

CONDITIONS D'UTILISATION – CITIZENONE®

(ci-après dénommées les « **Conditions d'utilisation** »)

Entre **PORTAGE CYBERTECH INC.**, société dûment constituée dont le siège social est situé au 85, rue Victoria, à Gatineau (Québec) J8X 2A3 (ci-après dénommée « Portage ») et vous (le « **Client** ») (ci-après dénommés individuellement une « Partie » et conjointement les « Parties »).

Portage a développé et commercialise CitizenOne®, une plateforme de gestion des identités et des accès clients (CIAM) conçue pour permettre aux organisations de gérer les identités numériques, l'authentification, l'autorisation et l'accès aux services en ligne.

CitizenOne® est une solution CIAM SaaS (Software as a Service) qui réunit de manière intégrée la présentation des services, la confiance, l'identité et la confidentialité afin de permettre une transformation rapide de la prestation des services numériques au sein d'organisations complexes. Elle offre un ensemble de fonctionnalités qui permettent aux organisations d'identifier, de vérifier, d'intégrer et d'authentifier les utilisateurs de leurs services numériques. Elle offre aux utilisateurs un tableau de bord sécurisé, convivial et axé sur la confidentialité, où ils peuvent accéder à tous leurs services numériques de manière intuitive et centralisée. Elle permet aux utilisateurs d'utiliser les services numériques de leur choix et de gérer les données qu'ils partagent avec ces services.

EN UTILISANT CITIZENONE, VOUS ACCEPTEZ LES PRÉSENTES CONDITIONS PARTICULIÈRES ET VOUS VOUS ENGAGEZ À LES RESPECTER. EN CONTINUANT À UTILISER CITIZENONE APRÈS UNE MISE À JOUR DES CONDITIONS PARTICULIÈRES, VOUS SEREZ RÉPUTÉ AVOIR ACCEPTÉ LES CONDITIONS PARTICULIÈRES, TELS QU'ELLES SONT MODIFIÉES DE TEMPS À AUTRE.

SI VOUS NE SOUHAITEZ PAS ACCEPTER LES CONDITIONS PARTICULIÈRES, VOUS DEVEZ IMMÉDIATEMENT CESSER D'UTILISER CITIZENONE.

POUR TOUTE QUESTION RELATIVE AUX CONDITIONS PARTICULIÈRES, VEUILLEZ NOUS CONTACTER À L'ADRESSE SUIVANTE : legal@portagecybertech.com

1. CONDITIONS GÉNÉRALES

LES PRÉSENTES CONDITIONS PARTICULIÈRES RÉGISSENT L'ACCÈS À CITIZENONE ET SON UTILISATION, ET CONSTITUENT UN ACCORD CONTRAIGNANT ENTRE PORTAGE ET LE CLIENT. EN ACCÉDANT À CITIZENONE, EN S'Y ABONNANT OU EN L'UTILISANT, LE CLIENT RECONNAÎT AVOIR LU, COMPRIS ET ACCEPTÉ D'ÊTRE LIÉ PAR LES PRÉSENTES CONDITIONS PARTICULIÈRES. LORSQU'UN BON DE COMMANDE, UN CAHIER DES CHARGES, UN ACCORD DE NIVEAU DE SERVICE OU TOUT AUTRE ACCORD ÉCRIT A ÉTÉ CONCLU ENTRE LES PARTIES, CE DOCUMENT VIENDRA COMPLÉTER LES PRÉSENTES CONDITIONS PARTICULIÈRES. EN CAS DE CONFLIT, LES TERMES DE L'ACCORD ÉCRIT APPLICABLE PRÉVAUDRONT UNIQUEMENT EN CE QUI CONCERNE L'OBJET QUI Y EST EXPRESSÉMENT MENTIONNÉ.

- 1.1. Le Client conserve tous les droits, titres et intérêts relatifs à ses Données client.
- 1.2. Le Client reste seul responsable de toutes les Données du Client téléchargées, transmises, traitées ou mises à disposition de toute autre manière via CitizenOne.

1.3. **Hébergement, infrastructure et emplacement des données.** Le Produit logiciel est hébergé sur une infrastructure exploitée par un Fournisseur d'hébergement tiers, y compris des environnements Microsoft Azure situés au Canada. Les Données du client peuvent être stockées dans des bases de données telles qu'Azure Database for PostgreSQL et sont chiffrées en transit et au repos à l'aide de mécanismes de chiffrement conformes aux normes de l'industrie. Le Client reconnaît et accepte que :

1.3.1. Portage est responsable de la configuration et de la gestion du Produit logiciel au sein de l'environnement d'hébergement sous son contrôle opérationnel ;

1.3.2. le Fournisseur d'hébergement reste seul responsable de l'infrastructure sous-jacente, y compris la sécurité physique, la disponibilité de l'infrastructure et les contrôles associés ;

1.3.3. la disponibilité, les performances et la sécurité du Produit logiciel peuvent dépendre des services du Fournisseur d'hébergement ;

1.3.4. Portage ne contrôle pas et ne saurait être tenu responsable de toute défaillance, perturbation, incident de sécurité ou perte de données résultant de l'infrastructure ou des opérations du Fournisseur d'hébergement qui échappent au contrôle raisonnable de Portage.

Aucune disposition de la présente section ne doit être interprétée comme une garantie de disponibilité ininterrompue ou de sécurité absolue du Produit logiciel.

1.4. **Sécurité et conformité.** Portage met en œuvre et maintient des mesures de protection administratives, techniques et organisationnelles raisonnables destinées à protéger la confidentialité, l'intégrité, la disponibilité et la sécurité de CitizenOne et des informations traitées via la Solution. Certaines fonctionnalités de CitizenOne peuvent être fournies directement ou indirectement par l'intermédiaire de fournisseurs de technologies tiers, de fournisseurs de services cloud, de fournisseurs de services de communication ou d'autres fournisseurs de services intégrés. Le Client reconnaît que CitizenOne est une plateforme technologique destinée à prendre en charge les processus de gestion des identités, d'authentification, d'autorisation et de gestion des accès. Le Client reste seul responsable de déterminer si la Solution est adaptée à ses exigences légales, réglementaires, contractuelles, opérationnelles ou commerciales. Sauf accord écrit contraire expressément stipulé, Portage ne garantit pas que l'utilisation de CitizenOne à elle seule satisfera à toute exigence légale, réglementaire, sectorielle ou gouvernementale applicable au Client.

2. DÉFINITIONS

Les termes non définis dans les présentes Conditions particulières doivent être interprétés selon leur sens ordinaire et le contexte dans lequel ils sont utilisés.

2.1. « **Authentification des utilisateurs** » désigne le processus par lequel un utilisateur final vérifie son identité afin d'accéder aux services, applications, programmes ou ressources mis à disposition via CitizenOne.

2.2. « **Données d'identité** » désigne les informations associées à l'identité, au profil, aux identifiants d'authentification, aux autorisations ou aux droits d'accès d'un Utilisateur final.

2.3. « **Données du Client** » désigne toutes les données fournies, transmises ou générées par le Client ou tout Profil Persona, qui sont importées ou stockées dans le Produit logiciel, y compris les identifiants d'authentification et les informations relatives au compte.

2.4. « **Fournisseur d'hébergement** » désigne les environnements Microsoft Azure de développement (Dev), d'assurance qualité (QA) et/ou de production (Prod), ou tout autre



environnement supplémentaire convenu d'un commun accord par les Parties, sous contrat avec Portage pour mettre à disposition des serveurs sur lesquels héberger le Produit logiciel et fournir au Client certains autres services d'hébergement (y compris le stockage de données), et inclut tout tiers supplémentaire auquel le Fournisseur d'hébergement soustraite à son tour des éléments de ses responsabilités.

- 2.5. « **Identifiants d'authentification** » désigne les noms d'utilisateur, mots de passe, facteurs d'authentification multifactorielle (MFA) et autres identifiants utilisés pour accéder à CitizenOne.
- 2.6. « **Persona** » désigne un profil ou un enregistrement d'identité unique au sein de CitizenOne utilisé à des fins de licence, d'abonnement, de mesure de l'utilisation ou de facturation. Un Persona peut inclure, sans s'y limiter, un profil individuel, un profil d'organisation, un profil délégué ou un profil d'administrateur, comme décrit plus en détail dans le bon de commande, la grille tarifaire ou la documentation du produit applicables.
- 2.7. « **Produit logiciel** » : désigne le logiciel CitizenOne de gestion des identités et des accès des clients (CIAM) de Portage qui facilite les interactions numériques entre les particuliers, les entreprises et les organismes gouvernementaux pour les services en ligne, y compris tous les logiciels, la documentation, les instructions, les interfaces, les fonctionnalités et les mises à jour connexes fournis par Portage au Client.
- 2.8. « **Utilisateur final** » désigne une personne physique qui accède, s'authentifie ou utilise de toute autre manière les services, applications, programmes ou ressources mis à disposition par le Client via CitizenOne.

3. RESPONSABILITÉS ET OBLIGATIONS DU CLIENT

Le Client reconnaît et accepte qu'il assume l'entière responsabilité de son utilisation du Produit logiciel et de toutes les Données du client. Le Client ne doit pas utiliser CitizenOne en violation de toute sanction économique, loi sur le contrôle des exportations ou restriction commerciale applicable.

Sans limiter ce qui précède, le Client doit :

3.1. Sécurité et contrôle d'accès

- être seul responsable de la gestion des accès des utilisateurs, des identifiants, des méthodes d'authentification et des autorisations ;
- mettre en œuvre des mesures de sécurité administratives, techniques et organisationnelles appropriées, conformes aux normes du secteur ;
- s'assurer que ses utilisateurs appliquent des pratiques sécurisées lorsqu'ils accèdent au Produit logiciel.

3.2. Gouvernance des données du Client

- être seul responsable de l'exactitude, de la qualité, de l'intégrité, de la légalité et de la pertinence de toutes les Données du client ;
- obtenir tous les consentements et autorisations légales nécessaires à la collecte, l'utilisation, la divulgation et le traitement des Données du client ;
- définir et appliquer ses propres politiques de conservation, d'archivage et de suppression des données ;
- déterminer et communiquer à Portage toute exigence légale, réglementaire ou opérationnelle spécifique applicable à la conservation et à la récupération des Données du client.

3.3. Intégrations et API

Le Client doit :



- être responsable des intégrations, des API et des applications tierces qu'il choisit de connecter à CitizenOne de manière indépendante ou qui sont sous son contrôle ;
- s'assurer que les identifiants API, les jetons d'accès et les identifiants d'authentification associés sous son contrôle sont gérés de manière sécurisée et ne sont pas divulgués ;
- se conformer à toutes les exigences techniques, de sécurité et d'intégration communiquées par Portage concernant l'utilisation des API et des intégrations.

3.4. Notification des incidents

Le Client doit signaler sans délai à Portage tout incident de sécurité présumé ou tout accès non autorisé affectant le Produit logiciel.

3.5. Conformité réglementaire

Le Client reste seul responsable de déterminer et de respecter toutes les lois, réglementations, politiques, normes et obligations contractuelles applicables à son utilisation de CitizenOne et aux services qu'il fournit aux Utilisateurs finaux.

Le Client déclare et garantit que ni lui-même ni aucune personne agissant en son nom n'est situé dans, régi par les lois de, ou résidant habituellement dans un pays ou un territoire soumis à des sanctions économiques globales imposées par le Canada, les États-Unis, le Royaume-Uni ou l'Union européenne.

Le Client ne doit pas permettre que CitizenOne soit utilisé en violation des lois applicables en matière de contrôle des exportations ou des réglementations relatives aux sanctions.

3.6. Décisions d'éligibilité

Le Client reste seul responsable de déterminer l'admissibilité aux programmes, services, permis, licences, adhésions, avantages ou autres droits qu'il gère.

Le Client reste seul responsable de déterminer la conformité à toute exigence gouvernementale, du secteur public, réglementaire ou spécifique à un programme applicable aux services fournis par l'intermédiaire de CitizenOne.

3.7. Relation avec l'utilisateur final

Le Client reste seul responsable de la fourniture de toutes les notifications, divulgations, déclarations de confidentialité, mécanismes de consentement et communications légalement requises aux Utilisateurs finaux.

Sans limiter ce qui précède, lorsque le Client utilise CitizenOne, notamment par l'intermédiaire d'un service intégré ou d'une API, pour transmettre des communications électroniques ou des notifications aux Utilisateurs finaux, le Client reste responsable de déterminer le fondement juridique applicable à ces communications ainsi que d'obtenir, de maintenir et de documenter tout consentement ou toute adhésion (« opt-in ») requis par la loi applicable ou par le fournisseur de services de communication concerné.

3.8. Gestion des identités et décisions d'accès

Le Client reste seul responsable de :

- déterminer quels utilisateurs finaux sont autorisés à accéder à ses services, applications, programmes, systèmes ou ressources ;
- définir et administrer ses politiques d'authentification, d'autorisation, de contrôle d'accès et de gestion du cycle de vie des identités ;
- accorder, restreindre, suspendre ou révoquer les droits d'accès accordés aux utilisateurs finaux ;
- déterminer l'éligibilité aux services, programmes, avantages, permis, licences, certifications, adhésions ou autres droits gérés par le Client ;
- examiner, valider et donner suite à toute information, alerte, indicateur, rapport ou résultat généré par CitizenOne.



Portage agit uniquement en tant que fournisseur de technologie et ne participe à aucune décision administrative, réglementaire, opérationnelle, commerciale ou d'éligibilité prise par le Client.

3.9. Utilisation acceptable

Le Client s'engage à ne pas, et à veiller à ce que ses Utilisateurs finaux ne :

- utiliser CitizenOne d'une manière susceptible de nuire, de perturber, d'endommager ou de compromettre la sécurité, l'intégrité, la disponibilité ou les performances de la Solution ;
- tenter d'obtenir un accès non autorisé à tout compte, système, réseau ou donnée ;
- effectuer des évaluations de vulnérabilité, des tests de pénétration, des tests de charge, des analyses de sécurité ou des activités similaires à l'encontre de la Solution sans l'autorisation écrite préalable de Portage ;
- utiliser des outils automatisés, des bots, des scripts, des agents d'intelligence artificielle ou d'autres mécanismes pour extraire, collecter ou récupérer des informations de la Solution, sauf autorisation expresse de Portage ;
- se livrer à des attaques par « credential stuffing », par force brute, à des activités de déni de service ou à d'autres activités d'authentification abusive ;
- utiliser CitizenOne à des fins illégales, frauduleuses ou non autorisées ;
- procéder à une ingénierie inverse, décompiler, désassembler ou tenter de toute autre manière d'obtenir le code source de CitizenOne ;
- contourner les limitations techniques ou les contrôles de sécurité ;
- copier, reproduire ou créer des œuvres dérivées basées sur CitizenOne, sauf autorisation expresse de Portage ;
- accéder à, utiliser ou surveiller CitizenOne dans le but de développer, comparer, évaluer, surveiller, procéder à une ingénierie inverse ou créer un produit ou service concurrent, sauf dans la mesure où une telle restriction est interdite par la loi applicable.

4. ATTENTES ET RESPONSABILITÉS DE L'UTILISATEUR FINAL

CitizenOne permet aux utilisateurs finaux de créer, d'accéder et de gérer des identités numériques, des identifiants d'authentification et des droits d'accès associés aux services, applications, programmes ou ressources mis à disposition par le client.

Le Client doit s'assurer que les Utilisateurs finaux sont soumis à des conditions d'utilisation comportant des obligations substantiellement similaires à celles énoncées dans la présente section.

4.1. En tant qu'Utilisateur final, vous reconnaissez, acceptez et vous engagez à :

- Fournir des informations exactes, complètes et à jour lors de la création, de la gestion ou de la mise à jour de votre compte.
- Préserver la confidentialité de vos noms d'utilisateur, mots de passe, facteurs d'authentification, codes de récupération, appareils et autres identifiants utilisés pour accéder à CitizenOne.
- Informer sans délai le Client si vous soupçonnez un accès non autorisé, une compromission de votre compte, un vol d'identifiants, la perte d'un dispositif d'authentification ou tout autre incident de sécurité affectant votre compte.
- Utiliser CitizenOne uniquement à des fins légales et conformément à toutes les lois et réglementations applicables.
- Ne pas usurper l'identité d'une autre personne, fournir de fausses informations, créer des comptes frauduleux ou tenter de faire passer une fausse identité.
- Ne pas tenter de contourner les contrôles d'authentification, les mécanismes de sécurité, les règles d'autorisation ou les restrictions d'accès mis en place par CitizenOne.



- Ne pas interférer avec le fonctionnement, la sécurité, l'intégrité ou la disponibilité de CitizenOne.
- Demeurer responsable des activités effectuées à l'aide de votre compte et de vos identifiants d'authentification dans la mesure permise par la loi applicable.
- Mettre à jour sans délai toute information devenue inexacte, incomplète ou obsolète.
- Respecter toutes les instructions, politiques et exigences établies par le Client concernant l'utilisation des services mis à disposition via CitizenOne.
- Confirmer être légalement autorisé à accéder et à utiliser les services, applications, programmes ou ressources mis à votre disposition via CitizenOne.
- Reconnaître que les coordonnées associées à votre compte peuvent être utilisées pour transmettre des codes d'authentification, des alertes de sécurité et d'autres communications nécessaires au fonctionnement ou à la sécurité de votre compte. Lorsque vous avez séparément consenti à recevoir des notifications du Client ou d'un service intégré, CitizenOne peut également être utilisé comme plateforme technologique pour transmettre ces notifications. Des frais standards de messagerie et de données peuvent s'appliquer aux messages SMS.
- Reconnaître que certaines informations associées à votre utilisation de CitizenOne, y compris les enregistrements d'authentification, les journaux d'audit, les coordonnées et les informations relatives au compte, peuvent être collectées, traitées, utilisées et divulguées conformément aux lois applicables, aux pratiques de confidentialité du Client et au fonctionnement de la Solution.

4.2. Relation entre les utilisateurs finaux et le Client

CitizenOne est fourni par Portage en tant que plateforme technologique.

Le Client reste seul responsable de sa relation avec les Utilisateurs finaux, y compris :

- les services, programmes, avantages ou ressources mis à la disposition des utilisateurs finaux ;
- les déterminations d'admissibilité ;
- les approbations, suspensions et résiliations de comptes ;
- les décisions d'accès ;
- les communications avec les Utilisateurs finaux, y compris les communications ou notifications transmises par l'intermédiaire de CitizenOne ;
- le respect des exigences légales, réglementaires ou spécifiques au programme applicables au Client.

Sauf si la loi applicable l'exige expressément, Portage n'établit pas de relation contractuelle directe avec les utilisateurs finaux concernant les services, programmes, avantages ou ressources offerts par le client.

5. RESPONSABILITÉS DE PORTAGE ET ÉTENDUE DES SERVICES

5.1. Absence de conseil professionnel

CitizenOne ne fournit pas de services juridiques, réglementaires, de conformité, financiers, professionnels, d'enquête ou autres services de conseil.

Toute information, tout indicateur, tout rapport, toute analyse, toute recommandation ou tout résultat généré par CitizenOne est fourni uniquement à titre d'outil d'information et d'aide à la décision.

5.2. Limites de l'authentification et de la vérification d'identité



CitizenOne fournit des outils technologiques conçus pour faciliter la gestion des identités, l'authentification, l'autorisation, la vérification d'identité et la prévention de la fraude.

Portage ne garantit pas:

- l'identité, l'autorité, la légitimité ou l'intention réelles d'un utilisateur final ;
- l'exactitude, l'exhaustivité ou l'authenticité des informations soumises par un utilisateur final ou un tiers ;
- la prévention de tout accès non autorisé, compromission de compte, vol d'identité, usurpation d'identité, fraude ou utilisation abusive ;
- qu'un quelconque mécanisme d'authentification, de vérification ou de prévention de la fraude détectera ou empêchera toutes les activités frauduleuses ou non autorisées.

Les résultats, alertes, indicateurs, scores de risque, rapports et autres informations générés par CitizenOne sont fournis uniquement à titre d'outils d'aide à la décision et ne remplacent pas le jugement, les contrôles, les enquêtes, les examens ou les processus de vérification propres au Client. Tous les scores, indicateurs, recommandations, analyses, alertes ou résultats similaires générés par CitizenOne sont fournis à titre informatif et d'aide à la décision uniquement.

5.3. **Journaux d'audit et registres opérationnels**

Portage peut générer, collecter, traiter et conserver des journaux opérationnels, administratifs, de sécurité et d'audit relatifs à l'exploitation, à l'administration, à la maintenance, au support et à la sécurité de CitizenOne.

Ces journaux peuvent inclure des informations relatives aux événements d'authentification, aux tentatives d'accès, aux activités des comptes, aux actions administratives, aux événements système, aux rapports d'erreur, aux événements de sécurité et à d'autres activités associées au fonctionnement de la Solution.

Portage peut utiliser ces journaux à des fins de sécurité, de prévention de la fraude, d'enquête sur les incidents, de dépannage, d'amélioration du service, de conformité, d'audit et d'exploitation.

Sauf exigence contraire de la loi applicable, le Client reconnaît que ces journaux constituent les documents commerciaux de Portage et peuvent être conservés pendant des durées déterminées par Portage conformément à ses politiques internes et à ses obligations légales.

5.4. **Indicateurs d'utilisation**

Portage peut collecter, générer, traiter et utiliser des statistiques d'utilisation, des indicateurs opérationnels, des informations relatives aux licences et d'autres données d'utilisation du service à des fins de gestion des abonnements, de facturation, de planification des capacités, d'assistance, de sécurité, d'amélioration du service et de conformité.

5.5. **Services tiers**

Certaines fonctionnalités de CitizenOne peuvent s'appuyer sur ou interagir avec des produits, services, infrastructures, fournisseurs de communication, fournisseurs d'identité, fournisseurs de services cloud ou autres fournisseurs de technologies tiers.

Portage peut modifier, remplacer, ajouter ou supprimer ces fournisseurs tiers dans le cadre de l'évolution, de la maintenance ou de l'exploitation normales de la Solution.

Portage ne saurait être tenu responsable des interruptions, retards ou défaillances de service causés par des fournisseurs tiers qui échappent à son contrôle raisonnable, nonobstant les efforts raisonnables sur le plan commercial déployés par Portage pour gérer et coordonner ces fournisseurs.

Le Client reconnaît que les fournisseurs tiers peuvent modifier, suspendre, interrompre ou changer leurs services de temps à autre et que certaines fonctionnalités de CitizenOne peuvent être affectées par ces changements.



5.6. **Conduite des Utilisateurs finaux**

Portage ne contrôle pas et ne saurait être tenu responsable de la conduite, des actions, des omissions, des déclarations ou des activités de tout Utilisateur final.

Le Client reste seul responsable de la surveillance et de la gestion des activités des Utilisateurs finaux au sein de son environnement.

5.7. **Évolution du produit**

Portage peut, de temps à autre, modifier, améliorer, mettre à jour, remplacer ou interrompre certaines fonctionnalités, caractéristiques, interfaces, intégrations ou composants de CitizenOne dans le cadre de l'évolution normale de la Solution.

Portage peut également modifier de temps à autre les API, les interfaces, les flux de travail, les méthodes d'authentification, les spécifications techniques, les exigences de sécurité ou les mécanismes d'intégration afin de maintenir, d'améliorer, de sécuriser ou de faire évoluer la Solution.

Dans la mesure du possible, Portage informera à l'avance le Client de tout changement important affectant son utilisation de CitizenOne et mettra en œuvre tous les efforts raisonnables sur le plan commercial pour minimiser les perturbations inutiles.

5.8. **Suspension des services**

Portage peut temporairement suspendre, restreindre ou limiter l'accès à tout ou partie de CitizenOne lorsque cela est raisonnablement nécessaire pour :

- protéger la sécurité, l'intégrité ou la disponibilité du Produit logiciel ;
- enquêter sur un incident de sécurité, le prévenir ou en atténuer les effets ;
- empêcher tout accès non autorisé ou toute utilisation abusive du Produit logiciel ;
- se conformer aux lois, réglementations, ordonnances judiciaires ou exigences gouvernementales applicables ;
- remédier à une violation substantielle des présentes Conditions particulières.

Dans la mesure où cela est raisonnablement possible, Portage en informera préalablement le Client.

5.9. **Incidents de sécurité**

Le Client reconnaît que des incidents de cybersécurité peuvent résulter de facteurs échappant au contrôle raisonnable de Portage, notamment la compromission d'identifiants, des appareils des Utilisateurs finaux, des systèmes du Client, des intégrations tierces, des opérateurs de télécommunications, des fournisseurs d'accès à Internet ou des prestataires de services tiers.

Sauf dans la mesure où ils sont directement causés par le manquement de Portage à mettre en œuvre des mesures de sécurité raisonnables relevant de son contrôle opérationnel, Portage ne sera pas responsable de tels incidents.

5.10. **Fourniture du produit logiciel**

Sous réserve du paiement de tous les frais applicables et du respect des présentes Conditions particulières et de tout Bon de commande applicable, Portage fournira le Produit logiciel conformément à ses spécifications et à sa documentation applicables.

Le Client reconnaît et accepte que certains composants du Produit logiciel puissent être fournis, hébergés, exploités ou pris en charge par des prestataires tiers agissant pour le compte de Portage.

Portage se réserve le droit de faire appel à des sous-traitants, des sociétés affiliées et des prestataires de services tiers dans le cadre de la fourniture, de la maintenance, du support et de l'exploitation de CitizenOne.



5.11. Étendue des services

Sous réserve du Bon de commande, de l'Énoncé des travaux et de l'Accord de niveau de service applicables, Portage peut fournir tout ou partie des services suivants :

- configuration des services fournis par le Fournisseur d'hébergement ;
- le déploiement du Produit logiciel au sein des environnements du Fournisseur d'hébergement ;
- mise en œuvre, intégration, formation, conseil et autres services professionnels ;
- services de maintenance, d'assistance et d'exploitation liés au Produit logiciel ;
- mises à jour, améliorations et perfectionnements du Produit logiciel.

L'étendue des services fournis au Client se limite à ceux expressément identifiés dans le Bon de commande, le Cahier des charges ou tout autre accord écrit applicable conclu entre les Parties.

5.12. Relation entre les parties

Portage fournit CitizenOne uniquement en tant que plateforme technologique.

Portage n'est partie à aucune transaction, communication, demande, demande de service, détermination d'admissibilité, décision d'autorisation, détermination de prestations, délivrance de permis, délivrance de licence ou autre interaction entre le Client et tout Utilisateur final ou tiers.

Le Client reste seul responsable de toutes les décisions, actions, services, programmes, ressources et communications mis à la disposition des Utilisateurs finaux par l'intermédiaire de CitizenOne.

Sauf si la loi applicable l'exige expressément, rien dans CitizenOne ne doit être interprété comme créant une relation contractuelle directe entre Portage et tout Utilisateur final.

5.13. Propriété intellectuelle

Portage, ses sociétés affiliées et ses concédants de licence conservent tous les droits, titres et intérêts relatifs à CitizenOne, y compris tous les logiciels, technologies, documentations, configurations, flux de travail, interfaces, marques de commerce, droits d'auteur, secrets commerciaux et autres droits de propriété intellectuelle qui y sont associés.

À l'exception des droits limités expressément accordés dans les présentes, aucun droit de propriété n'est transféré au Client ou à tout Utilisateur final.

Toute suggestion, idée, demande d'amélioration, recommandation ou commentaire fourni par le Client ou un Utilisateur final concernant CitizenOne peut être utilisé par Portage sans restriction et sans aucune obligation de rémunérer la partie qui l'a soumis.

Le Client ne doit pas supprimer, modifier ou masquer les mentions de propriété, les mentions de droits d'auteur, les marques commerciales ou autres mentions de propriété intellectuelle figurant dans CitizenOne.

Sous réserve des présentes Conditions particulières et du paiement de tous les frais applicables, Portage accorde au Client un droit limité, non exclusif, non transférable, ne pouvant faire l'objet d'une sous-licence et pouvant être suspendu ou résilié conformément aux présentes Conditions d'utilisation.

6. GARANTIES ET CLAUSES DE NON-RESPONSABILITÉ

6.1. Sauf mention expresse dans les présentes Conditions particulières ou dans un Bon de commande applicable, CitizenOne est fourni « tel quel ».

6.2. Portage ne garantit pas que le Produit logiciel sera ininterrompu, exempt d'erreurs, sécurisé, compatible avec tous les systèmes, ou exempt de vulnérabilités, de défauts ou de retards.



- 6.3. Portage ne garantit pas que CitizenOne répondra à toutes les exigences légales, réglementaires, opérationnelles, techniques ou commerciales du Client.
- 6.4. Le Client reconnaît que le Produit logiciel est une plateforme technologique destinée à prendre en charge les activités de gestion des identités, d'authentification, d'autorisation et de gestion des accès, et que le Client reste seul responsable de déterminer l'adéquation du Produit logiciel aux fins auxquelles il est destiné.
- 6.5. Dans toute la mesure permise par la loi applicable, Portage décline toute garantie, déclaration et condition, qu'elles soient expresses, implicites ou légales, y compris toute garantie implicite de qualité marchande, d'adéquation à un usage particulier, de titre, de non-contrefaçon et de disponibilité ininterrompue.

7. FRAIS, FACTURATION ET PAIEMENT

7.1. Tarifs

Le Client s'engage à régler l'ensemble des frais, charges et autres montants indiqués dans le Bon de commande, la grille tarifaire, le cahier des charges ou tout autre accord écrit applicable.

7.2. Taxes

Tous les frais s'entendent hors taxes applicables. Le Client est responsable du paiement de toutes les taxes applicables sur les ventes, l'utilisation, la valeur ajoutée, les retenues à la source ou autres taxes similaires, à l'exclusion des taxes basées sur le revenu net de Portage.

7.3. Facturation

Sauf accord écrit contraire, les factures sont exigibles et payables dans les trente (30) jours suivant la date de facturation.

7.4. Retards de paiement

Si Portage ne reçoit pas le paiement à l'échéance, le Client s'engage à régler tous les montants impayés sur simple demande.

Tout retard de paiement portera intérêt à un taux de deux pour cent (2 %) par mois, composé mensuellement (26,8 % par an), ou au taux maximal autorisé par la loi applicable, le taux le plus bas étant retenu.

7.5. Frais de recouvrement

Le Client s'engage à rembourser à Portage tous les frais et dépenses raisonnables engagés par Portage pour le recouvrement des montants en souffrance, y compris les frais administratifs, les honoraires d'agence de recouvrement, les frais juridiques et les frais de justice.

7.6. Suspension pour non-paiement

Sans limiter les autres droits ou recours dont dispose Portage, Portage peut suspendre l'accès à tout ou partie de CitizenOne si une facture incontestée reste impayée pendant plus de trente (30) jours à compter de la notification écrite adressée au Client.

7.7. Interdiction de compensation

Les montants dus à Portage ne peuvent être retenus, réduits, compensés ou déduits par le Client pour quelque raison que ce soit sans le consentement écrit préalable de Portage.

8. DURÉE ET RÉSILIATION

8.1. Durée

Les présentes Conditions particulières resteront en vigueur tant que le Client accède à, s'abonne à ou utilise CitizenOne, sauf résiliation conformément à la présente section ou aux dispositions contraires prévues dans un Bon de commande, un Cahier des charges ou tout autre accord écrit applicable entre les Parties.

8.2. Résiliation par le Client



Le Client peut résilier son abonnement à CitizenOne conformément aux conditions du Bon de commande, de l'Énoncé des travaux ou de tout autre accord écrit régissant l'abonnement. Sauf accord écrit contraire, la résiliation ne libère pas le Client de son obligation de payer les frais, charges ou autres montants dus avant la date d'effet de la résiliation.

8.3. Résiliation par Portage

Portage peut résilier ou suspendre l'accès à CitizenOne immédiatement sur notification écrite si :

- a) le Client enfreint de manière substantielle les présentes Conditions particulières et ne remédie pas à cette violation dans les trente (30) jours suivant la notification écrite ;
- b) le Client ne paie pas toute somme incontestée due à Portage dans les trente (30) jours suivant la notification écrite de non-paiement ;
- c) le Client utilise CitizenOne d'une manière qui crée un risque de sécurité important, enfreint les lois ou réglementations applicables, ou compromet l'intégrité, la sécurité ou la disponibilité du Produit logiciel ;
- d) Portage y est contraint par la loi applicable, une décision de justice ou une autorité gouvernementale.

8.4. Effets de la résiliation

En cas de résiliation ou d'expiration :

- a) tous les droits accordés au Client en vertu des présentes Conditions particulières cessent immédiatement ;
- b) le Client et ses Utilisateurs finaux cesseront tout accès à CitizenOne et toute utilisation de celui-ci ;
- c) Portage peut désactiver les identifiants d'accès et les droits d'accès administratif associés à l'abonnement du Client ;
- d) le Client reste responsable de tous les frais, charges et obligations accumulés avant la date d'effet de la résiliation.

8.5. Récupération et suppression des données du Client

Sauf indication contraire dans un Bon de commande applicable ou exigence de la loi applicable, le Client dispose d'un délai de trente (30) jours à compter de la résiliation pour demander la récupération de ses Données du Client.

À l'expiration de ce délai, Portage peut supprimer définitivement les données du client sans autre préavis.

8.6. Survie

Les dispositions relatives à la propriété intellectuelle, à la confidentialité, aux frais et obligations de paiement, aux limitations de responsabilité, aux clauses de non-responsabilité, aux journaux d'audit, au règlement des litiges, au droit applicable et toute autre disposition qui, de par sa nature, est destinée à survivre à la résiliation, survivront à la résiliation ou à l'expiration des présentes Conditions particulières.

9. LIMITATION DE RESPONSABILITÉ

- 9.1. Dans la mesure maximale permise par la loi applicable, Portage ne sera pas responsable des dommages indirects, accessoires, spéciaux, consécutifs, exemplaires ou punitifs, y compris la



perte de bénéfices, la perte de revenus, la perte d'opportunités commerciales, la perte de clientèle, la perte d'économies anticipées, la perte de données ou l'interruption d'activité.

9.2. Portage ne sera pas responsable des dommages résultant de :

- des données du client;
- du comportement de l'utilisateur final ;
- des produits ou services de tiers ;
- des systèmes, appareils, réseaux ou intégrations du client ;
- d'un accès non autorisé résultant de la compromission d'identifiants ;
- les cyberattaques, les logiciels malveillants, les ransomwares, les attaques par hameçonnage, les attaques d'ingénierie sociale ou toute autre activité malveillante non directement causée par une négligence grave ou une faute intentionnelle de la part de Portage;
- les décisions prises par le Client sur la base d'informations, d'alertes, d'indicateurs, de recommandations ou de résultats générés par CitizenOne.

9.3. Dans la mesure maximale permise par la loi applicable, la responsabilité globale de Portage découlant de ou liée à CitizenOne ne dépassera pas le montant le plus élevé entre : (a) les frais payés par le Client pour le Produit logiciel au cours des douze (12) mois précédant immédiatement l'événement donnant lieu à la réclamation ; ou (b) 100 000 \$ CAD. Cette limitation s'applique quelle que soit la forme de l'action, qu'elle soit contractuelle, délictuelle (y compris la négligence), fondée sur la responsabilité stricte ou autre.

10. CONFIDENTIALITÉ

Chaque Partie s'engage à protéger les Informations confidentielles de l'autre Partie en faisant preuve d'au moins le même degré de diligence que celui qu'elle applique pour protéger ses propres informations confidentielles de nature similaire, mais en aucun cas d'un niveau de diligence inférieur à la norme raisonnable.

Aux fins des présentes Conditions particulières, le terme « Informations confidentielles » désigne toute information non publique divulguée par une Partie à l'autre Partie, que ce soit sous forme orale, écrite, électronique ou autre, qui est désignée comme confidentielle ou qu'une personne raisonnable considérerait comme confidentielle compte tenu de la nature de l'information et des circonstances de sa divulgation, y compris les informations commerciales, techniques, financières, de sécurité, relatives aux produits, aux logiciels, aux clients et aux opérations.

Les informations confidentielles n'incluent pas les informations qui :

- a) sont accessibles au public sans violation des présentes Conditions particulières ;
- b) étaient légalement connues de la partie destinataire avant leur divulgation ;
- c) ont été développées de manière indépendante sans utilisation des informations confidentielles de la partie divulgateuse ; ou
- d) ont été obtenues légalement auprès d'un tiers sans restriction de confidentialité.

La partie destinataire peut divulguer des informations confidentielles lorsque la loi applicable, une décision de justice ou une autorité gouvernementale l'exige.

11. RÈGLEMENT DES LITIGES

LES PARTIES CONVIENNENT QUE TOUT LITIGE SERA PORTÉ DEVANT LES TRIBUNAUX À TITRE INDIVIDUEL ET NON DANS LE CADRE D'UNE ACTION COLLECTIVE, GROUPEE OU REPRÉSENTATIVE.

11.1. **Négociation de bonne foi.** À l'exception des questions de propriété intellectuelle, en cas de litige découlant du présent Contrat ou en rapport avec celui-ci, la partie lésée en informera l'autre



partie (vous acceptez de nous contacter à l'adresse legal@portagecybertech.com avant d'engager toute procédure formelle et de nous fournir une description écrite du litige, ainsi que vos coordonnées) et les membres de leur direction générale se réuniront d'abord de bonne foi, par vidéoconférence ou en un lieu convenu d'un commun accord par les parties, en vue de résoudre ce litige dans un délai de quinze (15) jours à compter de la date à laquelle le litige est survenu. Si les parties ne parviennent pas à résoudre le litige dans un délai de quinze (15) jours, elles peuvent soumettre le litige à la médiation en suivant la procédure décrite ci-dessous. Toutes les négociations menées en vertu de l'article 11.1 sont confidentielles et doivent être considérées comme des négociations de compromis et de règlement aux fins des règles de preuve.

11.2. Médiation. Si le conflit n'est pas résolu par des négociations de bonne foi entre les parties dans un délai de quinze (15) jours, il sera alors soumis à la médiation sous la supervision du Centre d'arbitrage commercial du Canada et conformément à son Règlement de conciliation et de médiation en vigueur au moment de ladite médiation, auquel les parties doivent se conformer. L'une ou l'autre des parties au litige peut notifier à l'autre partie qu'elle souhaite résoudre un litige particulier par la médiation. Le médiateur est désigné d'un commun accord entre les parties ou, si celles-ci ne parviennent pas à s'entendre dans les cinq (5) jours suivant la réception de l'avis d'intention de recourir à la médiation, le Centre d'arbitrage commercial du Canada désignera un médiateur. La médiation a lieu à Montréal. La langue de la médiation est celle du contrat litigieux. Les parties se partagent à parts égales les frais du médiateur. Tout accord de médiation conclu par les parties doit être consigné par écrit. Si ces règles de médiation modifient les présentes conditions, la modification doit être consignée par écrit, signée par les parties et jointe aux Conditions générales. Si le litige n'est pas résolu dans les trente (30) jours suivant l'avis d'intention de médiation, l'une ou l'autre des parties peut mettre fin à la médiation et procéder à l'arbitrage comme prévu ci-dessous. Toutes les négociations menées en vertu de l'article 11.2 sont confidentielles et doivent être considérées comme des négociations de compromis et de règlement aux fins des règles de preuve.

11.3. Arbitrage. Sous réserve des dispositions relatives à la négociation et à la médiation énoncées ci-dessus, tout litige survenant au cours ou à la suite de l'exécution du présent contrat sera définitivement réglé sous l'égide du Centre d'arbitrage commercial du Canada, par voie d'arbitrage et à l'exclusion des tribunaux, conformément à son Règlement général d'arbitrage commercial en vigueur au moment de la signature du présent contrat et auquel les parties déclarent adhérer. Chacune des parties peut signifier son intention de soumettre un litige à l'arbitrage. L'arbitrage sera mené par un arbitre unique siégeant à Montréal. L'arbitrage aura lieu à Montréal. La langue de l'arbitrage sera celle du contrat litigieux. L'arbitre n'agira pas en tant qu'amiable compositeur. La décision de l'arbitre sera définitive et exécutoire pour toutes les parties et ne pourra faire l'objet d'aucun recours. Le jugement sur la sentence rendue par l'arbitre peut être inscrit auprès de tout tribunal compétent en la matière. Les frais d'arbitrage sont partagés à parts égales entre toutes les parties ou selon toute autre décision de l'arbitre. Tout arbitrage mené en vertu du présent paragraphe est privé et confidentiel. Les questions soumises à l'arbitrage, les audiences, les procédures et la sentence arbitrale sont strictement confidentielles et doivent être traitées comme telles par les parties.

11.4. Loi applicable. Les présentes conditions générales, y compris les documents et instruments prévus ou remis en vertu des présentes, ainsi que les annexes, sont régies et interprétées conformément aux lois applicables dans la province de Québec et aux lois fédérales canadiennes



applicables dans cette province, sans donner effet à aucune règle de conflit de lois. Sous réserve des articles 11.1, 11.2 et 11.3, les parties se soumettent irrévocablement et inconditionnellement à la compétence exclusive des tribunaux de la province de Québec siégeant dans le district de Montréal et aux tribunaux compétents pour connaître des appels de ces derniers.

- 11.5. **Mesure d'injonction autorisée.** Par souci de clarté, nonobstant la décision des parties de régler tous les litiges par voie d'arbitrage, chaque partie peut prendre des mesures coercitives, engager des procédures d'évaluation de la validité ou déposer une plainte pour vol, détournement ou utilisation non autorisée de propriété intellectuelle devant un tribunal provincial compétent ou l'Office de la propriété intellectuelle du Canada (OPIC) afin de protéger ses droits de propriété intellectuelle (le terme « droits de propriété intellectuelle » inclut les brevets, droits d'auteur, droits moraux, marques de commerce et secrets commerciaux, mais n'inclut pas les droits à la vie privée ni la protection des droits de la personnalité).

12. DISPOSITIONS GÉNÉRALES

12.1. Force majeure

Aucune des parties ne sera tenue responsable de tout retard ou manquement résultant de causes échappant à son contrôle raisonnable, y compris les catastrophes naturelles, les cyberattaques, les pannes d'Internet, les pannes de télécommunications, les interruptions de services publics, les conflits sociaux, les mesures gouvernementales ou les défaillances de prestataires de services tiers.

12.2. Cession

Le Client ne peut céder ou transférer les présentes Conditions particulières sans le consentement écrit préalable de Portage.

Portage peut céder les présentes Conditions particulières à une société affiliée ou dans le cadre d'une fusion, d'une acquisition, d'une réorganisation d'entreprise ou de la vente de la quasi-totalité de ses actifs.

12.3. Renonciation

Le fait que Portage ne fasse pas valoir une disposition ne constitue pas une renonciation à cette disposition.

Aucun manquement ou retard de la part de Portage dans l'exercice d'un droit ne constituera une renonciation.

12.4. Divisibilité

Si une disposition des présentes Conditions particulières est jugée invalide ou inapplicable, les autres dispositions resteront pleinement en vigueur.

12.5. Survie

Toute disposition destinée, de par sa nature, à survivre à la résiliation survivra à la résiliation ou à l'expiration des présentes Conditions particulières.

12.6. Droit applicable

Les présentes Conditions particulières sont régies par les lois de la province de Québec et les lois fédérales du Canada qui s'y appliquent, à l'exclusion des règles de conflit de lois.

12.7. Intégralité de l'accord

Les présentes Conditions particulières, ainsi que tout Bon de commande, Accord de niveau de service et Énoncé des travaux applicables, constituent l'intégralité de l'accord entre les Parties concernant CitizenOne.

12.8. Modifications

Portage se réserve le droit de modifier les présentes Conditions particulières de temps à autre.



La version en vigueur des présentes Conditions particulières sera mise à disposition sur le site Web de Portage.

Sauf si la loi applicable l'exige ou si Portage l'indique expressément, les modifications entreront en vigueur dès leur publication.

Le fait que le Client continue d'accéder à CitizenOne ou de l'utiliser après la date d'entrée en vigueur de toute modification vaut acceptation des Conditions particulières modifiées.

Entrée en vigueur: 23 septembre 2026

