



Cette ANNEXE pour HÉBERGEMENT ET SERVICES GÉRÉS (« Annexe ») est conclue entre Cologix Canada, Inc. dont les bureaux sont situés au 1250 René Lévesque Ouest, Montréal, Québec, Canada H3B 4W8 (« Cologix ») et _____ dont les bureaux sont situés au _____ (« Client ») selon la plus récente date de signature ci-dessous, elle incorpore et est régie par les termes et conditions du Contrat de Fourniture Principal (le « CFP ») conclu entre les parties. Les termes utilisés mais non définis par les présentes auront la même signification que ceux utilisés dans le CFP.

- 1. Matériel et logiciels fournis par Cologix.** Tous les matériels ou logiciels fournis par Cologix selon les Services devront être achetés par Cologix pour le Client tel qu'énoncé dans la Commande de Service en vigueur. Ces matériels et logiciels fournis par Cologix devront être couverts seulement par la garantie originale du manufacturier. Si la Commande de Service stipule un matériel ou logiciel spécifique qui n'est plus disponible ou supporté par Cologix, un produit plus récent à caractéristiques égales ou supérieures sera fourni sans constituer un bris de contrat ou un défaut de Cologix selon les termes de cette Commande.
- 2. Emplacement et accès.** Cologix se réserve le droit, de temps à autre, d'effectuer des changements sur le mode et la provenance des différents Services distribués. À moins d'une indication contraire dans la Commande de Service, les emplacements spécifiques et l'accès aux Services pourraient être altérés, changés ou autrement modifiés à la discrétion de Cologix, sans conséquence, mais dans tous les cas sujet à la Section 14.
- 3. Maintenance et Services.** Cologix supportera tout matériel et logiciel qu'elle fournit, tel qu'énoncé dans la Commande de service, qui sont nécessaires afin que le Client puisse avoir pleinement accès et utiliser les Services en accord avec toute Entente (SLA) en vigueur indiquée ici. Cologix devra offrir au Client l'accès aux Services, avec les fonctionnalités et l'aspect spécifiés dans la Commande. Si un Client effectue des changements au contenu fourni par Cologix, comme les codes, le logiciel ou le matériel, ou que Cologix se voit refuser l'accès au matériel, au logiciel ou à tout autre équipement connexe, Cologix ne pourra pas être tenue responsable de la maintenance, peu importe si ces changements étaient autorisés, inspectés ou confirmés par Cologix.
- 4. Services professionnels.** Cologix pourrait, bien qu'elle n'ait aucune obligation, assister le Client en fournissant un service mandaté (« Service mandaté ») ou « Remote hands ») ou un support technique, pour la réparation ou pour remédier à tout problème en lien avec les Services qui ne sont pas couverts par une Entente SLA en vigueur ou par une Commande de service. Le Client devra payer pour le Service mandaté ou pour le support technique qu'il demande au tarif actuel de Cologix pour ce genre de travail. Cologix ne garantit pas le travail effectué en Service mandaté ou le support technique et ne sera pas responsable de perte ou dommages à cause du Service mandaté ou du support technique. Tout Service mandaté ou support technique doit être fourni au Client par Cologix sur une base « telle quelle » en fonction des disponibilités.
- 5. Accès aux équipements Cologix.** Le Client reconnaît que l'utilisation des Services pourrait périodiquement requérir des mises à jour et/ou des changements à certains logiciels protégés par licence résidants dans les appareils Cologix utilisés pour supporter les Services. Si Cologix a accepté de fournir des mises à jour et des changements, Cologix pourrait effectuer ces mises à jour et ces changements à distance ou sur site, à sa discrétion. Le Client accepte et consent à fournir à Cologix un libre accès à ces mises à jour jugées raisonnablement nécessaires par

ANNEXE POUR HÉBERGEMENT ET SERVICES GÉRÉS

Cologix. Si, pour quelque raison que ce soit, Cologix n'a pas accès aux équipements Cologix qui supportent les Services, ainsi que si le Client ne fournit pas l'accès à Cologix, Cologix ne sera pas responsable de la maintenance, des mises à jour ou des changements. Si le Client refuse l'accès pour quelque raison que ce soit aux équipements Cologix, et que Cologix, à sa discrétion, a besoin de cet accès pour fournir des Services sous contrat, une maintenance ou des mises à jour, Cologix pourrait, à sa discrétion, suspendre ou mettre fin au Services au Client et le Client devra à Cologix ce qu'il aurait dû de toute façon s'il n'avait pas été suspendu et/ou un montant égal à cent pour cent (100%) des frais périodiques mensuels pour fin d'une Commande de Service le reste du terme de cette Commande de service.

- 6. Politique d'utilisation acceptable.** Le Client qui commande de l'hébergement et des services gérés selon la Commande de Service déclare et garantit à Cologix qu'il se conformera en tout temps à la Politique d'utilisation acceptable de Cologix, qui pourrait être amendée de temps à autre (la « PUA des Services gérés »), et en la publiant à www.cologix.com.
- 7. Temps et quantité des services mesurés.** Chaque service mesuré est enregistré en unité entière (ex. heure, mois, gigaoctet etc.), et les unités partielles sont arrondies à l'unité supérieure.
- 8. Préservation des données du Client.** Le Client reconnaît et accepte, sauf indication contraire dans la Commande Service, (i) qu'il est responsable de développer et de maintenir des procédures (autres que les Services en vigueur) pour protéger son contenu, y compris sans s'y limiter, effectuer les sauvegardes appropriées de son contenu selon les besoins pour la restauration éventuelle de données, de fichiers, de documents ou de messages électroniques; (ii) Cologix n'est pas responsable des sauvegardes et restaurations de contenu ou données du Client; et (iii) la responsabilité de Cologix se limite aux Services fournis et non à une garantie ou assurance sur l'intégrité ou l'aspect complet de tout contenu, données ou code du Client.

Si la Commande de service du Client prévoit la disponibilité du service de sauvegarde, Cologix a la responsabilité des Services eux-mêmes et non de l'aspect complet ou de l'intégrité du contenu du Client. C'est le Client qui doit s'assurer que toutes les sauvegardes sont faites régulièrement. Cologix se limite à offrir le Service tel que stipulé dans la Commande de Service.
- 9. Accès non-autorisés aux données ou à l'utilisation des services.** Cologix n'est pas responsable de l'accès non-autorisé aux données du Client ou à l'utilisation non-autorisée des Services. Le Client est responsable de l'utilisation des Services lorsqu'un affilié, un employé, un sous-traitant ou une autre personne se voit recevoir l'autorisation d'accès de la part d'un des employés du Client ou de toute autre personne qui a reçu l'autorisation d'accéder aux données du Client ou aux Services résultant d'un manquement du Client à utiliser les précautions raisonnables de sécurité, même si cette utilisation n'a pas été autorisée par le Client. En utilisant les Services pour publier, transmettre ou distribuer des documents ou du contenu, le Client (i) déclare et garantit à Cologix que les documents ou le contenu sont conformes aux provisions de l'Entente, (ii) autorise Cologix, ses agents et Affiliés à reproduire, publier, distribuer et afficher le contenu uniquement en accord avec la Commande Service en vigueur et (iii) déclare et garantit à Cologix qu'il a le droit de fournir ce genre d'autorisation à Cologix. Le Client reconnaît qu'à cause de la nature inhérente d'internet et au-delà du contrôle de Cologix, les documents affichés ou transmis en utilisant les Services pourraient être copiés, republiés ou distribués par des tierces parties, et accepte de dégager de toute responsabilité, de défendre Cologix, ses agents et affiliés de tout dommage qui pourrait découler de ces actions.

10. **Surveillance du contenu.** Cologix n'aura aucune obligation de surveiller les affichages, le contenu ou les transmissions effectués en rapport avec les Services. À moins d'avoir l'approbation préalable du Client, Cologix ne surveillera pas ni ne donnera l'accès aux affichages, au contenu ou aux transmissions à moins que ce soit exigé par la loi, par une assignation à comparaître ou tout autre exigence juridique. Cologix pourrait utiliser et divulguer ces surveillances et ces affichages selon les besoins.
11. **Retrait de données.** Au cas où le personnel de Cologix se rend compte que du contenu, un code, des scripts, un logiciel ou d'autres données fournies ou transmises par le Client ou que des appareils fournis ou appartenant au Client, sont utilisés en violation d'une loi ou d'une réglementation en vigueur, ce qui comprend sans s'y limiter la loi canadienne anti-pourriel et la loi américaine DMCA (« Document illicite »), Cologix se réserve le droit d'ôter, de détruire ou de restreindre l'accès au document illicite, uniquement pour se conformer à la loi en vigueur. Le Client accepte qu'il est entièrement responsable de toute utilisation des Services fournis par Cologix, et que Cologix pourrait juger nécessaire de retirer tout contenu ou de mettre fin à tout Service au Client si ce Client ne respecte pas toutes les lois et réglementations en vigueur. Le Client devra dégager Cologix de toute responsabilité pour les efforts faits de bonne foi par Cologix afin de se conformer à toutes les lois et réglementations en vigueur.
12. **Logiciel protégé par licence.** Le Client accepte qu'il ne violera pas la licence d'un logiciel attribué au Client en rapport avec les Services (le « Logiciel protégé par licence »), dont la licence pourrait restreindre la capacité du Client à (i) copier un logiciel protégé par licence (ou toute mise à jour de celui-ci ou tout document écrit le concernant), sauf si permis par consentement écrit express de Cologix; (ii) effectuer l'ingénierie inverse, la décompilation ou le démontage du logiciel protégé par licence; (iii) accorder une licence ou une licence subsidiaire, vendre, louer le logiciel protégé par licence à une tierce partie; ou (iv) créer, écrire ou développer un dérivé du logiciel ou de tout autre programme basé sur le logiciel protégé par licence.
13. **Lois et réglementations d'exportation.** Le Client reconnaît que tout produit, logiciel et/ou informations techniques (comprenant sans s'y limiter les services et la formation) fournis selon l'Entente pourraient être assujettis aux lois et aux réglementations sur l'exportation des États-Unis, et que toute utilisation à l'étranger ou transfert de ces produits, logiciels et informations techniques doivent être autorisés selon ces réglementations. Le Client accepte qu'il n'utilisera pas, ne distribuera pas, ne transférera pas, ni ne transmettra les produits, logiciels ou informations techniques (même si incorporés dans d'autres produits) sauf si c'est fait en conformité avec les réglementations d'exportation des États-Unis. Si c'est demandé par Cologix, le Client accepte également de signer des assurances écrites et d'autres documents concernant l'exportation selon les besoins afin que Cologix puisse rester conforme aux réglementations d'exportation des États-Unis.
14. **Soutien à la clientèle 24 heures sur 24.** Cologix fournit la coordination et la résolution de problèmes liés au(x) Service(s) 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7. Le soutien est limité aux caractéristiques des produits inclus dans le Service acheté.
15. **Entente de niveau de services (SLA) pour l'hébergement et les services gérés.**
- a. Cologix devra maintenir la disponibilité de l'Hébergement et des Services Gérés tel qu'énoncé dans la Section 14. Tout mois de facturation dans lequel Cologix manque à son engagement selon l'Entente SLA en vigueur et tel qu'énoncé ci-dessous en rapport au Service en vigueur, le Client pourra recevoir, à moins de situation de « Panne exclues » (telles que définies plus bas), comme seul et

exclusif remède et seule obligation de la part de Cologix pour un tel manquement, un crédit sur son compte basé sur la durée réelle de l'interruption de ce Service. Les journaux de maintenance de Cologix et le système de gestion de problèmes par ticket seront utilisés pour calculer tout crédit accordé selon l'Entente SLA. Le montant de crédit est indiqué ci-dessous comme pourcentage des frais mensuels périodiques dus à Cologix pour la panne de Service lors du moins en question.

- b. **Matériel dédié selon l'Entente SLA :** Le matériel fourni par Cologix, comme les serveurs, les commutateurs, les équilibreurs de charge, les pare-feu, les unités de distribution électrique et les rayons de stockage seront exempts de problèmes. Si un appareil subi une panne totale ou partielle qui le fait tomber en panne, Cologix remplacera l'appareil, entièrement ou en partie. Cologix utilisera les efforts commerciaux raisonnables pour remplacer l'appareil, entièrement ou en partie, dans les quatre (4) heures après que l'appareil aura été déterminé par Cologix, de manière raisonnable, comme étant tombé en panne et, s'il n'est pas remplacé dans ce délai de quatre (4) heures, le Client se verra recevoir un crédit pour manquement à la réparation de cette panne en se basant sur le tableau en dessous, pour chaque cas, exceptés ceux en lien à un défaut de l'Entente SLA causé par une Panne Exclue. Le remplacement et le crédit dont il est question sont les seuls et exclusifs remèdes accordés au Client et sont la seule obligation de Cologix, en lien avec une telle panne d'appareil selon l'Entente SLA.

Service	Montant du crédit	Crédit maximum
Appareil remplacé	5% des frais mensuels périodiques pour le Service affecté pour chaque 0.1% de réduction de disponibilité de Service	100%

- c. **Entente SLA Cloud et Services gérés :** Les services d'informatique en nuage fournis par Cologix, y compris le Nuage virtuel privé, l'Hébergement de sauvegarde, le Stockage partagé, le Rétablissement après sinistre en tant que Service, l'Équilibrage de charge partagé et autres services pour locataires multiples seront exempts d'interruptions à 99.50% du temps (« Seuil de disponibilité Cloud et Services gérés »). En cas de panne Cloud et Services gérés selon un Entente SLA, telle que déterminée par Cologix, le Client se verra offrir un crédit à cause de cette panne selon le tableau ci-dessous, sauf si ce défaut selon l'Entente SLA a été causé par une Panne Exclue. Le crédit indiqué ci-dessous est le seul et exclusif remède accordé au Client et est la seule obligation de Cologix, en lien avec la panne du Cloud et Services gérés dans l'Entente SLA.

Service	Montant du crédit	Crédit maximum
Cloud et Services gérés	5% des frais mensuels périodiques pour le Service affecté pour chaque 0.1% de réduction de disponibilité de Service quand ça dépasse le seuil de disponibilité Cloud et Services gérés indiqué plus haut.	100%

- d. **Entente SLA de Services gérés et de logiciels :** Les appareils gérés par Cologix, les systèmes d'exploitation de serveurs gérés et les serveurs de logiciels gérés seront exempts de problèmes de configuration causés par Cologix et seront exempts de risques de sécurité connus et évitables grâce aux modules de réparation des



fournisseurs. Les problèmes de configuration ou de logiciel qui ne peuvent pas être réparés automatiquement seront traités par le personnel de Cologix en dedans d'une (1) heure.

Cologix garantie qu'il n'y aura pas plus de 0,50% de panne par mois pour ses services gérés et pour ses logiciels (« Seuil de panne des services gérés »). Une panne de Services gérés et de logiciels arrive quand un processus géré arrête de fonctionner, quand un client n'arrive pas à se connecter (tel que déterminé par Cologix) et que les procédés n'ont pas dépassé les limites des appareils ou du réseau. En cas de panne de Services gérés et de logiciels d'une Entente SLA, telle que déterminée par Cologix, sauf si cela résulte d'une Panne exclue, le Client se verra recevoir un crédit à cause de cette panne selon le tableau ci-dessous. Le crédit alloué ci-dessous est le seul et exclusif remède accordé au Client et la seule obligation de Cologix, concernant une panne pour Services gérés et logiciels dans le cadre d'une Entente SLA.

<u>Service</u>	<u>Montant du crédit</u>	<u>Crédit maximum</u>
Services gérés et logiciels	5% des frais mensuels périodiques pour le Service affecté pour chaque 0.1% de réduction de disponibilité de Service quand ça dépasse le seuil de disponibilité des Services gérés et logiciels.	100%

- e. Pour demander un crédit, le Client doit livrer une demande écrite à Cologix dans les trente (30) jours de la fin du mois en question.
- f. Si le Client se trouve en défaut selon l'Entente, le Client ne sera pas admissible à un crédit. Le crédit accordé au Client est limité à 100% des frais mensuels périodiques dus à Cologix pour le mois en question pour le Service affecté.
- g. Nonobstant toute indication contraire, le crédit ne sera pas émis selon cette Entente SLA pour une panne qui, selon le jugement raisonnable de Cologix, découle d'une des raisons suivantes : (i) changements faits par le Client, qu'ils soient mis en place par le Client ou par Cologix pour le compte du client; (ii) une violation de la PUA des Services gérés en vigueur à la date de ces circonstances donnant lieu à ce crédit; (iii) tout autre événement ou condition qui n'était pas complètement sous le contrôle de Cologix; (iv) des virus; (v) toute maintenance prévue par Cologix annoncée au moins quarante-huit (48) heures à l'avance, jusqu'à un total cumulé de huit (8) heures par mois; (vi) toute maintenance faite en urgence annoncée au moins soixante (60) minutes à l'avance, jusqu'à un total cumulé de deux (2) heures par mois; (vii) toute panne qui ne peut pas être réparée parce que le Client n'est pas joignable; (viii) le Client a dépassé les paramètres de performance des appareils, logiciels ou réseau dans l'installation spécifique du Client; (ix) circonstance en-dehors du contrôle raisonnable de Cologix, y compris sans s'y limiter, une interruption ou un délai dans le transport, une indisponibilité, interruption ou délai en télécommunications; (x) un échec DNS ou des erreurs en-dehors du contrôle de Cologix; et (xi) un échec lors de l'accès aux circuits du réseau Cologix, à moins que ces échecs soient causés par Cologix (clauses (i) à (xi) ci-dessus, collectivement, les « Pannes exclues »).
- d. Le Client reconnaît que de multiples crédits de service ne peuvent s'accumuler pour le même Service (ex. défaut d'atteindre de multiples niveaux mesurés pendant la même période ne peuvent s'accumuler).

16. **Fin d'utilisation.** Cologix aura le droit de mettre fin à l'utilisation du ou des Service(s) par le Client dans les cas suivants : (a) les droits de

ANNEXE POUR HÉBERGEMENT ET SERVICES GÉRÉS

Cologix d'utiliser les installations dans lesquelles le Client est situé prennent fin ou arrivent à expiration peu importe la raison; (b) le Client est en défaut par rapport aux présentes; (c) le Client fait une altération matérielle aux Services sans avoir reçu préalablement le consentement écrit de Cologix; ou (d) le Client viole les Politiques et procédures et/ou les PUA des Services gérés. Par rapport à (b), (c), et (d) ci-dessus, à moins que, selon l'opinion de Cologix, les actions du Client interfèrent ou ont la possibilité d'interférer avec d'autres clients de Cologix ou présentent des risques d'exploitation significatifs, Cologix devra fournir au Client un avis de trente (30) jours pour corriger la situation avant de mettre fin aux Services au Client.

EN FOI DE QUOI, les parties ont signé cette Annexe par leurs représentants dûment autorisés.

COLOGIX :

(Signature)

(Nom)

(Titre)

(Date)

CLIENT :

(Signature)

(Nom)

(Titre)

(Date)