

ENTENTE-CADRE DE SERVICES

La présente entente-cadre de services (l'« **Entente** ») énonce les modalités et conditions générales régissant la fourniture de services par **ITI INC.**, personne morale légalement constituée en vertu de la Loi sur les compagnies, ayant son siège au 218-1560, rue du Chinook, Québec (Québec) G2K 0M7 (« **ITI** »), à tout client qui retient ou utilise les services d'ITI (le « **Client** »).

La présente Entente prend effet à compter de sa publication sur le site Web d'ITI et s'applique à l'ensemble des services fournis par ITI au Client, à moins d'une entente particulière écrite intervenue entre les Parties.

ITI et le Client sont ci-après désignés individuellement une « **Partie** » et collectivement les « **Parties** ».

1. **OBJET ET STRUCTURE DE L'ENTENTE**

- 1.1. Objet. Cette Entente encadre la prestation, par ITI, de services en technologie de l'information au Client. Les services et livrables applicables sont décrits dans un ou plusieurs énoncés des travaux (chacun, un « **SOW** ») signés par les Parties et annexés à cette Entente.
- 1.2. Énoncé des travaux. Chaque Sow précise, notamment, la portée des services, les livrables, l'échéancier, les hypothèses, les critères d'acceptation, la tarification et toute condition particulière applicable (les « **Services** » et les « **Livrables** »).
- 1.3. Conflit et priorité des documents. En cas de conflit entre les modalités et les conditions de cette Entente et celle d'un Sow, cette Entente prévaut, à moins que le SOW ne fasse expressément état de l'intention des Parties de modifier les dispositions de cette Entente à l'égard de ce Sow.

2. **SERVICES**

- 2.1. Prestation d'ITI. ITI fournit les Services et Livrables décrits dans chaque SOW, conformément aux modalités de cette Entente.
- 2.2. Niveau de services et support. Si le Sow prévoit du support, maintenance, services gérés, les niveaux de services (SLA), fenêtre de maintenance et modalités d'escalade sont décrits dans ce Sow ou une annexe.
- 2.3. Gestion de projet. ITI met en place une gouvernance minimale (p. ex. points d'avancement, suivi des risques, planification), comme prévu dans chaque Sow, lorsque requis.
- 2.4. Sous-traitance. ITI peut sous-traiter tout ou partie des Services à des sous-traitants de son choix (les « **Sous-traitants** »). ITI demeure responsable de l'exécution des Services et des actes ou omissions de ses sous-traitants.
- 2.5. Produits et services de tiers. ITI indique dans le Sow tout produit ou service de tiers que le Client est autorisé à utiliser dans le cadre des Services (notamment logiciels,

plateformes, services infonuagiques, API ou composants). Ces produits et services de tiers sont fournis selon les modalités, conditions et garanties du tiers concerné, comme indiqué à la section 14. ITI ne donne aucune garantie et n'assume aucune responsabilité à l'égard des produits et services de tiers.

3. OBLIGATIONS DU CLIENT

- 3.1. Collaboration. Le Client fournit à temps les informations, contenus, accès, décisions et approbations nécessaires pour permettre à ITI d'exécuter les Services. Le Client collabore de bonne foi afin d'éviter tout retard.
- 3.2. Environnement du Client. Sauf indication contraire dans un Énoncé des travaux, le Client est responsable de ses environnements (infrastructure, systèmes, comptes, paramètres, accès et sécurité) et de ses décisions d'exploitation. Le Client s'assure que ses environnements sont disponibles et adaptés à la réalisation des Services et met en place les accès et autorisations nécessaires.
- 3.3. Point de contact. Le Client désigne une personne-ressource principale autorisée à communiquer avec ITI, répondre aux questions, transmettre les directives, prendre les décisions requises et approuver les livrables lorsque nécessaire.

4. DÉLAIS, DÉPENDANCES ET HYPOTHÈSES

- 4.1. Délais et livraison. Les délais et dates de livraison prévus au Sow reposent sur les hypothèses et dépendances qui y sont indiqués, notamment la disponibilité des accès, des données, des ressources du Client (équipes internes) et des fournisseurs tiers.
- 4.2. Retard. Si une hypothèse n'est pas respectée ou si une dépendance n'est pas satisfaite, ITI n'est pas responsable du retard qui en découle. Les Parties ajustent alors, au besoin, l'échéancier et toute date de livraison.
- 4.3. Coûts additionnels. Tout retard imputable au Client peut entraîner des frais additionnels (p. ex. temps d'attente, reprise des travaux, replanification ou prolongation du projet), conformément au Sow applicable ou à toute entente écrite entre les Parties, notamment par le biais d'une demande de changement ou d'une mise à jour du Sow.

5. TARIFICATION, FACTURATION ET PAIEMENT

- 5.1. Prix. Les frais payables par le Client sont ceux indiqués au SOW applicable. Sauf indication contraire au SOW, les taux et prix s'entendent en dollars canadiens.
- 5.2. Taux horaires. Les taux horaires des ressources sont précisés au SOW. ITI peut les ajuster; tout taux révisé s'applique uniquement à compter de sa date d'entrée en vigueur.
- 5.3. Dépenses. Les dépenses remboursables (p. ex. déplacements, hébergement, repas) doivent être préautorisées par écrit par le Client. Elles sont facturées au coût réel, sur présentation de pièces justificatives, sauf disposition contraire au Sow.

- 5.4. Facturation. ITI facture selon la cadence prévue au Sow. Chaque facture présente un niveau de détail raisonnable sur les Services et les Livrables fournis, les autres dépenses applicables, ainsi que les taxes exigibles.
- 5.5. Modalités de paiement. Sauf indication contraire au SOW, les factures sont payables dans les trente (30) jours suivant la réception d'une facture.
- 5.6. Ajustement des frais de tiers. Si un fournisseur tiers augmente les frais facturés à ITI pour des produits ou services requis afin de fournir les Services (les « **Frais de tiers** »), ITI peut ajuster les montants facturés au Client uniquement dans la mesure nécessaire pour refléter l'augmentation de ces Frais de tiers.
- 5.7. Contestation de facture. Le Client peut contester une facture (ou une partie de celle-ci) en avisant ITI par écrit dans les quinze (15) jours suivant la date de la facture, en expliquant les raisons de la contestation.

Le Client doit payer à l'échéance la partie non contestée de la facture. La partie contestée ne sera pas considérée en retard pendant que les Parties tentent de bonne foi de régler la situation.

Si la contestation est acceptée, ITI corrige la facture ou émet un crédit. Si la contestation est refusée, le Client paie la somme contestée dans les dix (10) jours suivant l'avis écrit d'ITI.

- 5.8. Défaut de paiement. Si le Client ne paie pas une somme due à l'échéance (et que cette somme n'est pas contestée conformément à la clause ci-dessus), ITI envoie un avis écrit de défaut.

Si le paiement n'est pas fait dans les cinq (5) jours suivant cet avis, ITI peut : (i) suspendre les Services jusqu'au paiement complet; et/ou (ii) résilier l'Entente et tout Sow si le défaut continue.

Le Client doit continuer de payer les montants non contestés pour éviter la suspension des Services.

- 5.9. Intérêts. Toute somme impayée à son échéance portera intérêt au taux de 12% par année rétroactivement à compter de la date de la facture.

6. LIVRABLES, ACCEPTATION ET GARANTIE

- 6.1. Critères d'acceptation. Les Livrables sont soumis aux critères d'acceptation définis dans chaque Sow, s'il y lieu.

- 6.2. Procédure d'acceptation. À la fin des Services, le Client dispose de dix (10) jours ouvrables (ou tout autre délai prévu au Sow) pour (i) confirmer par écrit son acceptation; ou (ii) refuser par écrit, en décrivant de façon suffisamment détaillée les non-conformités constatées.

- 6.3. Correction. En cas de non-conformité valablement motivée, ITI corrige dans un délai raisonnable et soumet de nouveau les Livrables au processus d'acceptation.

6.4. Acceptation réputée. Si le Client n'émet aucun avis écrit d'acceptation ou de refus, dans le délai prévu, les Livrables sont réputés acceptés.

6.5. Garantie de service. ITI garantit que les Services seront fournis avec professionnalisme et diligence, conformément aux pratiques reconnues de l'industrie, au SOW, et dans le respect des lois en vigueur.

7. PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE

7.1. Droits préexistants. ITI demeure propriétaire de tous les droits de propriété intellectuelle portant sur les outils, logiciels, documents, méthodes, savoir-faire et autres éléments qu'il a développés, créés ou acquis avant cette Entente, ou qu'il développe indépendamment des Services (les « **Droits préexistants** »). ITI confirme qu'elle détient les droits nécessaires sur ces Droits préexistants et que leur utilisation ne contrevient pas aux droits d'un tiers.

7.2. Livrables spécifiques – Cession ou licence. Sous réserve du paiement intégral des frais, les livrables créés spécifiquement pour le Client dans le cadre des Services (les « Livrables »), à l'exclusion de toute PI préexistante, sont soit cédés au Client, soit concédés sous licence.

Cession. Lorsque les Livrables sont destinés à être exclusivement utilisés et contrôlés par le Client, ITI cède au Client tous ses droits, titres et intérêts dans ces Livrables, pour le monde entier et pour la durée légale de protection. Cette cession n'inclut pas la PI préexistante d'ITI ni les éléments tiers.

Licence. Lorsque les Livrables sont fournis sans transfert de propriété (par exemple : configurations, développements ou composants réutilisables), ITI conserve la propriété de ces Livrables et de sa PI préexistante.

Toutefois, IIT accorde au client une licence non exclusive, mondiale, perpétuelle, irrévocable et libre de redevances, dans la mesure nécessaire pour utiliser, exécuter, maintenir et exploiter les Livrables dans le cadre de leurs activités. Cette licence ne transfère aucun droit de propriété sur les Droits préexistants d'ITI

8. CONFIDENTIALITÉ ET SÉCURITÉ

8.1. Renseignements confidentiels. Aux fins de cette Entente, constituent des « **Renseignements confidentiels** » tous les renseignements non publics d'ITI, de ses sociétés affiliées ou de ses clients, auxquels le Fournisseur a accès dans le cadre de cette Entente ou de tout énoncé des travaux, peu importe leur forme, y compris notamment les renseignements d'affaires, stratégiques, financiers, techniques, commerciaux et les renseignements personnels, qu'ils soient identifiés comme confidentiels ou qu'ils devraient raisonnablement être considérés comme tels compte tenu de leur nature ou des circonstances.

8.2. Protection et mesures de sécurité. Chaque Partie doit protéger les Renseignements confidentiels visés par cette Entente avec un soin raisonnable et au moins avec le même niveau de protection qu'elle accorde à ses propres renseignements

confidentiels de nature semblable. Le Fournisseur doit également mettre en place des mesures de sécurité raisonnables adaptées à la sensibilité des Renseignements confidentiels auxquels il a accès et à la nature des Services rendus.

- 8.3. Utilisation. Les Renseignements confidentiels ne peuvent être utilisés que dans la mesure nécessaire à l'exécution de la présente Entente et des Services. Le Fournisseur ne peut faire aucun autre usage des Renseignements confidentiels d'ITI, de ses sociétés affiliées ou de ses clients sans l'autorisation écrite préalable d'ITI ou de son client.
- 8.4. Divulgarion autorisée. Les Renseignements confidentiels ne peuvent être communiqués qu'aux personnes qui doivent les connaître pour l'exécution de la présente Entente et des Services, à condition qu'elles soient tenues à des obligations de confidentialité au moins équivalentes à celles prévues aux présentes. Chaque Partie demeure responsable de tout manquement de ces personnes.
- 8.5. Retour ou destruction. Sur demande écrite, chaque Partie doit retourner ou détruire les Renseignements confidentiels reçus, y compris les copies, et confirmer par écrit qu'elle l'a fait, sous réserve de toute conservation requise par la loi ou par des obligations réglementaires.
- 8.6. Notification et gestion des incidents. Le Fournisseur doit aviser ITI et son client sans délai de tout incidents de confidentialité ou de sécurité touchant les Renseignements confidentiels. Il doit aussi collaborer pleinement avec ITI et, au besoin, avec son client, afin de limiter les impacts de l'incident et de respecter les exigences légales applicables.
- 8.7. Renseignements personnels. Si les Services impliquent le traitement de renseignements personnels du Client, les Parties conviennent de mettre en place des engagements écrits adéquats, conformes aux lois applicables en matière de protection de renseignements personnels
- 8.8. Politiques et procédures du client d'ITI. Le Fournisseur s'engage à respecter les exigences de sécurité du client d'ITI, pourvu qu'elles lui soient communiquées par écrit et à l'avance, qu'elles soient raisonnables, conformes aux lois applicables et pertinentes pour les Services rendus.

Le Fournisseur s'engage également à ce que son personnel, ses mandataires ainsi que tout sous-traitant respectent ces exigences de sécurité dans l'exécution de leurs tâches.

9. GARANTIES

- 9.1. Exclusion de garantie. Sauf indication expresse, les Services et tout Livrable sont fournis « tels quels » et « selon la disponibilité ». ITI n'offre aucune autre garantie,

expresse ou implicite, y compris toute garantie de qualité marchande, d'adaptation à un usage particulier, d'absence d'erreurs ou d'interruption, ni de résultats précis.

Sans limiter ce qui précède, ITI ne garantit pas que les Services seront exempts de défauts, ni que les Services ou Livrables répondront à tous les besoins du Client. Les garanties des produits ou services de tiers (le cas échéant) sont celles offertes par ces tiers.

10. INDEMNISATION

- 10.1. Chaque partie indemniserà l'autre partie, ses sociétés affiliées ainsi que leurs administrateurs, dirigeants, employés et représentants à l'égard de toute réclamation d'un tiers, ainsi que de toute perte, responsabilité, dommage, coût ou dépense y afférents, y compris les frais juridiques raisonnables, dans la mesure où cette réclamation découle : (i) d'une violation par cette partie des droits de propriété intellectuelle d'un tiers au moyen des services, livrables, documents, matériels ou autres éléments qu'elle fournit dans le cadre de l'Entente; (ii) d'un manquement par cette partie à ses obligations de confidentialité et de sécurité ou aux lois applicables en matière de protection des renseignements personnels; ou (iii) d'une faute lourde, d'une négligence grave ou d'une violation des lois applicables par cette partie.

La partie qui demande l'indemnisation doit aviser l'autre partie dans un délai raisonnable après avoir pris connaissance de la réclamation. La partie tenue d'indemniser assumera le contrôle de la défense et de tout règlement de la réclamation, sous réserve du droit de la partie indemnisée de participer à la défense à ses propres frais. Aucun règlement ne peut être conclu sans le consentement de la partie indemnisée s'il comporte un aveu de faute de sa part, lui impose une obligation, ou ne prévoit pas sa libération complète à l'égard de la réclamation.

11. LIMITE DE RESPONSABILITÉ

- 11.1. Limitation de responsabilité. Sauf pour la responsabilité découlant de la violation des droits de propriété intellectuelle, et à l'exception de la responsabilité du Client de payer à ITI toute somme due conformément à cette Entente, la responsabilité totale d'une partie envers l'autre (qu'elle soit contractuelle, extracontractuelle/délictuelle, incluant la négligence, ou autrement), est limitée à un montant équivalent aux sommes réellement payées à l'autre partie au cours des douze (12) mois précédant l'évènement ayant donné lieu à la réclamation.
- 11.2. Exclusion de dommages indirects. Dans la mesure permise par les lois en vigueur, ITI ne sera pas responsable des dommages indirects, consécutifs, spéciaux, punitifs ou exemplaires, incluant notamment : perte de profits, perte de revenus, perte d'occasions d'affaires, perte de clientèle, interruption d'activités, perte ou altération de données, ou coûts de remplacement, même si les Parties ont été avisés de la possibilité de tels dommages.

12. DURÉE ET RÉSILIATION

- 12.1. Durée. L'Entente entre en vigueur à la Date d'entrée en vigueur et demeure en vigueur pour une durée initiale d'un (1) an (la « Durée initiale »). À l'expiration de la Durée initiale, l'Entente se renouvelle automatiquement pour des périodes successives d'un (1) an (chacune une « Période de renouvellement »), sauf si l'une des Parties avise l'autre par écrit de son intention de ne pas renouveler au moins quatre-vingt-dix (90) jours avant la fin de la Durée initiale ou de la Période de renouvellement en cours, ou sauf résiliation conformément à cette Entente.
- 12.2. Résiliation pour cause. Chaque Partie peut résilier cette Entente, en tout ou en partie, en avisant l'autre Partie par écrit si (i) l'autre Partie commet un manquement important à l'Entente et ne corrige pas ce manquement dans le quinze (15) jours ouvrables suivant la réception d'un avis écrit décrivant les manquements; ou (ii) l'autre Partie devient insolvable, se place sous la protection des lois sur la faillite, fait l'objet de la nomination d'un séquestre, d'un syndic ou d'un administrateur, ou vend/transfère autrement la totalité ou la quasi-totalité de ses actifs.
- 12.3. Effet de la résiliation. En cas de résiliation, le Client paie à ITI (i) les Services rendus jusqu'à la date effective de résiliation, et (ii) les coûts raisonnables déjà engagés et non annulables liés à l'Entente ou à tout Sow, le cas échéant.

13. ENTENTES DE TIERS

- 13.1. Conditions applicables. Le Client reconnaît que certains Services peuvent inclure des produits ou services fournis par des tiers et revendus ou intégrés par ITI (les « **Ententes accessoires** »). Ces produits ou services sont soumis aux modalités du tiers fournisseur concerné. Le Client comprend que la capacité d'ITI de fournir ces Services dépend du fait que le Client accepte et respecte les Ententes accessoires applicables. Le Client s'engage donc à respecter ces Ententes accessoires, lesquelles font partie intégrante de cette Entente, comme si elles y étaient reproduites.

Les Ententes accessoires sont disponibles dans la section « Légal » du site Web d'ITI. Le Client reconnaît les avoir consultées et s'engage à les consulter de temps à autre et à respecter toute mise à jour applicable.

14. NON-SOLLICITATION DU PERSONNEL

- 14.1. Pendant la durée de cette Entente et pendant douze (12) mois après sa fin, aucune Partie ne sollicitera ni ne tentera d'embaucher directement un employé de l'autre Partie avec qui elle a eu des échanges ou qui a participé aux Services (incluant tout Sow, le cas échéant).

Cette restriction ne s'applique pas aux candidatures spontanées, aux affichages d'emploi généraux non ciblés, ni au recrutement par une agence sans ciblage du

personnel de l'autre Partie. En cas de non-respect, une compensation raisonnable peut s'appliquer.

15. FORCE MAJEURE

- 15.1. Aucune Partie n'est responsable d'un retard ou d'un manquement causé par un événement hors de son contrôle raisonnable (force majeure), comme une catastrophe naturelle, une panne majeure, une grève, une guerre, une pandémie, un acte gouvernemental ou une cyberattaque.

La Partie touchée avise l'autre Partie dès que possible et fait des efforts raisonnables pour limiter les impacts et reprendre l'exécution.

Si la force majeure dure plus de soixante (60) jours, l'une ou l'autre Partie peut résilier la portion des Services touchée par avis écrit. Le Client paie à ITI les Services rendus et les coûts raisonnables déjà engagés avant la résiliation et non annulables.

16. DISPOSITIONS GÉNÉRALES

- 16.1. Avis par courriel. Tout avis requis ou permis en vertu de cette Entente doit être donné par écrit et peut être transmis par courriel.

Les avis doivent être envoyés aux adresses courriel suivantes (ou à toute autre adresse communiquée par écrit) :

Pour ITI : legal@iti.ca

- 16.2. Cession. Aucune Partie ne peut céder cette Entente sans le consentement écrit de l'autre Partie.

Toutefois, une Partie peut céder l'Entente, sans consentement, à une Affiliée ou dans le cadre d'une fusion ou de la vente de la totalité ou de la quasi-totalité de ses actifs, à condition d'en aviser l'autre Partie et que le nouveau titulaire accepte par écrit d'être lié par l'Entente.

Toute cession non conforme est nulle.

- 16.3. Contractants indépendants. Les Parties agissent comme contractants indépendants. Rien dans cette Entente ne crée une relation de société, coentreprise, mandat, emploi ou représentation entre elles. Aucune Partie n'a le pouvoir d'engager l'autre.

- 16.4. Intégralité de l'Entente. Cette Entente et tout Sow constituent l'accord complet entre les Parties et remplacent toute entente, discussion ou représentation antérieure sur le même sujet. Toute modification doit être faite par écrit et signée par les Parties.

- 16.5. Divisibilité. Si une disposition de cette Entente est jugée invalide ou inexécutable, le reste de l'Entente demeure en vigueur. La disposition invalide est remplacée,

dans la mesure du possible, par une disposition valide qui reflète au mieux l'intention des Parties.

- 16.6. Règlement des différends et tribunaux compétents. En cas de différend lié à cette Entente, les Parties tentent d'abord de le régler de bonne foi par escalade entre leurs responsables.

Si le différend n'est pas réglé dans un délai raisonnable, chaque Partie peut porter le différend devant les tribunaux compétents du Québec, qui ont compétence exclusive.

EN CONSÉQUENCE, la présente Entente prend effet à compter de sa publication sur le site Web d'ITI. En retenant ou en utilisant les services d'ITI, le Client reconnaît avoir lu, compris et accepté d'être lié par ses modalités et conditions.