

Contrat relatif aux services acquis auprès d'un partenaire commercial IBM



IBM Canada Limitée («IBM») a conclu des ententes avec certaines organisations (appelées «partenaires commerciaux IBM») en vue d'assurer la promotion, la mise en marché et le soutien de certains services. Certains partenaires commerciaux IBM délèguent également ces fonctions à des revendeurs qui ne sont pas des partenaires commerciaux IBM. Toutefois, lorsque le terme «partenaire commercial IBM» est utilisé dans le présent contrat, il désigne les partenaires commerciaux IBM et leurs revendeurs. Le présent Contrat relatif aux services acquis auprès d'un partenaire commercial IBM (appelé le «contrat») régit des transactions en vertu desquelles le client acquiert des services auprès d'un partenaire commercial IBM dont il incombe à IBM d'en assurer la prestation au client aux termes des garanties et des autres modalités du présent contrat. IBM n'est pas responsable des actes ou des déclarations des partenaires commerciaux IBM, des obligations additionnelles de ceux-ci envers le client, ni des produits ou services que ceux-ci fournissent au client aux termes de leurs propres ententes. Ce sont les partenaires commerciaux IBM qui établissent le prix et les modalités des services qu'ils mettent en marché. Si le partenaire commercial IBM du client n'est plus en mesure d'offrir les services, pour quelque motif que ce soit, le client peut continuer de recevoir les services en communiquant avec IBM.

1. Définitions

Articles – Œuvres littéraires ou autres (par exemple, programmes, code logiciel, documentation, rapports et œuvres semblables) qu'IBM peut livrer au client dans le cadre d'un service. Le terme «articles» ne désigne pas : i) le code machine ni ii) les produits-programmes autorisés sous licence ou les autres éléments offerts en vertu de leurs propres modalités ou contrats relatifs aux permis d'utilisation.

Code machine – Microprogrammes, code système d'entrée-sortie de base (appelé «BIOS»), programmes utilitaires, pilotes de périphériques, programmes de diagnostics et tout autre code (tous assujettis aux exclusions prévues dans le permis d'utilisation qui l'accompagne) fournis avec une machine IBM dans le but d'activer la fonction de la machine tel qu'elle est indiquée dans ses spécifications. Le terme «code machine» comprend le code système autorisé.

Code système autorisé – Code machine utilisé par certaines machines IBM désignées par IBM (appelées «machines spécifiques»).

Entreprise – Toute personne morale (par exemple, une société) et les filiales dont elle est propriétaire à plus de cinquante pour cent (50 %). Le terme «entreprise» ne s'applique qu'à la portion de l'entreprise située au Canada.

Machine – Unité matérielle, ses dispositifs, conversions de modèles, mises à niveau, composants ou accessoires, ou toute combinaison de ceux-ci. Le terme «machine» comprend les machines IBM et toutes machines non IBM (y compris d'autres types de matériel) pour lesquelles IBM peut fournir des services au client.

Service – Exécution d'une tâche, assistance, soutien ou accès à une ressource (par exemple, à une base de données) qu'IBM met à la disposition du client.

Spécifications – Renseignements propres à une machine. Les spécifications d'une machine IBM sont contenues dans un document portant sur les spécifications officielles publiées («Official Published Specifications»).

2. Documents annexes et documents transactionnels

Les modalités supplémentaires relatives aux services sont énoncées dans des documents appelés «documents annexes», parfois appelés «avenants», et dans des «documents transactionnels» fournis par IBM. En général, les documents annexes contiennent des modalités pouvant s'appliquer à plusieurs transactions relatives à des services, tandis que les documents transactionnels (par exemple, une description du travail, un supplément, un calendrier, une facture, une annexe, une autorisation de modification ou un addenda) contiennent des détails et des modalités propres à chaque transaction individuelle. Le client peut recevoir un ou plusieurs documents transactionnels pour une seule transaction. Les documents annexes et les documents transactionnels font partie du présent contrat, seulement pour les transactions précises auxquelles ils s'appliquent. Chaque transaction est distincte et indépendante des autres transactions. IBM met les documents annexes et les documents transactionnels applicables à la disposition du client, soit directement ou par l'intermédiaire du partenaire commercial IBM du client.

Advenant une incompatibilité entre les modalités du présent contrat, celles d'un document annexe et celles d'un document transactionnel, les modalités d'un document annexe ont préséance sur celles du présent contrat, et les modalités d'un document transactionnel ont préséance à la fois sur celles du présent contrat et celles d'un document annexe.

3. Acceptation des modalités

Le client signifie son acceptation des modalités énoncées dans les documents annexes et les documents transactionnels i) en y apposant sa signature (manuellement ou par voie électronique), ii) en utilisant le service, ou en permettant à des tiers de le faire, ou iii) en effectuant tout paiement à son partenaire commercial IBM à l'égard du service.

Les modalités du présent contrat s'appliquent à un service lorsque IBM accepte la commande du client auprès du partenaire commercial IBM i) en faisant parvenir au client un document transactionnel ou ii) en fournissant le service.

Tout document annexe ou document transactionnel sera signé par les deux parties si l'une des parties en fait la demande.

4. Redevances et paiement

Le partenaire commercial IBM du client établit les redevances et les modalités de paiement. Le client remet directement son paiement à son partenaire commercial IBM. Toutefois, IBM peut imputer au client directement des dépenses engagées pour exécuter la demande de service du client (par exemple, les frais réels de séjour et de déplacement, et les menues dépenses). IBM n'engagera pas de telles dépenses sans obtenir l'approbation préalable du client.

IBM facturera de telles dépenses au client. Les montants sont exigibles sur réception de la facture, selon les modalités qu'indique IBM. Le client convient de payer ces montants en conséquence, y compris les suppléments de retard. Le paiement peut être effectué par voie électronique à un compte qu'indique IBM, ou par un autre moyen convenu par les parties.

5. Modifications des modalités du contrat

Afin d'assurer une relation commerciale souple, IBM peut modifier les modalités du présent contrat en donnant au client un préavis écrit d'au moins trois (3) mois. Ces modifications ne sont toutefois pas rétroactives. Elles s'appliquent, à compter de la date qu'IBM indique dans l'avis, uniquement aux nouvelles commandes, aux transactions en cours qui ne viennent pas à expiration et aux transactions visées par une période contractuelle renouvelable. Pour les transactions visées par une période contractuelle renouvelable, le client peut demander à IBM de reporter la date de prise d'effet d'une modification après la fin de la période contractuelle en cours.

Le client reconnaît qu'il convient de l'application de ces modifications à de telles transactions i) en passant de nouvelles commandes de services après la date de prise d'effet d'une modification, ii) en omettant de demander à IBM de reporter la date de prise d'effet d'une modification au début de la prochaine période de renouvellement, iii) en permettant le renouvellement des transactions après avoir reçu l'avis de modification, ou iv) en omettant de mettre fin à des transactions ne venant pas à expiration, avant la date de prise d'effet d'une modification.

Autrement, pour être valide, une modification doit être signée par les deux parties. Les modalités supplémentaires ou différentes contenues dans toute communication écrite du client (comme une commande) sont nulles.

6. Personnel

Chacune des parties affectera du personnel qualifié pour accomplir les tâches qui lui incombent en vertu du présent contrat et assumera la supervision, la direction, la surveillance et la rémunération de son personnel. Sous réserve de ce qui précède, chacune des parties peut décider de l'affectation de son personnel et de ses entrepreneurs.

IBM peut retenir les services de sous-traitants pour fournir ou aider à fournir des services, dans quel cas elle demeure responsable de l'exécution de ses obligations en vertu du présent contrat et de la prestation des services.

7. Permis d'utilisation et propriété des articles

IBM précisera les articles à livrer au client. IBM remettra au client une copie des articles précisés. IBM accorde ou aura accordé au client un permis irrévocable, mondial et acquitté permettant d'utiliser,

d'exécuter, de reproduire, d'afficher et de distribuer des copies desdits articles uniquement au sein de l'entreprise du client.

Le client convient de reproduire l'avis relatif aux droits d'auteur et les autres avis de propriété sur les copies faites aux termes des permis accordés au présent article.

8. Ressources du client

Si le client met à la disposition d'IBM des installations, des logiciels, du matériel ou d'autres ressources en rapport avec la prestation des services par IBM, il convient d'obtenir les permis d'utilisation ou les approbations liés à ces ressources dont IBM peut avoir besoin pour exécuter les services et développer les articles. IBM sera libérée de ses obligations sur lesquelles se répercute le défaut du client d'obtenir sans délai de tels permis ou approbations. Le client convient de rembourser à IBM les frais raisonnables et les autres montants qu'IBM peut engager en raison du défaut du client d'obtenir ces permis ou approbations.

À moins d'indication contraire dans un document annexe ou un document transactionnel, le client est responsable i) des données et du contenu de toute base de données qu'il met à la disposition d'IBM en rapport avec un service en vertu du présent contrat, ii) de la sélection et de la mise en œuvre de procédures et de mesures de contrôle relatives à l'accès, à la sécurité, au chiffrement, à l'utilisation et à la transmission de données, et iii) de la sauvegarde et de la reprise de la base de données et des données stockées.

9. Service relatif aux machines

9.1 Description du service

IBM offre certains types de services pour assurer la conformité des machines à leurs spécifications ou leur remise en état conformément à celles-ci. IBM informera le client des types de services disponibles pour une machine. À sa discrétion, IBM pourra i) réparer ou remplacer la machine défectueuse et ii) fournir le service à l'établissement du client ou à un centre de réparation. IBM gère et installe certaines modifications techniques qui s'appliquent aux machines IBM, et peut également effectuer de l'entretien préventif.

Tous les dispositifs, conversions ou mises à niveau visés par les services IBM doivent être installés sur une machine i) qui correspond à la machine désignée portant un numéro de série, s'il y a lieu, et ii) dont le niveau de modification technique est compatible avec le dispositif, la conversion ou la mise à niveau.

Lorsqu'en raison du type de service, le client doit livrer la machine défaillante à IBM, il convient de l'expédier dans un emballage adéquat (l'envoi doit être payé d'avance, sauf si IBM précise le contraire) à l'emplacement que désigne IBM. Après la réparation ou le remplacement, IBM livrera, à ses frais, la machine au client, sauf si elle précise le contraire. IBM assume la perte ou l'endommagement de la machine du client lorsque celle-ci est i) en la possession d'IBM ou ii) en transit lorsque IBM assume les frais de transport.

Le client convient de ce qui suit :

- a. obtenir l'autorisation du propriétaire pour qu'IBM assure le service d'une machine qui n'appartient pas au client;
- b. s'il y a lieu, avant la prestation du service par IBM :
 - (1) se conformer aux procédures que fournit IBM pour l'identification des incidents et les demandes de service,
 - (2) sécuriser tous les programmes, données et fonds contenus dans une machine, et
 - (3) informer IBM et le partenaire commercial IBM du client des déplacements d'une machine;
- c. suivre les instructions qu'IBM fournit relativement au service (notamment sur l'installation de mises à jour du code machine et d'autres logiciels téléchargés à partir d'un site Web IBM ou copiés à partir d'un autre support électronique); et
- d. lorsque le client retourne une machine à IBM pour quelque raison que ce soit :
 - (1) supprimer en toute sécurité, sur toute machine, tous les programmes qu'IBM n'a pas fournis avec la machine en question, et toutes les données, y compris, notamment : i) les renseignements sur des personnes ou des entités juridiques identifiées ou identifiables (renseignements personnels»), et ii) les renseignements confidentiels ou privés et les autres données. S'il est impossible de retirer ou de supprimer les renseignements personnels, le

client convient de les transformer (p. ex., en les rendant anonymes) de façon à ce qu'ils ne soient plus qualifiés de renseignements personnels en vertu de la loi applicable,;

- (2) retirer tous les fonds des machines retournées à IBM. IBM n'est pas responsable des fonds ou des programmes qu'elle n'a pas fournis avec une machine, ni des données contenues dans une machine que le client lui retourne; et
- (3) IBM peut expédier la totalité ou une partie d'une machine ou de ses logiciels à d'autres établissements d'IBM ou de tiers partout dans le monde, pour s'acquitter de ses responsabilités en vertu du présent contrat, et le client l'y autorise.

9.2 Remplacements

Lorsque le service comporte le remplacement d'une pièce ou d'une machine, IBM acquiert la propriété de l'élément remplacé et le client acquiert la propriété de l'élément de remplacement. Le client déclare que tous les éléments retirés sont des originaux non modifiés. Il est possible que l'élément de remplacement ne soit pas neuf, mais il sera en bon état de fonctionnement et offrira des fonctions au moins équivalentes à celles de l'élément remplacé. La garantie ou le service d'entretien qui s'appliquait à l'élément remplacé se poursuit à l'égard de l'élément de remplacement. Avant le remplacement d'une pièce ou d'une machine, le client convient d'enlever la totalité des dispositifs, des pièces, des options, des modifications et des ajouts non visés par le service IBM. Le client convient également i) de s'assurer que la pièce ou la machine soit libre de restrictions ou d'obligations juridiques qui en empêchent le remplacement, et ii) de transférer la propriété et la possession des pièces retirées à IBM.

Le service relatif à certaines machines IBM prévoit la fourniture par IBM d'unités de remplacement devant être installées par le client. Il peut s'agir i) d'une pièce de machine (appelée «unité CRU», p. ex. un clavier, de la mémoire ou une unité de disque dur), ou ii) d'une machine en entier. Le client peut demander à IBM d'installer l'unité CRU ou la machine de remplacement, mais il pourrait se voir imputer des frais d'installation. Il faut communiquer avec le partenaire commercial IBM du client pour déterminer si des frais d'installation s'appliquent. IBM fournit des informations et des instructions de remplacement avec la machine du client en tout temps à la demande de ce dernier. IBM indique, dans les documents expédiés avec une unité de remplacement, si l'unité CRU ou la machine défectueuse doit lui être retournée. Lorsque le retour est exigé, IBM expédie des instructions de retour et un contenant avec l'unité de remplacement, et elle peut imputer des frais au client si elle ne reçoit pas l'unité CRU défectueuse ou la machine dans les quinze (15) jours suivant la réception du remplacement par le client. Il faut communiquer avec le partenaire commercial IBM du client pour déterminer si des frais s'appliquent.

9.3 Éléments non visés par les services de remplacement et de réparation

Les services de remplacement et de réparation ne visent pas :

- a. les accessoires, les fournitures, les consommables (tels que les piles et les cartouches d'imprimante), et les pièces structurales (telles que les châssis et les couvercles);
- b. les machines endommagées par une utilisation abusive, un accident, une modification, un environnement physique ou d'exploitation inapproprié ou encore par un entretien inadéquat de la part du client ou d'un tiers;
- c. les machines dont les étiquettes d'identification de machine ou de pièces ont été enlevées ou modifiées;
- d. les défaillances causées par un produit dont IBM n'est pas responsable;
- e. le service relatif aux modifications d'une machine; ou
- f. le service d'une machine sur laquelle le client utilise des capacités ou des fonctions autres que celles autorisées par écrit par IBM.

9.4 Mise à niveau des services prévus par la garantie

Dans le cas de certaines machines, le client peut choisir une mise à niveau de service à partir du type de service standard prévu par la garantie pour ces machines. Il faut communiquer avec le partenaire commercial IBM pour déterminer si des frais s'appliquent.

Le client ne peut mettre fin à une mise à niveau de service ou encore transférer celle-ci à une autre machine au cours de la période de garantie.

9.5 Début de la couverture en matière d'entretien

Lorsque le client commande des services d'entretien à l'égard de machines, son partenaire commercial IBM l'informera de la date du début de ces services. IBM peut inspecter la machine au cours du mois qui suit cette date. Si la machine n'est pas dans un état acceptable pour profiter du service, le client peut la faire remettre en état par IBM. Il faut communiquer avec le partenaire commercial IBM du client pour déterminer si des frais s'appliquent. Par ailleurs, le client peut retirer sa demande de services d'entretien. Il faut communiquer avec le partenaire commercial IBM du client pour déterminer si des frais s'appliquent.

10. Garantie relative aux services IBM

IBM garantit qu'elle exécutera chaque service IBM en faisant preuve de soins et de compétence raisonnables et conformément à la description actuelle et à tout critère d'achèvement indiqués dans le présent contrat, un document annexe ou un document transactionnel. Le client convient de fournir sans délai un avis écrit à IBM en cas de non-conformité à la présente garantie afin qu'IBM puisse remédier à la situation.

10.1 Étendue de la garantie

CETTE GARANTIE CONSTITUE LA GARANTIE EXCLUSIVE DU CLIENT ET REMPLACE TOUTES LES AUTRES GARANTIES OU CONDITIONS, EXPRESSES OU IMPLICITES, Y COMPRIS, NOTAMMENT, LES GARANTIES OU CONDITIONS IMPLICITES RELATIVES À LA QUALITÉ MARCHANDE ET À LA CONVENANCE À UN USAGE PARTICULIER, ET TOUTE GARANTIE DE NON-CONTREFAÇON.

10.1.1 Éléments non visés par la garantie

IBM ne garantit pas qu'un livrable fonctionnera ni qu'un service sera fourni de manière ininterrompue ou sans erreur, ni qu'elle corrigera tous les défauts.

À moins d'indication contraire dans un document annexe ou un document transactionnel, IBM fournit les articles et les services non IBM **SANS GARANTIE NI CONDITION DE QUELQUE NATURE QUE CE SOIT**. Toutefois, les autres fournisseurs peuvent offrir leurs propres garanties au client.

11. Renouvellement automatique des services

Les services renouvelables se renouvellent automatiquement pour une période contractuelle de durée équivalente, à moins que le client, son partenaire commercial IBM ou IBM donne aux autres parties un préavis écrit (au moins un (1) mois avant la fin de la période contractuelle en cours) de sa décision de ne pas les renouveler.

12. Limitation de responsabilité

12.1 Éléments dont IBM peut être responsable

Des circonstances peuvent survenir où, en raison d'un défaut d'IBM ou d'une autre forme de responsabilité, le client soit en droit de réclamer des dommages-intérêts à IBM. Peu importe le fondement de la réclamation (y compris une contravention essentielle au contrat, la négligence, des déclarations inexactes ou un autre fondement contractuel ou délictuel), l'entière responsabilité d'IBM à l'égard de l'ensemble des réclamations attribuables ou liées à chaque service (y compris tout article ou code machine fourni avec le service), ou découlant du présent contrat n'excédera pas la somme des dommages directs réels, jusqu'à concurrence du plus élevé des montants suivants : cent mille dollars (100 000 \$) ou les redevances que le client a payées à son partenaire commercial IBM pour le service faisant l'objet de la réclamation (dans le cas de redevances périodiques, les redevances pour douze (12) mois s'appliquent).

Cette limite s'applique également à tous les sous-traitants et concepteurs de programmes auxquels IBM fait appel. Il s'agit du montant maximum que le client peut recevoir d'IBM et de ses sous-traitants et concepteurs de programmes réunis. Les lésions corporelles (y compris le décès) et les dommages à des biens immeubles ou à des biens meubles matériels résultant de la négligence d'IBM ne sont pas assujettis au plafond fixé à l'égard des dommages.

12.2 Éléments dont IBM n'est pas responsable

À moins qu'une loi ne l'exige expressément sans possibilité de renonciation contractuelle, IBM, ses sous-traitants ou ses concepteurs de programmes ne peuvent en aucun cas être tenus responsables des dommages suivants même s'ils ont été informés de leur éventualité :

- a. la perte de données, ou les dommages causés à celles-ci;

- b. les dommages spéciaux, accessoires ou indirects (autres que les paiements prévus pour les lésions corporelles et le décès résultant de la négligence d'IBM), y compris, notamment, la perte de profits, d'affaires, de revenus, de fonds commercial ou d'épargnes prévues, ou
- c. les dommages exemplaires.

13. Principes généraux régissant la relation des parties

13.1 Avis et communications

Les communications écrites, y compris les avis à l'intention du représentant désigné de la partie destinataire, doivent être envoyées à l'adresse (adresse postale ou de courriel, ou numéro de télécopieur) indiquée dans un document annexe ou un document transactionnel applicable. Les parties consentent à l'utilisation de moyens électroniques et de transmissions par télécopieur pour envoyer et recevoir des communications relativement à leur relation d'affaires découlant du présent contrat, et ces communications sont acceptables à titre d'écrit signé. La présence d'un code d'identification (appelé «ID utilisateur») dans un document électronique suffit pour établir l'identité de l'émetteur et l'authenticité du document.

13.2 Cession et revente

Aucune des parties ne peut céder le présent contrat, en totalité ou en partie, sans le consentement écrit préalable de l'autre partie. Toute tentative de cession sans consentement est nulle. La cession du présent contrat, en totalité ou en partie, au sein de l'entreprise dont l'une des parties est membre ou à une organisation qui lui succède par fusion ou par acquisition ne nécessite pas le consentement de l'autre partie. IBM peut également céder ses droits relatifs aux paiements sans obtenir le consentement du client. Le fait, pour IBM, de se départir d'une partie de ses activités commerciales d'une façon ayant des répercussions similaires sur tous ses clients ne sera pas considéré comme une cession.

Le client convient de ne pas revendre un service sans le consentement écrit préalable d'IBM; toute tentative en ce sens est nulle;

13.3 Conformité aux lois

IBM se conformera aux lois qui lui sont applicables de façon générale à titre de fournisseur de produits et services informatiques. IBM n'a pas la responsabilité de déterminer les exigences des lois applicables aux activités du client, y compris celles relatives aux services que le client acquiert en vertu du présent contrat, ni de s'assurer que la fourniture par IBM ou la réception par le client de services en particulier en vertu du présent contrat répondent aux exigences de ces lois. Nonobstant toute disposition contraire dans le présent contrat, aucune des parties n'est tenue de prendre des mesures qui violeraient les lois qui lui sont applicables.

Chacune des parties se conformera aux lois et aux réglementations applicables en matière d'exportation et d'importation, y compris, celles des États-Unis qui limitent ou interdisent l'exportation à certaines fins ou auprès de certains utilisateurs finals.

13.4 Règlement des différends

Chacune des parties convient d'offrir à l'autre une occasion raisonnable de remplir ses obligations en vertu du présent contrat avant d'en invoquer l'inexécution. Les parties tenteront de bonne foi de régler tous leurs différends, désaccords ou réclamations en rapport avec le présent contrat. À moins qu'une loi applicable ne l'exige sans possibilité de renonciation ou de limitation contractuelle, i) aucune des parties n'intentera une action, de quelque forme que ce soit, attribuable ou liée au présent contrat ou à toute transaction visée par les présentes plus de deux (2) ans après la date de l'événement qui lui a donné naissance; et ii) après ce délai, toute action découlant du présent contrat ou de toute transaction visée par les présentes, et tous les droits respectifs liés à cette action cesseront d'être valides.

13.5 Autres principes régissant la relation des parties

- a. Aucune des parties n'accorde à l'autre le droit d'utiliser ses marques de commerce, noms commerciaux ou autres désignations (ni ceux de son entreprise) dans une promotion ou une publication, à moins d'avoir donné son consentement écrit préalable.
- b. L'échange de renseignements confidentiels se fera aux termes d'une entente de confidentialité distincte signée. Toutefois, dans la mesure où les renseignements confidentiels sont échangés en rapport avec tout service en vertu du présent contrat, l'entente de confidentialité applicable est incorporée et assujettie au présent contrat.

- c. Le présent contrat et toute transaction visée par les présentes ne créent aucun mandat, coentreprise ou partenariat entre le client et IBM. Chacune des parties peut conclure des ententes similaires avec des tiers en vue de développer, d'acquérir ou de fournir des produits et services concurrentiels.
- d. Chacune des parties accorde à l'autre uniquement les permis et les droits mentionnés dans le présent contrat. Aucun autre permis ou droit (y compris les permis ou droits prévus en vertu des brevets) n'est accordé, que ce soit directement, implicitement ou autrement.
- e. Le client autorise International Business Machines Corporation et ses filiales (ainsi que leurs successeurs, ayants droit et sous-traitants, et les partenaires commerciaux IBM) à conserver et à utiliser les renseignements sur les contacts professionnels du client partout où ils font affaire, que ce soit en relation avec les produits et services IBM ou dans le cadre de la relation d'affaires d'IBM avec le client.
- f. Le présent contrat ou toute transaction visée par les présentes ne créent aucun droit ou cause d'action pour un tiers et IBM ne peut en aucun cas être tenue responsable des réclamations présentées contre le client par un tiers, sauf tel que le permet l'article «Limitation de responsabilité» ci-dessus pour les lésions corporelles (y compris le décès) ou les dommages à des biens immeubles ou à des biens meubles matériels causés par la négligence d'IBM et pour lesquels IBM est responsable sur le plan juridique.
- g. Le client est chargé de choisir les services qui répondent à ses besoins et est responsable des résultats obtenus de l'utilisation des services, y compris de sa décision de mettre en œuvre des recommandations au sujet de ses pratiques et activités commerciales.
- h. Lorsque l'une ou l'autre partie doit donner son autorisation, son acceptation, son consentement ou poser un geste semblable en vertu du présent contrat, elle ne peut retarder cette action ni refuser de l'exécuter de manière déraisonnable.
- i. Aucune des parties ne peut être tenue responsable du défaut de remplir ses obligations non monétaires lorsque des événements indépendants de sa volonté l'empêchent de s'en acquitter.
- j. Dans la mesure où IBM l'exige de façon raisonnable pour remplir ses obligations en vertu du présent contrat, le client convient d'accorder à IBM un accès suffisant et sécuritaire (y compris un accès à distance) à ses installations, à ses systèmes, à ses informations, à son personnel et à ses ressources, et ce, sans frais à IBM. IBM n'est pas responsable de tout retard d'exécution ou de toute inexécution attribuable au fait que le client a tardé à accorder un tel accès ou qu'il a manqué à une autre de ses obligations en vertu du présent contrat.

14. Protection des renseignements personnels

La clause suivante s'applique quand l'une des parties met des renseignements personnels à la disposition de l'autre partie :

Les termes «renseignements personnels» désignent toute information concernant une personne identifiée ou identifiable, et qu'une des parties, un membre de son personnel ou toute autre personne qui lui est rattachée met à la disposition de l'autre partie en relation avec le présent contrat.

- a. Dispositions générales
 - (1) Chacune des parties est tenue de se conformer aux obligations qui lui incombent en vertu des lois et réglementations canadiennes sur la protection des renseignements personnels (les «lois»).
 - (2) Chacune des parties s'engage à ne pas demander davantage de renseignements personnels que ce qui est nécessaire pour servir aux fins pour lesquelles ils sont demandés. Les renseignements demandés doivent l'être pour un motif raisonnable. Les deux parties s'entendront à l'avance sur le type de renseignements personnels qui doivent être mis à la disposition de la partie requérante.
- b. Mesures de sécurité
 - (1) Chacune des parties reconnaît que c'est à elle seule qu'il incombe de définir les mesures de sécurité appropriées pour protéger les renseignements personnels sur le plan technologique, matériel et organisationnel, et d'en informer l'autre partie.
 - (2) Chacune des parties s'engage à faire en sorte que les renseignements personnels soient protégés conformément aux mesures de sécurité communiquées par l'autre partie.

- (3) Chacune des parties s'engage à veiller à ce que les tiers auxquels sont transmis les renseignements personnels se conforment aux dispositions pertinentes de la présente clause.
 - (4) Les services supplémentaires ou différents qui sont requis afin d'assurer la conformité aux lois seront considérés comme une demande de nouveaux services.
- c. Utilisation des renseignements personnels
- (1) Chacune des parties convient que les renseignements personnels ne seront utilisés, consultés, gérés, transmis, divulgués à des tiers ou traités d'une quelconque autre façon que dans le but de servir aux fins pour lesquelles ils ont été mis à sa disposition.
- d. Demandes d'accès
- (1) Chacune des parties consent à coopérer dans les limites raisonnables avec l'autre partie en ce qui a trait aux demandes pour accéder aux renseignements personnels.
 - (2) Chacune des parties convient de rembourser à l'autre partie les frais raisonnables engagés pour fournir de l'assistance à l'autre partie.
 - (3) Chacune des parties s'engage à ne modifier les renseignements personnels qu'après y avoir été enjointe par l'autre partie, par un membre de son personnel ou par toute autre personne.
- e. Conservation des données
- (1) Chacune des parties s'engage à supprimer ou à restituer rapidement à l'autre partie les renseignements personnels qui ne lui sont plus nécessaires pour servir aux fins pour lesquelles ils ont été mis à sa disposition, sauf indication contraire de l'autre partie, d'un membre de son personnel ou de toute autre personne, ou encore à moins que la loi n'en décide autrement.

15. Portée géographique et lois applicables

Tous les droits, devoirs et obligations de chacune des parties ne sont valides qu'au Canada; les permis sont valides en vertu des conditions auxquelles ils ont été accordés.

Les deux parties consentent à l'application des lois de la province d'Ontario pour régir, interpréter et faire valoir tous leurs droits, obligations et devoirs respectifs qui découlent du présent contrat ou qui y sont liés de quelque façon que ce soit, sans égard aux principes de conflits de lois.

Dans le cas où une des clauses du présent contrat serait déclarée invalide ou inexécutable, toutes les autres clauses demeurent en vigueur.

Le présent contrat n'a aucune incidence sur les droits que confèrent les lois sur la protection du consommateur, lorsque ces droits ne peuvent faire l'objet d'une renonciation ou d'une limitation contractuelle.

16. Résiliation

16.1 Résiliation du contrat

L'une des parties peut résilier le présent contrat en remettant à l'autre partie et au partenaire commercial IBM du client un avis écrit après l'expiration ou la fin de ses obligations en vertu du présent contrat, y compris tout document annexe ou document transactionnel applicable.

L'une des parties peut résilier le présent contrat si l'autre n'en respecte pas les modalités, à condition que la partie contrevenante en soit avisée par écrit et bénéficie d'un délai raisonnable pour remédier au manquement.

Les modalités du présent contrat de nature à s'appliquer au-delà de la date de résiliation de celui-ci demeurent en vigueur jusqu'à leur exécution intégrale, et lient les successeurs et ayants droit respectifs des parties.

16.2 Résiliation et retrait d'un service

L'une des parties peut résilier une transaction de service si l'autre manque de façon importante aux obligations qui lui incombent relativement au service.

Le client peut résilier un service en donnant un avis à IBM et au partenaire commercial IBM du client, à condition d'avoir respecté toutes les exigences minimales. Il fait communiquer avec le partenaire commercial IBM du client pour déterminer si des frais s'appliquent.

IBM peut retirer un service, ou encore l'assistance relative à un produit admissible, en donnant au client et au partenaire commercial IBM du client un préavis écrit de trois (3) mois. Si IBM retire un service que le client a payé à l'avance et qu'elle n'a pas complètement terminé de fournir à ce dernier, le partenaire commercial IBM du client remettra au client un remboursement proportionnel.

Les modalités du présent contrat de nature à s'appliquer après la résiliation ou le retrait des services demeurent en vigueur jusqu'à leur exécution intégrale, et lient les successeurs et ayants droit respectifs des parties.

Le présent contrat, y compris les documents annexes et les documents transactionnels applicables y afférents, constitue l'entente intégrale intervenue entre le client et IBM, et remplace toutes les communications antérieures, verbales ou écrites, à l'égard de l'acquisition de services auprès d'un partenaire commercial IBM. Aucun produit-programme autorisé ou machine ne fait l'objet d'une acquisition en vertu du présent contrat.

Chacune des parties signifie son acceptation des présentes modalités au nom de son entreprise, en signant le présent contrat (ou un autre document qui incorpore celui-ci par renvoi) manuellement ou, là où la loi le reconnaît, par voie électronique. Une fois ce document signé, i) toute reproduction du présent contrat, d'un document annexe ou d'un document transactionnel faite par des moyens fiables (par exemple, par imagerie électronique, photocopie ou télécopie) est considérée comme un original, et ii) tous les services commandés en vertu du présent contrat sont assujettis à celui-ci.

Accepté pour :

{Raison sociale du client}

Accepté pour :

IBM Canada Ltée

Par _____

Signataire autorisé

Titre :

Par _____

Signataire autorisé

Titre :

Nom (en caractères d'imprimerie) :

Nom (en caractères d'imprimerie) :

Date :

Date :

Numéro d'identification du client :

Numéro du contrat :

Adresse du client :

Adresse d'IBM :

3600 Steeles Avenue East
Markham, Ontario L3R 9Z7