

Dernière mise à jour: 18 août 2025.

ENTENTE-CADRE DE SERVICES SAAS (ECSA)

EN ACCEPTANT LA PRÉSENTE ENTENTE, EN SIGNANT UN BON DE COMMANDE QUI S'Y RÉFÈRE, OU EN ACCÉDANT AUX SERVICES OU EN LES UTILISANT, LE CLIENT ACCEPTE D'ÊTRE LIÉ PAR LES TERMES DE LA PRÉSENTE ENTENTE.

La présente entente-cadre de services SaaS (l'« **Entente** ») est conclue entre Poka (telle que définie à la section « Entités contractantes » ci-dessous) et l'entité ou la personne passant un Bon de Commande, ou accédant et utilisant, les Services (le « **Client** »; chaque partie étant une « **Partie** » et étant désignées collectivement les « **Parties** »). Les termes en majuscules dans la présente Entente ont la signification qui leur est attribuée dans le texte ou à l'**Annexe A**.

L'Entente prend effet entre le Client et Poka à compter de la date d'acceptation des présentes (la « **Date d'Entrée en Vigueur** »).

Si vous êtes un concurrent direct de Poka, ou si vous proposez ou envisagez de proposer au grand public des produits ou services substantiellement similaires aux Services, vous ne pouvez pas accéder aux Services à des fins de surveillance de leur disponibilité, performance ou fonctionnalité, ni pour tout autre objectif de comparaison ou de concurrence.

1. APERÇU

- 1.1. **Champ d'Application.** Les termes de la présente Entente s'appliquent aux Bons de Commande du Client et régissent l'achat et l'utilisation des Services et, selon le cas, l'inscription ou la participation du Client à la Suite d'Évaluation. Si le Client choisit d'acheter des fonctionnalités, services ou capacités spécifiques (« **Fonctionnalités Optionnelles** ») qui ne sont pas inclus dans l'offre générale des Services Logiciels, ces Fonctionnalités Optionnelles peuvent être soumises à des conditions supplémentaires et/ou, le cas échéant, aux Modalités de Produit. Si le Client choisit d'acheter des Services Professionnels, ces Services Professionnels seront régis par les termes d'un *Cahier des Charges* (« **SOW** »).
- 1.2. **Bénéfice.** Les avantages de la présente Entente peuvent s'étendre aux Sociétés Affiliées du Client si i) le Client distribue les accès aux Services Logiciels à ses Sociétés Affiliées; ou ii) les Sociétés Affiliées du Client concluent directement des Bons de Commande avec Poka. Dans les deux cas, le Client demeure solidairement responsable de toute action, omission ou violation de la présente Entente par ses Sociétés Affiliées.
- 1.3. **Respect de l'Entente.** Le Client est responsable de veiller à ce que toutes ses Sociétés Affiliées et Utilisateurs Autorisés respectent la présente Entente et les Lois. Toute violation ou manquement par une Société Affiliée ou par un Utilisateur Autorisé sera réputé constituer une violation ou un manquement par le Client. Si une Société Affiliée du Client conclut directement un Bon de Commande avec Poka, cette Société Affiliée sera considérée comme le « Client » aux fins de la présente Entente.

2. ACCÈS ET UTILISATION

- 2.1. **Mise à Disposition de l'Accès.** Sous réserve de la présente Entente, et conditionnel au paiement des Frais par le Client et pendant la Durée applicable, Poka accorde au Client un droit non exclusif, non cessible, non transférable (sauf autorisation prévue dans la présente Entente) permettant aux Utilisateurs Autorisés d'accéder aux Services Logiciels, au Contenu et à la Documentation et de les utiliser à des fins commerciales internes.
- 2.2. **Abonnement; Modifications des Services.** Le Client reconnaît que les Services Logiciels sont fournis sous forme de service par abonnement hébergé en ligne. L'accès au Contenu applicable peut être acquis sous forme d'abonnements pour la Durée (telle que définie ci-après). Le Client n'a pas le droit d'accéder au code source sous-jacent des Services Logiciels ni d'en obtenir une copie, et aucun droit de propriété n'est transféré, quelles que soient les références à un « achat » ou à une « vente ». Dans le cadre de son engagement continu envers l'innovation et l'amélioration du service, Poka se réserve le droit de mettre à jour, modifier, améliorer, remplacer ou interrompre toute fonctionnalité, tout service ou toute offre de service des Services Logiciels, du Contenu, de la Documentation et de tout Matériel de Poka à tout moment. Poka mettra en œuvre des efforts raisonnables pour informer préalablement le Client des modifications substantielles ou de la suppression de fonctionnalités importantes. L'usage continu des Services Logiciels après ces modifications constituera une acceptation des Services Logiciels modifiés. Le Client accepte en outre que ses achats ne dépendent pas de la disponibilité future de fonctionnalités ou caractéristiques, ni d'aucune déclaration publique, orale ou écrite de Poka concernant la disponibilité de telles fonctionnalités ou caractéristiques.
- 2.3. **Restrictions d'Utilisation.** Sauf disposition expresse contraire de la présente Entente, le Client ne doit pas (et ne doit pas permettre à un tiers de): (a) louer, donner en location, vendre, reproduire, modifier, adapter, créer des travaux dérivés de, distribuer, octroyer des sous-licences, transférer ou donner accès aux Services Logiciels à un tiers ou utiliser les Services Logiciels pour fournir des services de centre de services (*service bureau*), des services à temps partagé (*timesharing*) ou des services de traitement partagés; (b) facturer à ses propres clients des frais spécifiques pour l'utilisation des Services Logiciels, toutefois le Client peut inclure ces frais dans un tarif global pour ses propres offres, dont les Services Logiciels sont accessoires; (c) diffuser publiquement des informations sur la performance des Services Logiciels; (d) faire de l'ingénierie inverse, décompiler, désassembler, traduire ou chercher à obtenir, accéder ou dériver le code source, les API non publiques des Services Logiciels, les idées sous-jacentes, les algorithmes, les formats de fichiers; (e) interférer avec un mécanisme de clé de licence des Services Logiciels ou autrement contourner les mécanismes destinés à protéger, limiter l'usage ou maintenir les restrictions de la Portée d'Utilisation; (f) retirer, masquer ou modifier de quelque façon que ce soit toute mention de propriété ou autre attribution dans les Services Logiciels; (g) utiliser les Services Logiciels: (1) à des fins frauduleuses ou illégales ; (2) en violation de toute Loi ou des droits exclusifs ou contractuels d'un tiers; (3) pour créer des produits ou services concurrents aux Services Logiciels; (4) depuis un pays sanctionné, sous embargo, interdit ou non autorisé où Poka ne peut fournir ou est interdit de fournir l'accès; (5) d'une manière contournant la Portée

d'Utilisation; ou (6) pour tout système ou application dont la défaillance pourrait entraîner un risque de blessure ou de mort, tels que les systèmes médicaux, les systèmes de survie ou de sauvetage, les systèmes de transport ou les systèmes nucléaires; ou (7) de toute manière violant les restrictions d'utilisation prévues par la présente Entente, la Documentation ou la Politique d'Utilisation Acceptable. Les restrictions ci-dessus sont essentielles à la présente Entente et le manquement du Client à respecter l'une ou l'autre d'entre elles constituera, de l'avis raisonnable de Poka, un motif suffisant pour résilier l'Entente et les Bons de Commande associés.

- 2.4. **Portée d'Utilisation.** Le Client est responsable de veiller à ce que son utilisation des Services Logiciels reste conforme à la Portée d'Utilisation définie dans le Bon de Commande applicable. Poka se réserve le droit d'auditer ou de surveiller cette utilisation. Si le Client dépasse la Portée d'Utilisation, Poka se réserve le droit, sans limiter ses autres droits et recours : i) de suspendre l'accès aux Services Logiciels pour les utilisateurs non autorisés selon la Section «*Suspension*»; et ii) de facturer le Client en conséquence pour refléter l'augmentation ou la mise à niveau de la Portée d'Utilisation (passée ou en cours) au prix courant alors en vigueur selon la liste de prix de Poka, et le Client accepte par les présentes de payer cette facture conformément à la Section «*Frais et Paiement*».

3. UTILISATEURS AUTORISÉS

- 3.1. **Responsabilité des Utilisateurs Autorisés.** Le Client peut autoriser des Utilisateurs Autorisés à accéder aux Services Logiciels et à les utiliser, conformément à la Documentation et à la Portée d'Utilisation du Client. Le Client est responsable de toutes les actions ou omissions de ses Utilisateurs Autorisés, y compris les instructions données, les fonctionnalités activées, les Produits Tiers activés et, plus généralement, la manière dont les Utilisateurs Autorisés accèdent aux Données du Client et les utilisent.
- 3.2. **Identifiants.** Le Client doit mettre en place toutes les mesures physiques, organisationnelles et techniques nécessaires pour (a) gérer de façon sécurisée les identifiants et prévenir tout accès non autorisé aux Services Logiciels, et (b) contrôler le type et l'utilisation des Données du Client, y compris leur traitement par les Services Logiciels. Le Client est responsable de toutes les actions effectuées à l'aide des identifiants, du Compte et des mots de passe des Utilisateurs Autorisés et doit immédiatement informer Poka de tout accès ou usage non autorisé des Services Logiciels. Poka ne pourra être tenu responsable d'aucun incident de sécurité résultant du défaut du Client de protéger adéquatement ces identifiants.

4. DONNÉES DU CLIENT

- 4.1. **Propriété et Responsabilité.** Entre les Parties, le Client conserve tous les droits, titres et intérêts relatifs aux Données du Client. Sous réserve des termes de la présente Entente, le Client accorde à Poka et à ses Sociétés Affiliées une licence non exclusive, mondiale et libre de redevances (avec droit de sous-licencier à ses prestataires de services autorisés) pour utiliser, copier, stocker, transmettre, distribuer, afficher, modifier et créer des œuvres dérivées des Données du Client pendant la Durée applicable, dans la mesure nécessaire à la fourniture, à l'exploitation, à la maintenance, au support et à l'amélioration des Services Logiciels, tels que décrits dans la

Documentation. Le Client est responsable des modalités d'acquisition des Données du Client et de leur utilisation dans les Services Logiciels.

- 4.2. **Sécurité.** Les Données du Client seront protégées par les mesures et procédures conformes aux normes de l'industrie énoncées dans l'Annexe de Sécurité. Poka améliorera ses mesures et procédures de sécurité périodiquement afin de refléter les progrès des processus et l'évolution des pratiques de l'industrie, sous réserve qu'aucune modification ne réduise substantiellement la sécurité globale des Services Logiciels telle qu'à la Date d'Entrée en Vigueur. Le Client ne doit pas, sans le consentement écrit préalable de Poka (qui ne peut être refusé sans motif raisonnable) : (i) mener ou autoriser tout test de sécurité des Services Logiciels, y compris, sans s'y limiter, des tests d'intrusion, des évaluations de vulnérabilité, des tests de charge ou de performance ; ou (ii) utiliser des outils automatisés (bots, scripts ou autres logiciels imitant un comportement humain) dans le cadre des Services Logiciels.
- 4.3. **Restrictions sur les Données.** Le Client est responsable de s'assurer que son utilisation des Services Logiciels est conforme à toutes les Lois et n'enfreint aucun droit de tiers. Le Client s'engage en outre à ne pas soumettre aux Services Logiciels : (i) des informations de santé protégées, y compris celles régies par la loi « *Health Insurance Portability and Accountability Act* » (telle que modifiée, « **HIPAA** »); ou (ii) des données sensibles, y compris, sans limitation, les « catégories particulières » telles que définies par les Lois applicables en matière de confidentialité.
- 4.4. **Confidentialité.** Dans la mesure où les Lois sur la protection des données s'appliquent, les Données du Client seront traitées par Poka conformément au DPA standard de Poka.
- 4.5. **Données de Performance.** Poka peut collecter et utiliser des Données de performance à des fins internes, notamment pour développer, améliorer et assurer le support du fonctionnement et des fonctionnalités des Services.

5. NIVEAUX DE SERVICE.

- 5.1. Les engagements de niveau de service et les services d'assistance sont décrits dans le SLA. Poka peut mettre à jour le SLA périodiquement pour refléter les progrès des processus et les pratiques de l'industrie, à condition que ces modifications ne réduisent pas de manière substantielle les services d'assistance initialement acquis par le Client.

6. SUITE D'ÉVALUATION.

- 6.1. Le Client peut, à sa discrétion, recevoir un accès à certains services ou fonctionnalités de la Suite d'Évaluation gratuitement, à prix entièrement réduit ou à titre d'essai. L'utilisation et l'accès à la Suite d'Évaluation sont soumis à la présente Section et à toute condition supplémentaire spécifiée par Poka. À tout moment et à sa seule discrétion, Poka peut modifier ou mettre fin à l'utilisation de la Suite d'Évaluation par le Client ou choisir de ne pas la commercialiser ou de la retirer, sans aucune responsabilité envers le Client. Le Client s'engage à cesser tout accès et toute utilisation de la Suite d'Évaluation à l'issue de la période convenue. Le Client reconnaît et accepte que : (i) toute donnée saisie dans la Suite d'Évaluation et toute configuration ou personnalisation apportée

peuvent être perdues définitivement ; (ii) la Suite d'Évaluation peut être inopérante, incomplète ou contenir des erreurs et des bogues ; et (iii) les fonctionnalités et informations de performance de la Suite d'Évaluation constituent des Informations Confidentielles de Poka. Le Client reconnaît en outre que la Suite d'Évaluation est fournie en l'état et selon sa disponibilité. Nonobstant toute autre disposition de la présente Entente, et dans la mesure maximale permise par la loi, Poka ne fournit aucune garantie, indemnisation, SLA ou service d'assistance pour la Suite d'Évaluation et n'assume aucune responsabilité. Le Client doit consulter la Documentation applicable des Services pendant la période d'essai pour se familiariser avec leurs fonctionnalités avant tout achat.

7. FRAIS ET PAIEMENT; TAXES; DIFFÉRENDS RELATIFS AU PAIEMENT

- 7.1. **Frais et Paiement.** Tous les Frais (y compris la devise applicable) et modalités de paiement sont définis dans le Bon de Commande applicable. Sauf indication expresse contraire dans le Bon de Commande, toutes les obligations de paiement sont non annulables et les Frais sont non remboursables et non créditaibles.
- 7.2. **Bon de Commande.** Si le Client exige que les factures incluent un numéro de bon de commande (« PO ») pour des raisons administratives, il doit : (i) fournir ce PO ou son numéro à Poka avant le début de la Durée du Bon de Commande applicable ; et (ii) s'assurer que ce PO couvre la totalité des Frais dus au titre du Bon de Commande.
- 7.3. **Facturation et Paiement.** Poka facturera le Client en utilisant les coordonnées de livraison spécifiées dans le Bon de Commande applicable. Si le Client préfère utiliser sa propre plateforme de facturation et de paiement, les Parties coopéreront raisonnablement, à condition que cette plateforme (i) puisse traiter les services facturables en vertu des présentes ; et (ii) est opérationnelle sans coûts ou avec des coûts raisonnables pour Poka (c'est à dire que l'utilisation de cette plateforme n'entraîne pas de coûts excessifs pour Poka, y compris les coûts d'installation associés, ou que le Client rembourse promptement ces coûts ou crédite Poka pour tout coût additionnel).
- 7.4. **Retard de Paiement et Différend.** Si un montant facturé n'est pas payé à la date d'échéance prévue dans le Bon de Commande, Poka peut, sans limiter ses autres droits et recours, facturer des intérêts de 1 % par mois (12 % par an) ou au taux maximal autorisé par la Loi, selon le plus bas de ces deux taux. Si le paiement d'une facture valide est en retard et que Poka a donné au Client un préavis écrit d'au moins dix (10) jours ouvrables, Poka peut suspendre l'accès du Client aux Services Logiciels jusqu'à réception du paiement intégral. Poka n'exercera pas les droits prévus dans la présente Section si le Client conteste raisonnablement les Frais de bonne foi et collabore activement pour résoudre le différend.
- 7.5. **Augmentations.** Le Client peut augmenter sa Portée d'Utilisation en passant un nouveau Bon de Commande ou en modifiant, d'un commun accord avec Poka, un Bon de Commande existant.

Sauf indication contraire, Poka facturera toute augmentation de Portée d'Utilisation selon ses tarifs en vigueur, au prorata pour le reste de la Durée en cours.

- 7.6. **Taxes.** Les Frais ne comprennent pas les taxes de vente, d'utilisation, TPS, TVH, retenues à la source ou autres taxes ou prélèvements similaires (« Taxes ») applicables aux Bons de Commande du Client. À l'exception des taxes sur le revenu net de Poka, le Client est responsable de toutes les autres Taxes et doit les acquitter, lesquelles seront détaillées séparément par Poka, conformément à la facture applicable. Dans la mesure où le Client doit retenir des taxes sur le paiement à Poka dans certaines juridictions, le Client doit fournir une documentation valide émise par l'autorité fiscale compétente de ces juridictions confirmant le versement des retenues. Cette documentation doit être fournie au moment du paiement de la facture applicable à Poka. Si le Client demande à être exonéré des Taxes en vertu de la présente Entente, le Client doit fournir à Poka un certificat d'exonération fiscale, un numéro d'identification fiscale ou toute information fiscale pertinente au moment de la signature du Bon de Commande ou de la remise du PO. Sous réserve de la réception d'une preuve d'exonération valide, Poka n'inclura pas les Taxes sur la facture applicable du Client.

8. DROITS DE PROPRIÉTÉ ET LICENCES.

- 8.1. **Réservation des Droits.** Le Client reconnaît que Poka et ses concédants détiennent tous les droits, savoir-faire, titres et intérêts (y compris brevets, droits d'auteur, marques, secrets commerciaux et autres droits de propriété intellectuelle) relatifs aux Matériels de Poka. Sauf pour les droits limités expressément accordés dans la présente Entente, aucun droit, titre ou intérêt sur les Matériels de Poka n'est transféré au Client.
- 8.2. **Commentaires et Suggestions.** Le Client accorde à Poka et à ses Sociétés Affiliées une licence mondiale, perpétuelle, irrévocable et sans redevance pour utiliser, distribuer, divulguer et intégrer dans ses Services toute suggestion, demande d'amélioration, recommandation, correction ou autre retour d'expérience fourni par le Client ou les Utilisateurs Autorisés relatif au fonctionnement des Services. Dans le cadre de la prestation et de l'amélioration des Services, Poka peut communiquer directement avec les Utilisateurs Autorisés (par courriel ou via messages intégrés) afin de recueillir des commentaires, de mener des sondages ou fournir des avis opérationnels.

9. CONFIDENTIALITÉ.

- 9.1. **Informations Confidentielles.** « Informations Confidentielles » désigne toutes les informations divulguées par une partie (« Partie Divulgateur ») à l'autre (« Partie Réceptrice »), oralement ou par écrit, désignées comme confidentielles ou qui, de par leur nature et les circonstances, doivent raisonnablement être traitées comme telles. Sont notamment Informations Confidentielles du Client : les Données du Client ; sont Informations Confidentielles de Poka : les Services, le Contenu, ainsi que les termes et conditions de la présente Entente et de tous les Bons de Commande (y compris la tarification). Sont également considérées comme Informations Confidentielles de chaque Partie : les plans d'affaires et de marketing, les informations techniques et technologiques, les plans et conceptions de produits, ainsi que les processus d'affaires divulgués par cette Partie. Il est entendu que les obligations de non-divulgaration énoncées dans

la présente Section s'appliquent aux Informations Confidentielles échangées entre les Parties dans le cadre de l'évaluation de services supplémentaires de Poka, notamment dans le cadre d'un processus d'appel d'offres (« **RFP** »).

- 9.2. **Exclusions.** Ne sont pas considérées comme Informations Confidentielles les informations qui : (i) sont ou deviennent d'accès public sans violation d'une obligation envers la Partie Divulgateur ; (ii) étaient connues de la Partie Réceptrice avant leur divulgation sans violation d'une obligation envers la Partie Divulgateur; (iii) sont reçues d'un tiers sans connaissance d'une violation d'une obligation envers la Partie Divulgateur ; ou (iv) ont été développées de manière indépendante par la Partie Réceptrice.
- 9.3. **Protection des Informations Confidentielles.** Entre les Parties, chacune conserve tous les droits de propriété sur ses Informations Confidentielles. La Partie Réceptrice doit protéger les Informations Confidentielles avec le même degré de diligence que celui qu'elle utilise pour protéger la confidentialité de ses propres Informations Confidentielles de même nature, et au moins avec un degré de diligence raisonnable. La Partie Réceptrice s'engage en outre à : (i) n'utiliser aucune Information Confidentielle à des fins autres que celles prévues par la présente Entente ; et (ii) sauf autorisation écrite contraire de la Partie Divulgateur, limiter l'accès aux Informations Confidentielles aux employés et sous-traitants de la Partie Réceptrice et de ses Sociétés Affiliées ayant besoin de cet accès à des fins conformes à la présente Entente et ayant signé des accords de confidentialité offrant une protection au moins équivalente à celle prévue dans la présente Entente.
- 9.4. **Divulgation Obligatoire.** La Partie Réceptrice peut divulguer les Informations Confidentielles lorsqu'elle y est légalement contrainte, à condition de prévenir au préalable la Partie Divulgateur (dans la mesure où la loi le permet) et de lui fournir une assistance raisonnable à ses frais si elle souhaite contester la validité de la divulgation. Si la Partie Réceptrice est légalement contrainte de divulguer des Informations Confidentielles dans le cadre d'une procédure civile à laquelle participe la Partie Divulgateur et que celle-ci ne s'y oppose pas, la Partie Divulgateur remboursera à la Partie Réceptrice les coûts raisonnables liés à la compilation et à la fourniture d'un accès sécurisé à ces Informations Confidentielles.

10. DURÉE ET RÉSILIATION

- 10.1. **Durée.** La présente Entente prend effet à la Date d'Entrée en Vigueur et demeure en vigueur jusqu'à sa résiliation conformément à ses termes. À défaut de Bon de Commande en vigueur, chaque Partie peut résilier immédiatement la présente Entente moyennant notification écrite à l'autre Partie. Cette résiliation n'affecte pas les droits ou obligations nés avant la date d'effet de la résiliation.
- 10.2. **Durée des Bons de Commande.** La durée de chaque abonnement aux Services Logiciels et aux Services Succès Client (et services associés) est spécifiée dans chaque Bon de Commande (« **Durée** »). Chaque Bon de Commande prend fin à l'expiration de la Durée correspondante. Sauf indication contraire dans un Bon de Commande, à l'expiration de la Durée, l'abonnement du

Client aux Services Logiciels et aux Services Succès Client est automatiquement renouvelé pour des Durées successives identiques à la Durée en cours et au prix courant alors en vigueur selon la liste de prix de Poka au moment du renouvellement applicable. Poka contactera le Client avant tout renouvellement automatique, permettant au Client de se désister en envoyant une notification écrite à finances@poka.io au moins trente (30) jours ouvrables avant l'expiration de la Durée en cours. À défaut de réception d'une telle notification, la Durée du Client sera réputée automatiquement renouvelée conformément à la présente Section. La Durée peut également être renouvelée par la conclusion d'un nouveau Bon de Commande, y compris si le Client souhaite augmenter sa Portée d'Utilisation allouée.

- 10.3. **Résiliation.** Une Partie peut résilier la présente Entente et le Bon de Commande applicable pour un motif valable: (i) trente (30) jours après notification écrite à l'autre Partie d'une violation substantielle si cette violation persiste à l'expiration de ce délai; ou (ii) si l'autre Partie fait l'objet d'une demande d'ouverture d'une procédure de faillite ou de toute autre procédure relative à l'insolvabilité, à la mise sous séquestre, à la liquidation ou à la cession au bénéfice des créanciers.
- 10.4. **Suspension.** Poka se réserve le droit de suspendre ou de restreindre l'accès aux Services Logiciels ou aux Matériels de Poka pour le Client ou tout Utilisateur Autorisé, sans encourir de responsabilité, si Poka détermine de bonne foi et à sa seule discrétion que : (i) le Client ou un Utilisateur Autorisé a violé de manière substantielle une disposition de la présente Entente ; (ii) le Client a dépassé la Portée d'Utilisation convenue après avoir été notifié conformément à la Section « *Portée d'Utilisation* » ; (iii) la présente Entente ou le Bon de Commande applicable a expiré ou a été résilié ; ou (iv) un Incident de Sécurité est survenu. Avant de prendre une telle mesure, Poka informera le Client et lui donnera une opportunité raisonnable de remédier à la situation, sauf en cas d'urgence (p. ex. Incident de Sécurité) mettant en péril la sécurité, la confidentialité, l'intégrité ou la disponibilité des Services Logiciels, des Données du Client ou d'autres utilisateurs. La présente Section ne limite pas les autres droits ou recours dont dispose Poka en vertu de la loi, de l'équité ou de la présente Entente.
- 10.5. **Effet de la Résiliation ou de l'Expiration.** À l'expiration ou à la résiliation de la présente Entente, sauf dans les cas prévus à la Section « *Récupération des Données du Client* », le Client et ses Utilisateurs Autorisés perdent tout droit d'accéder ou d'utiliser les Services, le Contenu ou tout Matériel de Poka, y compris toute Information Confidentielle. Le Client doit supprimer tout ce qui précède de ses systèmes (y compris tout système tiers exploité pour le compte du Client) et, sur demande, fournir à Poka une confirmation écrite de cette suppression.
- 10.6. **Récupération des Données du Client.** Le Client peut récupérer ses Données du Client dans leur format d'origine, le cas échéant, à l'aide de l'API Poka conforme aux standards de l'industrie à tout moment pendant la Durée. À l'expiration ou à la résiliation de la présente Entente, Poka accordera au Client un accès limité aux Services Logiciels pour une période de soixante (60) jours uniquement pour permettre la récupération de ses Données du Client (la « **Période de Récupération** »). Il incombe au Client de récupérer ses Données du Client pendant la Période de Récupération. Après la Période de Récupération, Poka ne sera plus dans l'obligation de

conserver ou maintenir les Données du Client et pourra supprimer définitivement toutes ces données de ses systèmes. Toute assistance à l'extraction ou tout service de transition demandé par le Client sera facturé selon les tarifs de Poka alors en vigueur et fera l'objet d'une entente écrite distincte.

- 10.7. **Survie.** Toutes les dispositions des présentes qui, de par leur nature, doivent survivre à l'expiration ou à la résiliation de la présente Entente demeureront en vigueur. Sauf dans les cas d'un recours exclusif spécifié dans la présente Entente, l'exercice par l'une ou l'autre des Parties d'un recours, y compris la résiliation, sera sans préjudice des autres recours dont elle pourrait disposer en vertu de la présente Entente, de la Loi ou autrement.

11. DÉCLARATIONS ET GARANTIES; AVERTISSEMENT

- 11.1. **Déclarations Mutuelles.** Chaque Partie déclare et garantit qu'elle dispose de l'autorité légale pour conclure la présente Entente et qu'un agent autorisé a signé la présente Entente et signera chaque Bon de Commande en son nom.
- 11.2. **Garantie de Performance.** Poka garantit que: (i) les Services Logiciels respecteront substantiellement la Documentation applicable; (ii) sauf disposition contraire de la présente Entente, leur fonctionnalité et leur sécurité ne diminueront pas de manière significative pendant la Durée; (iii) les Services Professionnels seront exécutés de manière professionnelle et conforme substantiellement à la SOW applicable; (iv) les Services de Support respecteront les normes de l'industrie; et (v) Poka fera des efforts raisonnables pour garantir l'absence de Code Malveillant (collectivement, les « **Garanties de Performance** »). En cas de violation d'une Garantie de Performance, le seul recours du Client est la correction du problème. Si Poka ne remédie pas à la violation dans un délai commercialement raisonnable, le Client peut résilier le Bon de Commande concerné et obtenir le remboursement des Frais prépayés non utilisés correspondant à la période résiliée de la Durée.
- 11.3. **Avertissement.** Sauf disposition expresse contraire de la présente Entente, les Services et le Contenu sont fournis « tels quels » et Poka ne donne aucune autre garantie, expresse, implicite, légale ou autre, y compris la qualité marchande, l'adéquation à un usage particulier, le titre ou la non-contrefaçon. Poka ne garantit pas que l'utilisation des Services par le Client sera sécurisée, ponctuelle, ininterrompue ou sans erreur, ni qu'elle examinera les Données du Client ou le Contenu pour en vérifier la légalité, l'intégrité, l'exactitude, la qualité ou la fiabilité. Poka n'est pas responsable des retards, défaillances ou problèmes inhérents à l'utilisation de l'Internet, des communications électroniques ou d'autres systèmes échappant au contrôle de Poka. Les Garanties de Performance ne s'appliquent pas si l'erreur ou la non-conformité résulte de: (i) l'utilisation ou la configuration des Services par le Client, autre que celle recommandée dans la Documentation; (ii) des modifications apportées aux Services par ou pour le compte du Client; (iii) des Produits Tiers ou de l'interopérabilité ou la compatibilité des Services avec des Produits Tiers; ou (iv) de tout Système du Client. Pour les Services Professionnels, la Garantie de Performance prévue à la Section 11.2 (iii) ne s'applique pas, sauf si le Client fournit une notification écrite de réclamation dans les trente (30) jours suivant l'expiration du SOW applicable.

12. INDEMNISATION

- 12.1. **Indemnisation du Client.** Poka s'engage à défendre le Client contre toute réclamation tierce alléguant que les Services Logiciels, lorsqu'ils sont utilisés conformément à la présente Entente, portent atteinte aux droits de propriété intellectuelle d'un tiers, et s'engage à indemniser et dégager le Client de toute responsabilité pour tous dommages et frais accordés ou convenus dans le cadre d'un règlement par Poka (y compris les honoraires d'avocats raisonnables). Si l'utilisation des Services par le Client entraîne ou est susceptible d'entraîner une réclamation pour contrefaçon, Poka peut : (a) substituer des produits ou services fonctionnellement similaires ; (b) obtenir pour le Client le droit de poursuivre l'utilisation des Services Logiciels ; ou si (a) et (b) ne sont pas commercialement raisonnables, (c) résilier la présente Entente ou la partie correspondante du Bon de Commande et rembourser les Frais prépayés non utilisés applicables. L'obligation d'indemnisation susmentionné de Poka ne couvre pas les réclamations résultant : (i) de modifications des Services par un intervenant autre que Poka ou selon les spécifications ou exigences du Client ; (ii) de la combinaison des Services avec des produits tiers ou non fournis par Poka ; (iii) de l'utilisation des Services Logiciels non conforme à la présente Entente ; ou (iv) toute action découlant ou résultant des Données du Client ou livrables non-fournis par Poka. La présente Section constitue le recours exclusif du Client en cas de réclamation pour violation des droits de propriété intellectuelle.
- 12.2. **Indemnisation de Poka.** Le Client s'engage à défendre Poka contre toute réclamation tierce découlant de ou se rapportant à l'utilisation par le Client des Services Logiciels, ou aux Données du Client, des Systèmes du Client ou des Produits Tiers utilisés avec les Services, et s'engage à indemniser et dégager Poka de toute responsabilité pour tous dommages et frais mis à la charge de Poka ou convenus dans le cadre d'un règlement par le Client (y compris les honoraires d'avocats raisonnables) résultant d'une telle réclamation.
- 12.3. **Procédure d'Indemnisation.** Les obligations d'indemnisation d'une Partie sont subordonnées à la réception par l'autre Partie: (i) d'un avis écrit rapide de la réclamation (mais en tout état de cause, d'un avis suffisamment rapide pour permettre à la Partie indemnissante de répondre sans préjudice); (ii) du droit exclusif pour la Partie indemnissante de contrôler et de diriger l'enquête, la défense et ou règlement de la réclamation; et (iii) de toute coopération raisonnable et nécessaire de la Partie indemnisée, à ses frais. La Partie indemnissante ne peut, sauf avec le consentement écrit préalable de la Partie indemnisée, conclure un règlement d'une réclamation indemnisée impliquant une responsabilité financière directe à la Partie indemnisée ou une reconnaissance de faute de la part de la Partie indemnisée.

13. LIMITATION DE RESPONSABILITÉ

- 13.1. **Exclusions.** EN AUCUN CAS NI L'UNE NI L'AUTRE PARTIE, NI SES SOCIÉTÉS AFFILIÉES, NE SAURAIENT ÊTRE TENUS RESPONSABLES DANS LE CADRE DE LA PRÉSENTE ENTENTE DES PERTES DE PROFITS, DE CHIFFRE D'AFFAIRES, DE *GOODWILL* OU DES DOMMAGES INDIRECTS, SPÉCIAUX, INCIDENTS, CONSÉCUTIFS, DE RÉPUTATION, DE COUVERTURE, D'INTERRUPTION D'ACTIVITÉ OU PUNITIFS, QUE L'ACTION SOIT FONDÉE

SUR UN CONTRAT OU UN DÉLIT ET QUELLE QUE SOIT LA THÉORIE DE RESPONSABILITÉ, MÊME SI UNE PARTIE OU SES SOCIÉTÉS AFFILIÉES ONT ÉTÉ INFORMÉES DE LA POSSIBILITÉ DE TELS DOMMAGES OU SI LE RECOURS D'UNE PARTIE OU DE SES SOCIÉTÉS AFFILIÉES N'ATTEINT PAS SON OBJECTIF ESSENTIEL. LA PRÉSENTE EXCLUSION NE S'APPLIQUE PAS DANS LA MESURE OÙ ELLE EST INTERDITE PAR LA LOI.

- 13.2. **Limitation.** SAUF POUR LES RÉCLAMATIONS EXCLUES, LA RESPONSABILITÉ TOTALE CUMULÉE PAR CHAQUE PARTIE ET DE L'ENSEMBLE DE SES SOCIÉTÉS AFFILIÉES DÉCOULANT DE OU LIÉE À LA PRÉSENTE ENTENTE NE PEUT DÉPASSER LE MONTANT TOTAL PAYÉ PAR LE CLIENT POUR LES SERVICES LOGICIELS AU COURS DES DOUZE (12) MOIS PRÉCÉDANT LE PREMIER INCIDENT ENGENDRANT LA RESPONSABILITÉ. LA PRÉSENTE LIMITATION S'APPLIQUE QUE L'ACTION SOIT FONDÉE SUR UN CONTRAT OU UN DÉLIT ET QUELLE QUE SOIT LA THÉORIE DE RESPONSABILITÉ, MAIS NE LIMITE PAS LES OBLIGATIONS DE PAIEMENT DU CLIENT ET DE SES SOCIÉTÉS AFFILIÉES.

14. FORCE MAJEURE

- 14.1. Aucune des Parties ne sera tenue responsable envers l'autre de tout retard ou manquement à exécuter une obligation découlant de la présente Entente (sauf le défaut de paiement des Frais) si ce retard ou manquement résulte d'une cause échappant au contrôle raisonnable de cette Partie, y compris, sans s'y limiter, les cas de force majeure, les conflits du travail ou autres perturbations industrielles, les pannes systémiques d'électricité, de télécommunications ou d'autres services publics, les tremblements de terre, les tempêtes ou autres phénomènes naturels, les blocages, les embargos, les émeutes, les urgences de santé publique (incluant les pandémies et les épidémies), les actes ou les ordres gouvernementaux, les actes de terrorisme ou la guerre.

15. GÉNÉRALITÉS

- 15.1. **Intégralité de l'Entente.** La présente Entente constitue l'intégralité et l'expression exclusive de l'entente entre les Parties et remplace et annule toutes les ententes et communications antérieures, écrites ou orales, relatives à l'objet de la présente Entente.
- 15.2. **Relation des Parties.** Les Parties à la présente Entente sont des contractants indépendants. Aucun partenariat, coentreprise, relation employeur-employé, franchise ou mandat d'agence n'est créé entre les Parties par la présente Entente. Aucune Partie n'a le pouvoir de lier ou de contracter des obligations au nom de l'autre Partie sans le consentement écrit préalable de l'autre Partie. Les employés de l'une ou l'autre Partie ne sont éligible à aucune forme ou type d'avantages sociaux, y compris, mais sans s'y limiter, l'assurance maladie, l'assurance vie ou l'assurance invalidité, offerts par l'autre Partie à ses propres employés.
- 15.3. **Contrôle des Exportations.** Chaque Partie s'engage à respecter toutes les lois et réglementations d'exportation et d'importation, y compris, sans s'y limiter, celles des États-Unis

et du Canada, applicables à cette Partie dans le cadre de la fourniture ou l'utilisation des Services aux termes de la présente Entente. Sans limiter ce qui précède, le Client déclare et garantit qu'il : (a) n'est pas inscrit sur, ni majoritairement détenu par une entité inscrite sur une liste gouvernementale américaine d'entités prohibées ou soumises à des restrictions ; (b) n'est pas situé dans (ou n'est pas un ressortissant d'un) un pays sous embargo américain ou désigné par les États-Unis comme « État commanditaire du terrorisme » ; (c) n'accédera pas et n'autorisera à aucun tiers d'accéder ou utiliser les Services en violation d'un embargo, d'une interdiction ou d'une restriction à l'exportation des États-Unis; et (d) ne soumettra pas aux Services des informations contrôlées en vertu des *U.S. International Traffic in Arms Regulations* (ITAR).

15.4. **Bénéficiaires Tiers.** Il n'existe aucun bénéficiaire tiers à la présente Entente, sauf disposition expresse contraire indiquée dans la présente Entente.

15.5. **Entités Contractantes; Lois Applicables; Forum.** Les lois applicables, la juridiction exclusive et l'adresse de notification pour la présente Entente dépendent de l'entité Poka contractante spécifiée dans le Bon de Commande. La présente Entente est régie par les lois applicables ci-après, sans égard aux règles de conflit de lois ; les Parties consentent à la compétence personnelle et au lieu de juridiction en conséquence. La présente Entente n'est pas régie par la Convention de Vienne sur la vente internationale de marchandises ni par l'*Uniform Computer Information Transactions Act* (UCITA).

Entité contractante	Adresse	Lois applicables	Jurisdiction exclusive
Poka Inc.	214, avenue Saint-Sacrement, #130 Québec, Québec G1N 3X6 Canada Attn: Département Légal	Droit du Québec et lois fédérales canadiennes applicables	District judiciaire de Québec, Québec
Poka US Inc.	251, Little Falls Drive, Wilmington, DE, 19808 Attn: Département Légal	Droit de la Californie et lois fédérales américaines applicables	Comté de San Mateo, Californie

15.6. **Notifications.** Sauf indication contraire dans la présente Entente, toutes les notifications requises ou autorisées doivent être faites par écrit et sont réputées valablement faites si envoyées par courrier postal prioritaire, par un service de messagerie reconnu ou par courrier électronique conformément à la présente Section. Si elles sont envoyées au Client, les notifications sont adressées au service « Légal » à l'adresse postale ou courriel électronique figurant dans le Bon de Commande. Si elles sont envoyées à Poka, les notifications sont adressées au service « Légal » à l'adresse indiquée dans la Section « *Entités contractantes* », avec une copie à

legal@poka.io. Poka peut également fournir des notifications ou des communications au Client via son Compte dans les Services Logiciels.

- 15.7. **Mises à Jour de la Présente Entente.** De temps à autre, Poka peut modifier la présente Entente. Sauf indication contraire de la part de Poka, les mises à jour prennent effet pour le Client lors du renouvellement de la Durée alors en cours ou à la date d'entrée en vigueur d'un nouveau Bon de Commande. Poka informera le Client des modifications importantes via des notifications dans le Compte, par courriel ou d'autres moyens. Dans tous les cas, l'utilisation continue des Services Logiciels après l'entrée en vigueur de la version mise à jour vaut acceptation par le Client de cette version mise à jour.
- 15.8. **Référence.** Le Client accorde à Poka une licence non exclusive, non transférable, libre de redevance et mondiale pour utiliser sa dénomination sociale et son logo (« **Marques Licenciées** ») afin d'identifier le Client comme tel dans des supports promotionnels, y compris sur le site web de Poka et lors d'activités marketing. Poka peut utiliser les Marques Licenciées telles que fournies par le Client ou disponibles publiquement sur le site web du Client. Le Client peut à tout moment fournir ou mettre à jour ses directives de marque, demander des modifications d'usage ou l'arrêt d'utilisation en écrivant à marketing@poka.io, et Poka s'y conformera rapidement dans la mesure commercialement possible.
- 15.9. **Promotion.** Le Client s'engage à collaborer avec Poka pour organiser et animer, une fois par année (sous réserve de disponibilité), un panel de discussion et une visite d'usine à l'intention de dirigeants manufacturiers non concurrents (l'« **Événement** »). L'Événement mettra en lumière les avantages et l'impact de l'utilisation des Services Logiciels.
- 15.10. **Cession.** Le Client ne peut céder ou transférer de quelque manière que ce soit ses droits, ni déléguer ou transférer de quelque manière que ce soit ses obligations en vertu des présentes, volontairement ou non, par l'effet de la loi ou autrement, sans le consentement écrit préalable de Poka, lequel consentement ne peut être refusé, conditionné ou retardé sans motif raisonnable. Toute cession, transfert ou délégation allégués en violation de la présente Section seront nuls et nonavenus. Aucune cession, transfert ou délégation ne libère la Partie cédante ou délégataire de ses obligations en vertu des présentes. La présente Entente lie et profite aux Parties ainsi que leurs successeurs et ayants droit autorisés respectifs.
- 15.11. **Renonciation.** Aucune renonciation n'est implicite en raison d'un comportement ou d'un manquement à faire valoir ou exercer un droit prévu dans la présente Entente, et toute renonciation ne sera effective à moins d'être par écrit et signée par un représentant dûment autorisé de la Partie réputée avoir renoncé. Aucune condition énoncée dans un PO du Client, un processus d'intégration fournisseur, un portail web ou autre document de commande du Client (à l'exception des Bons de Commande) ne sera intégré ou ne fera partie à la présente Entente ou au Bon de Commande, et toutes ces conditions seront nulles et nonavenues, nonobstant toute disposition contraire y figurant, même si signées avant ou après la présente Entente.

- 15.12. **Jurisdiction Spécifique (Québec).** Pour les clients établis dans la province de Québec, les Parties conviennent expressément que l'article 2125 du Code civil du Québec ne s'applique pas à la présente Entente. En conséquence, aucune Partie ne peut résilier unilatéralement la présente Entente ou un Bon de Commande avant la fin de leur Durée, sauf conformément aux termes de la présente Entente. Chaque Partie confirme avoir lu et compris les implications juridiques de cette clause et y consent librement, après avoir eu la possibilité de consulter un·e conseiller·ère juridique.
- 15.13. **Divisibilité.** Si une disposition est jugée inapplicable ou invalide par un tribunal compétent, cette disposition sera limitée au minimum nécessaire pour que le reste de l'Entente demeure en vigueur. Les titres de sections sont fournis à titre indicatif et n'affectent pas l'interprétation de la présente Entente. Sauf pour la Politique d'Utilisation Acceptable, le DPA, les Modalités de Produit, l'Annexe de Sécurité et le SLA, qui gouvernent exclusivement leur objet, la présente Entente prévaut et s'applique en cas de conflit avec tout autre document ou disposition accessoire applicable aux Services, sauf accord contraire expressément convenu par écrit entre les Parties.
- 15.14. **Règlement des Différends et Arbitrage.** En cas de litige ou de réclamation découlant de la présente Entente, les Parties se consulteront et négocieront entre elles et, reconnaissant leurs intérêts mutuels, tenteront de parvenir à une solution satisfaisante. À défaut d'accord entre les Parties dans les soixante (60) jours suivant la date à laquelle l'une des Parties a envoyé la notification écrite d'un différend ou d'une controverse, tout litige ou réclamation non résolu découlant de la présente Entente ou s'y rapportant sera soumis à un arbitrage contraignant conformément au Règlement d'Arbitrage de la Chambre de Commerce Internationale. Les Parties désigneront un arbitre unique. L'arbitrage se tiendra dans la ville où les tribunaux sont compétents conformément à la Section « *Entités contractantes* ». Toutes les négociations et procédures d'arbitrage en vertu de la présente Entente seront confidentielles et traitées comme des négociations de compromis et de règlement aux fins de toutes les règles et codes de preuve similaires de la législation et des juridictions applicables. La langue de l'arbitrage sera l'anglais.
- 15.15. **Exécution; Exemplaires.** Les Parties peuvent signer tout document prévu aux présentes en plusieurs exemplaires, chacun étant considéré comme un original et l'ensemble formant une seule et même entente. Les Parties sont liées par les signatures manuscrites ou électroniques, transmises par courrier, remise en mains propres, courrier électronique ou tout autre moyen électronique et ont la même force contraignante que toute signature manuscrite originale.
- 15.16. **Mesures Injonctives.** Aucune disposition dans la présente Entente n'empêche l'une ou l'autre des Parties de demander des mesures injonctives en cas de violation de droits de propriété intellectuelle, des obligations de confidentialité ou pour faire exécuter ou reconnaître toute décision ou ordonnance dans toute juridiction compétente.

ANNEXE A DÉFINITIONS

- 1.1. « Annexe de Sécurité » désigne l'annexe détaillant les mesures de sécurité techniques et organisationnelles applicables aux Services Logiciels, disponible au Client sur demande.
- 1.2. « Bon de Commande » désigne tout document de commande conclu d'un commun accord entre le Client et Poka, précisant les Services et la Portée d'Utilisation. Chaque Bon de Commande fait partie intégrante de la présente Entente.
- 1.3. « Code Malveillant » désigne tout code, fichier, script, agent ou programme destiné à nuire, notamment un virus, vers, bombes logiques ou chevaux de Troie.
- 1.4. « Compte » désigne le ou les comptes administratifs du Client lui permettant d'accéder aux Services Logiciels et de les gérer, y compris la configuration des paramètres, la gestion des Utilisateurs Autorisés et l'administration des droits d'accès.
- 1.5. « Contenu » désigne toute information fournie au Client par Poka au moyen des Services Logiciels, créée par Poka, provenant de sources publiques ou fournie par des tiers fournisseurs de contenu de Poka.
- 1.6. « Documentation » désigne la documentation technique et les spécifications, guides d'utilisation et instructions de fonctionnement applicables aux Services Logiciels, accessibles une fois connecté au Compte.
- 1.7. « Données de Performance » désigne les données agrégées et anonymisées relatives à l'utilisation des Services Logiciels par le Client.
- 1.8. « Données du Client » désigne a) toutes les données fournies par le Client ou ses Utilisateurs Autorisés à Poka dans le cadre de l'utilisation des Services Logiciels; b) toutes les données générées par les Utilisateurs Autorisés lors de l'utilisation des Services Logiciels; c) toutes les données dérivées par Poka des données visées aux points a) et b), à l'exclusion des Données de Performance et du Contenu.
- 1.9. « DPA » (Annexe relatif au traitement des données) désigne l'annexe relative au traitement des données standard de Poka, énonçant les modalités qui régissent le traitement de données personnelles par Poka pour le compte du Client dans le cadre des Services Logiciels, accessible à l'adresse suivante: https://artifacts.poka.io/Poka_Data_Processing_Addendum.pdf (ou toute adresse URL de remplacement désignée par Poka).
- 1.10. « Frais » désigne les frais que le Client doit verser à Poka pour les Services applicables, tels qu'ils figurent dans le Bon de Commande applicable.

- 1.11.** « Incident de Sécurité » désigne tout accès, utilisation, divulgation, altération, destruction, perte ou vol non autorisé ou illicite, ou toute compromission de la sécurité, de la confidentialité, de l'intégrité ou de la disponibilité des Données du Client.
- 1.12.** « Lois » désigne l'ensemble des lois et règlements locaux, provinciaux, fédéraux ou internationaux applicables, y compris les lois sur la protection des renseignements personnels et leurs règlements d'application.
- 1.13.** « Matériel de Poka » désigne les Services (y compris leur apparence), la Documentation, le Contenu, les Systèmes de Poka et tout renseignement, donnée (y compris les Données de Performance), document, matériel, œuvres et autre contenu, dispositif, méthode, procédé, matériel informatique, logiciel, et toute technologie connexe ou sous-jacente, de même que toute invention, y compris tout livrable, modification, oeuvre dérivée, description technique ou fonctionnelle, exigence, plan ou rapport, fournis ou utilisés par Poka dans le cadre des Services ou qui, autrement, constituent ou se rattachent aux Services ou aux Systèmes de Poka. Il est entendu que le Matériel de Poka n'inclut pas les Données du Client.
- 1.14.** « Modalités de Produit » désigne les conditions spécifiques à certains modules, fonctionnalités, services ou produits, accessibles à l'adresse suivante : https://artifacts.poka.io/Modalités_De_Produits_FR.pdf (ou toute adresse URL de remplacement désignée par Poka). Pour plus de clarté, les Modalités de Produit sont incorporées à la présente Entente et en font partie intégrante.
- 1.15.** « Politique d'Utilisation Acceptable » désigne la politique de Poka relative aux usages permis et interdits des Services Logiciels, accessible à l'adresse suivante : https://artifacts.poka.io/Service_Level_Agreement_FR.pdf (ou toute adresse URL de remplacement désignée par Poka).
- 1.16.** « Portée d'Utilisation » désigne les droits conférés au Client, les usages permis ainsi que les limites et restrictions applicables aux Services, tels qu'ils sont précisés dans le Bon de Commande et décrits plus en détail dans la Documentation; cela peut notamment comprendre le nombre d'Utilisateurs Autorisés, le nombre de crédits, les instances, ou toute autre restriction et unité facturable.
- 1.17.** « Produits Tiers » désigne toute application, tout service, tout logiciel, tout matériel, toute plateforme, toute intégration ou tout autre produit tiers utilisé par le Client avec les Services Logiciels, mais qui n'est pas fourni, contrôlé ou directement pris en charge par Poka.
- 1.18.** « Réclamations Exclues » désigne les obligations et réclamations découlant (a) d'une violation par une Partie de l'**article 9** (Confidentialité); (b) des obligations expresses d'une Partie en vertu de l'**article 12** (Indemnisation) ; et/ou (c) d'une responsabilité qui, en droit, ne peut être limitée (ex. négligence grave ou faute intentionnelle).
- 1.19.** « Services » désigne les Services Logiciels, les Services Professionnels, les Services de Support et les Services Succès Client, selon le cas.

- 1.20.** « Services de Support » désigne les opérations de maintenance et de support de Poka pour les Services Logiciels, y compris les mises à jour et correctifs de bogues, telles que décrites plus en détail dans le SLA.
- 1.21.** « Services Succès Client » désigne les services de soutien, de formation, d'accompagnement et de conseil fournis par Poka pour aider le Client à maximiser la valeur des Services Logiciels, tels que détaillés dans le Bon de Commande applicable.
- 1.22.** « Services Logiciels » désigne l'offre générale de logiciel en tant que service (SaaS) hébergée pour le compte de Poka et commandée par ou pour le Client afin d'être mise à la disposition des Utilisateurs Autorisés, tel qu'énoncé dans un Bon de Commande.
- 1.23.** « Services Professionnels » désigne tout service de consultation, d'implémentation, de formation, de configuration, d'optimisation, de personnalisation, d'intégration, de migration de données ou tout autre service connexe fourni par Poka au Client conformément à un SOW applicable.
- 1.24.** « SLA » (Accord sur les niveaux de service) désigne les engagements de niveau de service ainsi que les Services de Support applicables aux Services Logiciels, tels que détaillés dans le Bon de Commande applicable.
- 1.25.** « Sociétés Affiliées » désigne toute entité qui, directement ou indirectement, détient ou contrôle, est détenue ou contrôlée par, ou est sous contrôle commun avec une Partie; étant entendu que « détention » signifie la propriété effective de plus de cinquante pour cent (50%) des titres avec droit de vote ou d'intérêts de vote équivalents d'une entité, et « contrôle » s'entend du pouvoir de diriger la gestion ou les affaires d'une entité.
- 1.26.** « Suite d'Évaluation » désigne les services ou fonctionnalités de Poka qui peuvent être mis à la disposition du Client à des fins d'évaluation et de test, pouvant inclure des versions bêta, des programmes pilotes, des preuves de concept (POC) ou de valeur (POV), des instances non productives ou d'évaluation, ou toute autre désignation similaire.
- 1.27.** « Systèmes de Poka » désigne l'infrastructure des technologies de l'information utilisée par Poka ou pour son compte dans l'exécution des Services Logiciels, incluant, sans s'y limiter, tout matériel, logiciel, réseau, base de données, serveur, dispositif et toute autre ressource technologique, y compris l'infrastructure infonuagique fournie par des tiers (ex. AWS) qui est essentielle à l'exploitation, à la gestion et à la prestation des Services Logiciels.
- 1.28.** « Systèmes du Client » désigne l'infrastructure des technologies de l'information détenue, exploitée, louée ou contrôlée par le Client, incluant, sans s'y limiter, les équipements, les logiciels, les réseaux, les bases de données, les serveurs, les appareils, ou toute autre ressource technologique, qu'elle soit sur site ou infonuagique, et qui interagit avec les Services, s'y connecte ou est utilisée conjointement avec ceux-ci.
- 1.29.** « Utilisateur Autorisé » désigne tous les employés, consultants, sous-traitants et mandataires du Client et de ses Sociétés Affiliées (y compris, sans s'y limiter, les processus automatisés, scripts, intégrations

ou clés API fournis par ou pour le compte du Client) qui (a) est autorisé par le Client à accéder aux Services Logiciels conformément aux droits qui lui sont accordés aux termes de la présente Entente; et (b) pour lesquels un accès aux Services Logiciels a été acheté en vertu d'un Bon de Commande.