



## ENTENTE SUR LES NIVEAUX DE SERVICE

**IMPORTANT : EN ACCEPTANT LA PRÉSENTE ENTENTE DE NIVEAUX DE SERVICE ENTRE VOUS ET COLLIGERES - EN SIGNANT UN BON DE COMMANDE, EN CHOISSANT J'ACCEPTÉ » OU EN UTILISANT LES SERVICES DE COLLIGERES, VOUSACCEPTÉZ D'ÊTRE LIÉ PAR TOUTES LES CONDITIONS ÉNONCÉES DANS LA PRÉSENTE ENTENTE SUR LES NIVEAUX DE SERVICE.**

La présente entente sur les niveaux de service (« **ENS** ») définit plus en détail les services offerts aux termes de l'*Entente de services* (« **EDS** ») entre Colligeres et le Bénéficiaire et payeur de ces services (ci-après, « **vous** », « **votre** » ou « **vos** »). L'ENS s'applique aux services de Colligeres ci-après décrits et régit ceux-ci; il en est de même pour les autres services fournis à distance par Colligeres que vous commandez et payez conformément à votre EDS et sous réserve de votre conformité à cette dernière. La présente ENS entre en vigueur immédiatement, est émise conformément aux conditions de l'EDS et intègre par renvoi les conditions de celle-ci par et entre Colligeres et vous.

Les conditions afférentes à chacun des services aux termes de la présente ENS sont définies ci-dessous, dans les articles qui leur correspondent. Toutefois, à moins de dispositions expresses à l'effet contraire ou d'incompatibilité avec quelque élément du contexte, les conditions prévues à l'article « **CONDITIONS GÉNÉRALES POUR TOUS LES SERVICES** » s'appliquent à tous les services énoncés ci-dessous. À moins d'être autrement défini aux présentes, les termes en majuscules dans la présente ENS auront le même sens que ceux qui sont utilisés dans l'EDS. **En cas de conflit ou d'incompatibilité entre les termes de l'EDS et les conditions de la présente ENS, les conditions de la présente ENS prévaudront et seront appliquées.**

**RUBRIQUES DE LA PRÉSENTE ENS ET SERVICES CONNEXES :**

A. **Conditions générales pour tous les services**

- B. **Services hébergés privés SharePoint** : Le service logiciel Colligeres, favorisant la collaboration et la gestion de documents via le navigateur, créé en utilisant l'application Microsoft SharePoint pour chacun des clients.
- C. **Service d'hébergement SharePoint multilocataires** : Le service logiciel de Colligeres, favorisant la collaboration et la gestion de documents via le navigateur, créé en utilisant l'application Microsoft SharePoint partagée simultanément par de multiples clients.
- D. **Service d'hébergement Web** : Le service logiciel Colligeres offrant des ressources partagées sur un serveur en affichant celles-ci sous forme de site Web à l'intention des autres utilisateurs d'Internet.
- E. **Service de serveur privé virtuel** : Le service logiciel Colligeres offrant un environnement de serveur virtuel qui exécute son propre système d'exploitation et un ensemble de ressources affectées à une fin particulière.
- F. **Service d'hébergement Exchange** : Le service logiciel Colligeres pour le courriel, la gestion d'agenda et la gestion de tâches, créé à l'aide de l'application serveur Microsoft Exchange.
- G. **Service CRM** : Le service logiciel Colligeres pour gérer les relations clients, y compris la saisie, le stockage et l'analyse des renseignements, créés en utilisant Microsoft Dynamics CRM.
- H. **Service de messagerie sécurisée** : Le service logiciel Colligeres pour le cryptage du courriel et/ou la prévention de la fuite de données (PFD), dans le cadre du service de courriel Exchange
- I. **Sauvegarde en ligne** : Système de sauvegarde en ligne pour les postes de travail et les serveurs.
- J. **Serveurs Performance Cloud** : Serveurs en nuage haute performance de Colligeres.
- K. **Services PCI-DSS** : Services de Colligeres pour ses serveurs Performance Cloud.
- L. **Serveurs en nuage gérés**: Serveurs en nuage de Colligeres gérés.

## M. *Services Microsoft Online*

N. *Service Cloud PBX* : La solution infonuagique PBX.

## A. **CONDITIONS GÉNÉRALES POUR TOUS LES SERVICES**

### 1. **Gestion de compte**

Colligeres fournira à vos administrateurs désignés l'accès à un outil de gestion, le « **Gestionnaire de compte** ».

En outre, le « **Panneau de gestion** » permet à vos administrateurs désignés de changer les mots de passe, d'autoriser de nouveaux comptes d'utilisateur, de désactiver les comptes obsolètes et d'exercer d'autres activités de gestion similaires.

Vous pouvez accéder en tout temps au *Panneau de gestion* et au *Gestionnaire de compte* à l'aide des paramètres d'accès administratif, à partir de la page :

[HTTP://WWW.COLLIGERES.COM/FR/ACCES-CLIENT](http://www.colligeres.com/fr/acces-client)

Il vous incombe entièrement de conserver en toute confidentialité les renseignements sur les mots de passe et les comptes de vos administrateurs. En outre, toutes les activités aux termes de votre compte vous incombent entièrement. Vous acceptez d'aviser immédiatement Colligeres de toute activité non autorisée sur votre compte ou de toute autre atteinte à la sécurité de celle-ci. Colligeres ne sera pas tenue responsable de pertes que vous pourriez subir à la suite de l'utilisation de votre mot de passe ou de votre compte administrateur par une tierce personne, avec ou sans votre avis. Vous ne devez, à aucun moment, utiliser le compte de quelqu'un d'autre sans l'autorisation du titulaire de ce compte.

### 2. **Service à la clientèle, demandes de renseignements relatives à la facturation et aux ventes**

Pour les demandes de nature technique, veuillez-vous adresser à [support@colligeres.com](mailto:support@colligeres.com).

Toutes les demandes non techniques, ainsi que toutes les demandes au sujet de votre compte, doivent être adressées à [facturation@colligeres.com](mailto:facturation@colligeres.com).

Les demandes portant sur l'achat de nouveaux comptes ou de services supplémentaires doivent être adressées à [ventes@colligeres.com](mailto:ventes@colligeres.com).

### 3. Soutien de l'infrastructure

Colligeres fournit des services de soutien de l'infrastructure à vos administrateurs désignés. Les services de soutien de l'infrastructure sont définis comme des services de soutien portant sur les problèmes ou anomalies des serveurs de Colligeres. Il n'y a pas de frais supplémentaires pour ces services. (Remarque : veuillez vérifier l'état des serveurs sur notre site Web avant de téléphoner aux services de soutien à la clientèle de Colligeres.) Vous avez le droit de désigner jusqu'à quatre (4) administrateurs autorisés à téléphoner aux services de soutien à la clientèle de Colligeres.

### 4. Services de soutien à l'utilisateur final et services de soutien personnalisés

Colligeres ne fournira aucun soutien à vos utilisateurs finaux à moins d'une entente expresse par écrit à cet effet avec Colligeres. Le fait d'aiguiller vers le service de soutien technique de Colligeres vos utilisateurs finaux ou des tiers qui ne sont pas des administrateurs constituera une violation de la présente ENS.

Colligeres offre des contrats personnalisés dans le cadre de divers types de programmes de soutien. En outre, plusieurs services de soutien sont à votre disposition, au besoin, dont les prix diffèrent selon le service de soutien ou le projet visé. Veuillez communiquer avec votre représentant Colligeres ou écrivez-nous à [ventes@colligeres.com](mailto:ventes@colligeres.com) pour plus de renseignements à cet égard.

### 5. Services de migration de données

Colligeres vous fournira, sur demande, une estimation préalable des frais de migration pour passer d'un système ou d'un fournisseur vers nos services en fonction des renseignements que vous fournirez. Vous reconnaissez, toutefois, que nos frais seront calculés en fonction de la quantité réelle de données migrées et pourront dépasser le montant de l'estimation. Vous reconnaissez qu'une fois les services de migration initiés par Colligeres, celle-ci pourra trouver que des limites techniques liées à la configuration de vos données nous empêchent de mener à bien la migration. Vous reconnaissez qu'il y a un risque particulier que des données soient perdues au cours d'une migration, et vous vous engagez à créer une sauvegarde fiable de toutes les données à être migrées et ce, préalablement au moment où Colligeres initiera la migration.

Vous convenez que Colligeres ne sera pas tenue responsable à votre égard, ni à l'égard d'un tiers, dans le cadre de la migration, pour des dommages découlant de la perte ou de l'altération de vos informations, ou de celles d'un tiers.

## 6. Logiciel serveur

Colligeres aura recours aux pratiques courantes de l'industrie afin de s'assurer que le logiciel a été correctement configuré à tous égards importants. S'il existe plus d'une façon de configurer le logiciel, Colligeres choisira la configuration qu'elle juge, à son entière discrétion, la plus appropriée.

Colligeres pourra installer des correctifs de sécurité, des mises à jour et des *Service Packs*, à son entière discrétion et uniquement dans la mesure où ces correctifs de sécurité, mises à jour et *Service Packs* existent et sont compatibles avec les services de Colligeres. Les mises à jour de logiciels peuvent changer le comportement et la fonctionnalité du système et peuvent, à ce titre, avoir une incidence négative sur vos applications.

Colligeres ne peut prévoir, ni être tenue responsable d'interruptions de service ou de changements en matière de fonctionnalité ou de rendement dus à l'application de correctifs et de mises à niveau de logiciel. Si ces interruptions ou changements se produisent, Colligeres déploiera tous ses efforts pour remédier à la situation aussitôt que possible après que vous l'aurez avisée de ce problème.

Colligeres ne sera pas tenue responsable de problèmes qui pourraient découler d'incompatibilités entre les nouvelles versions du logiciel et le contenu de vos documents, qu'il s'agisse de mises à niveau demandées, exigées ou discrétionnaires. Colligeres déploiera néanmoins tous les efforts raisonnables pour vous aider à trouver une solution de rechange.

## 7. Sécurité

L'accès au centre des opérations et aux systèmes de Colligeres est restreint au personnel autorisé. Colligeres veille à ce que ses employés et sous-traitants connaissent et comprennent ses politiques. Colligeres prend toutes les mesures de sécurité possibles pour protéger ses systèmes et services, ainsi que la sécurité des données que ceux-ci contiennent.

## 8. Rétention des données

Sauf en ce qui concerne ce qui suit, Colligeres ne sera aucunement tenue responsable de la rétention de vos données après la résiliation de votre compte. Colligeres supprimera toutes les données des serveurs, une fois le compte résilié, ainsi que les copies de sauvegarde durant la rotation prévue de celles-ci ou auparavant, tel qu'il lui conviendra. Colligeres ne restaurera, ne fournira sur ses supports de données et n'enverra pas de données liées aux comptes existants ou résiliés.

## 9. Rapports d'incidents, crédits et remboursements

Si un incident fait en sorte qu'un ou plusieurs services que vous avez choisis ne sont pas disponibles temporairement, vous pourrez recevoir un crédit ou un remboursement conformément à l'article sur les « crédits pour services non disponibles » applicable à chacun des services.

OUTRE CE QUI EST PRÉVU EXPRESSÉMENT AUX ARTICLES APPLICABLES DE LA PRÉSENTE ENTENTE SUR LES « CRÉDITS POUR SERVICES NON DISPONIBLES », COLLIGERES NE SERA AUCUNEMENT TENUE RESPONSABLE DE LA NON-DISPONIBILITÉ DE SERVICES.

Pour réclamer un crédit ou un remboursement pour perte de service, le client devra déposer un rapport (un « **rapport d'incident** » ) adressé à [feedback@colligeres.com](mailto:feedback@colligeres.com) dans les quinze (15) jours de l'événement ayant déclenché cette perte. Le rapport d'incident devra comprendre une description détaillée des services touchés, des problèmes observés et de la durée de l'événement. Avant de traiter une demande de crédit, l'équipe de comptables de Colligeres devra valider les renseignements fournis par le client dans le rapport d'incident afin de confirmer la perte de services et leur durée, ainsi que le crédit ou remboursement correspondant. Tout montant dû à cet égard pour le service touché sera crédité sur la facture suivante.

## 10. Montant total maximum de crédits et remboursements

Dans tous les cas où des crédits ou remboursements sont accordés à un client pour une telle perte de service, le montant total maximum cumulatif de ces crédits ou remboursements, au cours d'un mois donné pour un service donné, ne dépassera pas le montant total des frais que vous devrez autrement payer pour le service en question durant ce mois.

Si, au moment où s'est produit l'événement dont découle le crédit, vous avez violé l'ENS (ou tout document qui lui est intégré), y compris vos obligations de paiement, vous n'aurez droit à un crédit ou remboursement que lorsque vous aurez remédié à cette violation. Vous n'aurez pas droit à un crédit ou remboursement si l'événement dont découle le crédit ou remboursement ne se serait pas produit sans votre violation de l'ENS (et de tout document qui lui est intégré), votre faute ou votre négligence.

## 11. Responsabilités fonctionnelles du client

Pour accéder aux services et utiliser ceux-ci, vous devez notamment fournir :

- une connexion Internet avec une bande passante suffisante et de haute qualité qui vous permettent de naviguer ainsi que de télécharger des données en amont et en aval avec aisance;

- un navigateur Internet qui fonctionne bien;
- des outils servant à développer et publier le contenu, que vous jugez convenables et utiles;
- des outils pour accéder aux serveurs de bases de données, si vous avez acheté ces services.

## 12. Marques de commerce

Vous reconnaissez que « Colligeres » est une marque de commerce déposée faisant l'objet d'une licence de Colligeres. « Microsoft », « Microsoft Dynamics », « SharePoint » et « Microsoft Exchange » sont des marques de commerce déposées de Microsoft Corporation. La présente entente ne transfère pas de droits intellectuels, de droits de propriété ou d'autres droits exclusifs sur les marques déposées indiquées ci-haut.

## 13. Efforts commercialement raisonnables

Certains services et les obligations aux présentes sont offerts sur une base d'efforts commercialement raisonnables. Aux fins du présent ENS, « **efforts commercialement raisonnables** » signifie que Colligeres offrira lesdits éléments de manière raisonnablement diligente, mais sans aucune garantie d'atteindre les résultats désirés.

## 14. Versions antérieures de la présente ENS

La présente ENS remplace toutes les versions antérieures d'ENS applicables qui ont été distribuées ou rendues disponibles par Colligeres, ses représentants ou ses mandataires. La procédure de modification de la présente ENS est régie par les conditions de l'ENS.

## B. CONDITIONS PARTICULIÈRES : *Nuage privé SharePoint*

### 15. Autres termes définis pour le *Nuage privé SharePoint* :

« **Service semi-privé SharePoint** » désigne le service Colligeres SharePoint où vous avez l'annuaire Active Directory et des serveurs SharePoint dédiés, mais où vous partagez avec d'autres le serveur SQL.

« **Date d'entrée en vigueur** » désigne la date à laquelle vous avez soumis une entente signée pour le service SharePoint Private Cloud et où Colligeres a reçu vos modalités de paiement pour le premier mois de service.

« **Services gérés de SharePoint** » désigne les serveurs et le service logiciel SharePoint de Colligeres, ainsi que le service de soutien, tel que défini ci-dessous.

« **Services non gérés de SharePoint** » désigne les serveurs SharePoint de Colligeres, ainsi que le service de soutien, tel que défini ci-dessous. Les services non gérés de SharePoint ne comprennent aucune des applications de SharePoint pour lesquelles Colligeres octroie des licences d'utilisation sur un nuage privé ou semi-privé.

« **Serveurs** » désigne les serveurs virtuels du Nuage privé SharePoint.

« **SharePoint** » désigne la plate-forme d'application Web de SharePoint élaborée par Microsoft et fournie par Colligeres dans le cadre de ses services.

« **Utilisateur** » désigne un particulier ou un appareil autorisé à avoir accès au service ou à utiliser de toute autre façon ce service.

### 16. Description des services

#### *i) Services gérés de SharePoint*

S'ils sont sélectionnés, les services gérés de SharePoint sont des services offerts sur le réseau. Colligeres fournit la maintenance du serveur et du logiciel, y compris la surveillance 24 heures par jour, 7 jours sur 7, et le déploiement de correctifs au logiciel, les corrections de bogues, les *Service Packs*, ainsi que les mises à niveau de la même version. Colligeres surveille et gère également les comptes d'utilisateurs conformément aux dispositions de la présente ENS. *ii) Services non gérés de SharePoint*

S'ils sont sélectionnés, les services non gérés de SharePoint sont des services offerts sur le réseau. Colligeres ne fournit pas la maintenance du serveur et du logiciel, à moins d'une entente par écrit à cet effet. Colligeres fournit l'accès au RDP et au FTP dont vous avez besoin pour être en mesure de faire de vous-même la maintenance requise aux termes des dispositions énoncées dans la présente ENS. Colligeres ne sera aucunement

tenue responsable de la gestion des services non gérés de SharePoint. Il vous incombe entièrement de prendre les mesures appropriées pour gérer votre compte SharePoint, notamment en vous tenant informés et en installant des mises à jour au logiciel, des corrections de bogues, des *Service Packs* et des mises à niveau de la même version, ainsi que les moniteurs qui seront exigés ou qui pourront vous être utiles dans le cadre de votre utilisation du présent compte. Colligeres ne sera pas tenue responsable des dommages découlant, directement ou indirectement, de votre gestion de votre compte SharePoint ou de votre incapacité à gérer ce compte de façon convenable. Colligeres ne garantit aucunement que les services non gérés de SharePoint donneront les résultats désirés, seront exempts de problèmes opérationnels ou ne causeront pas de dommages à vos renseignements ou à ceux de tiers.

VOUS DEVEZ INDEMNISER COLLIGERES, SES ADMINISTRATEURS DIRIGEANTS, EMPLOYÉS, MANDATAIRES ET SOUS-TRAITANTS DE TOUS LES DOMMAGES, RESPONSABILITÉS, FRAIS ET DÉPENSES, NOTAMMENT LES HONORAIRES D'AVOCAT RAISONNABLES, DÉCOULANT DE OU AUTREMENT LIÉS À VOTRE EXPLOITATION DES SERVICES NON GÉRÉS DE SHAREPOINT.

## 17. Reprise d'activité après sinistre

Si une option de sauvegarde est incluse dans votre service, les sauvegardes seront surveillées et examinées pour s'assurer de leur validité, et des essais seront effectués, à intervalles réguliers, sur les procédures de restauration. Les paramètres de sauvegarde et le temps de rétention des copies sont définis dans la description de vos services disponibles auprès du *Gestionnaire de compte*. Colligeres ne garantit cependant pas qu'une copie de sauvegarde valide sera disponible à chaque jour de cette période. En cas d'interruption de service, Colligeres priorisera la restauration du service, et elle s'engage à prendre toutes les mesures commerciales raisonnables pour assurer cette restauration dans les meilleurs délais. Colligeres peut, en fonction de l'interruption de service dont il s'agit, restaurer d'abord le service, sans les données. Toutes les données qui ne sont pas immédiatement accessibles après une interruption de service seront restaurées à partir de la plus récente copie de sauvegarde, et l'accès à ces données sera priorisé par Colligeres. Afin de s'assurer que les opérateurs de Colligeres soient prêts pour la procédure de restauration, Colligeres fait fréquemment des exercices pour mettre à l'essai cette procédure. La responsabilité pour la perte de données à la suite de la panne ou de la perte de supports de sauvegarde n'incombera cependant pas à Colligeres.

## 18. Restauration

Colligeres reconnaît que vos utilisateurs ou administrateurs puissent supprimer par erreur, en tout ou en partie, selon le cas, certains éléments de votre base de données. Comme il ne s'agit pas de défauts du système et que les opérations de

restauration peuvent exiger la mise en œuvre partielle de la procédure prévue dans le plan de reprise d'activité après sinistre de Colligeres, cette dernière se réserve le droit de vous facturer cette restauration à un tarif horaire minimum de 150 \$ USD (avec frais minimum de 75 \$ USD), taxes en sus, et vous acceptez de payer ce montant. Colligeres ne garantit pas l'intégrité du contenu de chacune des sauvegardes.

## 19. Soutien PowerShell

L'exécution de PowerShell n'est disponible que pour les services gérés de SharePoint, et uniquement en conformité avec les conditions suivantes :

- Colligeres exécutera les commandes ou scripts de PowerShell pour le dépannage de problèmes de configuration et de forme.
- Colligeres exécutera uniquement les commandes ou scripts complets.
- Vous devez fournir des scripts qui sont prêts en tout point à être déployés; Colligeres n'apportera de changements à aucun script, et chacun des scripts devra solliciter les variables nécessaires.
- Vous devez fournir un bref sommaire de l'objectif et du mode d'utilisation du script ou de la commande, ainsi que des directives pour l'exécuter de façon appropriée.
- Colligeres ne créera ni ne fournira de scripts PowerShell personnalisés.
- Colligeres ne fournira pas d'aide en matière de dépannage ou de mesures correctives pour les scripts ou commandes de PowerShell.

Colligeres ne fournira pas d'aide ou de mesures correctives quant aux résultats qui découleront de l'exécution d'un script ou d'une commande de PowerShell. L'exécution d'un script ou d'une commande de PowerShell sera à vos risques. Colligeres ne garantit aucunement que les scripts ou commandes de PowerShell donneront les résultats désirés, seront exempts de problèmes opérationnels ou ne causeront pas de dommages à vos renseignements ou à ceux de tiers.

VOUS DEVEZ INDEMNISER COLLIGERES, SES ADMINISTRATEURS DIRIGEANTS, EMPLOYÉS, MANDATAIRES ET SOUS-TRAITANTS DE TOUS LES DOMMAGES, RESPONSABILITÉS, FRAIS ET DÉPENSES, NOTAMMENT LES HONORAIRES D'AVOCAT RAISONNABLES, DÉCOULANT DE OU AUTREMENT LIÉS À L'EXÉCUTION DES SCRIPTS OU COMMANDES DE POWERSHELL QUE VOUS AUREZ DEMANDÉS.

## 20. Maintenance

La maintenance est uniquement incluse avec les services gérés SharePoint de Colligeres, à moins d'une entente par écrit à l'effet contraire.

**Maintenance planifiée.** La maintenance planifiée est habituellement prévue entre 23h00 et 3h00 (HE). Colligeres vous donnera un préavis de deux jours à cet égard.

**Mise à jour urgente.** L'installation de « **mises à jour** » urgentes sera prévue aussitôt que possible après les essais et une fois qu'un avis à cet effet vous aura été envoyé. L'avis de deux jours susmentionné ne s'appliquera pas aux mises à jour urgentes. Colligeres réserve également une période de deux (2) heures de maintenance les mercredis et samedis de 23h00 à 3h00 (HE), durant laquelle les serveurs pourront être mis hors ligne pour les mises à jour urgentes.

## 21. Politique sur les comptes inactifs ou désactivés

À moins que vous n'acceptiez de verser à Colligeres les frais de maintenance applicables aux comptes inactifs, nous pourrions supprimer de façon permanente vos comptes inactifs ou ceux qui auront été désactivés à la suite de votre demande de résiliation de compte au moyen des outils administratifs de Colligeres ou de l'intervention de l'équipe responsable des comptes de Colligeres pour un paiement en souffrance, ou pour toute autre raison, et cette suppression permanente aura lieu sept (7) jours, selon le cas, après la date de résiliation de votre compte.

## 22. Services de soutien à l'utilisateur final

Colligeres ne fournit pas de soutien à l'utilisateur final pour le service Nuage Privé SharePoint, à moins d'une entente par écrit à l'effet contraire.

## 23. Disponibilité du service d'application

Le service *Nuage privé SharePoint* n'est disponible qu'aux clients qui sont abonnés aux services gérés SharePoint de Colligeres. Colligeres s'engage à une moyenne de service disponible de 99,9 % par défaut et de 99,999 % lorsque tous les rôles de serveurs sont redondants. Cette garantie est calculée mensuellement. La disponibilité se définit comme l'habileté qu'a un utilisateur au sein d'une entreprise de se connecter à un service et d'accéder à SharePoint, dans chaque instance, selon le cas. Toutes les circonstances qui échappent au contrôle raisonnable de Colligeres, et notamment les conditions suivantes, sont exclues du calcul de disponibilité : les problèmes qui proviennent du client, y compris les problèmes de réseau ou d'Internet, les problèmes avec l'application d'un tiers, la perte de disponibilité du service à cause d'une attaque du réseau, telles les attaques DDoS, SYN, ou autres attaques similaires, les problèmes

causés par une résolution de DNS, un nom de domaine ou l'expiration d'un certificat, les « bogues » de logiciels ou les problèmes avec les produits utilisés qui provoquent des interruptions de service, les bogues de matériel informatique ou les pannes que même les systèmes de haute disponibilité ne peuvent résoudre, les problèmes qui échappent à notre contrôle dans le centre de données exploité par Colligeres, telles la disponibilité d'Internet et la disponibilité d'énergie électrique, ou toute autre situation mentionnée dans la présente ENS.

Colligeres calcule le temps de disponibilité comme suit : un pourcentage de temps au cours d'un mois (30 jours X 24 heures X 60 minutes) où le système est disponible, mais à l'exclusion notamment des conditions ci-dessus et de toutes les maintenances planifiées ou urgentes. Toute perte de services qui durera moins de cinq (5) minutes ne sera pas comprise dans le calcul de service disponible. Colligeres calcule la disponibilité de service en s'appuyant à la fois sur le système de suivi à distance et sur le rapport d'incident de l'équipe d'ingénieurs.

#### **24. Crédits pour services non disponibles**

D'après la formule du coût établi par service, pour chacun des mois où la disponibilité du service tombera sous la moyenne de 99,9 % ou 99,999 %, conformément aux calculs de l'article 23 ci-dessus, Colligeres réduira de 5 % les montants qui doivent lui être versés pour ce service durant le mois en question. En outre, pour chaque tranche de 1 % de perte du service en deçà de la moyenne de disponibilité visée au cours du même mois civil, Colligeres réduira les montants à lui être versés d'un autre 2,5 %. Du fait de l'architecture mise en place par Colligeres pour offrir le service, les utilisateurs au sein d'une entreprise peuvent être assignés à des serveurs distincts et séparés. Si l'un de vos serveurs subit une panne qui dure plus longtemps que le niveau de service garanti, votre entreprise ne sera indemnisée, au prorata, que pour les utilisateurs ayant des comptes sur les serveurs touchés par l'incident.

De plus, la présente ENS ne s'appliquera pas aux pannes du service de recherche de SharePoint. En outre, les problèmes causés par le matériel informatique ou les logiciels de tiers ne seront pas considérés comme des pannes. Si vous modifiez les accès de Colligeres, celle-ci ne pourra être tenue responsable si votre mise à jour n'est pas déployée. Ces diminutions de services ne sont pas considérées comme des pannes et ne sont pas incluses dans les calculs de disponibilité.

Votre rapport d'incident devra décrire la panne, y compris l'identification des serveurs de SharePoint Farm touchés, l'heure du début et de la fin de la panne, ainsi que l'effet préjudiciable que vous avez subi à titre d'utilisateur.

## 25. Services de journalisation

Colligeres conservera pendant 14 jours les données journalisées par le service unifié de journalisation (ULS). Toutefois, si les données de l'ULS atteignent 5 gigaoctets dans les 14 jours, les données du ULS seront écrasées en fonction du principe de « premier entré, premier sorti », et les données ne seront conservées que pour la période de temps correspondant à cette limite de 5 gigaoctets.

## 26. Administration de plateforme

Colligeres s'appuiera sur les lignes directrices pour l'installation par défaut de Microsoft pour fournir l'environnement initial. Il vous incombera autrement de gérer vos sites SharePoint, notamment en créant vos collections de sites, en choisissant l'administrateur de vos sites de collections, en ajoutant des utilisateurs, en fournissant des autorisations et en personnalisant l'interface.

## 27. Utilisation abusive du système

Vous ne devez pas utiliser de services *Nuage privé SharePoint* en publiant vos informations d'accès. Tous les scripts que vous utilisez en lien avec vos services SharePoint doivent être écrits de façon à ne pas consommer une partie disproportionnée de ressources informatiques et de ressources de largeur de bande. Utiliser les services *Nuage privé SharePoint* de façon à créer des perturbations opérationnelles pour les autres clients de SharePoint/Colligeres ou, de façon générale, pour les systèmes de Colligeres sera réputé être une consommation disproportionnée de ressources informatiques et de ressources de largeur de bande.

## **C. CONDITIONS PARTICULIÈRES : *Service d'hébergement multi-locataires SharePoint***

### **28. Description des services**

Si vous l'avez sélectionnée, Colligeres vous fournira la plateforme d'application Web de SharePoint élaborée par Microsoft, partagée simultanément par de multiples clients.

### **29. Reprise d'activité après sinistre**

Colligeres planifie des sauvegardes quotidiennes sur le réseau vers des supports de sauvegarde partagés. Les sauvegardes sont surveillées et examinées pour s'assurer de leur validité, et des essais de restauration sont effectués à intervalles réguliers. La période de rétention des copies est de sept (7) jours. Colligeres ne garantit cependant pas qu'une copie de sauvegarde valide sera disponible à chaque jour de cette période. En cas d'interruption de service, Colligeres priorisera la restauration du service, et elle s'engage à prendre toutes les mesures commerciales raisonnables pour assurer cette restauration dans les meilleurs délais. Colligeres peut, en fonction de l'interruption de service dont il s'agit, restaurer d'abord le service, sans les données. Toutes les données qui ne sont pas immédiatement accessibles après une interruption de service seront restaurées à partir de la plus récente copie de sauvegarde, et l'accès à ces données sera priorisé par Colligeres. Afin de s'assurer que les opérateurs de Colligeres soient prêts pour la procédure de restauration, Colligeres fait fréquemment des exercices pour mettre à l'essai cette procédure. La responsabilité pour la perte de données à la suite de la panne ou de la perte de supports de sauvegarde n'incombera cependant pas à Colligeres.

### **30. Politique sur les comptes inactifs ou désactivés**

À moins que vous n'acceptiez de verser à Colligeres les frais de maintenance applicables aux comptes inactifs, nous pourrions supprimer de façon permanente vos comptes inactifs ou ceux qui auront été désactivés à la suite de votre demande de résiliation de compte au moyen des outils administratifs de Colligeres ou de l'intervention de l'équipe responsable des comptes de Colligeres pour un paiement en souffrance, ou pour toute autre raison, et cette suppression permanente aura lieu sept (7) jours après la date de résiliation de votre compte.

### **31. Soutien au service sans fil**

Colligeres autorise l'accès sans fil au serveur de SharePoint. Votre succès en matière de configuration et d'installation de l'accès à un serveur sans fil sera largement tributaire du dispositif et du fournisseur d'accès sans fil que vous choisirez. C'est pourquoi, là où elle ne contrôle pas directement l'accès à un serveur sans fil, Colligeres ne s'engage

qu'à déployer des efforts commercialement raisonnables pour vous aider à configurer cet accès et à vous offrir des services de soutien à cet égard.

### 32. Disponibilité du service d'application

Colligeres s'engage à une moyenne de service disponible de 99,999 % pour le service d'hébergement multi-locataires SharePoint. Cette garantie est calculée mensuellement. La disponibilité se définit comme l'habileté qu'a un utilisateur au sein d'une entreprise de se connecter à un service et d'accéder au service d'hébergement multi-locataires SharePoint. Toutes les circonstances qui échappent au contrôle raisonnable de Colligeres, et notamment les conditions suivantes, sont exclues du calcul de disponibilité : les problèmes qui proviennent du client, y compris les problèmes de réseau ou d'Internet, les problèmes avec l'application d'un tiers, la perte de disponibilité du service à cause d'une attaque du réseau, telles les attaques DDoS, SYN, ou autres attaques similaires, les problèmes causés par une résolution de DNS, un nom de domaine ou l'expiration d'un certificat, les « bogues » de logiciels ou les problèmes avec les produits utilisés qui provoquent des interruptions de service, les bogues de matériel informatique ou les pannes que même les systèmes de haute disponibilité ne peuvent résoudre, les problèmes qui échappent à notre contrôle dans le centre de données exploité par Colligeres, telles la disponibilité d'Internet et la disponibilité d'énergie électrique, ou toute autre situation mentionnée dans la présente ENS.

Colligeres calcule le temps de disponibilité comme suit : un pourcentage de temps au cours d'un mois (30 jours X 24 heures X 60 minutes) où le système est disponible, mais à l'exclusion notamment des conditions ci-dessus et de toutes les maintenances planifiées ou urgentes. Toute perte de services qui durera moins de cinq (5) minutes ne sera pas comprise dans le calcul de service disponible. Colligeres calcule la disponibilité de service en s'appuyant à la fois sur le système de suivi à distance et sur le rapport d'incident de l'équipe d'ingénieurs.

### 33. Crédits pour services non disponibles

D'après la formule du coût établi par service, pour chacun des mois où la disponibilité du service tombera sous la moyenne de 99,999 %, conformément aux calculs précédents, Colligeres réduira de 5 % les montants qui doivent lui être versés pour ce service durant le mois en question. En outre, pour chaque tranche de 1 % de perte du service en deçà de la moyenne de disponibilité visée de 99,999 % au cours du même mois civil, Colligeres réduira d'un autre 2,5 % les montants à lui être versés pour ce service.

Du fait de l'architecture mise en place par Colligeres pour offrir le service, les utilisateurs au sein d'une entreprise peuvent être assignés à des serveurs distincts et

séparés. Si l'un de vos serveurs subit une panne qui dure plus longtemps que le niveau de service garanti, votre entreprise ne sera indemnisée, au prorata, que pour les utilisateurs ayant des comptes sur les serveurs touchés par l'incident. Il arrive rarement que certaines parties du service fonctionnent alors que d'autres ne fonctionnent pas; ainsi, les documents peuvent être disponibles, mais le moteur de recherche peut ne pas l'être.

Ces diminutions de services ne sont pas considérées comme des pannes et ne sont pas incluses dans les calculs de disponibilité.

#### **34. Capacité de stockage ; transfert de données; ressources du serveur**

Chaque compte a une capacité de stockage et de transfert de données allouée sur les serveurs de Colligères, en fonction du plan et des options que vous aurez choisis. La taille du stockage et du transfert de données allouée peut être accrue dans le *Panneau de gestion* pour un montant supplémentaire pouvant aller jusqu'au montant maximum autorisé pour chaque plan ou service. Les serveurs peuvent cesser d'accepter, de traiter ou de fournir les données lorsque vous atteignez la limite achetée, causant ainsi la non disponibilité du serveur ou la perte de données. Colligères ne sera pas tenue responsable de cette non-disponibilité ou de ces pertes de données. Les ressources des serveurs sont partagées par tous les comptes hébergés sur le même serveur. Colligères configure les serveurs de façon à ce que les comptes soient séparés le plus possible les uns des autres. Toutefois, dû à la nature de cette configuration, le niveau d'accessibilité aux ressources partagées ne peut être garanti.

## **D. CONDITIONS PARTICULIÈRES : *Service d'hébergement Web***

### **35. Description des services**

Si vous l'avez sélectionné, Colligeres vous fournira un service logiciel qui mettra à votre disposition des ressources partagées sur un serveur de façon à ce qu'un site Web puisse être visualisé par les autres utilisateurs.

### **36. Reprise d'activité après sinistre**

Colligeres planifie des sauvegardes quotidiennes sur le réseau vers des supports de sauvegarde partagés. Les sauvegardes sont surveillées et examinées pour s'assurer de leur validité, et des essais de restauration sont effectués à intervalles réguliers. La période de rétention des copies est de sept (7) jours. Colligeres ne garantit cependant pas qu'une copie de sauvegarde sera disponible chaque jour de cette période de sept (7) jours, selon le cas. En cas d'interruption de service, Colligeres priorisera la restauration du service, et elle s'engage à prendre toutes les mesures commerciales raisonnables pour assurer cette restauration dans les meilleurs délais. Colligeres peut, en fonction de l'interruption de service dont il s'agit, restaurer d'abord le service, sans les données. Toutes les données qui ne sont pas immédiatement accessibles après une interruption de service seront restaurées à partir de la plus récente procédure de sauvegarde, et l'accès à ces données sera priorisé par Colligeres. Afin de s'assurer que les opérateurs de Colligeres soient prêts pour la procédure de restauration, Colligeres fait fréquemment des exercices pour mettre à l'essai cette procédure. La responsabilité pour la perte de données à la suite de la panne ou de la perte de supports de sauvegarde n'incombera cependant pas à Colligeres.

### **37. Restauration**

Colligeres reconnaît que vos utilisateurs ou administrateurs puissent supprimer par erreur, en tout ou en partie, certains éléments de votre base de données, de votre boîte de messagerie ou de vos dossiers publics, selon le cas. Comme il ne s'agit pas de défauts du système et que les opérations de restauration peuvent exiger la mise en œuvre partielle de la procédure prévue dans le plan de reprise d'activité après sinistre de Colligeres, cette dernière se réserve le droit de vous facturer cette restauration à un tarif horaire minimum de 150 \$ USD (avec frais minimum de 75 \$ USD), taxes en sus, et vous acceptez de payer ce montant. Colligeres ne garantit pas l'intégrité du contenu du Web ou de la boîte de messagerie, selon le cas, de chacune des sauvegardes.

### 38. Maintenance

**Maintenance planifiée.** La maintenance planifiée est habituellement prévue entre 23h00 et 3h00 (HE). Colligeres vous donnera un préavis de deux jours à cet égard.

**Mise à jour urgente.** L'installation de mises à jour urgentes sera prévue aussitôt que possible après les essais et une fois qu'un avis à cet effet vous aura été envoyé. L'avis de deux jours susmentionné ne s'appliquera pas aux mises à jour urgentes. Colligeres réserve également une période de deux (2) heures de maintenance les mercredis et samedis de 23h00 à 1h00 (HE), durant laquelle les serveurs pourront être mis hors ligne pour les mises à jour urgentes.

### 39. Limites du volume de courriels

Les courriels entrants et sortants ne peuvent contenir plus de 1000 destinataires, y compris les adresses dans les zones À, Cc, et Cci. En outre, la politique de Colligeres limite à 1000 destinataires le nombre d'envois et de réceptions de courriels par les utilisateurs au cours d'une période de 24 heures. Si un utilisateur a l'habitude d'envoyer ou de recevoir un nombre de courriels dépassant cette limite dans une période de 24 heures, Colligeres réserve le droit d'augmenter son tarif d'abonnement mensuel au prorata du dépassement de ces limites. Ces limites s'appliquent uniquement aux messages Internet; les messages internes ne sont pas limités.

L'envoi de courriels de masse, notamment les bulletins, les services de courriels à option d'adhésion, etc. au moyen du réseau de passerelles Internet de Colligeres, (« **réseau** ») est interdit. Toute tentative d'envoyer ces types de courriels au moyen du réseau contrevient aux conditions de l'ENS et aura pour effet d'annuler toute entente aux termes des présentes. Veuillez consulter l'EDS pour plus de renseignements. Si vous avez besoin d'envoyer ce type de courriel, veuillez communiquer avec Colligeres pour faire l'achat de services supplémentaires.

### 40. Politique sur les comptes inactifs ou désactivés

À moins que vous n'acceptiez de verser à Colligeres les frais de maintenance applicables aux comptes inactifs, nous pourrions supprimer de façon permanente vos comptes inactifs ou ceux qui auront été désactivés à la suite de votre demande de résiliation de compte au moyen des outils administratifs de Colligeres ou de l'intervention de l'équipe responsable des comptes de Colligeres pour un paiement en souffrance, ou pour toute autre raison, et cette suppression permanente aura lieu trois (3) jours après la date de résiliation de votre compte.

#### 41. Disponibilité de serveurs d'hébergement Web

**Disponibilité des serveurs Web.** Colligeres s'engage à offrir une disponibilité de 99,9 % pour son serveur Web, laquelle disponibilité est définie comme l'aptitude à récupérer les en-têtes HTTP du serveur d'hébergement, calculée mensuellement. Colligeres ne surveillera pas la disponibilité de chacun des sites Web individuels, mais uniquement celle du serveur pour l'ensemble du service d'hébergement Web.

Toutes les circonstances qui échappent au contrôle raisonnable de Colligeres, et notamment les conditions suivantes, sont exclues du calcul de disponibilité : les problèmes qui proviennent du client, y compris les problèmes de réseau ou d'Internet, les problèmes avec l'application d'un tiers, la perte de disponibilité du service à cause d'une attaque du réseau, telles les attaques DDoS, SYN, ou autres attaques similaires, les problèmes causés par une résolution de DNS, un nom de domaine ou l'expiration d'un certificat, les « bogues » de logiciels ou les problèmes avec les produits utilisés qui provoquent des interruptions de service, les *bogues* de matériel informatique ou les pannes que même les systèmes de haute disponibilité ne peuvent résoudre, les problèmes qui échappent à notre contrôle dans le centre de données exploité par Colligeres, telles la disponibilité d'Internet et la disponibilité d'énergie électrique, ou toute autre situation mentionnée dans la présente ENS. La garantie sur la disponibilité du serveur Web ne s'applique pas à la disponibilité d'applications précises ou de produits de serveurs (telles les applications ColdFusion ou ASP.NET) déployés sur le serveur Web. La performance de ces applications dépend en grande partie de la qualité du code dans lequel est contenue cette application, laquelle échappe au contrôle de Colligeres.

Colligeres calcule le temps de disponibilité comme suit : un pourcentage de temps au cours d'un mois (30 jours X 24 heures X 60 minutes) où le système est disponible, mais à l'exclusion notamment des conditions ci-dessus et de toutes les maintenances planifiées ou urgentes. Toute perte de services qui durera moins de cinq (5) minutes ne sera pas comprise dans le calcul de service disponible. Colligeres calcule la disponibilité de service en s'appuyant à la fois sur le système de suivi à distance et sur le rapport d'incident de l'équipe d'ingénieurs.

**Disponibilité du serveur SQL (base de données).** Colligeres s'engage à offrir une disponibilité de 99,9 % sur son serveur SQL (base de données). La disponibilité du serveur SQL se définit comme l'aptitude à recevoir une réponse du serveur SQL sur le port 1433, laquelle est calculée mensuellement. Colligeres ne surveillera pas la disponibilité de chacun des sites Web individuels, mais uniquement celle du serveur dans l'ensemble

Toutes les circonstances qui échappent au contrôle raisonnable de Colligeres, et notamment les conditions suivantes, sont exclues du calcul de disponibilité : les

problèmes qui proviennent du client, y compris les problèmes de réseau ou d'Internet, les problèmes avec l'application d'un tiers, la perte de disponibilité du service à cause d'une attaque du réseau, telles les attaques DDoS, SYN, ou autres attaques similaires, les problèmes causés par une résolution de DNS, un nom de domaine ou l'expiration d'un certificat, les « bogues » de logiciels ou les problèmes avec les produits utilisés qui provoquent des interruptions de service, les bogues de matériel informatique ou les pannes que même les systèmes de haute disponibilité ne peuvent résoudre, les problèmes qui échappent à notre contrôle dans le centre de données exploité par Colligeres, telles la disponibilité d'Internet et la disponibilité d'énergie électrique, ou toute autre situation mentionnée dans la présente ENS.

Colligeres calcule le temps de disponibilité comme suit : un pourcentage de temps au cours d'un mois (30 jours X 24 heures X 60 minutes) où le système est disponible, mais à l'exclusion notamment des conditions ci-dessus et de toutes les maintenances planifiées ou urgentes. Toute perte de services qui durera moins de cinq (5) minutes ne sera pas comprise dans le calcul de service disponible. Colligeres calcule la disponibilité de service en s'appuyant à la fois sur le système de suivi à distance et sur le rapport d'incident de l'équipe d'ingénieurs.

**Disponibilité du serveur de courriel.** Colligeres s'engage à offrir une disponibilité de 99,9 % sur son serveur de courriel. La disponibilité de courriel se définit comme l'aptitude à récupérer les en-têtes HTTP et les en-têtes de protocole POP du serveur de courriel, laquelle est calculée mensuellement. Colligeres ne surveillera pas la disponibilité de chacun des comptes de courriels individuels, mais uniquement celle du serveur dans l'ensemble.

Toutes les circonstances qui échappent au contrôle raisonnable de Colligeres, et notamment les conditions suivantes, sont exclues du calcul de disponibilité : les problèmes qui proviennent du client, y compris les problèmes de réseau ou d'Internet, les problèmes avec l'application d'un tiers, la perte de disponibilité du service à cause d'une attaque du réseau, telles les attaques DDoS, SYN, ou autres attaques similaires, les problèmes causés par une résolution de DNS, un nom de domaine ou l'expiration d'un certificat, les « bogues » de logiciels ou les problèmes avec les produits utilisés qui provoquent des interruptions de service, les *bogues* de matériel informatique ou les pannes que même les systèmes de haute disponibilité ne peuvent résoudre, les problèmes qui échappent à notre contrôle dans le centre de données exploité par Colligeres, telles la disponibilité d'Internet et la disponibilité d'énergie électrique, ou toute autre situation mentionnée dans la présente ENS. Le protocole de courriel sortant utilisé sur le serveur de courriel (protocole de transfert de courrier simple ou SMTP) est un protocole de type « stockage et retransmission » qui ne garantit pas l'envoi immédiat du message par courriel. Si la première tentative d'envoi de courriel de la part du serveur de courriel échoue, le serveur essaiera à nouveau d'envoyer ce

courriel suivant un échéancier prédéfini. Si le message n'est pas envoyé dans les 24 à 72 heures, il sera retourné à l'expéditeur.

Colligeres calcule le temps de disponibilité comme suit : un pourcentage de temps au cours d'un mois (30 jours X 24 heures X 60 minutes) où le système est disponible, mais à l'exclusion notamment des conditions ci-dessus et de toutes les maintenances planifiées ou urgentes. Toute perte de services qui durera moins de cinq (5) minutes ne sera pas comprise dans le calcul de service disponible. Colligeres calcule la disponibilité de service en s'appuyant à la fois sur le système de suivi à distance et sur le rapport d'incident de l'équipe d'ingénieurs.

#### **42. Crédits pour services non disponibles**

D'après la formule du coût établi par service, pour chacun des mois où la disponibilité sera en deçà de la disponibilité visée à l'article 41 ci-dessus, Colligeres réduira de 5 % les montants qui doivent lui être versés pour ce service durant le mois en question. En outre, pour chaque tranche de 1 % de perte du service en deçà de la moyenne de disponibilité visée à l'article 41 au cours du même mois civil, Colligeres réduira les montants à lui être versés d'un autre 2,5 % pour ce service.

Du fait de l'architecture mise en place par Colligeres pour offrir le service, les utilisateurs au sein d'une entreprise peuvent être assignés à des serveurs distincts et séparés. Si l'un de vos serveurs subit une panne qui dure plus longtemps que le niveau de service garanti, votre entreprise ne sera indemnisée, au prorata, que pour les utilisateurs ayant des comptes sur les serveurs touchés par l'incident. Il arrive rarement que certaines parties du service fonctionnent alors que d'autres ne fonctionnent pas. Ces diminutions de services ne sont pas considérées comme des pannes et ne sont pas incluses dans les calculs de disponibilité.

#### **43. Utilisation de l'espace Web**

L'espace disque inclus ne peut être utilisé que pour le contenu lié directement ou indirectement au site Web hébergé ou connexe à celui-ci. L'espace disque ne peut jamais être utilisé pour y archiver ou y sauvegarder des fichiers qui ne sont pas directement liés au site Web hébergé.

L'espace Web inclus ne peut pas être utilisé pour héberger un nombre exagéré de fichiers multimédias. Les fichiers multimédias sont définis comme des fichiers graphiques, sonores ou vidéo. Tout site Web qui utilise plus de 70 % (taille totale ou nombre de fichiers) de son espace disque pour y stocker des fichiers multimédias sera considéré comme utilisant un nombre exagéré de fichiers multimédias.

#### 44. Capacité de stockage ; transfert de données ; ressources du serveur

Chaque compte a une capacité de stockage et de transfert de données alloué sur les serveurs de Colligeres, en fonction du plan et des options que vous aurez choisis. La taille du stockage et du transfert de données allouée peut être accrue par le *Panneau de gestion* pour un montant supplémentaire pouvant aller jusqu'au montant maximum autorisé pour chaque plan ou service. Les serveurs peuvent cesser d'accepter, de traiter ou de fournir les données lorsque vous atteignez la limite achetée, causant ainsi la non disponibilité du serveur ou la perte de données. Colligeres ne sera pas tenue responsable de cette non-disponibilité ou de ces pertes de données.

Vos serveurs Web sont configurés de façon à consigner toutes les requêtes aux fichiers journaux. La période de rétention moyenne est d'un mois. Les fichiers journaux sont stockés sur un espace serveur partagé qui n'est pas pris en compte dans l'allocation de capacité de mémoire du compte. La taille maximum des fichiers journaux stockés est limitée à 1 Go. Lorsque cette limite est dépassée, les plus anciens fichiers journaux sont supprimés afin de ramener l'utilisation à la limite allouée.

Les ressources des serveurs sont partagées par tous les comptes hébergés sur le même serveur. Colligeres configure les serveurs de façon à ce que les comptes soient séparés le plus possible les uns des autres. Toutefois, dû à la nature de cette configuration, le niveau d'accessibilité aux ressources partagées ne peut être garanti.

## E. CONDITIONS PARTICULIÈRES : *Service de serveur privé virtuel*

### 45. Description des services

Colligeres offrira un environnement de serveur virtuel qui exécutera son propre système d'exploitation et un ensemble de ressources affectées à une fin particulière.

### 46. Reprise d'activité après sinistre

Colligeres planifie des sauvegardes quotidiennes sur le réseau vers des supports de sauvegarde partagés. Les sauvegardes sont surveillées et examinées pour s'assurer de leur validité, et des essais de restauration sont effectués à intervalles réguliers. La période de rétention des copies est de sept (7) jours. Colligeres ne garantit cependant pas qu'une copie de sauvegarde valide sera disponible à chaque jour de cette période. En cas d'interruption de service, Colligeres priorisera la restauration du service, et elle s'engage à prendre toutes les mesures commerciales raisonnables pour assurer cette restauration dans les meilleurs délais. Colligeres peut, en fonction de l'interruption de service dont il s'agit, restaurer d'abord le service, sans les données. Toutes les données qui ne sont pas immédiatement accessibles après une interruption de service seront restaurées à partir de la plus récente copie de sauvegarde, et l'accès à ces données sera priorisé par Colligeres. Afin de s'assurer que les opérateurs de Colligeres soient prêts pour la procédure de restauration, Colligeres fait fréquemment des exercices pour mettre à l'essai cette procédure. La responsabilité pour la perte de données à la suite de la panne ou de la perte de supports de sauvegarde n'incombera cependant pas à Colligeres.

### 47. Restauration

Colligeres reconnaît que vos utilisateurs ou administrateurs puissent supprimer par erreur, en tout ou en partie, certains éléments de votre base de données, de votre boîte de messagerie ou de vos dossiers publics, selon le cas. Comme il ne s'agit pas de défauts du système et que les opérations de restauration peuvent exiger la mise en œuvre partielle de la procédure prévue dans le plan de reprise d'activité après sinistre de Colligeres, cette dernière se réserve le droit de vous facturer cette restauration à un tarif horaire minimum de 150 \$ USD (avec frais minimum de 75 \$ USD), taxes en sus, et vous acceptez de payer ce montant. Colligeres ne garantit pas l'intégrité du contenu du Web ou de la boîte de messagerie, selon le cas, de chacune des sauvegardes.

### 48. Maintenance

**Maintenance planifiée.** La maintenance planifiée est habituellement prévue entre 22h00 et minuit (HE). Colligeres vous donnera un préavis de deux jours à cet égard.

**Mise à jour urgente.** L'installation de mises à jour urgentes sera prévue aussitôt que possible après les essais et une fois qu'un avis à cet effet vous aura été envoyé. L'avis de deux jours susmentionné ne s'appliquera pas aux mises à jour urgentes. Colligeres réserve également une période de deux (2) heures de maintenance les mercredis et samedis de 23h00 et 1h00 (HE), durant laquelle les serveurs pourront être mis hors ligne pour les mises à jour urgentes.

#### 49. Limites du volume de courriels

Les courriels entrants et sortants ne peuvent contenir plus de 1000 destinataires, y compris les adresses dans les zones À, Cc, et Cci. En outre, la politique de Colligeres limite à 1000 destinataires le nombre d'envois et de réceptions de courriels par les utilisateurs au cours d'une période de 24 heures. Si un utilisateur a l'habitude d'envoyer ou de recevoir un nombre de courriels dépassant cette limite dans une période de 24 heures, Colligeres réserve le droit d'augmenter son tarif d'abonnement mensuel au prorata du dépassement de ces limites. Ces limites s'appliquent uniquement aux messages Internet; les messages internes ne sont pas limités.

L'envoi de courriels de masse, notamment les bulletins, les services de courriels à option d'adhésion, etc. au moyen du réseau de passerelles Internet de Colligeres, (« **réseau** ») est interdit. Toute tentative d'envoyer ces types de courriels au moyen du réseau contrevient aux conditions de l'ENS et aura pour effet d'annuler toute entente aux termes des présentes. Veuillez consulter l'EDS pour plus de renseignements. Si vous avez besoin d'envoyer ce type de courriel, veuillez communiquer avec Colligeres pour faire l'achat de services supplémentaires.

#### 50. Politique sur les comptes inactifs ou désactivés

À moins que vous n'acceptiez de verser à Colligeres les frais de maintenance applicables aux comptes inactifs, nous pourrions supprimer de façon permanente vos comptes inactifs ou ceux qui auront été désactivés à la suite de votre demande de résiliation de compte au moyen des outils administratifs de Colligeres ou de l'intervention de l'équipe responsable des comptes de Colligeres pour un paiement en souffrance, ou pour toute autre raison, et cette suppression permanente aura lieu sept (7) jours après la date de résiliation de votre compte.

#### 51. Disponibilité du service d'application

Colligeres s'engage à une moyenne de service disponible de 99,9 % pour le service de *serveur privé virtuel*. Cette garantie est calculée mensuellement. La disponibilité se définit comme l'habileté qu'a un utilisateur au sein d'une entreprise de se connecter à un service et d'accéder à la connexion du *serveur privé virtuel*. Toutes les circonstances qui échappent au contrôle raisonnable de Colligeres, et notamment les conditions

suivantes, sont exclues du calcul de disponibilité : les problèmes qui proviennent du client, y compris les problèmes de réseau ou d'Internet, les problèmes avec l'application d'un tiers, la perte de disponibilité du service à cause d'une attaque du réseau, telles les attaques DDoS, SYN, ou autres attaques similaires, les problèmes causés par une résolution de DNS, un nom de domaine ou l'expiration d'un certificat, les « bogues » de logiciels ou les problèmes avec les produits utilisés qui provoquent des interruptions de service, les *bogues* de matériel informatique ou les pannes que même les systèmes de haute disponibilité ne peuvent résoudre, les problèmes qui échappent à notre contrôle dans le centre de données exploité par Colligeres, telles la disponibilité d'Internet et la disponibilité d'énergie électrique, ou toute autre situation mentionnée dans la présente ENS.

Colligeres calcule le temps de disponibilité comme suit : un pourcentage de temps au cours d'un mois (30 jours X 24 heures X 60 minutes) où le système est disponible, mais à l'exclusion notamment des conditions ci-dessus et de toutes les maintenances planifiées ou urgentes. Toute perte de services qui durera moins de cinq (5) minutes ne sera pas comprise dans le calcul de service disponible. Colligeres calcule la disponibilité de service en s'appuyant à la fois sur le système de suivi à distance et sur le rapport d'incident de l'équipe d'ingénieurs.

## 52. Crédits pour services non disponibles

D'après la formule du coût établi par service, pour chacun des mois où la disponibilité du service tombera sous la moyenne de 99,9 %, conformément aux calculs ci-dessus, Colligeres réduira les montants à lui être versés de 5 % pour le mois en question. En outre, pour chaque tranche de 1 % de perte du service en deçà de la moyenne de disponibilité visée de 99,9 % au cours du même mois civil, Colligeres réduira de 2,5 % les montants à lui être versés pour ce service.

Du fait de l'architecture mise en place par Colligeres pour offrir le service, les utilisateurs au sein d'une entreprise peuvent être assignés à des serveurs distincts et séparés. Si l'un de vos serveurs subit une panne qui dure plus longtemps que le niveau de service garanti, votre entreprise ne sera indemnisée, au prorata, que pour les utilisateurs ayant des comptes sur les serveurs affectés par l'incident. Il arrive rarement que certaines parties du service fonctionnent alors que d'autres ne fonctionnent pas. Ces diminutions de services ne sont pas considérées comme des pannes et ne sont pas incluses dans les calculs de disponibilité.

## 53. Capacité de stockage ; transfert de données; ressources du serveur

Chaque compte a une capacité de stockage et de transfert de données alloué sur les serveurs de Colligeres, en fonction du plan et des options que vous aurez choisis. La taille du stockage et du transfert de données allouée peut être accrue en contactant

l'équipe de soutien technique de Colligeres, pour un montant supplémentaire pouvant aller jusqu'au montant maximum autorisé pour chaque plan ou service. Les serveurs peuvent cesser d'accepter, de traiter ou de fournir les données lorsque vous atteignez la limite achetée, causant ainsi la non-disponibilité du serveur ou la perte de données. Colligeres ne sera pas tenue responsable de cette non-disponibilité ou de ces pertes de données.

Les ressources des serveurs sont partagées par tous les comptes hébergés sur le même serveur. Colligeres configure les serveurs de façon à ce que les comptes soient séparés le plus possible les uns des autres. Toutefois, du fait de la nature de cette configuration, le niveau d'accessibilité aux ressources partagées ne peut être garanti.

## **F. CONDITIONS PARTICULIÈRES : *Service d'hébergement Exchange***

### **54. Description des services**

S'ils ont sélectionnés, Colligeres offrira les services logiciels pour le courriel, la gestion d'agenda et la gestion de tâches, créés à l'aide du logiciel de serveur Microsoft Exchange.

### **55. Reprise d'activité après sinistre**

Colligeres planifie des sauvegardes quotidiennes sur le réseau vers des supports de sauvegarde partagés. Les sauvegardes sont surveillées et examinées pour s'assurer de leur validité, et des essais de restauration sont effectués à intervalles réguliers. La période de rétention des copies est de sept (7) jours. Colligeres ne garantit cependant pas qu'une copie de sauvegarde valide sera disponible à chaque jour de cette période. En cas d'interruption de service, Colligeres priorisera la restauration du service, et elle s'engage à prendre toutes les mesures commerciales raisonnables pour assurer cette restauration dans les meilleurs délais. Colligeres peut, en fonction de l'interruption de service dont il s'agit, restaurer d'abord le service, sans les données. Toutes les données qui ne sont pas immédiatement accessibles après une interruption de service seront restaurées à partir de la plus récente copie de sauvegarde, et l'accès à ces données sera priorisé par Colligeres. Afin de s'assurer que les opérateurs de Colligeres soient prêts pour la procédure de restauration, Colligeres fait fréquemment des exercices pour mettre à l'essai cette procédure. La responsabilité pour la perte de données à la suite de la panne ou de la perte de supports de sauvegarde n'incombera cependant pas à Colligeres.

### **56. Restauration**

Colligeres reconnaît que vos utilisateurs ou administrateurs puissent supprimer par erreur, en tout ou en partie, certains éléments de votre base de données, de votre boîte de messagerie ou de vos dossiers publics, selon le cas. Comme il ne s'agit pas de défauts du système et que les opérations de restauration peuvent exiger la mise en œuvre partielle de la procédure prévue dans le plan de reprise d'activité après sinistre de Colligeres, cette dernière se réserve le droit de vous facturer cette restauration à un tarif horaire minimum de 150 \$ USD (avec frais minimum de 75 \$ USD), taxes en sus, et vous acceptez de payer ce montant. Colligeres ne garantit pas l'intégrité du contenu du Web ou de la boîte de messagerie, selon le cas, de chacune des sauvegardes.

Veillez prendre note que les éléments d'une boîte de messagerie qui ont été accidentellement supprimés peuvent habituellement être restaurés directement par l'utilisateur final à partir du dossier d'éléments supprimés, même une fois vidé ce

dossier. (Les directives à ce sujet sont indiquées dans le système d'aide d'Outlook®.) Veuillez toutefois prendre note que Colligeres conserve ces éléments supprimés pour au plus sept (7) jours. Si un dossier ou une boîte de messagerie publique ne peut être restaurée à partir du stockage en ligne des éléments supprimés, Colligeres sera tenue de restaurer leur contenu à partir des supports de sauvegardes utilisées dans son plan reprise d'activité après sinistre. Elle restaurera ces éléments dans les 96 heures, suivant une demande approuvée par votre administrateur désigné, lequel devra également approuver les frais liés à cette opération.

## 57. Maintenance

**Maintenance planifiée.** La maintenance planifiée est habituellement prévue entre 23h00 et 3h00 (HE). Colligeres vous donnera un préavis de deux jours à cet égard.

**Mise à jour urgente.** L'installation de mises à jour urgentes sera prévue aussitôt que possible après les essais et une fois qu'un avis à cet effet vous aura été envoyé. L'avis de deux jours susmentionné ne s'appliquera pas aux mises à jour urgentes. Colligeres réserve également une période de deux (2) heures de maintenance les mercredis et samedis de 23h00 à 1h00 (HE), durant laquelle les serveurs pourront être mis hors ligne pour les mises à jour urgentes.

**Déplacement de boîtes de messagerie.** Colligeres peut, à discrétion, déplacer les boîtes de messagerie au sein du service d'*hébergement Exchange* entre les divers serveurs de Colligeres. Colligeres ne s'engage pas à vous aviser de ces déplacements, et ceux-ci ne devraient normalement pas avoir d'incidence sur les utilisateurs dont le logiciel a été installé et configuré correctement. Une configuration incorrecte du logiciel de l'utilisateur qui peut empêcher la connexion au service n'est pas considérée comme une panne et est exclue du calcul de la disponibilité du système.

## 58. Dossier public / Limites de la taille de la boîte de messagerie personnelle

Vous recevrez une quantité de stockage précise pour chaque boîte de messagerie, conformément aux conditions de l'EDS. Des avertissements sont automatiquement envoyés par courriel lorsqu'un utilisateur atteint 90 % à 95 % de la limite accordée par l'administrateur du système pour sa boîte de messagerie personnelle. Un autre avertissement est envoyé par courriel lorsqu'un utilisateur a atteint la limite accordée. Si un utilisateur dépasse cette limite, il ne pourra ni envoyer ni recevoir de courriel jusqu'à ce qu'il réduise la taille de sa boîte de messagerie en deçà de la limite imposée, ou jusqu'à ce qu'une augmentation de la capacité de sa boîte de messagerie lui soit accordée par l'administrateur du système. Colligeres ne sera pas tenue responsable si la non-disponibilité de service ou la perte de données est causée par une boîte de messagerie ou un dossier qui dépasse sa capacité de stockage. Vous ne devez pas créer plus de 250 sous-dossiers ou plus de 2 Go en tout dans le dossier public. Si vous

dépassez cette limite de 250 sous-dossiers ou de 2 Go, Colligeres ne sera pas tenue responsable de la non-disponibilité de service et elle pourra vous demander de réduire le nombre de sous-dossiers créés. En outre, il ne doit pas y avoir plus de 5000 éléments dans un dossier public. Afin de gérer le nombre d'éléments par dossier, il est important de configurer leur expiration en fonction de cette limite. Si le nombre de vos éléments par dossier atteint souvent la limite de 5000, même avec une planification rigoureuse de l'expiration, songez à diviser le dossier public en sous-sujets et à créer plusieurs dossiers publics pour chacun de ces sous-sujets.

## 59. Limites du volume de courriels

Les courriels entrants et sortants ne peuvent contenir plus de 1000 destinataires, y compris les adresses dans les zones À, Cc, et Cci. En outre, la politique de Colligeres limite à 1000 destinataires le nombre d'envois et de réceptions de courriels par les utilisateurs au cours d'une période de 24 heures. Si un utilisateur a l'habitude d'envoyer ou de recevoir un nombre de courriels dépassant cette limite dans une période de 24 heures, Colligeres réserve le droit d'augmenter son tarif d'abonnement au prorata du dépassement de ces limites. Ces limites s'appliquent uniquement aux messages Internet; les messages internes ne sont pas limités.

L'envoi de courriels de masse, notamment les bulletins, les services de courriels à option d'adhésion, etc. au moyen du réseau de passerelles Internet de Colligeres, (« **réseau** ») est interdit. Toute tentative d'envoyer ces types de courriels au moyen du réseau contrevient aux conditions de l'ENS et aura pour effet d'annuler toute entente aux termes des présentes. Veuillez consulter l'EDS pour plus de renseignements. Si vous avez besoin d'envoyer ce type de courriels, veuillez communiquer avec Colligeres pour faire l'achat de services supplémentaires.

## 60. Politique sur les comptes inactifs ou désactivés

À moins que vous n'acceptiez de verser à Colligeres les frais de maintenance applicables aux comptes inactifs, nous pourrions supprimer de façon permanente vos comptes inactifs ou ceux qui auront été désactivés à la suite de votre demande de résiliation de compte au moyen des outils administratifs de Colligeres ou de l'intervention de l'équipe responsable des comptes de Colligeres pour un paiement en souffrance, ou pour toute autre raison, et cette suppression permanente aura lieu sept (7) jours après la date de résiliation de votre compte.

## 61. Soutien au service sans fil

Pour les utilisateurs qui s'abonnent au service BlackBerry-Exchange de Colligeres ou à d'autres services sans fil, Colligeres se conforme aux politiques décrites ci-dessus. Colligeres offre l'accès sans fil au serveur Exchange au moyen d'un logiciel fourni par

un tiers. Votre succès en matière de configuration et d'installation de l'accès à un serveur sans fil sera largement tributaire du dispositif et du fournisseur d'accès sans fil que vous choisirez. C'est pourquoi, là où elle ne contrôle pas directement l'accès à un serveur sans fil, Colligeres ne s'engage qu'à déployer des efforts commercialement raisonnables pour vous aider à configurer cet accès et à vous offrir des services de soutien à cet égard.

## 62. Conditions de distribution des courriels

**Restrictions sur la distribution des courriels.** Les courriels individuels (y compris les pièces jointes) à transmission en aval ou en amont d'Internet sont limités à des messages de 50 Mo. Les messages de plus de 50 Mo ne seront pas expédiés dans la passerelle de Colligeres et généreront plutôt un message d'erreur à l'intention de l'expéditeur. Si certains utilisateurs ont besoin d'envoyer des courriels de plus de 50 Mo, Colligeres peut, sur demande, conclure des arrangements spéciaux avec ces utilisateurs. En plus, Colligeres pourra aider les clients à comprendre comment réduire la taille de documents volumineux, ou comment les séparer, afin qu'ils puissent être transmis au moyen du service *d'hébergement Exchange*.

**Délais de distribution des courriels.** Les courriels, y compris les pièces jointes, de moins de 20 Mo qui sont reçus en aval des passerelles d'Internet, ou ceux qui sont envoyés d'une boîte messagerie du service *d'hébergement Exchange* à une seconde boîte de messagerie de ce service, seront habituellement envoyés dans 60 secondes ou moins. Les courriels, y compris les pièces jointes, de moins de 20 Mo transmis en amont des passerelles d'Internet seront envoyés du service *d'hébergement Exchange* dans les 60 secondes; les retards des passerelles causés par des problèmes sur Internet ne sont pas compris dans la présente ENS et Colligeres ne sera pas tenue responsable de ces retards.

**Exceptions.** Colligeres ne s'engage aucunement en ce qui concerne le délai d'envoi ou de réception du courrier traité sur Internet. Les délais stipulés dans la présente ENS s'appliquent uniquement au courriel entre les serveurs, les boîtes de messagerie ou les passerelles du service *d'hébergement Exchange*. En plus, la fonctionnalité de contrôle du pourriel de Colligeres effectue une analyse et un traitement supplémentaires des courriels entrants, et il s'ensuit donc que les délais de distribution indiqués ci-dessus ne s'appliquent pas aux retards causés par ces procédures.

## 63. Disponibilité du service d'application

Colligeres s'engage à une moyenne de service disponible de 99,999 % pour les boîtes de messagerie du service *d'hébergement Exchange* ou les dossiers publics, ainsi qu'à une distribution rapide de 99.999 % des messages électroniques conformément à l'Article 61 ci-dessus. Toutes les circonstances qui échappent au contrôle raisonnable

de Colligeres, et notamment les conditions suivantes, sont exclues du calcul de disponibilité et de la distribution rapide : les problèmes qui proviennent du client, y compris les problèmes de réseau ou d'Internet, les problèmes avec l'application d'un tiers, la perte de disponibilité du service à cause d'une attaque du réseau, telles les attaques DDoS, SYN, ou autres attaques similaires, les problèmes causés par une résolution de DNS, un nom de domaine ou l'expiration d'un certificat, les « bogues » de logiciels ou les problèmes avec les produits utilisés qui provoquent des interruptions de service, les *bogues* de matériel informatique ou les pannes que même les systèmes de haute disponibilité ne peuvent résoudre, les problèmes qui échappent à notre contrôle dans le centre de données exploité par Colligeres, telles la disponibilité d'Internet et la disponibilité d'énergie électrique, ou toute autre situation mentionnée dans la présente ENS.

Colligeres calcule le temps de disponibilité comme suit : un pourcentage de temps au cours d'un mois (30 jours X 24 heures X 60 minutes) où le système est disponible, à l'exclusion notamment des conditions ci-dessus et de toutes les maintenances planifiées ou urgentes. Toute perte de services qui durera moins de cinq (5) minutes ne sera pas comprise dans le calcul de service disponible. Colligeres calcule la disponibilité de service en s'appuyant à la fois sur le système de suivi à distance et sur le rapport d'incident de l'équipe d'ingénieurs. D'après la formule du coût établi par service, pour chacun des mois où la disponibilité du service tombera sous la moyenne de 99,999 %, conformément aux calculs précédents, Colligeres réduira les montants à lui être versés de 5 % pour ce service pendant le mois en question. En outre, pour chaque tranche de 1 % de perte du service en deçà de la moyenne de disponibilité visée de 99,999 %

#### **64. Crédits pour services non disponibles**

Si Colligeres manque à son obligation de vous fournir son service d'*hébergement Exchange* conformément à l'article 63 ci-dessus pour une durée totale de deux (2) heures ou plus au cours d'un mois donné, Colligeres réduira de 5 % les montants à lui être versés pour le service d'*hébergement Exchange* pour le mois en question et pour chacune des boîtes de messagerie touchées. Pour chaque période supplémentaire de deux (2) heures de retard du service de courriel durant ce même mois civil, Colligeres réduira les montants qui lui sont dus pour le service d'*hébergement Exchange Service* d'un autre 5 % du prix original facturé pour ledit mois. Le crédit maximal par mois accordé pour les retards de messages sera de 15 %.

#### **65. Service associé de messagerie sécurisée**

Nonobstant les articles ci-dessus sur la disponibilité du service et les délais de distribution des courriels, les courriels envoyés ou reçus par l'entremise du service de

messagerie sécurisée seront exclusivement régis par les dispositions figurant à la rubrique H ci-dessous.

#### **66. Protection contre les virus**

Colligeres offre un service de balayage antivirus pour les courriels entrants dans son service *d'hébergement Exchange* et elle s'engage à prendre toutes les mesures commerciales raisonnables pour vous protéger contre les virus transmis par le SMTP et les autres menaces aux logiciels. La protection antivirus de Colligeres s'est avérée très efficace depuis sa mise en œuvre; toutefois, vu l'évolution rapide des virus, tels les chevaux de Troie, ainsi que d'autres problèmes de sécurité relatifs à la transmission par courrier électronique, Colligeres ne peut offrir aucune garantie contre ces types de menaces.

#### **67. Protection antipourriel**

Colligeres offre le filtrage antipourriel dans son service *d'hébergement Exchange* et elle s'engage à prendre toutes les mesures commerciales raisonnables pour assurer votre protection contre les courriels indésirables. Notre solution de filtrage antipourriel avancée est une solution intégrée au matériel informatique et aux logiciels, qui assure la protection de votre boîte de messagerie. Bien que ce système se soit avéré hautement efficace, Colligeres ne peut aucunement garantir l'efficacité du filtrage du système.

## **G. CONDITIONS PARTICULIÈRES : *Service CRM [logiciel de gestion des relations avec la clientèle]***

### **68. Description des services**

S'il a été sélectionné, Colligeres fournira un service logiciel pour gérer les relations clients, y compris la saisie, le stockage et l'analyse des renseignements, qui auront été créés en utilisant le CRM de Microsoft Dynamics.

### **69. Reprise d'activité après sinistre**

Colligeres planifie des sauvegardes quotidiennes sur le réseau vers des supports de sauvegarde partagés. Les sauvegardes sont surveillées et examinées pour s'assurer de leur validité, et des essais de restauration sont effectués à intervalles réguliers. La période de rétention des copies est de sept (7) jours. Colligeres ne garantit cependant pas qu'une copie de sauvegarde valide sera disponible à chaque jour de cette période. En cas d'interruption de service, Colligeres priorisera la restauration du service, et elle s'engage à prendre toutes les mesures commerciales raisonnables pour assurer cette restauration dans les meilleurs délais. Colligeres peut, en fonction de l'interruption de service dont il s'agit, restaurer d'abord le service, sans les données. Toutes les données qui ne sont pas immédiatement accessibles après une interruption de service seront restaurées à partir de la plus récente copie de sauvegarde, et l'accès à ces données sera priorisé par Colligeres. Afin de s'assurer que les opérateurs de Colligeres soient prêts pour la procédure de restauration, Colligeres fait fréquemment des exercices pour mettre à l'essai cette procédure. La responsabilité pour la perte de données à la suite de la panne ou de la perte de supports de sauvegarde n'incombera cependant pas à Colligeres.

### **70. Restauration**

Colligeres reconnaît que vos utilisateurs ou administrateurs puissent supprimer par erreur, en tout ou en partie, certains éléments de votre base de données, de votre boîte de messagerie ou de vos dossiers publics, selon le cas. Comme il ne s'agit pas de défauts du système et que les opérations de restauration peuvent exiger la mise en œuvre partielle de la procédure prévue dans le plan de reprise d'activité après sinistre de Colligeres, cette dernière se réserve le droit de vous facturer cette restauration à un tarif horaire minimum de 150 \$ USD (avec frais minimum de 75 \$ USD), taxes en sus, et vous acceptez de payer ce montant. Colligeres ne garantit pas l'intégrité du contenu du Web ou de la boîte de messagerie, selon le cas, de chacune des sauvegardes.

## 71. Maintenance

**Maintenance planifiée.** La maintenance planifiée est habituellement prévue entre 22h00 et 3h00 (HE). Colligeres vous donnera un préavis de deux jours à cet égard.

**Mise à jour urgente.** L'installation de mises à jour urgentes sera prévue aussitôt que possible après les essais et une fois qu'un avis à cet effet vous aura été envoyé. L'avis de deux jours susmentionné ne s'appliquera pas aux mises à jour urgentes. Colligeres réserve également une période de deux (2) heures de maintenance les mercredis et samedis de 23h00 à 1h00 (HE), durant laquelle les serveurs pourront être mis hors ligne pour les mises à jour urgentes.

## 72. Limites du volume de courriels

Les courriels entrants et sortants ne peuvent contenir plus de 500 (*service CRM Exchange – plan avancé*) ou 1000 (*services CRM – plan d'entreprise*) destinataires, y compris les adresses dans les zones À, Cc, et Cci. En outre, la politique de Colligeres limite à 1000 destinataires le nombre d'envois et de réceptions de courriels par les utilisateurs au cours d'une période de 24 heures. Si un utilisateur a l'habitude d'envoyer ou de recevoir un nombre de courriels dépassant cette limite dans une période de 24 heures, Colligeres réserve le droit d'augmenter son tarif d'abonnement au prorata du dépassement de ces limites. Ces limites s'appliquent uniquement aux messages Internet; les messages internes ne sont pas limités.

L'envoi de courriels de masse, notamment les bulletins, les services de courriels à option d'adhésion, etc. au moyen du réseau de passerelles Internet de Colligeres, (« **réseau** ») est interdit. Toute tentative d'envoyer ces types de courriels au moyen du réseau contrevient aux conditions de l'ENS et aura pour effet d'annuler toute entente aux termes des présentes. Veuillez consulter l'EDS pour plus de renseignements. Si vous avez besoin d'envoyer ce type de courriel, veuillez communiquer avec Colligeres pour faire l'achat de services supplémentaires.

## 73. Politique sur les comptes inactifs ou désactivés

À moins que vous n'acceptiez de verser à Colligeres les frais de maintenance applicables aux comptes inactifs, nous pourrions supprimer de façon permanente vos comptes inactifs ou ceux qui auront été désactivés à la suite de votre demande de résiliation de compte au moyen des outils administratifs de Colligeres ou de l'intervention de l'équipe responsable des comptes de Colligeres pour un paiement en souffrance, ou pour toute autre raison, et cette suppression permanente aura lieu sept (7) jours après la date de résiliation de votre compte.

## 74. Disponibilité du service d'application

Colligeres s'engage à une moyenne de service disponible de 99,9 % pour le service d'hébergement CRM. La disponibilité se définit comme l'habileté qu'a un utilisateur au sein d'une entreprise de se connecter à un service et d'accéder à l'hébergement CRM. Toutes les circonstances qui échappent au contrôle raisonnable de Colligeres, et notamment les conditions suivantes, sont exclues du calcul de disponibilité: les problèmes qui proviennent du client, y compris les problèmes de réseau ou d'Internet, les problèmes avec l'application d'un tiers, la perte de disponibilité du service à cause d'une attaque du réseau, telles les attaques DDoS, SYN, ou autres attaques similaires, les problèmes causés par une résolution de DNS, un nom de domaine ou l'expiration d'un certificat, les « bogues » de logiciels ou les problèmes avec les produits utilisés qui provoquent des interruptions de service, les *bogues* de matériel informatique ou les pannes que même les systèmes de haute disponibilité ne peuvent résoudre, les problèmes qui échappent à notre contrôle dans le centre de données exploité par Colligeres, telles la disponibilité d'Internet et la disponibilité d'énergie électrique, ou toute autre situation mentionnée dans la présente ENS.

Colligeres calcule le temps de disponibilité comme suit : un pourcentage de temps au cours d'un mois (30 jours X 24 heures X 60 minutes) où le système est disponible, à l'exclusion notamment des conditions ci-dessus et de toutes les maintenances planifiées ou urgentes. Toute perte de services qui durera moins de cinq (5) minutes ne sera pas comprise dans le calcul de service disponible. Colligeres calcule la disponibilité de service en s'appuyant à la fois sur le système de suivi à distance et sur le rapport d'incident de l'équipe d'ingénieurs.

## 75. Crédits pour services non disponibles

D'après la formule du coût établi par service, pour chacun des mois où la disponibilité du service tombera sous la moyenne de 99,9 %, conformément aux calculs ci-dessus, Colligeres réduira de 5 % les montants à lui être versés pour ce service durant le mois en question. En outre, pour chaque tranche de 1 % de perte du service en deçà de la moyenne de disponibilité visée de 99,9 % au cours du même mois civil, Colligeres réduira d'un autre 2,5 % les montants à lui être versés pour ce service.

Du fait de l'architecture mise en place par Colligeres pour offrir le service, les utilisateurs au sein d'une entreprise peuvent être assignés à des serveurs distincts et séparés. Si l'un de vos serveurs subit une panne qui dure plus longtemps que le niveau de service garanti, votre entreprise ne sera indemnisée, au prorata, que pour les utilisateurs ayant des comptes sur les serveurs non conformes touchés par l'incident. Il arrive rarement que certaines parties du service fonctionnent alors que d'autres ne fonctionnent pas. Ces diminutions de services ne sont pas considérées comme des pannes et ne sont pas incluses dans les calculs de disponibilité.

## 76. Capacité de stockage ; transfert de données ; ressources du serveur

Chaque compte a une capacité de stockage et de transfert de données allouée sur les serveurs de Colligeres, en fonction du plan et des options que vous aurez choisis. La taille du stockage et du transfert de données allouée peut être accrue par le *Panneau de gestion* pour un montant supplémentaire pouvant aller jusqu'au montant maximum autorisé pour chaque plan ou service. Les serveurs peuvent cesser d'accepter, de traiter ou de fournir les données lorsque vous atteignez la limite achetée, causant ainsi la non disponibilité du serveur ou la perte de données. Colligeres ne sera pas tenue responsable de cette non-disponibilité ou de ces pertes de données.

Les ressources des serveurs sont partagées par tous les comptes hébergés sur le même serveur. Colligeres configure les serveurs de façon à ce que les comptes soient séparés le plus possible les uns des autres. Toutefois, dû à la nature de cette configuration, le niveau d'accessibilité aux ressources partagées ne peut être garanti.

## H. CONDITIONS PARTICULIÈRES : *Service de messagerie sécurisée*

### 77. Description des services

S'il a été sélectionné, Colligeres fournira un service logiciel pour le cryptage du courriel et/ou la prévention de la fuite de données (PFD), dans le cadre du service de courriel Exchange.

### 78. Utilisation par l'entremise de l'hébergement Exchange

Le service de *messagerie sécurisée* comprend la PFD d'entreprise et le cryptage bout-en-bout. Afin de pouvoir utiliser le service de *messagerie sécurisée*, les utilisateurs doivent utiliser le service d'*hébergement Exchange* de Colligeres. Colligeres peut, à son entière discrétion, accepter le service d'*hébergement Exchange* d'un tiers pour son service de *messagerie sécurisée* ; cette acceptation se fait toutefois au cas par cas, et Colligeres ne peut garantir la disponibilité de son service de *messagerie sécurisée*, à cause de la possibilité d'incompatibilité des services du tiers avec les exigences liées aux services de Colligeres.

Les conditions du service Colligeres d'*hébergement Exchange* sont intégrées par renvoi aux conditions de ce service de *messagerie sécurisée*.

### 79. Restrictions juridiques

Diverses restrictions juridiques s'appliquent à l'utilisation des systèmes de cryptage dans certains ressorts juridiques, ou à l'importation, l'exportation ou la revente d'une telle technologie à des pays étrangers. Vous devez vous conformer à l'ensemble des lois et règlements canadiens applicables dans les provinces ou territoires où vous exercez des activités d'affaires ou utilisez le service de *messagerie sécurisée*. Vous vous engagez à indemniser Colligeres pour toute utilisation illégale du service de *messagerie sécurisée*.

### 80. Disponibilité du service d'application

Colligeres s'engage à une moyenne de service disponible de 99,9 % pour le service de *messagerie sécurisée*. Cette garantie est calculée mensuellement. Pour le cryptage bout-en-bout, la disponibilité se définit comme l'habileté qu'a un utilisateur, d'envoyer des courriels cryptés et d'accéder aux « courriels » reçus par l'entremise de l'un des moyens suivants : a) le module d'extension du courriel du client, b) le portail Web. Pour la PFD d'entreprise, la disponibilité se définit comme l'habileté qu'a une entreprise de faire passer tout son courriel sortant par la passerelle de messagerie sécurisée.

Si le service est utilisé de concert avec le produit d'hébergement Exchange et si la non disponibilité de la passerelle de messagerie sécurisée a une incidence sur le service d'hébergement Exchange, le crédit auquel vous aurez droit ne s'appliquera qu'aux services de messagerie sécurisée.

Colligeres calcule le temps de disponibilité comme suit : un pourcentage de temps au cours d'un mois (30 jours X 24 heures X 60 minutes) où le système est disponible, mais à l'exclusion notamment des conditions ci-dessus et de toutes les maintenances planifiées ou urgentes. Toute perte de services qui durera moins de cinq (5) minutes ne sera pas comprise dans le calcul de service disponible. Colligeres calcule la disponibilité de service en s'appuyant à la fois sur le système de suivi à distance et sur le rapport d'incident de l'équipe d'ingénieurs.

### **81. Crédits pour services non disponibles**

D'après la formule du coût établi par service, pour chacun des mois où la disponibilité du service tombera sous la moyenne de 99,9 %, conformément aux calculs ci-dessus, Colligeres réduira de 5 % les montants à lui être versés pour le service de messagerie sécurisée durant le mois en question. En outre, pour chaque tranche de 1 % de perte du service en deçà de la moyenne de disponibilité visée de 99,9 % au cours du même mois civil, Colligeres réduira d'un autre 2,5 % les montants à lui être versés pour ce service.

### **82. Délais de distribution des courriels**

Les courriels, y compris les pièces jointes, de moins de 20 Mo qui sont reçus en aval des passerelles d'Internet, ou ceux qui sont envoyés d'une boîte de messagerie du service *d'hébergement Exchange* à une seconde boîte de messagerie de ce service à l'aide de tout service de la messagerie sécurisée, seront habituellement envoyés dans 300 secondes ou moins. Les courriels, y compris les pièces jointes, de moins de 20 Mo transmis en amont des passerelles d'Internet seront envoyés du service *d'hébergement Exchange* dans les 300 secondes ; les retards des passerelles causés par des problèmes sur Internet ne sont pas compris dans la présente ENS et Colligeres ne sera pas tenue responsable de ces retards.

Colligeres ne s'engage aucunement en ce qui concerne le délai d'envoi ou de réception du courrier traité sur Internet. Les délais stipulés dans la présente ENS s'appliquent uniquement au courriel entre les serveurs, les boîtes de messagerie ou les passerelles du service *d'hébergement Exchange*. En plus, la fonctionnalité de contrôle du courriel de Colligeres effectue une analyse et un traitement supplémentaires des courriels entrants, et il s'ensuit donc que les délais de distribution indiqués ci-dessus ne s'appliquent pas aux retards causés par ces procédures.

## I. CONDITIONS PARTICULIÈRES : *Sauvegarde en ligne*

### 83. Description des services

S'il a été sélectionné, Colligeres fournira un système de sauvegarde en ligne pour les postes de travail et les serveurs.

### 84. Maintenance

**Maintenance planifiée.** La maintenance planifiée est habituellement prévue entre 20h00 et 22h00 (HE). Colligeres vous donnera un préavis de deux jours à cet égard.

**Mise à jour urgente.** L'installation de mises à jour urgentes sera prévue aussitôt que possible après les essais et une fois qu'un avis à cet effet vous aura été envoyé. L'avis de deux jours susmentionné ne s'appliquera pas aux mises à jour urgentes. Colligeres réserve également une période de deux (2) heures de maintenance les mercredis et samedis de 20h00 à 22h00 (HE), durant laquelle les serveurs pourront être mis hors ligne pour les mises à jour urgentes.

### 85. Politique sur les comptes inactifs ou désactivés

À moins que vous n'acceptiez de verser à Colligeres les frais de maintenance applicables aux comptes inactifs, Colligeres pourra supprimer de façon permanente, à son entière discrétion, vos comptes inactifs ou ceux qui auront été désactivés à la suite de votre demande de résiliation de compte au moyen des outils administratifs de Colligeres ou de l'intervention de l'équipe responsable des comptes de Colligeres pour un paiement en souffrance, ou pour toute autre raison, et cette suppression permanente aura lieu trois (3) jours après la date de résiliation de votre compte.

### 86. Disponibilité de la sauvegarde en ligne

Colligeres s'engage à une moyenne de service disponible de 99,9 % pour le service de sauvegarde en ligne. Cette garantie est calculée mensuellement. La disponibilité se définit comme l'habileté qu'a un utilisateur au sein d'une entreprise de se brancher à un service et d'accéder au service de sauvegarde en ligne. Toutes les circonstances qui échappent au contrôle raisonnable de Colligeres, et notamment les conditions suivantes, sont exclues du calcul de disponibilité du service de sauvegarde en ligne : les problèmes qui proviennent du client, y compris les problèmes de réseau ou d'Internet, les problèmes avec l'application d'un tiers, la perte de disponibilité du service à cause d'une attaque du réseau, telles les attaques DDoS, SYN, ou autres attaques similaires, les problèmes causés par une résolution de DNS, un nom de domaine ou l'expiration d'un certificat, les « bogues » de logiciels ou les problèmes avec les produits utilisés qui

provoquent des interruptions de service, les *bogues* de matériel informatique ou les pannes que même les systèmes de haute disponibilité ne peuvent résoudre, les problèmes qui échappent à notre contrôle dans le centre de données exploité par Colligeres, telles la disponibilité d'Internet et la disponibilité d'énergie électrique, ou toute autre situation mentionnée dans la présente ENS.

### **87. Crédits pour services non disponibles**

D'après la formule du coût établi par service, pour chacun des mois où la disponibilité sera en deçà de la disponibilité visée à l'article 85 ci-dessus, Colligeres réduira de 5 % les montants qui doivent lui être versés pour ce service durant le mois en question. En outre, pour chaque tranche de 1 % de perte du service en deçà de la moyenne de disponibilité visée à l'article 85 au cours du même mois civil, Colligeres réduira les montants à lui être versés d'un autre 2,5 % pour ce service.

Du fait de l'architecture mise en place par Colligeres pour offrir le service, les utilisateurs au sein d'une entreprise peuvent être assignés à des serveurs distincts et séparés. Si l'un de vos serveurs subit une panne qui dure plus longtemps que le niveau de service garanti, votre entreprise ne sera indemnisée, au prorata, que pour les utilisateurs ayant des comptes sur les serveurs touchés par l'incident. Il arrive rarement que certaines parties du service fonctionnent alors que d'autres ne fonctionnent pas. Ces diminutions de services ne sont pas considérées comme des pannes et ne sont pas incluses dans les calculs de disponibilité.

### **88. Capacité de stockage ; transfert de données ; ressources du serveur**

Chaque compte a une capacité de mémoire et de transfert de données allouée sur les serveurs de Colligeres, en fonction du plan et des options que vous aurez choisies. La taille du stockage et du transfert de données allouée peut être accrue par le *Panneau de gestion* pour un montant supplémentaire pouvant aller jusqu'au montant maximum autorisé pour chaque plan ou service. Les serveurs peuvent cesser d'accepter, de traiter ou de livrer les données lorsque vous atteignez la limite achetée, causant ainsi la non disponibilité du serveur ou la perte de données. Colligeres ne sera pas tenue responsable de cette non-disponibilité ou de ces pertes de données.

## **J. CONDITIONS PARTICULIÈRES : *Service de serveurs Performance Cloud***

### **89. Description des services**

Colligeres offre un environnement de serveur virtuel qui exécute son propre système d'exploitation et un ensemble de ressources affectées à une fin particulière.

### **90. Reprise d'activité après sinistre**

Colligeres planifie des sauvegardes quotidiennes sur le réseau vers des supports de sauvegarde partagés. Les sauvegardes sont surveillées et examinées pour s'assurer de leur validité, et des essais de restauration sont effectués à intervalles réguliers. La période de rétention des copies est de sept (7) jours. Colligeres ne garantit cependant pas qu'une copie de sauvegarde valide sera disponible à chaque jour de cette période. En cas d'interruption de service, Colligeres priorisera la restauration du service, et elle s'engage à prendre toutes les mesures commerciales raisonnables pour assurer cette restauration dans les meilleurs délais. Colligeres peut, en fonction de l'interruption de service dont il s'agit, restaurer d'abord le service, sans les données. Toutes les données qui ne sont pas immédiatement accessibles après une interruption de service seront restaurées à partir de la plus récente copie de sauvegarde, et l'accès à ces données sera priorisé par Colligeres. Afin de s'assurer que les opérateurs de Colligeres soient prêts pour la procédure de restauration, Colligeres fait fréquemment des exercices pour mettre à l'essai cette procédure. La responsabilité pour la perte de données à la suite de la panne ou de la perte de supports de sauvegarde n'incombera cependant pas à Colligeres.

### **91. Restauration**

Colligeres reconnaît que vos utilisateurs ou administrateurs puissent supprimer par erreur, en tout ou en partie, certains éléments de votre base de données, de votre boîte de messagerie ou de vos dossiers publics, selon le cas. Comme il ne s'agit pas de défauts du système et que les opérations de restauration peuvent exiger la mise en œuvre partielle de la procédure prévue dans le plan de reprise d'activité après sinistre de Colligeres, cette dernière se réserve le droit de vous facturer cette restauration à un tarif horaire minimum de 150 \$ USD (avec frais minimum de 75 \$ USD), taxes en sus, et vous acceptez de payer ce montant. Colligeres ne garantit pas l'intégrité du contenu du Web, de la boîte de messagerie ou de la base de données, selon le cas, de chacune des sauvegardes.

## 92. Maintenance

**Maintenance planifiée.** La maintenance planifiée est habituellement prévue entre 23h00 et 03h00 (HE). Colligeres vous donnera un préavis de deux jours à cet égard.

**Mise à jour urgente.** L'installation de mises à jour urgentes sera prévue aussitôt que possible après les essais et une fois qu'un avis à cet effet vous aura été envoyé. L'avis de deux jours susmentionné ne s'appliquera pas aux mises à jour urgentes. Colligeres réserve également une période de deux (2) heures de maintenance les mercredis et samedis de 23h00 et 1h00 (HE), durant laquelle les serveurs pourront être mis hors ligne pour les mises à jour urgentes.

## 93. Politique d'utilisation acceptable

Si vous installez des services de messagerie sur vos serveurs, les courriels entrants et sortants ne peuvent contenir plus de 1 000 destinataires, y compris les adresses dans les zones À, Cc, et Cci. En outre, la politique de Colligeres limite à 5 000 destinataires le nombre d'envois et de réceptions de courriels par les utilisateurs au cours d'une période de 24 heures. Si un utilisateur a l'habitude d'envoyer ou de recevoir un nombre de courriels dépassant cette limite dans une période de 24 heures, Colligeres se réserve le droit d'interdire tout trafic sur le port SMTP provenant du système dont l'adresse IP a été détectée; cette restriction n'est levée que si le client communique avec Colligeres pour demander une exception à la règle. Ces limites s'appliquent uniquement aux messages Internet; les messages internes ne sont pas limités.

L'envoi de courriels de masse, notamment les bulletins, les services de courriels à option d'adhésion, etc. au moyen du réseau de passerelles Internet de Colligeres, (« **réseau** ») est interdit. Toute tentative d'envoyer ces types de courriels au moyen du réseau contrevient aux conditions de l'ENS et aura pour effet d'annuler toute entente aux termes des présentes. Veuillez consulter l'EDS pour plus de renseignements. Si vous avez besoin d'envoyer ce type de courriel, veuillez communiquer avec Colligeres.

Colligeres se réserve le droit d'intervenir sur toute machine virtuelle dont les activités interfèrent négativement avec les opérations normales de l'infrastructure de Colligeres, de la machine virtuelle d'un autre client ou de la réputation de Colligeres auprès d'un réseau ou serveur tierces. Cette intervention inclut, sans s'y limiter, la suspension des services et/ou des machines virtuelles incriminés. Les clients seront contactés au plus tôt au sujet de tout incident relatif à cette politique via le courriel du titulaire de compte principal.

#### 94. Politique sur les comptes inactifs ou désactivés

À moins que vous n'acceptiez de verser à Colligeres les frais de maintenance applicables aux comptes inactifs, nous pourrions supprimer de façon permanente vos comptes inactifs ou ceux qui auront été désactivés à la suite de votre demande de résiliation de compte au moyen des outils administratifs de Colligeres ou de l'intervention de l'équipe responsable des comptes de Colligeres pour un paiement en souffrance, ou pour toute autre raison, et cette suppression permanente aura lieu à la date de résiliation de votre compte.

#### 95. Disponibilité du service d'application

Colligeres s'engage à une moyenne de service disponible de 99,999 % pour le service de *serveur Performance Cloud*. Cette garantie est calculée mensuellement. La disponibilité se définit comme l'habileté qu'a un utilisateur au sein d'une entreprise de tenter l'accès à son *serveur Performance Cloud* via Internet ou directement de la console. Toutes les circonstances qui échappent au contrôle raisonnable de Colligeres, et notamment les conditions suivantes, sont exclues du calcul de disponibilité : les problèmes qui proviennent du client, y compris les problèmes de réseau ou d'Internet, les problèmes avec l'application d'un tiers, la perte de disponibilité du service à cause d'une attaque du réseau, telles les attaques DDoS, SYN, ou autres attaques similaires, les problèmes causés par une résolution de DNS, un nom de domaine ou l'expiration d'un certificat, les « bogues » de logiciels ou les problèmes avec les produits utilisés qui provoquent des interruptions de service, les *bogues* de matériel informatique ou les pannes que même les systèmes de haute disponibilité ne peuvent résoudre, les problèmes qui échappent à notre contrôle dans le centre de données exploité par Colligeres, telles la disponibilité d'Internet et la disponibilité d'énergie électrique, toute indisponibilité du serveur résultant d'une action par le client, ou toute autre situation mentionnée dans la présente ENS.

Colligeres calcule le temps de disponibilité comme suit : un pourcentage de temps au cours d'un mois (30 jours X 24 heures X 60 minutes) où le système est disponible, mais à l'exclusion notamment des conditions ci-dessus et de toutes les maintenances planifiées ou urgentes. Toute perte de services qui durera moins de cinq (5) minutes ne sera pas comprise dans le calcul de service disponible. Colligeres calcule la disponibilité de service en s'appuyant à la fois sur le système de suivi à distance et sur le rapport d'incident de l'équipe d'ingénieurs.

#### 96. Crédits pour services non disponibles

D'après la formule du coût établi par service, pour chacun des mois où la disponibilité du service tombera sous la moyenne de 99,999 %, conformément aux calculs ci-dessus,

Colligeres réduira les montants à lui être versés de 5 % pour le mois en question. En outre, pour chaque tranche de 1 % de perte du service en deçà de la moyenne de disponibilité visée de 99,999 % au cours du même mois civil, Colligeres réduira de 2,5 % les montants à lui être versés pour ce service.

Du fait de l'architecture mise en place par Colligeres pour offrir le service, les serveurs virtuels privés au sein d'une entreprise peuvent être assignés à des serveurs distincts et séparés. Si l'un de vos serveurs subit une panne qui dure plus longtemps que le niveau de service garanti, votre entreprise ne sera indemnisée, au prorata, que pour les utilisateurs ayant des comptes sur les serveurs affectés par l'incident. Il arrive rarement que certaines parties du service fonctionnent alors que d'autres ne fonctionnent pas. Ces diminutions de services ne sont pas considérées comme des pannes et ne sont pas incluses dans les calculs de disponibilité.

#### **97. Capacité de stockage ; transfert de données ; ressources du serveur**

Chaque compte a une capacité de stockage et de transfert de données allouée sur les serveurs de Colligeres, en fonction du plan et des options que vous aurez choisis. La taille du stockage et du transfert de données allouée peut être accrue en contactant l'équipe de soutien technique de Colligeres, pour un montant supplémentaire pouvant aller jusqu'au montant maximum autorisé pour chaque plan ou service. Les serveurs peuvent cesser d'accepter, de traiter ou de fournir les données lorsque vous atteignez la limite achetée, causant ainsi la non-disponibilité du serveur ou la perte de données. Colligeres ne sera pas tenue responsable de cette non-disponibilité ou de ces pertes de données.

Les ressources des serveurs sont partagées par tous les comptes hébergés sur le même serveur. Colligeres configure les serveurs de façon à ce que les comptes soient séparés le plus possible les uns des autres, et ce, même s'ils partagent tous le même ensemble de ressources. Toutefois, dû à la nature de cette configuration, le niveau d'accessibilité aux ressources partagées ne peut être garanti.

## ***K. CONDITIONS PARTICULIÈRES : Services PCI-DSS pour les serveurs Performance Cloud de Colligeres***

### **98. Description des services**

Il est possible d'ajouter des services compatibles avec les services PCI-DSS aux serveurs Performance Cloud de Colligeres afin de créer un environnement adapté aux détenteurs de cartes de crédit ou un service opérant via par cartes, permettant ainsi de faciliter la certification PCI-DSS. Vous pourrez référer aux caractéristiques de ce service PCI-DSS des serveurs Performance Cloud de Colligeres dans les sections pertinentes de votre demande de certification PCI-DSS.

### **99. Compatibilité PCI-DSS**

Bien que Colligeres possède le statut de compatibilité avec PCI-DSS v3.1, il demeure possible que les services que vous hébergez sur les serveurs Performance Cloud de Colligeres ne soient pas compatibles avec PCI-DSS. Les clients (vous) sont donc les seuls et uniques responsables de l'obtention de leurs certifications PCI-DSS.

Colligeres fournira de l'assistance dans la configuration et le maintien de services répondant aux exigences PCI-DSS : Colligeres agira comme consultant externe et suivra les processus du client aux fins de respecter ses exigences. Ces services comprennent, notamment, la sauvegarde des données, l'audit, l'analyse et la collecte de données, la gestion de correctifs de sécurité, les filtres IDS (*intrusion detection système*), les anti-virus et les modèles Windows de sécurité PCI-DSS; pour tout service n'étant pas compris dans la liste prévue à l'installation PCI-DSS, Colligeres répondra aux exigences raisonnables des processus des clients, en autant que Colligeres soit d'avis qu'elle puisse y répondre.

### **100. Responsabilité limitée**

Colligeres ne fait aucune représentation ni garantie quant aux services de compatibilité PCI-DSS qu'elle vous fournit dans cette présente section, et vous acceptez que sa responsabilité ne pourra être engagée à votre égard pour toute perte ou dommage issu de sa prestation de services autrement que dans les cas prévus par la loi pour faute lourde ou intentionnelle.

Colligeres ne fait aucune représentation ni garantie quant à la compatibilité des services que vous hébergez sur ses serveurs Performance Cloud avec PCI-DSS, ni quant à l'obtention des certifications y afférentes.

De plus, vous êtes responsables de la sécurité des données de détenteurs de cartes que Colligeres détient, qu'elle entrepose, traite ou transfère en votre nom, ou encore que ces données puissent avoir un effet sur la sécurité de l'environnement des données de vos détenteurs de carte.

## **L. CONDITIONS PARTICULIÈRES : Serveurs en nuage gérés**

### **101. Description des services**

Colligeres mettra à votre disposition un serveur virtuel fonctionnant de manière autonome opérant son propre système d'exploitation.

Ce service comprend les fonctions suivantes :

- Système d'exploitation configuré pour Linux ou Windows, incluant la configuration et les options de base;
- Installation complète par Colligeres;
- Mises à jour de sécurité, lorsque disponibles;
- Installation d'un système de sauvegarde par Colligeres;
- Tests de récupération des sauvegardes lors de l'installation initiale;
- Vérification active du bon fonctionnement du service;
- Évaluation de la performance (en fonction des mesures standardisées de performance de Colligeres) et disponibilité des résultats de cette évaluation de performance;
- Installation et configuration de logiciels à l'installation initiale;
- Mises à jour des logiciels lorsque disponibles;
- Installation d'un anti-virus de base à l'installation initiale.

(Ci-après les « **fonctions** »)

Il est possible de convenir, par écrit, de l'inclusion d'autres fonctions. Ces ajouts se font à la pièce. Le prix de ces services sera ajusté en conséquence des fonctions ajoutées.

### **102. Responsabilité limitée**

Les fonctions mentionnées ci-haut vous sont offertes sur une base d'efforts commercialement raisonnables. De plus, Colligeres se réserve le droit de refuser de fournir lesdites fonctions si leur exécution représente une charge excessive,

relativement à la charge moyenne des services similaires rendus aux autres clients, due aux demandes particulières que vous lui soumettez.

Colligeres ne fait aucune représentation ni garantie quant aux fonctions ci-haut mentionnées et vous acceptez que sa responsabilité ne pourra être engagée à votre égard pour toute perte ou dommage issu de sa prestation de services autrement que dans les cas prévus par la loi pour faute lourde ou intentionnelle.

Vous reconnaissez que Colligeres n'offre aucune garantie quant à la compatibilité de vos applications particulières avec les services et les fonctions de la présente section.

### **103. Reprise d'activité après sinistre**

Colligeres planifie des sauvegardes quotidiennes sur le réseau vers des supports de sauvegarde partagés. Les sauvegardes sont surveillées et examinées pour s'assurer de leur validité, et des essais de restauration sont effectués à intervalles réguliers. La période de rétention des copies est de sept (7) jours. Colligeres ne garantit cependant pas qu'une copie de sauvegarde valide soit disponible à chaque jour de cette période. En cas d'interruption de service, Colligeres priorisera la restauration du service, et elle s'engage à prendre toutes les mesures commerciales raisonnables pour assurer cette restauration dans les meilleurs délais. Colligeres peut, en fonction de l'interruption de service dont il s'agit, restaurer d'abord le service, sans les données. Toutes les données qui ne sont pas immédiatement accessibles après une interruption de service seront restaurées à partir de la plus récente copie de sauvegarde, et l'accès à ces données sera priorisé par Colligeres. Afin de s'assurer que les opérateurs de Colligeres soient prêts pour la procédure de restauration, Colligeres fait fréquemment des exercices pour mettre à l'essai cette procédure. La responsabilité pour la perte de données à la suite de la panne ou de la perte de supports de sauvegarde n'incombera cependant pas à Colligeres.

### **104. Restauration**

Colligeres reconnaît que vos utilisateurs ou administrateurs puissent supprimer par erreur, en tout ou en partie, certains éléments de votre base de données, de votre boîte de messagerie ou de vos dossiers publics, selon le cas. Comme il ne s'agit pas de défauts du système et que les opérations de restauration peuvent exiger la mise en œuvre partielle de la procédure prévue dans le plan de reprise d'activité après sinistre de Colligeres, cette dernière se réserve le droit de vous facturer cette restauration à un tarif horaire minimum de 150 \$ USD (avec frais minimum de 75 \$ USD), taxes en sus, et vous acceptez de payer ce montant. Colligeres ne garantit pas l'intégrité du contenu du Web ou de la boîte de messagerie, selon le cas, de chacune des sauvegardes.

## 105. Maintenance

**Maintenance planifiée.** La maintenance planifiée est habituellement prévue entre 22h00 et 3h00 (HE). Colligeres vous donnera un préavis de deux jours à cet égard.

**Mise à jour urgente.** L'installation de mises à jour urgentes sera prévue aussitôt que possible après les essais et une fois qu'un avis à cet effet vous aura été envoyé. L'avis de deux jours susmentionné ne s'appliquera pas aux mises à jour urgentes. Colligeres réserve également une période de deux (2) heures de maintenance les mercredis et samedis de 23h00 à 1h00 (HE), durant laquelle les serveurs pourront être mis hors ligne pour les mises à jour urgentes.

## 106. Politique d'utilisation acceptable

Si vous installez des services de messagerie sur vos serveurs, les courriels entrants et sortants ne peuvent contenir plus de 1 000 destinataires, y compris les adresses dans les zones À, Cc, et Cci. En outre, la politique de Colligeres limite à 5 000 destinataires le nombre d'envois et de réceptions de courriels par les utilisateurs au cours d'une période de 24 heures. Si un utilisateur a l'habitude d'envoyer ou de recevoir un nombre de courriels dépassant cette limite dans une période de 24 heures, Colligeres se réserve le droit d'interdire tout trafic sur le port SMTP provenant du système dont l'adresse IP a été détectée; cette restriction n'est levée que si le client communique avec Colligeres pour demander une exception à la règle. Ces limites s'appliquent uniquement aux messages Internet; les messages internes ne sont pas limités.

L'envoi de courriels de masse, notamment les bulletins, les services de courriels à option d'adhésion, etc. au moyen du réseau de passerelles Internet de Colligeres, (« **réseau** ») est interdit. Toute tentative d'envoyer ces types de courriels au moyen du réseau contrevient aux conditions de l'ENS et aura pour effet d'annuler toute entente aux termes des présentes. Veuillez consulter l'EDS pour plus de renseignements. Si vous avez besoin d'envoyer ce type de courriel, veuillez communiquer avec Colligeres.

Colligeres se réserve le droit d'intervenir sur toute machine virtuelle dont les activités interfèrent négativement avec les opérations normales de l'infrastructure de Colligeres, de la machine virtuelle d'un autre client ou de la réputation de Colligeres auprès d'un réseau ou serveur tierces. Cette intervention inclut, sans s'y limiter, la suspension des services et/ou des machines virtuelles incriminés. Les clients seront contactés au plus tôt au sujet de tout incident relatif à cette politique via le courriel du titulaire de compte principal.

### 107. Politique sur les comptes inactifs ou désactivés

À moins que vous n'acceptiez de verser à Colligeres les frais de maintenance applicables aux comptes inactifs, nous pourrions supprimer de façon permanente vos comptes inactifs ou ceux qui auront été désactivés à la suite de votre demande de résiliation de compte au moyen des outils administratifs de Colligeres ou de l'intervention de l'équipe responsable des comptes de Colligeres pour un paiement en souffrance, ou pour toute autre raison.

### 108. Disponibilité du service d'application

Colligeres s'engage à une moyenne de service disponible de 99,999 % pour le service de serveurs en nuage gérés. Cette garantie est calculée sur une base mensuelle. La disponibilité se définit comme l'habileté qu'a un utilisateur au sein d'une entreprise de se connecter à un service et d'accéder à ce service. Toutes les circonstances qui échappent au contrôle raisonnable de Colligeres, et notamment les conditions suivantes, sont exclues du calcul de disponibilité: les problèmes qui proviennent du client, y compris les problèmes de réseau ou d'Internet, les problèmes avec l'application d'un tiers, la perte de disponibilité du service à cause d'une attaque du réseau, telles les attaques DDoS, SYN, ou autres attaques similaires, les problèmes causés par une résolution de DNS, un nom de domaine ou l'expiration d'un certificat, les « bogues » de logiciels ou les problèmes avec les produits utilisés qui provoquent des interruptions de service, les *bogues* de matériel informatique ou les pannes que même les systèmes de haute disponibilité ne peuvent résoudre, les problèmes qui échappent à notre contrôle dans le centre de données exploité par Colligeres, telles la disponibilité d'Internet et la disponibilité d'énergie électrique, ou toute autre situation mentionnée dans la présente ENS.

Colligeres calcule le temps de disponibilité comme suit : un pourcentage de temps au cours d'un mois (30 jours X 24 heures X 60 minutes) où le système est disponible, à l'exclusion notamment des conditions ci-dessus et de toutes les maintenances planifiées ou urgentes. Toute perte de services qui durera moins de cinq (5) minutes ne sera pas comprise dans le calcul de service disponible. Colligeres calcule la disponibilité de service en s'appuyant à la fois sur le système de suivi à distance et sur le rapport d'incident de l'équipe d'ingénieurs.

### 109. Crédits pour services non disponibles

D'après la formule du coût établi par service, pour chacun des mois où la disponibilité du service tombera sous la moyenne de 99,999 %, conformément aux calculs ci-dessus, Colligeres réduira de 5 % les montants à lui être versés pour ce service durant le mois en question. En outre, pour chaque tranche de 1 % de perte du service en deçà de la

moyenne de disponibilité visée de 99,999 % au cours du même mois civil, Colligeres réduira d'un autre 2,5 % les montants à lui être versés pour ce service.

Du fait de l'architecture mise en place par Colligeres pour offrir le service, les utilisateurs au sein d'une entreprise peuvent être assignés à des serveurs distincts et séparés. Si l'un de vos serveurs subit une panne qui dure plus longtemps que le niveau de service garanti, votre entreprise ne sera indemnisée, au prorata, que pour les utilisateurs ayant des comptes sur les serveurs non conformes touchés par l'incident. Il arrive rarement que certaines parties du service fonctionnent alors que d'autres ne fonctionnent pas. Ces diminutions de services ne sont pas considérées comme des pannes et ne sont pas incluses dans les calculs de disponibilité.

#### **110. Capacité de stockage ; transfert de données ; ressources du serveur**

Lorsque votre compte a une capacité maximale de stockage et de transfert de données allouée sur les serveurs de Colligeres en fonction d'un plan, il vous est possible d'augmenter la taille de cette capacité en contactant l'équipe de soutien de Colligeres. Le coût de cette augmentation sera en fonction du montant maximal autorisé pour chaque plan ou service. Si vous consommez plus de ressources que permis, des frais additionnels vous seront facturés en fonction de la liste de prix disponible sur Colligeres.com.

Colligeres se réserve le droit de cesser d'accepter, de traiter ou de livrer les données lorsque vous atteignez la limite achetée, causant ainsi la non-disponibilité du serveur ou la perte de données. Colligeres ne sera pas tenue responsable de cette non-disponibilité ou de ces pertes de données. Colligeres configure les serveurs de façon à ce que les comptes soient séparés le plus possible les uns des autres et ce, même si ces comptes partagent le même bassin de ressources. Colligeres ne pourra toutefois être tenue responsable de tout défaut de sécurité ou de fuites quant aux données dû à la nature partagée de cet environnement.

### ***M. CONDITIONS PARTICULIÈRES : Services Microsoft Online***

#### **111. Autres termes définis pour les services Microsoft Online**

« **Microsoft SLA** » signifie l'entente sur les niveaux de services applicable aux services Microsoft Online tel que prévu à l'adresse suivante : [HTTPS://WWW.MICROSOFT.COM/EN-US/LICENSING/PRODUCT-LICENSING/PRODUCTS.ASPX](https://www.microsoft.com/en-us/licensing/product-licensing/products.aspx).

## 112. Description des services

La description complète des services de Microsoft Online se retrouve à l'adresse suivante : <https://technet.microsoft.com/library/jj819284.aspx>.

## 113. Reprise d'activité après sinistre et restauration

Veillez-vous référer aux termes du Microsoft SLA afin de savoir s'il vous est possible de bénéficier de l'option de sauvegarde ou pour toutes procédures relatives à la reprise d'activité ou la restauration.

## 114. Soutien

Toute question relative au soutien technique ou opérationnel en lien avec les services Microsoft Online devra être dirigée vers Colligeres. Colligeres fournira le soutien technique de base des bénéficiaires de services de Microsoft Online et ce, 24 heures par jour. Le soutien technique de base comprend toute prestation courante effectuée dans le cadre des activités de services de Microsoft Online et sera fournit sur une base d'efforts commercialement raisonnables.

## 115. Maintenance

À cet égard, veuillez-vous référer au Microsoft SLA.

## 116. Services de soutien à l'utilisateur final

Colligeres fournit les services de soutien de base à l'utilisateur final des services Microsoft Online. Les services de soutien de base comprennent toute prestation courante effectuée dans le cadre des activités de services de Microsoft Online et seront fournis sur une base d'efforts commercialement raisonnables. Les services de soutien à l'utilisateur final excluent toutefois le service autres que ceux de base, et notamment, le service de soutien et d'information à l'utilisation des applications de Microsoft Office fonctionnant normalement.

Colligeres ne fait aucune représentation ni garantie quant aux services rendus au soutien à l'utilisateur final et vous acceptez que sa responsabilité ne pourra être engagée à votre égard pour toute perte ou dommage issu de sa prestation de services autrement que dans les cas prévus par la loi pour faute lourde ou intentionnelle.

**117. Disponibilité du service d'application**

Microsoft prend certains engagements à l'égard de ses services en ligne. À cet égard, veuillez-vous référer au Microsoft SLA pour plus détails.

**118. Crédits pour services non disponibles**

Toute demande faite en vertu du Microsoft SLA pour des services non disponibles devra être dirigée vers Colligeres à l'aide d'un rapport d'incident. Colligeres traitera la demande avant de la transmettre à Microsoft, le cas échéant. Tous les crédits de services seront applicables en fonction des termes du Microsoft SLA.

Votre rapport d'incident doit décrire la panne, incluant le nombre et l'endroit des utilisateurs affectés (le cas échéant), le début et la fin de la panne, une description de vos tentatives de résoudre l'incident au moment où il est survenu et une description détaillée de la manière dont votre utilisation a été affectée.

**119. Services de journalisation**

Microsoft conservera pendant 14 jours les données journalisées par le service unifié de journalisation (ULS). Toutefois, si les données de l'ULS atteignent 5 giga-octets dans les 14 jours, les données de l'ULS seront écrasées en fonction du principe de « premier entré, premier sorti », et les données ne seront conservées que pour la période de temps correspondant à cette limite de 5 giga-octets.

Ce service est fourni entièrement et uniquement par Microsoft. Colligeres ne pourra être tenue responsable de toute défaillance dudit service ULS. Colligeres fournira toutefois un soutien de base pour le service ULS en lien avec la présente section L.

***N. CONDITIONS PARTICULIÈRES : Services Cloud PBX*****120. Définitions**

Aux fins des Conditions particulières pour le Service Cloud PBX en nuage, les définitions suivantes s'appliquent :

« **Adresse de service** » désigne l'emplacement physique où vous utiliserez le Service avec la ligne téléphonique que vous avez enregistrée auprès de Colligeres.

« **Conditions de l'Équipement Cloud PBX** » désigne les conditions applicables à l'Équipement qui peut être fourni par Colligeres dans le cadre du Service offert aux termes du Bon de

commande. Les Conditions de l'Équipement Cloud PBX sont expressément intégrées par renvoi et peuvent être modifiées par Colligeres. Vous pouvez consulter l'actuelle version des Conditions de l'Équipement Cloud PBX à l'adresse <http://www.colligeres.com/fr/legal/>.

« **Conditions du Service 911** » désigne les conditions applicables au Service 911 fournit par Colligeres dans le cadre du Service. Les Conditions du Service 911 sont expressément intégrées par renvoi et peuvent être modifiées par Colligeres. Vous pouvez consulter l'actuelle version des Conditions du Service 911 à l'adresse <http://www.colligeres.com/fr/legal/>.

« **Disponibilité du Service** » désigne, sous réserve de l'article 128 de la présente ENS, le pourcentage de temps, pour un mois donné de l'année, au cours duquel vous ou vos Utilisateurs êtes en mesure d'accéder au Service et de l'utiliser.

« **Équipement** » désigne tout téléphone, adaptateur téléphonique, routeur ou autre appareil que fournit Colligeres dans le cadre du Service offert aux termes du Bon de commande ou pour lequel Colligeres offre un service de soutien dans le cadre du Service.

« **Panne** » désigne une défaillance du Service.

« **Service** » désigne le Service Cloud PBX.

« **Service 911** » désigne la fonction du Service qui permet aux Utilisateurs de communiquer avec les services d'urgence et qui est fourni par Colligeres dans le cadre du Service.

« **Utilisateur** » désigne tous les employés, invités, visiteurs, de même que toutes les autres personnes qui peuvent faire des appels à l'aide du Service qui vous est fourni aux termes de l'Entente.

## 121. Service Cloud PBX

- a. Service. Sous réserve des conditions de l'Entente, Colligeres accepte de vous fournir et vous acceptez de souscrire au Service. Colligeres peut, à son entière discrétion, déléguer ou confier en sous-traitance à des tiers fournisseurs tout le Service ou une partie de celui-ci.
- b. Services de soutien non offerts. Le Service n'inclut pas de services de soutien technique pour les appels au 0+ ou les appels assistés par un opérateur, les appels à frais virés, les appels 900 de quelque type qu'ils soient, les appels téléphoniques par carte d'appel, les appels au moyen de services de contournement, les appels 10-10 ou les appels au moyen d'un code de service vertical (CSV) (« **Appels non supportés** ») et Colligeres ne garantit pas la disponibilité ni le fonctionnement des Services non supportés. Vous reconnaissez que toute tentative infructueuse de faire un Appel non supporté ne vous donne pas droit à un crédit de service ou à une résiliation du service aux termes de l'Entente.
- c. Compte. Vous serez tenu responsable pour toutes les utilisations liées au Service et à votre Compte, ainsi que pour toutes les actions de quiconque utilise le Service avec ou sans votre autorisation. Vous acceptez que Colligeres vous envoie des renseignements sur Internet, y compris le mot de passe pour consulter votre Compte. Vous convenez qu'Internet n'est pas

un réseau sécuritaire et que des tiers puissent intercepter, consulter, utiliser ou corrompre les renseignements et les appels téléphoniques que vous transmettez sur Internet au moyen du Service. Afin que votre Service demeure sécuritaire, veillez à protéger vos noms d'utilisateur et vos mots de passe, ainsi que l'adresse de commande d'accès au support (MAC) de votre Appareil. L'adresse MAC et les informations d'identification du panneau de saisie sont des renseignements utilisés par Colligeres pour authentifier vos appels et ne devraient pas être partagés.

- d. Équipement. À moins que Colligeres ne vous ait fourni un Équipement à être utilisé dans le cadre du Service, tout Équipement utilisé dans le cadre du Service doit être préalablement approuvé et programmé par Colligeres. Si Colligeres vous fournit un Équipement à être utilisé dans le cadre du Service, vous comprenez et acceptez toutes les conditions, restrictions et limites décrites dans les Conditions de l'Équipement Cloud PBX.
- e. Incompatibilité avec d'autres services. Il se peut que le Service soit incompatible avec : i) un système de communication non vocale, et notamment, un système de sécurité ou d'alarme qui est mis en place pour des appels téléphoniques automatiques, les téléphones d'urgence dans les ascenseurs, certains aspects des systèmes de télévision par satellite, les systèmes de divertissement numérique, les télécopieurs, les systèmes de points de vente, les modems et les dispositifs de surveillance médicale; ainsi qu'avec ii) certains appareils informatiques et services d'accès Internet à large bande, et notamment, les modems qui empêchent la transmission de communications de voix sur protocole Internet (VoIP). Il se peut que vous deviez maintenir une connexion téléphonique par l'intermédiaire de votre opérateur d'échange local afin de pouvoir utiliser la fonction de système de surveillance par alarme pour votre système de sécurité. Colligeres ne garantit pas la compatibilité du dispositif de communication non vocale ou des services d'accès Internet à large bande avec le Service et vous renoncez par la présente à toute demande contre Colligeres alléguant l'incompatibilité de vos services ou appareils, ou encore l'obstruction ou l'interruption de ceux-ci.
- f. Établissement d'appels. Colligeres déploiera tous les efforts commercialement raisonnables pour établir la communication. Toutefois, vous reconnaissez et acceptez qu'il puisse arriver que Colligeres soit incapable d'établir la communication téléphonique pour des causes qui échappent à son contrôle raisonnable. De plus, Colligeres se réserve le droit d'empêcher ou de restreindre les appels à toute destination d'appels conformément aux lois applicables. Colligeres ne peut, par conséquent, garantir l'acheminement des appels.
- g. CALEA. Colligeres se conforme à la *Communications Assistance for Law Enforcement Act* (« CALEA »). Vous acceptez et autorisez Colligeres par la présente à surveiller et divulguer la nature et le contenu de vos communications si les forces de l'ordre ou tout autre organisme gouvernemental l'exige sans qu'aucun autre avis ne vous soit donné à cet égard.

## 122. Transférabilité des numéros

- a. Vous acceptez que le transfert de numéros de téléphone à un autre fournisseur de services n'entraîne pas la résiliation automatique du Service sous-jacent ou connexe fourni par Colligeres. À moins que vous ne nous demandiez de résilier votre entente avec nous, Colligeres sélectionnera le calendrier de facturation qui vous convient le mieux pour le reste de la période de Service et vous continuerez d'être tenu responsable de toutes les charges et de tous les frais liés à la période de Service restante. Vous continuerez d'être tenu responsable de toutes les charges et de tous les frais pour tous les numéros de téléphone annulés ou transférés jusqu'à la fin du cycle actuel de facturation; les dispositions sur la résiliation anticipée aux termes de l'Entente s'appliquent, selon le cas, aux numéros de téléphone et au Service. Colligeres pourra refuser votre demande de transfert d'un numéro de téléphone existant si vous avez un solde impayé dans votre Compte.
  
- b. Sous réserve des politiques de transférabilité de Colligeres, que cette dernière peut modifier à l'occasion, vous pouvez demander de transférer un numéro de téléphone existant à Colligeres. Dans un tel cas, vous autorisez Colligeres par la présente à aviser votre fournisseur de services de votre décision de transférer votre numéro de téléphone et à lui déclarer que vous êtes autorisé à le faire. Il se peut que vous soyez tenu de remplir une lettre d'autorisation, de fournir à Colligeres une copie de la dernière facture de votre fournisseur de services et de lui fournir d'autres renseignements exigés pour transférer votre numéro. Colligeres ne sera pas tenue responsable de tout retard dans le transfert de votre numéro ni des pannes avec votre fournisseur de services préalablement à l'acheminement des appels de votre numéro à Colligeres et ne vous accordera pas de crédit pour ces retards ou pannes. Colligeres a le droit de refuser d'importer un numéro, à son entière discrétion, si elle ne possède pas l'infrastructure pour offrir des services de soutien pour ce numéro. Vous reconnaissez et acceptez qu'un numéro puisse être exporté de votre Service ou de votre Compte à cause d'actes ou d'omissions de la part de tiers et qu'il puisse être difficile ou impossible pour Colligeres : i) d'empêcher ces exportations; ii) de récupérer les numéros exportés de votre Compte; ou iii) de réimporter ces numéros dans votre Compte. Colligeres ne sera aucunement tenue responsable de telles exportations. Si vous demandez une annulation de l'exportation, Colligeres se réserve le droit de vous facturer des frais d'annulation de cinq cents dollars (500,00 \$) par numéro de téléphone pour chaque annulation de transfert que vous aurez demandée. Si votre demande de transférer un numéro de téléphone existant à Colligeres vous est refusée à cause d'un solde impayé auprès de votre fournisseur de services, Colligeres se réserve le droit de vous facturer des frais de traitement de deux cent cinquante dollars (250,00 \$) par numéro de téléphone.

## 123. Obligations

- a. Utilisations autorisées. Vous n'utiliserez le Service qu'à des fins commerciales internes, non résidentielles et non-personnelles. Vous n'utiliserez pas le Service pour les appels automatiques, les renvois d'appels continus ou prolongés, les centres d'appels, le télémarketing, l'envoi de messages en vrac, les télécopies ou la radiodiffusion de messagerie

vocale. Vous ne revendrez pas le Service à quelque tiers que ce soit sans le consentement préalable par écrit de Colligeres.

- b. Droit applicable. L'utilisation du Service n'est autorisée qu'au Canada et aux États-Unis; vous n'utiliserez donc pas le Service à l'extérieur des États-Unis ou du Canada. Vous reconnaissez et acceptez que l'accès au Service et l'utilisation de celui-ci puissent être restreints ou limités aux termes du droit applicable ou des conditions des ententes de tiers fournisseurs. Vous ne devez pas accéder au Service ni l'utiliser, et vous ne devez pas permettre l'accès au Service ni son utilisation en contravention du droit applicable.
- c. Enregistrement des appels. Le Service est muni d'une fonction qui vous permet d'enregistrer des conversations téléphoniques individuelles. Sans limiter la généralité du paragraphe b. ci-dessus, vous reconnaissez et acceptez que le droit applicable pour l'enregistrement des conversations téléphoniques peut varier en fonction du ressort juridique et des circonstances dans lesquelles se déroule la conversation téléphonique, ainsi que de l'étendue et l'objectif de l'enregistrement. Il vous incombe entièrement de vous assurer que vous agissez conformément au droit applicable lorsque vous utilisez ce dispositif d'enregistrement.
- d. Activités interdites. Vous ne devez pas utiliser le Service : i) pour recueillir, colliger ou rassembler des renseignements ou des données (y compris les numéros de téléphone ou adresses électroniques) sur d'autres utilisateurs sans leur consentement; ii) dans le cadre d'activités criminelles ou frauduleuses, qui peuvent constituer une nuisance publique ou contrevenir aux droits de toute autre partie; iii) pour les communications illégales, harcelantes, diffamatoires, agressives, délictuelles, menaçantes, dommageables, qui constituent une atteinte à la vie privée, sont vulgaires, pornographiques, obscènes ou inadmissibles de quelque autre façon ou qui ont quelque effet préjudiciable sur les mineurs aux termes du droit ou autrement; iv) pour transmettre ou accepter sciemment des documents ou communications qui peuvent porter atteinte aux droits de propriété intellectuelle ou autres droits de tiers, et notamment, aux marques de commerce, aux droits d'auteur ou aux droits de publicité; v) pour transmettre ou accepter sciemment des documents ou communications qui contiennent des virus de logiciels ou d'autres codes, fichiers ou programmes informatiques nocifs ou préjudiciables, et notamment, les chevaux de Troie, les vers, les bombes à retardement ou les robots d'annulation de messages; vi) pour nuire aux serveurs informatiques ou aux réseaux connectés au Service, ou pour perturber ceux-ci, pour tenter de leur nuire ou de les perturber, ou pour violer les règlements, politiques ou procédures de ces réseaux; vii) pour tenter d'obtenir ou obtenir l'accès non autorisé au Service, à d'autres comptes, aux systèmes informatiques ou aux réseaux connectés au Service, au moyen du décryptage de mots de passe ou par tout autre moyen; viii) dans le but de harceler un utilisateur ou de nuire à son droit de profiter du Service; ix) pour enregistrer illégalement des conversations en violation du droit applicable; x) d'effectuer des appels qui ne soient pas entre des particuliers (p. ex., les appels automatiques ne sont permis); xi) d'une manière que Colligeres juge inappropriée.
- e. Responsabilité. Il vous incombe entièrement de vous assurer que vous-même, vos Utilisateurs ou toute autre personne ou entité qui utilise le Service directement ou indirectement êtes

informés des restrictions ci-dessus et que vous vous conformez aux conditions de la présente ENS dans la mesure où elle porte sur l'utilisation du Service. Si vous ou si un utilisateur ou toute autre personne ou entité utilisez le Service ou votre Appareil en contravention des conditions du présent article 123, vous le faites à votre propre risque et vous serez seul tenu responsable de l'ensemble des demandes, dommages, frais et responsabilités découlant d'une telle activité. Si vous soupçonnez un usage interdit du Service, ou si vous en êtes informé ou auriez dû en être informé, vous devez immédiatement mettre fin à cette contravention et en avertir Colligeres. Vous devez défendre et indemniser Colligeres à l'égard de toutes les demandes, tous les dommages et toutes les dépenses découlant de votre utilisation du Service ou de celle de vos Utilisateurs ou de toute autre personne ou entité qui utilise, directement ou indirectement le Service en contravention du présent article 114. Vous reconnaissez, comprenez et acceptez le fait que Colligeres n'est aucunement tenue de surveiller l'utilisation du Service aux fins de prévenir les activités frauduleuses, illégales ou préjudiciables, mais qu'elle peut surveiller l'utilisation du Service et divulguer des renseignements portant sur votre utilisation du Service pour répondre à des demandes gouvernementales légitimes, pour exploiter, maintenir ou améliorer le Service ou pour protéger Colligeres, ses filiales et clients à l'égard de toute responsabilité criminelle et civile. Colligeres se réserve le droit de suspendre votre Service ou d'y mettre fin immédiatement si elle détermine, à sa seule et entière discrétion, que vous avez contrevenu aux conditions du présent article 123.

- f. Utilisateurs. Colligeres n'entretient aucune relation avec vos Utilisateurs et n'a aucune obligation à l'égard d'aucun d'entre eux, ni à l'égard de toute autre personne ou entité à qui vous fournissez des services à l'aide du Service, aucun d'entre eux n'étant un tiers bénéficiaire de l'Entente ou de la présente ENS. Il vous incombe entièrement de fixer les prix, de facturer et de recouvrer les montant dus, ainsi que de vous conformer à toute loi applicable, dans la mesure où celle-ci porte sur les services que vous fournissez à vos Utilisateurs ou à toute autre personne ou entité à qui vous procurez des services à l'aide du Service. Il vous incombe, avant de signaler une Panne à Colligeres, de fournir à vos Utilisateurs le soutien technique, de résoudre leurs problèmes routiniers et de tenter de les dépanner afin d'établir si le problème qui touche au(x) service(s) provient de votre réseau.
- g. Il vous incombe de défrayer tous les frais engagés dans le cadre du Service, même si ces frais ont été engagés au moyen d'une utilisation frauduleuse ou non autorisée du Service ou découlant d'une telle utilisation. En plus des Frais applicables et des Taxes applicables, vous acceptez, par la présente, de payer à Colligeres les frais suivants, que ce dernier pourra changer sans préavis :
- i. si vous dépassez les limites fixées dans votre plan de Service, vous devrez payer pour cette utilisation excédentaire à la fin de chaque mois;
  - ii. si vous utilisez le Service pour des services qui ne font pas partie de vos services de soutien, vous devrez défrayer tous les frais applicables engagés pour ceux-ci dans le cadre de votre utilisation du Service;

- iii. si vous utilisez les services pour des destinations d'appel qui ne font pas partie de votre plan de Service, vous devrez payer pour tous les tarifs applicables qui peuvent varier selon le pays, la ville et la bande.
  - iv. vous acceptez par la présente de verser à Colligeres les frais de service imposés sur le Service ainsi que les services de télécommunications visant à recouvrer les contributions de Colligeres aux programmes réglementaires à l'échelle fédérale, provinciale, régionale et municipale, ainsi que les cotisations perçues sur Colligeres, et notamment, les programmes universels de services et les exigences comme les frais 911 locaux (« **Droit de recouvrement réglementaire** »). Le montant du Droit de recouvrement réglementaire est établi par Colligeres et peut varier en fonction de votre utilisation et de votre plan forfaitaire, ainsi que de l'emplacement de votre entreprise, et peut être augmenté ou diminué en tout temps sans avis.
- h. Nonobstant les termes de l'EDS, Colligeres a le droit d'augmenter les Frais applicables au Service au moyen d'un préavis de deux (2) jours civils. Si vous continuez à utiliser le Service après la date d'entrée en vigueur de la modification apportée au prix, vous serez réputé avoir accepté cette hausse de prix. Si vous n'acceptez pas cette hausse de vos frais, vous devrez résilier le Service dès que vous en serez avisé; cet avis de résiliation devra, toutefois, être reçu dans les trente (30) jours civils de la date de l'avis de la hausse de frais.
- i. Colligeres se réserve le droit de vous facturer des frais de déconnexion si vous résiliez l'Entente avant la fin de la durée de celle-ci ou si Colligeres résilie la présente Entente pour contravention aux conditions de l'Entente. Colligeres se réserve aussi le droit de facturer des frais de réactivation pour renouveler le Service d'un Compte qui a été suspendu pour contravention aux conditions de l'Entente ou qui a été résilié par vous.

#### 124. Limitations du Service 911

- a. Conditions du Service 911. Vous reconnaissez, comprenez et acceptez que le Service est un service Internet et que le service de voix sur protocole Internet (VoIP) 911 est différent d'un service traditionnel par fil et a donc certaines limites. Ces différences et limites sont plus précisément décrites dans les Conditions du Service 911. Vous comprenez et acceptez toutes les conditions, restrictions et limites décrites dans les Conditions du Service 911.
- b. Adresse de Service. Le(s) service(s) ne peut(en)t être déplacé(s) d'une Adresse de Service enregistrée sans un avis par écrit à Colligeres à cet effet. Si vous omettez d'aviser Colligeres du changement de l'Adresse de Service, Colligeres peut alors, à son entière discrétion, immédiatement suspendre le Service jusqu'à ce qu'elle ait traité un « ordre de déplacement » que vous aurez initié. Vous comprenez et acceptez que : i) si vous omettez d'aviser Colligeres du déplacement prévu de l'Adresse de Service, vous risquez que le Service ne soit pas conforme aux termes du droit applicable; ii) votre omission d'aviser Colligeres de ce déplacement pourrait entraîner l'acheminement incorrect de services d'urgence et que vous seriez alors tenu responsable de toutes les conséquences découlant de cette omission; et que

iii) le maintien du Service pour un numéro de téléphone existant pourrait être restreint par l'emplacement du Service déplacé.

## 125. Numéro de téléphone

Vous reconnaissez et acceptez que Colligeres puisse fournir des renseignements détaillés sur les numéros de téléphone qui vous ont été attribués à des organismes qui désirent compiler des répertoires ou des services d'annuaires, et vous consentez par la présente à cette divulgation et libérez et exonérez Colligeres de toute responsabilité liée à ou découlant de la publication de ces renseignements. Vous n'avez aucun droit de propriété sur et n'êtes aucunement propriétaire de quelque numéro de téléphone qui vous est fourni par Colligeres dans le cadre du Service. Colligeres aura le droit de changer un tel numéro de téléphone si elle détermine, à son entière discrétion, qu'un tel changement est exigé aux termes du droit applicable. Colligeres vous fournira un avis raisonnable par écrit (au moyen d'une lettre, de l'insertion d'un billet ou par courriel) de ce changement, sauf dans les cas d'urgence, où un avis verbal vous sera fourni, suivi d'un avis par écrit dans les plus brefs délais possible. Colligeres ne sera pas tenue responsable des frais, dommages ou autres montants découlant des changements aux numéros de téléphone.

## 126. Maintenance

Il se peut que Colligeres ou ses tiers fournisseurs doivent procéder à des travaux de maintenance périodique dans le cadre du Service. En fonction de leur nature, ces travaux de maintenance périodique pourraient interrompre le Service ou avoir une incidence sur celui-ci. Ces travaux de maintenance périodique seront prévus en dehors des heures de pointe et Colligeres déploiera tous les efforts commercialement raisonnables pour vous en aviser au moins une (1) journée à l'avance. Il se peut que Colligeres ou ses tiers fournisseurs doivent également effectuer des travaux urgents de maintenance et il se peut que ces travaux doivent être effectués sans préavis; en cas de travaux urgents de maintenance, Colligeres déploiera des efforts commercialement raisonnables pour vous en aviser dans les plus brefs délais possible et pour effectuer ces travaux de façon à ne pas interrompre le Service de manière déraisonnable. Il vous incombe de bien comprendre ces avis et de prendre les mesures nécessaires pour minimiser l'incidence des travaux de maintenance sur votre entreprise.

## 127. Niveau de service

- a. Objectifs de disponibilité du Service. Si le Service est utilisé avec un Appareil fourni par Colligeres, cette dernière déploiera tous les efforts commercialement raisonnables afin de fournir, à chaque mois, une disponibilité du Service de 99,999 % (« **Objectif de disponibilité du Service** »). La non-disponibilité du Service pendant une période de temps où la cause est attribuable ou est liée à l'un ou l'autre des facteurs suivants ne sera pas prise en compte dans le calcul de la disponibilité du Service : i) toute situation qui échappe au contrôle de Colligeres, et notamment, la défaillance ou l'erreur d'un appareil ou de matériel non fourni par Colligeres, un déni de service ou des attaques similaires, les bombardements, la résolution de service de nom de domaine, l'expiration du nom de domaine, la défaillance du matériel, la disponibilité d'Internet, votre portion du réseau, les problèmes de fournisseur de transit IP,

les attaques SYN ou tout autre cas de force majeure; ii) toute perte de Service liée aux périodes de temps où l'équipement dans les locaux du client est en voie de remplacement ou de réparation; iii) tout autre problème du Service lié au transfert du numéro, importé ou exporté, iv) toute perte

de Service liée à un tiers fournisseur; ou (v) tous les travaux de maintenance prévus et urgents. En outre, toute période de non-disponibilité de moins de cinq (5) minutes consécutives ne sera pas incluse dans le calcul de la disponibilité du Service.

- b. Crédits pour panne de Service. Si Colligeres ne répond pas à l'Objectif de disponibilité du Service énoncé à l'article 127 a., elle réduira de 5 % les montants exigibles à cet égard pour la portion du Service ainsi touchée durant le mois en question. En outre, pour chaque perte de disponibilité de 1 % en deçà de la moyenne de disponibilité visée au cours du même mois, Colligeres réduira d'un autre 2,5 % les montants exigibles qui portent sur la portion du Service ainsi touchée durant le mois (« **Crédit pour panne de Service** »). Toute demande de crédit pour une panne de Service doit être envoyée par écrit à Colligeres dans les quinze (15) jours de la fin du mois pendant lequel s'est produite la panne alléguée et doit contenir les renseignements suivants : votre nom, vos coordonnées, la description de la panne, y compris le numéro de téléphone touché, l'heure à laquelle a commencé et s'est terminée la panne, la description du préjudice que vous avez subi à ce titre et le montant de crédit demandé pour la panne de Service. Les crédits pour panne de Service sont attribués au cas par cas à l'entière discrétion de Colligeres et constitueront votre seul recours pour une telle défaillance du Service ou pour tout autre problème à cet égard. Colligeres calcule la disponibilité du Service en s'appuyant à la fois sur le système de surveillance et sur le rapport d'incident de l'équipe d'ingénieurs de Colligeres.

*la Communications Assistance for Law Enforcement Act*

DERNIÈRES MODIFICATIONS : Novembre 2017