

ACCORDS SUR LES NIVEAUX DE SERVICE APPLICABLES AUX PRODUITS OFFERTS PAR SOLUTIONS NOTARIUS^{MD} (ci-après les « ANS »)

Entre **SOLUTIONS NOTARIUS INC.**, une entreprise Portage Cybertech, ayant un établissement au 465, rue McGill, bureau 300, Montréal, Québec, Canada, H2Y 2H1 (« **Notarius** ») et vous (ci-après « **vous** », l'« **Acheteur** » ou le « **Détenteur** », selon le cas applicable) (individuellement désigné une « **Partie** » et conjointement désignés les « **Parties** »).

1. DISPOSITIONS GÉNÉRALES

- 1.1. Les présents ANS complètent les **Conditions générales** et les **Conditions particulières**, les annexes s'y rattachant et toute proposition de services, lesquels ensemble, régissent votre utilisation des produits offerts par Notarius.
- 1.2. Les Conditions générales ainsi que les Conditions particulières sont réputées faire partie intégrante des présentes.
- 1.3. Notarius se réserve le droit de mettre à jour ou de changer les présents ANS de temps à autre. Les ANS en vigueur (voir la « Date d'entrée en vigueur ») sont publiés et maintenus à jour sur le site Web de Notarius à l'adresse suivante : <https://www.notarius.com/fr/conditions-utilisation>. Nous vous encourageons à les consulter régulièrement. VEUILLEZ CONSULTER LE SITE RÉGULIÈREMENT POUR PRENDRE CONNAISSANCE EN TEMPS OPPORTUN DE TOUTE MODIFICATION. SI VOUS CONTINUEZ D'UTILISER NOS PRODUITS APRÈS LA PRISE D'EFFET DES MODIFICATIONS, VOUS ACCEPTEZ D'ÊTRE LIÉ PAR LES CONDITIONS MODIFIÉES. Vous acceptez que nous ne saurions être tenus responsables envers vous ou envers tout tiers pour toute modification des ANS. Advenant le cas où nous y apporterions des changements matériels impactant négativement votre utilisation de nos Produits, vous en serez avisé soit par un avis bien en vue lorsque vous vous connecterez à notre site Web pour utiliser les Produits, soit par courriel, le tout à la discrétion de Notarius.
- 1.4. Les ANS ne s'appliquent PAS aux essais gratuits à des fins d'évaluation des Produits.
- 1.5. Les ANS sont effectifs à partir de la date d'activation du Produit et le demeurent tant et aussi longtemps que vous êtes en règle pour le paiement de celui-ci. Les ANS prennent fin avec la fin de votre utilisation du Produit ou la cessation de paiement de celui-ci.

2. DÉFINITIONS

Les termes non définis aux présents ANS ont le sens qui leur est attribué dans les Conditions générales et les Conditions particulières.

- 2.1. « **Crédit de service** » : signifie que, pour chaque heure où les ANS de Notarius ne sont pas respectés, un crédit équivalent à un (1) jour de Frais d'Abonnement vous sera octroyé. Ce Crédit de service prendra la forme d'une prolongation de la durée de votre abonnement. Le délai du calcul du Crédit de service débutera lorsque vous notifierez Notarius de la survenance de l'incident.
- 2.2. « **Force majeure** » : à l'exception des obligations de paiement, aucune des Parties ne sera responsable en raison d'un manquement ou d'un retard dans l'exécution de ses obligations en raison d'évènements extérieurs, imprévisibles et irrésistibles échappant au contrôle raisonnable de cette Partie, qui peuvent inclure notamment mais sans s'y limiter, des attaques par déni de service, un manquement par un fournisseur d'hébergement tiers ou un fournisseur de services publics, les pénuries, les émeutes, les pandémies, les incendies, les catastrophes naturelles, la guerre, les grèves, le terrorisme et les actions gouvernementales.
- 2.3. « **Incident** » : situation qui peut être, ou conduire à, une perturbation, une perte, une situation d'urgence ou une crise.
- 2.4. « **Niveaux de service** » : la ou les mesures des performances en pourcentage énoncées aux présents ANS que Notarius accepte de respecter dans le cadre de la fourniture de ses Produits pour déterminer les Crédits de service. Le Niveau de service est calculé pour la période de couverture ci-dessous, et exclut les situations de la section 5. *Liste des cas d'exclusion de toute réclamation* des présentes :
 - 2.4.1. Durant les heures de pointe (jours ouvrables de 7h à 22h H.E.):
Disponibilité de 99.5 %, excluant les maintenances planifiées
 - 2.4.2. Hors des heures de pointe:
Disponibilité de 99%, excluant les maintenances planifiées
 - 2.4.3. L'objectif de délai de reprise (RTO) et la perte maximale de données (RPO) dépendent du degré de gravité de l'incident :
 - Panne de serveur ou des télécommunications: RTO < 1 heure; RPO < 15 minutes
 - Panne d'infrastructure ou de plateforme d'inscription : RTO < 24 heures; RPO < 24 heures
 - Catastrophe majeure : RTO < 72 heures; RPO < 24 heures

Sujet à changements parfois importants

- 2.5. « **Maintenance et support logiciel** » : Les versions de logiciel sont identifiées avec x.y.z, où « x » est un numéro de version majeure, « y » est un numéro de version mineure et « z » est une version de maintenance. Notarius s'engage à soutenir les versions mineures et majeures précédentes jusqu'à un an après la sortie d'une nouvelle version mineure, calculée à partir de la date de publication de la nouvelle version mineure.
- 2.6. « **Mois** » : renvoie à un mois civil.
- 2.7. « **Objectif de délai de reprise (RTO)** » : durée après un incident pendant laquelle un produit ou service ou une activité est repris, ou des ressources sont rétablies. Pour les produits, les services et les activités, l'objectif de délai de reprise est inférieur au temps qu'il faudrait pour que les impacts défavorables qui résulteraient du défaut de fourniture d'un produit/service ou de l'absence de réalisation d'une activité deviennent inacceptables.
- 2.8. « **Période d'indisponibilité** » : signifie, pour tous nos Produits, une période pendant laquelle, sur un mois, un Détenteur ne peut (i) utiliser le Produit pour signer des documents; ou ne peut (ii) vérifier, ou permettre à un tiers de vérifier, l'intégrité et l'authenticité d'un document qu'il a signé avec nos Produits. Cette période débute quand le Détenteur avise Notarius du problème et prend fin quand Notarius fournit au Détenteur une solution lui permettant d'utiliser normalement le Produit en question.
- 2.9. « **Perte maximale de données** » : aussi identifié comme point de récupération des données (**RPO**) est le point à partir duquel les informations utilisées par une activité doivent être restaurées afin de permettre son fonctionnement à la reprise.
- 2.10. « **Réclamation** » : signifie toute demande écrite de Crédit de service que vous faites auprès de Notarius suivant une Période d'indisponibilité dans les cas de non-respect des présents ANS.

3. OBJET

- 3.1. Si, pendant l'Abonnement, Notarius ne maintient pas les Niveaux de service décrits dans les présents ANS, et que par ailleurs vous respectez toutes vos obligations prévues aux présents ANS, aux Conditions d'utilisation, aux Conditions particulières et toutes autres obligations qui vous incombent envers Notarius, vous pourriez avoir droit au Crédit de service décrit ci-dessous.
- 3.2. Ces ANS prescrit l'UNIQUE recours auquel vous avez droit si Notarius ne respecte pas les présents ANS.

4. PROCÉDURE DE RÉCLAMATION EN CAS DE PANNE OU D'INDISPONIBILITÉ

- 4.1. En cas de défaillance ou de non-respect de Niveau de services et, afin que Notarius puisse examiner votre Réclamation, vous devez soumettre cette dernière, en toute bonne foi, au service à la clientèle de Notarius, à l'adresse suivante : support@notarius.com.
- 4.2. Votre Réclamation doit être formulée à l'intérieur d'un délai de quinze (15) jours civils suivant la survenance de la Période d'indisponibilité. Le défaut de vous conformer à cette condition entraînera la renonciation à votre droit de vous prévaloir du Crédit de service.
- 4.3. Vous devez inclure les informations suivantes à votre Réclamation : (i) la description détaillée du Produit ou fonctionnalités touchées lors de la Période d'indisponibilité; (ii) les informations sur le jour et l'heure exacte du début de la Période d'indisponibilité ainsi que sa durée; (iii) le nombre de Détenteurs et les informations relatives au(x) Produits touchés (le cas échéant); ainsi (iv) qu'une description de vos tentatives de résolution lors de ladite Période d'indisponibilité.
- 4.4. Notarius examinera votre Réclamation et déterminera l'applicabilité des Crédits de service potentiels.
- 4.5. Notarius s'engage à traiter votre Réclamation à l'intérieur d'un délai de trente (30) jours suivant sa réception.

5. LISTE DES CAS D'EXCLUSION DE TOUTE RÉCLAMATION

Vous comprenez et acceptez que les présents ANS ne s'appliquent pas aux situations qui sont dues, qui découlent, qui résultent ou qui surviennent à la suite des éléments suivants :

- 5.1. Facteurs hors du contrôle raisonnable de Notarius, notamment toute Force majeure ou encore une panne de réseau ou d'un dispositif n'étant pas sous le contrôle direct de Notarius;
- 5.2. Utilisation de produits, services, matériels ou logiciels que Notarius n'a pas fournis, y compris, mais sans s'y limiter, les problèmes découlant d'une bande passante insuffisante ou liés aux logiciels ou services tiers;
- 5.3. Mauvaise utilisation d'un Produit de Notarius, si celui-ci n'a pas été utilisé comme cela a été énoncé ou recommandé;
- 5.4. Utilisation de versions d'essai d'un Produit, ou d'une partie ou d'une fonctionnalité de tel Produit;
- 5.5. Actions non autorisées ou liées à des inactions du Détenteur, de l'Acheteur ou de ses employés, agents, représentants, prestataires ou fournisseurs, ou de toute personne qui pourrait accéder au réseau ou équipement de l'Acheteur ou du Détenteur, ou de toute autre manière résultant du non-respect des pratiques de sécurité appropriées;
- 5.6. Non-conformité de l'Acheteur ou du Détenteur de se conformer à tous les besoins de configuration requis, ou encore l'utilisation de plateformes non prises en charge ou

Sujet à changements parfois importants

encore qui découlent d'une utilisation des Produits d'une manière non conforme aux fonctions et fonctionnalités desdits Produits;

- 5.7. Tentatives d'effectuer des opérations au-delà des limites permises au forfait souscrit par l'Acheteur ou le Détenteur; ou
- 5.8. En raison d'une maintenance raisonnable planifiée, une maintenance liée à des problèmes critiques ou tout autre élément indépendant de la volonté raisonnable de Notarius.

6. COMPENSATION INTERDITE

- 6.1. Vous n'êtes pas autorisé à compenser unilatéralement les Frais d'Adhésion, les Frais d'Abonnement ou tout Frais transactionnels en cas de problèmes de fonctionnement ou d'indisponibilité.

7. CRÉDIT DE SERVICE MAXIMAL

- 7.1. Le nombre total maximal de Crédits de service pouvant vous être accordés par Notarius est l'unique responsabilité de Notarius conformément aux présents ANS.
- 7.2. La Période d'indisponibilité dans un mois civil ne peut pas dépasser un mois de crédits.
- 7.3. Les Crédits de service ne peuvent pas être échangés contre une somme monétaire ou convertis en argent.

Entrée en vigueur : 8 juillet 2022