

ANNEXE DE SERVICE C2 ITSM

La présente annexe de service (l'« Annexe ») entre Sherweb inc. (« Sherweb ») faisant affaires aussi sous le nom de C2 Innovations et vous, (« Vous », « votre » ou « vos »), entre immédiatement en vigueur. L'Annexe est régie par les termes et conditions de l'Entente de service ou l'Entente de service pour les partenaires, selon celle applicable, (chacune étant individuellement désignée comme l'« Entente de service ») et intègre par renvoi les conditions de ladite Entente disponible au <https://www.sherweb.com/fr/legal/>.

En acceptant l'Entente de service, en vous abonnant aux Services ou en utilisant un Service, vous acceptez d'être lié par les conditions énoncées dans la présente Annexe. À moins qu'ils soient définis aux présentes, tous les termes capitalisés utilisés dans la présente Annexe auront le même sens que celui qui est énoncé dans l'Entente de service. En cas de conflit ou d'incompatibilités entre les conditions de l'Entente de service et celles de l'Annexe, les conditions de l'Annexe auront préséance et seront appliquées.

1. Définitions. Aux fins de la présente Annexe, les termes suivants auront le sens indiqué ci-après :

« **Commande** » désigne tout devis, tout bon de commande ou toute proposition de service accepté par vous, incluant l'offre de Services.

« **IPC** » signifie l'Indice de Prix à la Consommation. L'IPC du Canada, tel que publié par Statistique Canada, s'applique à toute entreprise dont le siège est basé au Canada. L'IPC des États-Unis, tel que publié par le *Bureau of Labor Statistic*, s'applique à toute entreprise dont le siège est basé aux États-Unis.

« **Services** » désigne le service, C2 ITSM, C2 ATOM, C2 MSP et tous les autres services offerts de temps à autre par Sherweb en lien avec le service C2 ITSM, C2 ATOM, ou C2 MSP et auxquels vous vous abonnez ou que vous utilisez conformément à la présente Entente, y compris toute mise à jour, soutien technique, modification ou amélioration aux Services, et toute Documentation. Les Services professionnels sont exclus.

« **Services professionnels** » désigne les services de soutien et d'assistance qui ne sont pas couverts par les Frais d'abonnement. Les Services professionnels peuvent s'additionner à d'autres et incluent les travaux effectués par Sherweb, y compris sans s'y limiter (i) l'aide relative à une configuration avancée; (ii) les services de développement informatique; (iii) l'analyse des processus et des besoins, (iv) les ateliers de formation au-delà de la formation d'intégration pour tout aspect relatif aux Services; et (v) la mise en œuvre d'un nouveau projet.

2. SERVICES

2.1 Abonnement. Sous réserve des modalités et conditions de la présente Annexe, Sherweb fournit les Services pour lesquels une Commande a été complétée et acceptée par les Parties.

2.2 Refus. Sherweb se réserve le droit de refuser tout ajout ou d'effectuer tout travail demandé par vous, si Sherweb juge à sa propre discrétion que telle demande entraînerait un travail surpassant la charge de travail normale associée à des ajouts ou travaux similaires.

2.3 Licence perpétuelle. Les licences perpétuelles relatives aux Services ne peuvent être installées que sur votre équipement matériel et logiciel interne. Le terme « équipement » inclut notamment le matériel suivant : ordinateurs, serveurs et périphériques. Les Frais d'abonnement des licences perpétuelles incluent uniquement le Soutien technique ainsi que les Mises à jour.

2.4 Services professionnels. Les Services professionnels sont disponibles sous forme de banque d'heures modulable en fonction des Services professionnels visés. Ces Services professionnels seront facturés par tranches minimales de 30 minutes. Une banque d'heures en lien avec les Services professionnels doit être utilisée dans son entièreté dans les douze (12) mois suivant son achat. À l'expiration de ce délai de douze (12) mois, toute heure payée mais non utilisée de la banque d'heures ne sera pas remboursée ni reportée.

2.5 Politique d'annulation et de report pour les réunions de Services professionnels.

- A) Les annulations effectuées au moins 48 heures avant la réunion prévue ne seront pas facturées.
- B) Les annulations effectuées entre 8 et 48 heures avant la réunion seront facturées 30 minutes, déduites de votre banque d'heures.
- C) Les annulations faites moins de 8 heures avant la réunion prévue entraîneront une facturation d'une heure, déduite de votre banque d'heures.
- D) Si Vous ne vous présentez pas à la réunion ou si Vous annulez dans les 15 minutes précédant l'heure prévue, la durée complète de la réunion sera facturée et déduite de votre banque d'heures.

3. PAIEMENT

3.1 Frais d'abonnement et Facturation. Vous devez payer à Sherweb tous les Frais d'abonnement indiqués dans chaque Commande. Dès la Date d'entrée en vigueur, les Frais d'abonnement sont facturés pour les douze (12) prochains mois et tels Frais doivent être payés en totalité conformément aux termes de l'Entente.

3.2 Frais des Services Professionnels. Les frais reliés aux Services professionnels sont facturés à la date de leur achat et doivent être payés en totalité conformément aux termes de l'Entente.

3.3 Augmentation des Frais d'Abonnement. Nonobstant toute mention à l'effet contraire, les Frais applicables aux Services des licences perpétuelles seront indexés annuellement à la Date d'entrée en vigueur de l'Entente, au plus élevé de : (i) trois pourcent (3%); ou (ii) du plus récent pourcent de l'IPC annuel moyen.

De plus, Sherweb se réserve le droit d'augmenter les Frais applicables aux Services suivant un préavis écrit de 30 jours à cet effet. Telle augmentation des Frais entrera en vigueur au renouvellement de votre Abonnement ou immédiatement pour tout nouvel Abonnement. En continuant d'utiliser les Services après la date d'entrée en vigueur de cette augmentation, vous acceptez, par le fait même, les nouveaux Frais. Si vous n'acceptez pas cette augmentation des Frais, vous pourrez résilier les Services visés en fournissant un avis écrit à Sherweb, à condition, toutefois, que cet avis soit reçu dans les trente (30) jours de toute Période de renouvellement et que vous considériez cette résiliation comme une résiliation de votre part pour des raisons de commodité aux fins de l'Entente.

3.4 Mode de paiement. À moins d'entente contraire entre les parties, les Frais d'abonnement doivent être payés par virement bancaire ou par chèque, et ce, dans les trente (30) suivant la date de réception de chaque facture. Si vous n'acquitez pas les Frais d'abonnement dans les délais requis, Sherweb pourra à sa seule discrétion, suivant un préavis écrit, soit (i) immédiatement suspendre votre accès aux Services; ou (ii) résilier l'Entente.

4. DURÉE

4.1 Durée initiale. La présente Entente sera effective à partir de la Date d'entrée en vigueur et restera en vigueur pour une période de douze (12) mois, vingt-quatre (24) mois ou trente-six (36) mois selon l'entente convenue entre les parties (« Durée initiale »), sauf si l'une ou l'autre des Parties résilie l'Entente conformément aux dispositions de celle-ci.

4.2 Renouvellement. À l'expiration de la Durée initiale, votre abonnement aux Services se renouvellera automatiquement pour des périodes successives de douze (12) mois (chacune une « Période de renouvellement »), à moins que vous n'avisiez Sherweb de votre intention de ne pas renouveler votre Abonnement aux Services au moins soixante (60) jours avant la fin de la Durée initiale ou de toute Période de renouvellement.

4.3 Résiliation pour raisons de commodité. Si vous résiliez l'Entente pour raisons de commodité, pendant la Durée de l'Abonnement, vous devez aviser Sherweb par écrit à cet égard. Pour toute résiliation en conformité à la présente section 4.3, aucun remboursement des Frais reliés aux Services Professionnels ne vous sera accordé. De plus, vous devrez payer tous les frais suivants :

- i. un montant forfaitaire égale à cinquante pourcent (50%) des Frais d'Abonnement pour la Durée restante ; et
- ii. tout montant relié à des escomptes octroyés par Sherweb sur votre Abonnement pour la Durée écoulée.

Vous reconnaissez que Sherweb a droit de recevoir tel montant afin de compenser les dommages résultants de la résiliation pour raisons de commodité et non à titre de pénalité.

4.4 Effet de la résiliation. Nonobstant ce qui est expressément prévue à l'Entente, Sherweb conservera vos Données liées aux Services pour une période de trente (30) jours suivant la date de résiliation ou terminaison de l'Entente, après telle période Sherweb n'aura aucune obligation de conserver vos Données liées aux Services et pourra les supprimer de manière permanente.

5. SOUTIEN TECHNIQUE ET MISE À JOUR

5.1 Soutien technique. Sherweb fournira du Soutien technique pour les Services 24 heures par jour, 7 jours par semaine conformément aux conditions énoncées dans la présente section. Sauf autrement prévu par écrit par les Parties, vous pourrez désigner jusqu'à quatre (4) Utilisateurs autorisés à communiquer avec Sherweb pour obtenir du Soutien technique. Les Utilisateurs autorisés devront envoyer une demande à Sherweb en créant un billet dans le Portail Client, par téléphone, par courriel ou par clavardage. En fonction de la description que vous fournirez, toute demande de Soutien technique envoyée à Sherweb sera classée selon quatre (4) niveaux de gravité, comme l'indique le tableau A joint à la présente Annexe pour en faire partie intégrante. Sherweb déploiera les efforts commercialement raisonnables afin de respecter les délais de prise en charge et les objectifs de temps de restauration des Services applicables, tels qu'indiqué au tableau A. Sherweb n'offre aucune garantie relativement à l'objectif de temps de restauration des Services.

5.2 Correction de l'Erreur. La seule responsabilité incombant à Sherweb relativement à une Erreur signalée consiste à déployer les efforts commercialement raisonnables pour la corriger. Si l'Erreur exige des travaux au-delà de la portée du Soutien technique normal, si l'Erreur est causée par votre environnement ou découle de celui-ci, ou si vous avez modifié l'architecture liée aux Services sans l'autorisation préalable de Sherweb, alors les travaux additionnels effectués par Sherweb en raison de l'une ou l'autre des raisons susmentionnées) seront considérés comme des Services professionnels que Sherweb pourra vous facturer et que vous devrez payer conformément aux termes de l'Entente. De même, si votre refus de coopérer ou votre inaction aggrave l'Erreur ou entraîne d'autres répercussions sur les Services nécessitant des corrections additionnelles, le coût de tels travaux de correction vous sera facturé par Sherweb à titre de Service professionnel.

5.3 Mises à jour et nouvelles versions. Sherweb se réserve le droit de modifier ou de mettre à jour tout équipement ou logiciel qu'elle utilise pour fournir les Services. Sherweb installera des Mises à jour Mineures ou des Mises à jour Majeures (collectivement « Mise à jour »), qu'elle déterminera à sa seule discrétion, et se réserve le droit d'annuler toute Mise à jour sans en avoir l'obligation. Avant toute Mise à jour, Sherweb vous avisera à l'aide d'un préavis et rendra disponible la Mise à jour dans l'environnement de préproduction pendant une période définie vous permettant de déceler des incompatibilités avec votre environnement, le cas échéant.

a) Dans le cas d'une Mise à jour Mineure, le préavis sera de deux (2) jours ouvrables et sera communiqué à l'aide d'une bannière dans C2. La Mise à jour Mineure, quant à elle, sera disponible dans l'environnement de préproduction pour un maximum de deux (2) jours ouvrables. Une Mise à jour Mineure comprend, mais n'est pas limitée à, des mises à jour de composantes, de bug fixes et de sécurité.

b) Dans le cas d'une Mise à jour Majeure, le préavis sera de trente (30) jours et sera communiqué à l'aide d'une bannière dans C2 ainsi que par courriel. La Mise à jour Majeure, quant à elle, sera disponible dans l'environnement de préproduction pendant trente (30) jours. Une Mise à jour Majeure comprend, mais n'est pas limitée à, des ajouts de nouvelles fonctionnalités, des modifications ou améliorations de fonctionnalités existantes, des modifications cosmétiques, des changements qui impactent les comportements des fonctionnalités existantes ou les résultats de celles-ci, ou des changements sur l'expérience ou le flux de travail des Utilisateurs finaux.

5.3.1 Mises à jour relative aux licences perpétuelles. Si vous utilisez une licence perpétuelle des Services, Vous êtes le seul responsable d'installer les Mises à jour. Sherweb se réserve le droit de refuser de vous offrir du Soutien technique advenant le cas où la version du logiciel que vous utilisée pour la prestation des Services est antérieure à l'avant-dernière version disponible.

5.4 Maintenance. Sherweb peut effectuer de temps à autre des travaux de maintenance planifiée tant au niveau de son infrastructure réseaux que de ses serveurs, qui peuvent interrompre les Services ou avoir quelque autre incidence sur ceux-ci. Les travaux de maintenance planifiée seront effectués en dehors des heures de pointe, heure normale de l'Est, et Sherweb déploiera tous les efforts commercialement raisonnables pour vous aviser au moins quarante-huit (48) heures avant le début de tels travaux. Sherweb peut aussi effectuer des travaux de maintenance urgente, lesquels peuvent s'imposer sans préavis; en cas de maintenance urgente, Sherweb déploiera tous les efforts commercialement raisonnables pour vous aviser dès que possible et pour effectuer les travaux de manière à ne pas interrompre indûment les Services. Il vous incombe de bien comprendre ces avis et de prendre les mesures requises pour réduire, le plus possible, l'incidence des travaux de maintenance sur votre organisation.

6. Garantie de disponibilité de Service et Crédits de service. Sherweb déploiera tous les efforts commercialement raisonnables pour atteindre un niveau de Disponibilité du service de 99,9% pour

les Services. Toute demande de Crédits de service devra être soumise par écrit et sera traitée selon les termes de l'Entente.

7. **Préséance.** En cas de divergence entre les documents formant l'Entente, l'ordre de préséance suivant s'applique : (i) un amendement (ii) l'Annexe (iii) l'Entente de service (iv) tous autres documents, offres de services, énoncés de travaux ou Commandes, à condition que ceux-ci soient dûment approuvés par les Parties.

TABLEAU A

Niveau de Gravité de l'Erreur	Définition de la priorité de l'Erreur du programme	Exemple	Objectif de délai de prise en charge	Objectif de temps de restauration des Services
Gravité 1	Urgente : Il s'agit du type d'Erreur le plus grave. Il peut s'agir d'une interruption globale, une défaillance critique dans les activités opérationnelles ou il n'existe aucune solution de rechange.	Panne de service	30 minutes	4 heures
Gravité 2	Élevée : Il s'agit du deuxième type d'Erreur le plus grave. Un problème de cette gravité a des répercussions importantes. Il peut s'agir d'une application qui n'est pas fonctionnelle ou qui est considérablement dégradée; il existe une solution de rechange à court terme.	Utilisabilité du service réduite (ex. Erreurs d'accès aux données)	60 minutes	24 heures
Gravité 3	Moyenne : L'Erreur limite la fonctionnalité ou l'utilité de l'application, mais la situation n'est pas critique et n'empêche pas l'exploitation continue du Service. Une solution de rechange est facilement accessible et peut être appliquée ou utilisée avec peu ou pas de répercussions opérationnelles.	Solution de rechange peu commode, mais service fonctionnel	60 minutes durant les jours ouvrables, soit du lundi au vendredi entre 8h et 18h (heure normale de l'Est), à l'exception des jours fériés de la province du Québec.	72 heures
Gravité 4	Faible : Le type d'Erreur le moins grave. Il s'agit d'un problème minimal découlant d'une composante ou fonction insatisfaisante ou défaillante. Le problème peut être contourné sans répercussions opérationnelles et sans nuire à l'intégrité des données. La maintenance reportée d'une Erreur de programme de faible gravité est acceptable.	Répercussions minimales ou inexistantes, mais pouvant être réglées par le prochain correctif	2 jours ouvrables, soit du lundi au vendredi entre 8h et 18h (heure normale de l'Est), à l'exception des jours fériés de la province du Québec.	10 jours