

6.1. Obligations de ESI. ESI s'engage à :

- 6.1.1. exécuter les Services avec compétence et professionnalisme, conformément aux normes de l'industrie;
- 6.1.2. en conformité avec les spécifications prévues dans toute Offre de Services;

6.2. Obligations du Client. Le Client s'engage à :

- 6.2.1. payer ESI ;
- 6.2.2. fournir à ESI toutes les informations, les accès, et la coopération raisonnable nécessaires pour permettre à ESI de fournir adéquatement les Services;
- 6.2.3. informer ESI de toutes les exigences techniques qui résultent d'obligations réglementaires auxquelles le Client est soumis avant de s'engager dans la Convention.

7. FRAIS ET PAIEMENTS

- 7.1. **Frais.** Les Services seront facturés au dernier jour de chaque mois ou autrement spécifié dans toute Offre de services. Les frais pour les Services sont prévus dans chaque Offre de services. Le Client s'engage à payer tous les frais payables à ESI aux termes de toute Offre de services, dans les trente (30) jours à compter de la date d'une facture à cet effet, en sus des taxes applicables et en plus de tous les frais et dépenses raisonnables liés à la prestation des Services, sans droit de déduction, compensation ou retenue pour toute raison.
- 7.2. **Augmentation des frais.** ESI peut augmenter ou autrement modifier les frais applicables à l'égard des Services pour toute période de renouvellement d'une Période de Services en fournissant un avis écrit au Client au moins 90 jours avant le début de cette période de renouvellement, et toute Offre de Services devant être renouvelée, sera alors réputée renouvelée en conséquence.

7.3. **Retard de paiement.** Si le Client omet d'effectuer tout paiement à échéance, alors, en plus de tous les autres recours qui peuvent être disponibles:

7.3.1. ESI peut imputer des intérêts sur le montant en souffrance de plus de 30 jours au taux de 12%, calculé quotidiennement et constitué mensuellement;

7.3.2. le Client doit rembourser à ESI tous les frais raisonnables engagés par ESI pour recouvrer les paiements en retard ou les intérêts, y compris les frais juridiques, les frais judiciaires et les frais de services d'agence de recouvrement, à la demande de ESI; et

7.3.3. si un tel défaut persiste plus de dix (10) jours après notification écrite, ESI peut suspendre l'exécution des Services jusqu'au paiement complet de tous les montants et intérêts échus, sans encourir aucune obligation ou responsabilité envers le Client ou toute autre personne en raison d'une telle suspension.

8. PROPRIÉTÉ ET RESTRICTIONS

8.1. **Propriété d'ESI.** ESI et ses donneurs de licences, y compris les Tiers Fournisseurs et Sous-Traitants, selon les cas, conservent tous la propriété et les droits de propriété intellectuelle dans et à l'égard de tous les Services, y compris les Technologies sous licences distinctes de tiers, et dans tout ce qui a été développé, créé, livré ou mis à disposition par ou au nom d'ESI dans ou en relation avec la présente Convention.

8.2. **Propriété du Client.** Le Client conserve toute la propriété et les droits de propriété intellectuelle dans et à l'égard de tout le contenu qui pourrait être fournis par le Client à ESI dans le cadre des Services.

8.3. **Avis de propriété.** Le Client ne peut, et ne peut permettre à d'autres parties de Supprimer ou modifier les marques de commerce ou tout avis d'ESI ou de ses donneurs de licences sur leurs droits de propriété, y compris les Tiers Fournisseurs et Sous-Traitants.

8.4. **Utilisation des suggestions, idées et commentaires.** ESI peut, à sa seule discrétion et dans quelque but que ce soit, utiliser, modifier et incorporer dans ses services les idées issues des commentaires, recommandations et suggestions qui lui sont transmis par le Client ou ses utilisateurs autorisés, sans avoir aucune obligation vis-à-vis du Client ou de ses utilisateurs autorisés, ni avoir à leur reconnaître des droits moraux.

9. CONFIDENTIALITÉ

9.1. **Information confidentielle.** Chaque Partie reconnaît que la nature même des Services prévus aux présentes nécessite un échange d'Information Confidentielle entre les Parties. Chacune des Parties s'engage à n'utiliser l'Information Confidentielle de l'autre Partie qu'aux seules fins requises pour la Convention et les Services de ne divulguer l'Information confidentielle qu'à ceux parmi ses employés, contractuels et Sous-Traitants autorisés (collectivement les « **Représentants** ») qui ont besoin d'y avoir accès pour l'exécution de ses obligations et l'exercice de ses droits aux termes de toute Offre de Services. Chaque Partie sera responsable de toute divulgation par ses Représentants respectifs en contravention avec les termes des présentes. Aux fins des présentes, l'« **Information Confidentielle** » est limitée aux conditions et tarifs de la Convention, y incluant l'Offre de Services, de tout contenu du Client dont ESI peut avoir accès, des Données personnelles (tel que défini au sous-paragraphe 10.1) et de toutes autres informations clairement identifiées comme confidentielles au moment de la divulgation ou qu'il est raisonnable de considérer comme étant de nature confidentielle.

- 9.2. **Exceptions.** Malgré ce qui précède, l'Information Confidentielle n'inclut pas l'information qui :
- 9.2.1. est ou devient généralement connue du public sans acte ou omission de la Partie qui reçoit l'Information Confidentielle;
 - 9.2.2. était en possession légale de la Partie qui reçoit l'Information Confidentielle avant la divulgation par l'autre Partie;
 - 9.2.3. est légalement communiquée à la Partie qui reçoit l'Information Confidentielle par un tiers sans restriction sur la divulgation; ou
 - 9.2.4. est indépendamment développée par la Partie qui reçoit l'Information Confidentielle.
- 9.3. **Divulgestion.** Chacune des Parties convient de ne pas utiliser l'Information Confidentielle ou, directement ou indirectement, copier, reproduire, divulguer, donner accès à, circuler ou publier l'Information Confidentielle, ou permettre que de telles actions soient posées, autrement qu'en vue de la présente Convention et dans le cadre des Services. Chacune des Parties doit traiter l'Information Confidentielle comme de la propriété Confidentielle de l'autre Partie (ou de ses concédants de licence) et utiliser le même degré de soin qu'il utilise à l'égard de ses propres informations de même nature lequel ne pourra, dans tous les cas, être inférieur à une norme de diligence raisonnable, pour empêcher la divulgation de l'Information Confidentielle.
- 9.4. **Propriété.** Tous les droits, titres et intérêts relativement à l'Information Confidentielle demeurent la propriété exclusive de la Partie qui la divulgue.
- 9.5. **Durée de l'obligation.** En raison de la valeur de l'Information Confidentielle pour la Partie qui la divulgue, les obligations de l'autre Partie aux termes des présentes demeureront en vigueur pour une période de cinq (5) ans suivant la fin de la présente Convention ou de toute Période de Services applicable.

10. PROTECTION DES DONNÉES PERSONNELLES

- 10.1. Dans l'exécution des Services, ESI n'a aucun accès aux données personnelles du Client, soit toutes les données et renseignements relatifs à une personne physique qui peuvent servir à l'identifier (les « **Données personnelles** »). Cependant, pour l'ouverture d'un compte Client avec ESI, ESI peut recueillir des Données personnelles. ESI s'engage à n'utiliser ses Données personnelles que pour les fins d'avoir un dossier Client et qu'en conformité avec les lois applicables. Cette obligation s'applique également aux Représentants d'ESI.

11. NON-SOLLICITATION

- 11.1. Chacune des Parties s'engage, pendant toute la durée de la présente Convention et pour une période d'un (1) an suivant sa terminaison ou résiliation pour quelque raison que ce soit, à ne pas, directement ou indirectement, pour son propre compte ou pour le compte de toute autre personne ou entité, mandater, retenir les services, embaucher ou chercher à embaucher, employer ou chercher à employer, inciter ou tenter d'inciter un employé de l'autre Partie à mettre fin à son emploi avec cette Partie. Dans le cas où l'une des Parties enfreint la présente section 11.1, cette Partie accepte de payer à l'autre Partie une pénalité équivalente à un montant égal à 100 % de la rémunération annuelle de base de l'employé concerné dans son poste chez cette Partie et ce, sans préjudice à tout autre recours et procédure incluant toute procédure d'injonction pour faire cesser telle contravention.

12. GARANTIES, EXONÉRATIONS ET RESTRICTIONS

- 12.1. ESI garantit qu'elle fournira les Services en tous points tels que décrits dans toute Offre de Services, et d'une manière professionnelle. Si les Services fournis au Client ne sont pas rendus tels que garantis, le Client doit rapidement fournir un avis écrit à ESI décrivant les lacunes des Services (y compris, le cas échéant, le numéro de demande de service avisant ESI de la lacune dans les Services), et ESI usera des efforts commercialement raisonnables pour corriger les écarts entre les Services concernés et la garantie susmentionnée.
- 12.2. ESI ne garantit pas (a) que les Services seront rendus sans erreur ou interruption, ou qu'ESI corrigera toutes les erreurs affectant les Services; (b) que les Services fonctionneront en combinaison avec les éléments fournis par le Client, ou autres matériels, logiciels, systèmes, services ou données non fournis par ESI, et (c) que les Services répondront aux requis, spécifications ou attentes du Client. Le Client reconnaît qu'ESI ne contrôle pas le transfert de données sur les moyens de communication, notamment Internet, et que les Services peuvent être soumis à des restrictions, des retards, et autres problèmes inhérents à l'utilisation de ces moyens de communication. ESI n'est pas responsable de tout retard, d'échecs de livraison, ou d'autres dommages résultant de ces problèmes. ESI n'est pas responsable de toutes les questions liées à la performance, au fonctionnement ou à la sécurité des Services qui se posent à partir du contenu n'étant pas fourni par ESI. ESI ne fait aucune représentation ou garantie quant à la fiabilité, l'exactitude, l'exhaustivité, l'exactitude ou l'utilité des Services, et décline toute responsabilité découlant de ou liée aux Services.
- 12.3. Pour toute violation de la garantie des Services, le recours exclusif du Client et l'entière responsabilité d'ESI sera d'utiliser tous les efforts commercialement raisonnables pour rendre les Services concernés conformes à la garantie pour l'avenir, ou, si ESI ne peut y arriver malgré les efforts commercialement raisonnables, le Client pourra mettre fin aux Services défectueux et ESI, en tant que seul et unique recours du Client, et à titre de responsable global, remboursera au Client tous les frais prépayés pour les Services résiliés pour la période suivant la date effective de résiliation.
- 12.4. Dans la mesure où la loi le permet, ces garanties sont exclusives et aucune autre garantie ou condition explicite, tacite, légale ou statutaire ne s'applique, y compris pour le matériel, les services, logiciels, plateformes, systèmes, réseaux, la propriété intellectuelle ou l'environnement, ou pour la qualité marchande, de qualité satisfaisante, d'adéquation à un usage particulier ou général, de vices cachés, jouissance paisible, titre, convenance pour un but général ou particulier, défauts latents, non-contrefaçon ou autre.

13. LIMITES DE RESPONSABILITÉ

- 13.1. Aucune des Parties ne sera responsable envers l'autre des dommages indirects, accessoires, spéciaux, punitifs ou pour toute perte d'affaires, d'économies, de revenus ou bénéfiques (hors frais uniquement en vertu du Convention), des données ou de leur utilisation. Autre que et excluant la responsabilité en vertu de l'article 14, la responsabilité cumulative totale d'ESI pour tous les dommages et réclamations découlant de, ou liés au Convention, qu'ils soient contractuels, délictuels, de responsabilité extracontractuelle, responsabilité stricte ou autre, est et sera limitée aux montants totaux effectivement payés à ESI pour les Services fournis en vertu de la Convention (par rapport à laquelle la responsabilité a pris naissance) dans les douze (12) derniers mois moins les remboursements ou crédits reçus par le Client d'ESI en vertu de la Convention.

14. INDEMNISATION

14.1. **Indemnisation par le Client.** Sauf en cas de faute lourde ou intentionnelle de ESI, le Client s'engage à prendre fait et cause pour ESI et à dégager celle-ci de toute responsabilité découlant d'une réclamation émanant de tiers en lien avec les contenus fournis par le Client à ESI dans le cadre des Services ou l'utilisation des Services par le Client et ses utilisateurs autorisés, si l'utilisation se fait en infraction de la Convention. De même, le Client s'engage à indemniser ESI de toute condamnation monétaire en capital et intérêts ainsi que de tous les frais judiciaires et extrajudiciaires (y compris les frais et honoraires d'avocats raisonnables) que ESI peut encourir en conséquence.

14.2. **Indemnisation par ESI.** ESI s'engage à indemniser, défendre et dégager de toute responsabilité le Client pour les dépenses, dommages et coûts, y compris les frais et honoraires d'avocats raisonnables, découlant d'une réclamation émanant de tiers à l'encontre du Client ou de ses utilisateurs autorisés, dans la mesure où le plaignant affirme que les Services enfreignent ou violent ses droits de propriété intellectuelle. ESI ne sera en aucun cas responsable ni soumise à des obligations aux termes du présent article si la plainte découle d'une utilisation non conforme des Services ou en association avec des éléments non fournis par ESI ou si la plainte découle des contenus fournis par le Client, les utilisateurs autorisés ou d'autres tiers.

15. OUTILS ET PROGRAMMES AUXILIAIRES

15.1. ESI peut utiliser des outils, scripts, logiciels et utilitaires (collectivement les « **Outils** ») pour surveiller et administrer les Services et aider à résoudre les demandes de Services du Client à ESI. Les Outils ne collectent pas ni ne stockent aucun des contenus ou données du Client qui pourraient être fournis par le Client à ESI dans le cadre des Services, sauf si nécessaire pour fournir les Services ou dépanner des demandes de Services ou autres problèmes dans les Services. Les informations collectées par les Outils (excluant les contenus ou données du Client qui pourraient être fournis par le Client à ESI dans le cadre des Services) peuvent aussi être utilisées pour aider à gérer les produits et services du portefeuille d'ESI, pour aider ESI à corriger des lacunes dans ses offres de produits et services, ainsi que pour la gestion des licences et Services, dans tous les cas, y compris en soutien à d'autres Clients. Le Client reconnaît que ESI n'offre ni n'assume aucune garantie ni responsabilité quelconque, incluant les garanties légales, à l'égard de ses Outils.

16. ANALYSES DE SERVICES

16.1. ESI peut (i) compiler des informations statistiques et autres liées à la performance, l'exploitation et l'utilisation des Services, et (ii) utiliser les données gérées dans le cadre des Services sous une forme agrégée pour la gestion de la sécurité et des opérations, afin de créer des analyses statistiques, et pour fins de recherche et développement (les clauses (i) et (ii) collectivement appelées « **Analyses de Services** »). ESI peut rendre les Analyses de Services publiques; cependant, les Analyses de Services n'incorporeront pas d'Informations Confidentielles du Client sous une forme qui pourrait servir à identifier le Client ou toute personne physique, et les Analyses de Services ne constituent pas des données à caractère personnel. ESI conserve tous les droits de propriété intellectuelle dans les Analyses de Services.

17. DISPOSITIONS GÉNÉRALES

- 17.1. **Avis.** Tout avis exigé en vertu de la présente Convention sera fourni à l'autre partie par écrit et pourra être soit remis en mains propres ou transmis par courriel pendant les heures d'affaires normales avec accusé de réception du lecteur, par service de messagerie reconnu avec livraison le lendemain ou par courrier recommandé, avec accusé de réception. Tout tel avis ou autre communication transmis par courriel sera réputé de façon concluante avoir été reçu le jour ouvrable suivant le jour de la transmission, ou si remis en mains propres sera réputé de façon concluante avoir été reçu à la date de livraison réelle à l'adresse indiquée. Les avis et autres communications seront adressés aux coordonnées apparaissant dans toute Offre de Services ou dans les informations du compte du Client.
- 17.2. **Force majeure.** Aucune Partie ne sera responsable d'un manquement ou délai d'exécution s'il est causé par : un acte de guerre, d'hostilité ou de sabotage; une force majeure; une pandémie; une panne électrique, d'internet ou de télécommunication qui n'est pas causée par la Partie concernée; des restrictions gouvernementales (y compris le refus ou l'annulation d'exportation, importation ou autre licence); ou tout autre événement hors du contrôle raisonnable de la Partie obligée. Les deux Parties feront des efforts raisonnables afin d'atténuer les effets d'un événement de force majeure. Les Parties reconnaissent spécifiquement qu'une cyber-attaque constitue une cause de « Force majeure » au sens du présent article.
- 17.3. **Relation entre les Parties.** ESI est un entrepreneur indépendant et les deux Parties conviennent qu'aucun partenariat, coentreprise ou relation d'agence n'existe entre les Parties. Les deux Parties seront chacune responsable de payer leurs propres employés, y compris les taxes et assurances liés à l'emploi. Le Client comprend que les partenaires d'affaires d'ESI et d'autres tiers, y compris les entreprises tierces retenues par le Client pour fournir des services de consultation ou de mise en œuvre ou des applications qui interagissent avec les Services, sont indépendants d'ESI et ne sont pas ses agents et en aucun cas ESI ne peut être tenue responsable de telles tierces parties.
- 17.4. **Cession.** ESI peut, sans le consentement du Client, céder la Convention en tout ou en partie en tout temps à une société affiliée ou à un tiers qui acquiert une portion substantielle de son entreprise ou de ses actifs. Le Client ne peut céder la Convention ou donner ou transférer les Services ou un intérêt dans ces services à aucun autre individu ou entité.
- 17.5. **Intégralité de l'accord.** La Convention, comprenant toute Offre de Services y faisant référence, et les documents incorporés en référence écrite dans la Convention, constituent l'intégralité de l'accord entre les Parties au sujet des Services et remplacent et annulent tout accord oral ou écrit conclu entre les Parties à l'égard des Services et dont le contenu peut être similaire ou contraire aux dispositions de la Convention.
- 17.6. **Modifications.** Aucune modification de la Convention ou de toute Offre de services n'est valable si elle n'est pas expressément libellée comme une modification de la Convention, de toute Offre de services et approuvée par écrit par les représentants autorisés des Parties.
- 17.7. **Divisibilité.** Si une modalité du Contrat est jugée invalide ou inapplicable, les dispositions restantes resteront en vigueur et cette modalité sera remplacée par une autre compatible avec le but et l'objet de la Convention.

- 17.8. **Exclusion des renonciations implicites.** Le défaut d'une Partie, à un moment donné, d'exiger de l'autre Partie l'exécution de ses obligations aux termes de la Convention ne constitue pas une renonciation à faire valoir ses droits ultérieurement. De plus, l'abstention d'une Partie d'exercer une voie de droit en cas de manquement de l'autre Partie à ses obligations aux termes de la Convention ne peut être interprétée comme une renonciation à exercer cette voie de droit advenant un nouveau manquement de la part de l'autre Partie.
- 17.9. **Différents. Droit applicable. Compétence.** Tout différend entre les parties doit être discuté de bonne foi entre les Parties afin de tenter de le résoudre à l'amiable. Si le différend n'est pas résolu au niveau opérationnel entre ESI et le Client dans un délai de dix (10) jours ouvrables, les parties doivent soumettre le différend à leurs cadres supérieurs respectifs pour résolution. Si le différend n'est toujours pas résolu par la haute direction dans les dix (10) jours ouvrables, les Parties pourront avoir recours à tous les droits auxquels ils peuvent avoir recours. La Convention est régie par les lois de la province de Québec et les lois fédérales qui s'y appliquent et le Client et ESI acceptent de se soumettre à la juridiction exclusive des cours et tribunaux compétents dans la province de Québec (y compris, le cas échéant, la Cour fédérale du Canada), siégeant à Montréal, Québec, dans tout litige découlant de ou lié à la présente Convention.