



Le présent contrat de service, ci-dessous nommé le « contrat », constitue l'ensemble du contrat passé entre le bénéficiaire des services, ci-dessous nommé le « client » et Komutel inc., ci-dessous nommé « Komutel ».

1. PORTÉE DU CONTRAT

Pour la durée du contrat, le client obtient un droit incessible de service par support technique, aux conditions décrites dans le présent document. Il s'applique aux licences vendues par Komutel pour la période contractuelle spécifiée ci-dessus. Le contrat n'est valable que sous réserve du paiement complet de la facture. Le présent contrat de service sera toujours renouvelé et payable à Komutel à sa date d'échéance.

2. OBLIGATIONS DE KOMUTEL

Les services fournis par Komutel le seront par le moyen le plus approprié, selon Komutel, c'est-à-dire en ligne (Internet) ou par téléphone.

- 2.1 Le service de soutien à la clientèle (téléphonique ou en ligne) permet au client d'avoir accès aux services suivants :
 - Télécharger des mises à jour pour certains logiciels;
 - Obtenir un soutien technique relativement aux interrogations concernant le logiciel.
- 2.2 Le présent contrat permet au client d'accéder à du support à distance en tout temps, avec un délai de retour d'appel maximal d'une (1) heure, si le client communique par voie officielle, c'est-à-dire par téléphone au 1-877-225-9988 ou par courriel à service@komutel.com.
- 2.3. Dans le cas où un déplacement serait nécessaire, les frais de séjour et de déplacement ne sont pas couverts par le présent contrat de service et seront facturés au tarif horaire régulier de Komutel en vigueur au moment de la demande de service.
 - 2.3.1 Toutefois, dans l'éventualité où l'équipe de soutien à la clientèle de Komutel n'est pas en mesure de résoudre le problème par téléphone ou par Internet, et que ce problème est causé par l'un des produits Komutel installés chez le client, aucuns frais de déplacement ne seront exigibles au client.

3. LIMITES DE L'ENGAGEMENT DE KOMUTEL

- 3.1 La garantie de retour d'appel dans les délais prévus pour ce contrat de service est valide 24 heures par jour, 365 jours par année. Les délais de retour d'appels ne sont pas garantis lors d'événements jugés hors de contrôle (i.e. tempêtes, pannes électriques, etc.), en cas de force majeure (voir la clause 8 ci-dessous pour complément) ou si la communication n'est pas effectuée par une voie officielle de demande de support (1-877-225-9988 ou service@komutel.com).
- 3.2 La garantie s'applique au délai de retour d'appel par voie officielle, non pas à la résolution des questions ou problèmes qui motivent l'appel initial. Si Komutel ne réussit pas à entrer en contact avec l'utilisateur dans les délais prévus parce que l'utilisateur n'est pas disponible, qu'il n'y a pas de réponse ou que la ligne est occupée, Komutel considèrera avoir pleinement rempli ses obligations.
- 3.3 Certaines activités, telles les mises-à-jour, doivent être planifiées conjointement entre Komutel et le client. Komutel favorise l'organisation de ces activités entre 7h00 et 17h00, heure standard de l'est. Toutefois, à la demande du client, toute demande devant être cédulée après 21h00 et avant 7h00 heure standard de l'est peut être facturable selon les taux en vigueur.
- 3.4 Le droit au support technique à la clientèle, décrit dans le présent contrat, cesse d'être valide : en cas d'utilisation du produit sur d'autres ordinateurs que ceux de l'installation initiale, en cas d'utilisation sous d'autres systèmes



d'exploitation ou avec des composantes autres que celles prescrites ou fournies par Komutel et autres que celles stipulées dans les configurations techniques du produit et de la version concernée.

- 3.5 Le droit au support technique à la clientèle, décrit dans le présent contrat, ne s'applique pas dans le cas de suppressions ou d'ajouts de fichiers logiciels, si l'équipe de support de Komutel n'a pas validé auparavant ces actions.
- 3.6 Komutel se réserve le droit de mettre fin à ce contrat de service lorsqu'il y a abus, par le biais d'un avertissement écrit, 30 jours suivant la date de cet avis.
- 3.7 Politique «No-Fault Found» : Cette politique est utilisée pour décrire une situation où Komutel fournit un soutien considérable à un client pour solutionner un problème qui révèle ne pas être lié ou causé par les produits et solutions de Komutel. Komutel se réserve le droit de facturer le client pour les frais encourus en services professionnels de sa main-d'œuvre et de toute autre nature pour soutenir le client, chez qui aucune faute reliée à un produit ou solution de Komutel n'a été trouvée. Cette facture sera documentée et les tarifs horaires en vigueur pour les services professionnels de Komutel seront appliqués avec un minimum de 2 heures.
- 3.8 Ne sont pas compris dans le présent contrat :
 - 3.8.1 La correction d'erreurs due à une manipulation ou une utilisation erronée du logiciel ou à une modification par le client des fichiers logiciels;
 - 3.8.2 La correction d'erreurs due à des circonstances indépendantes de la volonté de Komutel, telles que : pannes d'électricité, erreurs du système d'exploitation, problèmes avec logiciels autre que ceux de Komutel, vices de matériel, vices de pilotes, dysfonctionnements dus à des virus ou à des chevaux de Troie/des macros et/ou à des défauts de périphériques ou tout équipement.
 - 3.8.3 La réinstallation d'un logiciel ou réinstallation de base de données suite à un bris d'ordinateur (PC) et/ou remplacement d'ordinateur.
 - 3.8.4 L'entretien de vos équipements informatiques (ex : ordinateur, serveur, etc.) et la sécurité de ceux-ci (ex : pare-feu, anti-virus, etc.), exceptés les modules d'enregistrement IP350 et NP8 (voir clause 3.12).
- 3.9 Le client devra lors d'une demande de support, informer l'équipe de Komutel de toute action entreprise et qui serait incluse dans les points ci-dessus mentionnés. Le travail supplémentaire occasionné à l'équipe de Komutel, par toute omission ou mensonge de la part du client, sera facturé au client, et ce, en fonction du temps passé à détecter et corriger l'erreur générée par l'une des mesures nommées ci-dessus.
- 3.10 Dans le cas où le client acquiert un module de gestion radio, la PC Console de Komutel fera la gestion de la ligne analogique liée au système radio par un équipement, qui lui, doit être géré par son fournisseur.
- 3.11 Les cartes d'enregistrements vendues par Komutel sont couvertes par le présent contrat de service. Toutes autres pièces matérielles vendues par Komutel sont couvertes selon la garantie du fabricant original.
- 3.12 L'équipement d'enregistrement, c'est-à-dire, le IP350 et le NP8 sont couverts par le présent contrat pour une durée de cinq ans, à la suite desquels, le client se verra offrir un nouvel équipement. Si le client ne souhaite pas se procurer un nouvel équipement, le contrat ne couvrira que la partie logicielle et non la partie matérielle. Toute pièce de remplacement pourra être une pièce neuve ou une pièce remise à neuf et sera considérée être une pièce neuve. Les pièces seront fournies à titre d'échange et toute pièce retirée de l'équipement deviendra la propriété de Komutel Inc. et sera retournée à Komutel Inc. Cette garantie ne couvre pas :
 - 3.12.1 Les dommages causés par les mauvais traitements, l'usage incorrect, la négligence ou les modifications apportées par le client ;
 - 3.12.2 L'installation électrique, les réparations, les modifications, l'installation ou l'entretien incorrect effectué par une tierce partie non-autorisée.
 - 3.12.3 Le vol, le vandalisme, le feu, l'eau et les situations dangereuses ;
 - 3.12.4 L'entretien non autorisée par Komutel Inc ;



3.12.5 Les problèmes engendrés par l'utilisation de pièces et de composants non fournies par Komutel Inc.

4. OBLIGATIONS DU CLIENT

- 4.1 Lors de la signature du présent contrat de service, le client devra nommer en Annexe A des présentes, une personne contact et s'assurer que celle-ci a les connaissances nécessaires pour utiliser le produit et faire des copies de sauvegarde. Le client devra fournir à Komutel les coordonnées de cette personne qui agira comme personne-ressource responsable dans le cadre de la prestation du service. Le client peut aussi nommer un directeur de projet pour s'assurer que Komutel obtiendra le soutien et l'assistance nécessaire pour fournir les services.
- 4.2 Lors d'un appel de service, le client fournira à Komutel un numéro de contrat de service valide (inscrit ci-dessus) du logiciel couvert, l'identification du logiciel couvert et toutes autres informations raisonnables demandées par Komutel, afin de démontrer le droit au service préalablement à la prestation de service.
- 4.3. Le client doit suivre les instructions fournies dans la documentation du produit et autres informations pouvant être fournis par Komutel.
- 4.4 Le client doit effectuer des sauvegardes de données et de la base de données Komutel («backup») à intervalles réguliers. Komutel n'assume aucune responsabilité pour les données perdues ou endommagées ainsi que toutes autres synchronisations, problèmes de connexion à la BD, problèmes reliés aux bases de données et au réseau du client. Komutel conseille fortement aux clients de mettre en place un logiciel de sauvegarde périodique («backup») des données.
- 4.5 Le client doit vérifier et empêcher que les ordinateurs, les systèmes d'exploitation, les logiciels et les fichiers informatiques soient contaminés par des virus, chevaux de Troie, etc.
- 4.6 Le client est tenu de fournir à Komutel les informations actualisées sur sa compagnie. Notamment l'adresse postale, les numéros de téléphones, les informations de la personne à contacter et une adresse courriel valide.
- 4.7 Le client est responsable de maintenir un accès internet afin d'obtenir le service inclus dans ce contrat.

5. CONFIDENTIALITE

- 5.1 Chaque Partie s'engage à conserver strictement confidentielle, en tout temps durant la présente entente et pour une période de cinq (5) ans suivant sa terminaison, l'Information confidentielle reçue de l'émetteur. Sans limiter la généralité de ce qui précède, le destinataire de l'information confidentielle ne doit pas copier, reproduire, divulguer, publier et circuler ou permettre que de telles actions soient posées relativement à l'Information confidentielle autrement qu'en vue de l'exécution de la présente Entente. Le destinataire de l'information confidentielle s'engage à ne divulguer que les informations confidentielles nécessaires à ses employés ou ses sous-traitants pour l'exécution de la présente entente et à faire en sorte que ces derniers soient contraints aux mêmes obligations de confidentialité. Tous les employés de Komutel et les activités qu'ils pratiquent sont encadrés par la Politique de sécurité de l'information de l'entreprise.
- 5.2 Le destinataire ne peut se servir de l'information confidentielle qu'en vue de l'exécution de la présente entente et n'acquiert aucun droit, titre ou intérêt relativement à celle-ci.
- 5.3 Suite à la terminaison de la présente entente, pour quelque cause que ce soit, le destinataire s'engage à ne pas tirer profit desdites informations pour lui-même ou pour le compte d'une tierce partie.

6. COÛT

- 6.1 Le présent contrat est non annulable et non remboursable.
- 6.2 Dans l'éventualité d'une visite de maintenance non usuelle et non causée par le défaut d'un produit de Komutel, et après accord avec le client, des frais d'intervention (tels que décrits dans la politique de «No Fault Found» de déplacement, de repas, etc.), seront facturés au client selon les tarifs en vigueur à ce moment.



6.3 Les coûts relatifs au présent contrat sont basés sur une utilisation raisonnable du service au support à la clientèle de Komutel. Elle est payable par avance par le biais d'une facture renouvelée annuellement, de manière automatique, sauf avis contraire à l'article 10 ci-dessous.

6.4 Le coût du contrat de service est indexé, au minimum, selon l'augmentation du coût de la vie¹ lors de chaque renouvellement.

7. CESSION

7.1 Le client ne peut en aucun temps céder en partie ou en totalité les droits qui lui sont conférés aux termes des présentes sans l'autorisation préalable et écrite de Komutel.

7.2 Le présent contrat peut être cédé, en totalité ou en partie, par Komutel à toute tierce partie, y compris toute compagnie liée à Komutel. Komutel sera libérée de ses obligations en vertu du présent contrat en autant que cette tierce partie, au moment de la cession, accepte d'assumer les obligations de Komutel à la place de celle-ci. La cession sera effective envers le client sur transmission d'un avis écrit à cet effet par Komutel.

8. CAS DE FORCE MAJEURE

Les obligations de Komutel cessent d'être valables en cas de circonstances indépendantes de sa volonté, telles que : des conflits de travail, sabotages, incendies, inondations, cambriolages, panne d'électricité, panne du réseau internet ou autres événements similaires rendant difficile, voire impossible pour Komutel l'exécution des services du présent contrat.

9. LIMITATION DE RESPONSABILITÉ

Le Client reconnaît expressément que Komutel ne sera pas responsable d'aucun dommage-intérêts, quelle que soit la cause d'action, contractuelle ou extracontractuelle, qui excéderait les frais payés par le Client pour la période annuelle en cours en relation avec les services en ligne offerts. Le Client reconnaît que la présente disposition constitue sa seule réparation pour toute cause d'action découlant du présent contrat. Komutel ne sera en aucun cas responsable, quelle que soit la cause d'action contractuelle ou extracontractuelle, de tout autre dommage direct ou indirect envers le client ou un tiers même si Komutel a été avisé de la possibilité de tels dommages et le client accepte spécifiquement que Komutel ne soit pas responsable des coûts excédentaires résultant de perte de données, de logiciels et autres biens intangibles, des frais de récupération et de remplacement de biens ou des pertes de profits ou d'achalandage encourus par le client ou de toute réclamation intentée contre le client par toute tierce partie.

10. DURÉE ET RENOUVELLEMENT

La durée initiale du présent contrat sera d'une (1) année, **renouvelable automatiquement à chaque date d'anniversaire de la signature des présentes**, dans l'éventualité qu'aucune des deux parties ne signalent à l'autre son intention de ne pas reconduire le dit contrat au moins trente (30) jours avant la date de renouvellement.

11. DÉFAUT ET RÉSILIATION

11.1 Le client sera automatiquement en défaut et le présent contrat sera automatiquement résilié dans l'un ou l'autre des cas suivants :

- liquidation, dissolution, faillite volontaire ou forcée, séquestre judiciaire ou liquidation des actifs du client et plus généralement pour toute cause de cessation d'activités de celui-ci;
- le client omet d'effectuer à échéance le paiement de toute somme due à Komutel;

¹ Le taux appliqué est déterminé par l'indice d'ensemble sans l'énergie des prix à la consommation (IPC) de la province de Québec des douze derniers mois (indice établi selon le mois où l'avis de renouvellement de contrat de service est remis au client). Pour davantage d'informations, vous référer au site web de Statistiques Canada au «<http://www.statcan.gc.ca/tables-tableaux/sum-som/l02/cst01/cpis01f-fra.htm>»





- le client est en défaut de remédier à l'inexécution de l'une ou l'autre des obligations du présent contrat, à l'échéance d'un préavis de trente jours de la part de Komutel.
- 11.2 En cas de résiliation du présent contrat de maintenance ou de la convention de licence couvrant le logiciel, Komutel n'assumera aucune prestation de service aux termes du présent contrat et aucun remboursement en tout ou en partie des frais de service ne sera accordé par Komutel pour quelque raison que ce soit.

12. DISPOSITIONS DIVERSES

- 12.1 Par l'acceptation du présent contrat, le client accepte que Komutel utilise ses informations client, telles que l'adresse postale et l'adresse électronique, pour permettre l'envoi au client des informations sur les produits Komutel.
- 12.2 Le présent contrat de service n'accorde aucun droit de Propriété Intellectuelle au client ou à une tierce partie sur les technologies Komutel.
- 12.3 Le présent contrat est régi par le droit en vigueur dans la province de Québec. Les parties conviennent que tous litiges relatifs à l'interprétation, l'application ou l'exécution de la présente entente devront être tranchés par les tribunaux compétents siégeant dans le district judiciaire de Québec.
- 12.4 Aucun amendement ou modification à la présente entente n'est possible.