



SAP CANADA INC.
CONTRAT DE LICENCE POUR L'UTILISATEUR FINAL DU PROGICIEL (le « Contrat »)

Le présent Contrat est conclu avec effet à compter du 15^e jour de mars 2008 entre SAP Canada Inc., ayant des bureaux au 4120, rue Yonge, Bureau 600, Toronto (Ontario) M2P 2B8 (« SAP ») et La Société de l'assurance automobile du Québec, ayant des bureaux au 333, boul. Jean-Lesage, C-1-14, Québec (Québec) G1K 8J6, (« Client »).

SAP et le Client conviennent de ce qui suit:

1. DÉFINITIONS.

1.1 « Base de Données d'une Tierce Partie » signifie un logiciel de base de données exclusif d'une Tierce Partie qui est concédée sous licence au Client par l'entremise de SAP ou directement par une Tierce Partie approuvée par SAP.

1.2 « Centre de Traitement » signifie l'utilisation du Progiciel ou l'accès au Progiciel aux fins d'exploiter ou de gérer les activités commerciales d'une tierce partie.

1.3 « Concepts de Programme » signifie les concepts, techniques, idées et savoir-faire intégrés et exprimés dans tous programmes d'ordinateur ou modules inclus dans le Progiciel, y compris leur structure, séquence et l'organisation.

1.4 « Documentation » signifie la documentation de SAP qui est livrée au Client en vertu de ce Contrat.

1.5 « Édition » signifie chaque émission du Progiciel identifiée par un chiffre à la gauche du point décimal (3.0).

1.6 « Filiale » signifie une corporation située dans le Territoire et dans laquelle le Client détient plus de 50 % des valeurs mobilières donnant droit de vote. Une telle entité sera considérée une Filiale uniquement pour la période pendant laquelle le Client continue d'être propriétaire de ces valeurs mobilières.

1.7 « Modification » signifie un changement au code source ou au code compilé du Progiciel.

1.8 « Niveau de Correction » signifie un changement dans le Progiciel entre les Versions et identifié par la lettre suivant le chiffre de la Version (3.1a.).

1.9 « Produits d'une Tierce Partie » signifie les produits logiciels d'une tierce partie identifiés dans les Annexes au présent Contrat et concédés sous licence en vertu de celles-ci.

1.10 « Progiciel » signifie i) tout progiciel spécifié ou convenu selon les Annexes aux présentes qui a été développé soit par ou pour SAP AG et livré au Client aux termes des présentes; mais excluant toutes Bases de Données d'une Tierce Partie et tous Produits d'une Tierce Partie; ii) toute Éditions, Version ou Niveau de Correction du Progiciel tel que prévu dans ce Contrat; et iii) toute copie complète ou partielle de ce qui précède.

1.11 « Renseignements Confidentiels » signifie i) quant à SAP et SAP AG, le Progiciel et la Documentation et toute copie complète ou partielle de ceux-ci, les Concepts de Programme, les Bases de Données de Tierce Partie et les résultats de mises au banc d'essai ou de sondage et ii) tout autre renseignement raisonnablement identifiables comme étant des renseignements confidentiels ou exclusifs de SAP, du Client ou de leurs concédants de licence, à l'exclusion de toute partie des Renseignements Confidentiels de SAP ou du Client qui : a) est ou devient disponible au public autre que par une action ou omission de la part de l'autre partie; ou b) a été ou est légalement acquise par l'autre partie d'une source autre que la partie divulgateur avant d'avoir été reçue de la partie divulgateur; ou c) devient disponible à l'autre partie de manière légale et qui y a droit; ou d) doit être divulguée en vertu d'une loi, d'un règlement, d'une ordonnance, d'un décret de nature judiciaire ou administrative ou d'une procédure semblable à la condition que la partie soumise à cette procédure soit avisée sans délai qu'on lui accorde toute opportunité disponible d'obtenir toute ordonnance de non-divulgaration ou autre recours semblable à l'encontre de la divulgation et que si elle est ainsi obligée de divulguer, la partie divulgateur ne doit fournir que la partie des Renseignements Confidentiels qu'elle a l'obligation de fournir.



1.12 « SAP AG » signifie SAP Aktiengesellschaft, société mère de SAP dont les bureaux sont situés à Walldorf, Allemagne et qui a concédé à SAP une licence relativement aux Renseignements Confidentiels de SAP.

1.13 « Territoire » signifie le Canada.

1.14 « Tierce Partie d'Affaires » signifie toute entité qui requiert l'accès au Progiciel dans le cadre de l'exploitation de l'entreprise du Client, tels que les clients, distributeurs ou fournisseurs.

1.15 « Unité Désignée » signifie chaque ordinateur individuel dans lequel le Progiciel et la Base de Données d'une Tierce Partie sont installés.

1.16 « Utilisateurs Désignés » signifie tout regroupement d'utilisateurs à qui une licence est concédée aux termes du présent Contrat.

1.17 « Utilisation Non Productive » signifie l'Utilisation du Progiciel uniquement aux fins de la formation interne du Client ou d'une Filiale et aux fins de tests ou de travail de développement du Client.

1.18 « Utilisation Productive » signifie l'Utilisation du Progiciel donné en licence uniquement pour exploiter l'entreprise du Client ou d'une Filiale.

1.19 « Utiliser » et « Utilisation » signifie directement ou indirectement, charger, exécuter, accéder, employer, utiliser, emmagasiner ou afficher le Progiciel.

1.20 « Version » signifie chaque édition de chaque Éditions du Progiciel identifiée par le chiffre à la droite du point décimal (3.1).

2. CONCESSION DE LICENCE.

2.1 Concession de la Licence.

a) SAP concède au Client une licence non exclusive et perpétuelle (à moins de résiliation aux termes de l'article 5 des présentes) d'Utilisation du Progiciel, de la Documentation, d'autres Renseignements Confidentiels de SAP au(x) site(s) spécifié(s) à l'intérieur du Territoire pour exploiter l'entreprise du Client et pour fournir la formation interne ou des fins de tests pour son entreprise et tel que décrit en plus dans les Annexes aux présentes. Cette licence ne permet pas au Client d'utiliser les Renseignements Confidentiels de SAP pour fournir des services à des tierces parties (par exemple : pour de l'impartition de procédés d'affaires, aux fins d'exploiter ou de gérer les activités commerciales d'une tierce partie ou la formation de tierces parties). Les Tierces Parties d'Affaires peuvent avoir accès au Progiciel sur écran uniquement conjointement avec l'Utilisation du Client et ne peuvent Utiliser le Progiciel pour exploiter ou gérer leur propre entreprise.

b) Le Client convient d'installer le Progiciel uniquement sur l'équipement identifié par le Client conformément aux présentes qui a été préalablement approuvé par SAP par écrit ou autrement approuvée publiquement par SAP comme étant approprié pour Utilisation ou pour inter-opérations avec le Progiciel (« l'Unité Désignée »). Sauf si un Progiciel visé indique une volumétrie qui tient compte de particularités des serveurs dans une Annexe applicable et advenant le cas où le Client augmente la puissance ou procède à des changements de l'Unité Désignée, il n'y aura aucuns frais additionnels (excluant tout Produit ou Base de données de tierce partie). Tout individu Utilisant le Progiciel, y compris un employé ou agent d'une Filiale et d'une Tierce Partie d'Affaires, doit être sous licence comme Utilisateur Désigné. L'Utilisation peut avoir lieu par voie d'une interface livrée avec ou comme partie du Progiciel, une interface du Client ou d'une tierce partie, ou un autre système intermédiaire.

2.2 Utilisation par Filiale. Les Filiales sont autorisées à utiliser le Progiciel à la condition que: i) la Filiale signe au préalable une entente par laquelle elle s'engage à être liée par les dispositions des présentes dans la forme spécifiée à la Pièce A jointe aux présentes; et ii) un manquement à quelque disposition de cette Pièce sera considérée être un manquement aux présentes par le Client.

2.3 Autorisation à une Tierce Partie d'Affaires d'accéder au Progiciel. Une Tierce Partie d'Affaires peut accéder au Progiciel à la condition que i) telle Tierce Partie d'Affaires signe au préalable une entente par laquelle elle s'engage à être liée par les dispositions des présentes dans la forme spécifiée à la Pièce B jointe aux présentes; et ii) un manquement à quelque disposition de cette Pièce sera considérée être un manquement aux présentes par le Client.



2.4 Droit de vérification. SAP a le droit de vérifier l'utilisation des Renseignements Confidentiels de SAP. Si une vérification révèle que le Client a sous-payé les Redevances de Licence ou du service Enterprise Support (voir Pièce D), le Client paiera ces arriérés conformément à la liste des prix et conditions de SAP en vigueur au moment de cette vérification et tenant compte de tout escompte applicable en vertu d'une Annexe au Contrat.

2.5 Licence pour la Base de Données d'une Tierce Partie. Dans le cas où le Client obtient une licence d'Utilisation de la Base de Données d'une Tierce Partie par l'entremise de SAP, toutes les modalités du présent Contrat et de toute Annexe applicable au Progiciel s'appliqueront également à cette licence. Dans le cas où le Client obtient une licence directement du concédant de licence relative à une Base de Données d'une Tierce Partie, toute restriction imposée au Client directement par le concédant de licence relative à la Base de Données d'une Tierce Partie s'applique. SAP ne fait aucune représentation ou garantie en ce qui concerne la Base de Données d'une Tierce Partie ou son exploitation.

3. LIVRAISON. Le Progiciel sous licence sous forme lisible par ordinateur et la Documentation seront livrés tel que spécifié aux Annexes aux présentes (la « Livraison »). À moins d'entente à l'effet contraire entre les parties, le Client sera responsable de l'installation du Progiciel.

4. PRIX ET PAIEMENT.

4.1 Redevances de Licence. Le Client paiera à SAP des redevances pour le Progiciel et les frais du service Enterprise Support selon les dispositions des Annexes aux présentes, sauf si acquittés par un tiers. Toute redevance et autres frais que le Client ne verse pas à l'échéance porte intérêt au taux de dix-huit pour cent (18 %) l'an, jusqu'au montant maximum permis par la loi.

4.2 Taxes. Les Redevances et les Frais du service Enterprise Support et les autres frais décrits au présent Contrat et dans ses Annexes n'incluent aucune taxe de vente, d'utilisation, d'accise, de service (incluant la TPS et la TVQ) ou autre présentement imposée ou qui pourrait être imposée à l'avenir par les autorités fédérales, provinciales ou locales. Toutes taxes payées ou payables par SAP en ce qui concerne ces Redevances et Frais du service Enterprise Support ou autres frais (à la seule exception des impôts sur le revenu net) seront à la charge du Client et le Client convient par les présentes de tenir SAP indemne et à couvert à l'égard de l'ensemble des coûts encourus par SAP pour payer toute taxe due ainsi que les intérêts et les pénalités imposés à SAP en raison du paiement tardif ou du mauvais calcul de toute telle taxe par le Client.

Si le Client fournit à SAP avant la facturation une preuve valable d'exemption de taxe(s), SAP tiendra compte de cette exemption dans sa facturation au Client. Les taxes demeurent, en tous cas, la responsabilité/l'obligation du Client, de même que tout intérêt ou pénalité s'y rapportant. Si SAP se voit imposée telles taxes par les autorités pour défaut de collecter, tout montant de ce genre, qu'il soit fixé sous forme de taxe ou de pénalité pour défaut de collecter, sera remboursé au complet à SAP par le Client.

5. DURÉE ET RÉSILIATION.

5.1 Durée. Le présent Contrat et la licence concédée en vertu des présentes entreront en vigueur à compter de la date ci-haut mentionnée et continueront d'avoir plein effet par la suite jusqu'à ce qu'ils soient résiliés en vertu de l'article 5.

5.2 Résiliation. Le présent Contrat et la licence concédée en vertu des présentes seront résiliés à la date de la première des éventualités suivantes: i) 30 jours suivant l'avis écrit donné par le Client par lequel il informe SAP de son désir de mettre fin au Contrat, pour tout motif, mais uniquement après paiement de toutes les Redevances et Frais du service Enterprise Support alors dus; ou ii) 30 jours suivant l'avis écrit donné par SAP au Client d'une violation importante par le Client de l'une ou l'autre des dispositions de ce Contrat (sauf la violation par le Client de ses obligations en vertu des articles 6.1 a), 6.1 b) ou 11 CESSION qui engendreront une résiliation immédiate) y compris le défaut de plus de 30 jours du Client de payer toute somme due en vertu des présentes, à moins que le Client n'ait remédié à ce défaut durant cette période de 30 jours ou n'ait commencé et ne continue à corriger de façon diligente et de bonne foi ce défaut dans la mesure où il est en fait remédié à tel défaut dans un délai raisonnable.



5.3 Effet de la résiliation. Sur résiliation du présent Contrat : (i) les articles 2.4 (Droits de vérification), 4 (PRIX ET PAIEMENT), 6 (DROITS EXCLUSIFS), 7 (Exclusion expresse), 8 (INDEMNISATION), 9 (LIMITES DE RESPONSABILITÉ), 12.7 (Avis de contrôle des exportations), 12.8 (Confidentialité des termes et conditions) et 12.9 (Lois applicables) survivront à cette résiliation; (ii) les droits du Client en vertu de l'article 2 cesseront immédiatement; et (iii) SAP et le Client s'acquitteront promptement de leurs obligations en vertu de l'article 5.4 (Obligations en cas de résiliation). Sauf tel qu'expressément prévu aux présentes ou dans une Annexe aux présentes, le Client n'aura droit à aucun remboursement de quelque paiement qu'il ait fait en cas de résiliation aux termes des présentes.

5.4 Obligations en cas de résiliation. À la résiliation des présentes, le Client et ses Filiales doivent immédiatement cesser d'utiliser tous les Renseignements Confidentiels de SAP et doivent, de manière irrémédiable, supprimer et/ou enlever ces Renseignements Confidentiels de SAP de tous matériels informatiques et de tous les supports de stockage. Dans les 30 jours qui suivent une telle résiliation, le Client doit, à ses frais, remettre à SAP (emballés de façon adéquate et assurés pour une livraison sécuritaire) ou détruire toutes les copies des Renseignements Confidentiels de SAP sous quelque forme que ce soit. Le Client convient qu'un dirigeant de son organisation attestera par écrit à SAP que le Client et chacune de ses Filiales a exécuté ce qui précède. Dans les 30 jours qui suivent la résiliation, SAP doit retourner au Client les Renseignements Confidentiels du Client.

6. DROITS EXCLUSIFS.

6.1 Renseignements Confidentiels de SAP.

a) Le Client ne contestera pas et s'assurera que chacune de ses Filiales ne contestera pas les droits de propriété intellectuelle, y compris les brevets, les marques de commerce, les marques de service, les droits d'auteur et les droits de secrets commerciaux dans les Renseignements Confidentiels de SAP, lesquels demeureront la propriété de SAP et de SAP AG et de leurs concédants de licence respectifs. Le Client n'acquiert que les droits d'utilisation et n'acquiert aucun droit de propriété dans les Renseignements Confidentiels de SAP et dans ceux des concédants de licence respectifs de SAP, SAP AG.

b) Il est interdit au Client de reproduire (sauf dans la mesure permise aux termes des présentes), traduire, désassembler ou décompiler le Progiciel et de créer ou de tenter de créer, par rétro-ingénierie ou autrement, le code source ou le code compilé à partir du code objet du Progiciel.

c) SAP, à sa seule et entière discrétion, se réserve le droit d'effacer ou d'exiger que soient effacés tout code source d'application du Progiciel et toutes les copies de celui-ci en possession ou sous le contrôle du Client dès qu'une Édition, Version ou Niveau de Correction futur fournit une fonctionnalité semblable sous forme de code objet. Sauf tel que spécifié aux présentes, tous les outils fournis sous licence avec le Progiciel ou inclus dans celui-ci ne peuvent être reproduits, en tout ou en partie, sans l'accord écrit spécifique de SAP.

d) Sous réserve de l'article 6.3 b), toute Modification et Extension du Progiciel (sauf les Modifications du Client ou les Extensions du Client) et de la Documentation seront considérées comme faisant partie du Progiciel et de la Documentation aux fins de cet article 6.

6.2 Protection des Renseignements Confidentiels. Afin de protéger les droits de SAP et de ses concédants de licence et ceux du Client dans leurs Renseignements Confidentiels respectifs, SAP et le Client conviennent de ce qui suit:

a) aucune des parties ne divulguera, fournira ou rendra disponible tout Renseignement Confidentiel de l'autre partie, sous quelque forme que ce soit à toute personne, sauf à ses employés, dirigeants, administrateurs ou tierces parties, incluant une Tierce Partie d'Affaires, de bonne foi à qui l'accès est nécessaire afin de permettre à cette partie d'exercer ses droits en vertu des présentes à moins d'avoir obtenu le consentement préalable écrit de l'autre partie. Chaque partie s'engage, avant de divulguer tout Renseignement Confidentiel de l'autre partie à un tiers, y compris une Tierce Partie d'Affaires, à obtenir de ce tiers un engagement écrit, sous la forme prévue à la Pièce B joint aux présentes, à l'effet que ce tiers sera lié par les mêmes termes que ceux prévus au présent article 6 en matière de Renseignements Confidentiels.

b) Chaque partie s'engage à prendre toutes les mesures raisonnables et les mêmes mesures de précaution qu'elle prend pour protéger ses propres Renseignements Confidentiels et exclusifs à l'encontre de tiers afin de protéger les Renseignements Confidentiels de l'autre partie contre la divulgation à des tiers.

c) Le Client reconnaît et convient qu'il peut recevoir des Renseignements Confidentiels de SAP, SAP AG ou d'autres filiales de SAP AG par l'entremise des services de soutien SAP, du service Enterprise Support, de formation R3, de SAP et de consultants tierces parties ou par d'autres moyens et que les termes du présent article 6 s'appliquent aux renseignements ainsi reçus et que les modalités du présent article 6 bénéficient à SAP, SAP AG et leurs filiales.

6.3 Modifications et Extensions.

a) Le Client peut faire des Modifications et des Extensions au Progiciel pour Utilisation sur l'(les) Unité(s) Désignée(s) en vertu des termes de cet article 6.3. Toutefois, le Client doit suivre les procédures standard prescrites par SAP avant d'effectuer ces Modifications. Le Client convient d'insérer dans ou sur toutes les copies du Progiciel telles que modifiées tous les avis de droits d'auteur, secrets commerciaux ou autres avis que SAP peut demander de temps à autre.

b) Au cas où le Client développe toute Modification ou Extension au Progiciel de façon indépendante et sans la participation de SAP (ci-après désignée l'«Extension du Client» ou la «Modification du Client»), le Client détiendra tous les droits, titres et intérêts dans une telle Modification du Client ou Extension du Client, sujet aux droits de SAP dans le Progiciel. Le Client convient d'offrir à SAP le premier droit de négocier avec le Client une licence pour ces Modifications du Client ou Extensions du Client ou une cession de celles-ci et les parties conviennent de négocier de bonne foi pour ces droits. Le Client convient qu'avant que SAP n'exerce son premier droit de négocier ou n'accorde une renonciation à celui-ci, ces Modifications du Client ou Extensions du Client seront utilisées uniquement en rapport avec les opérations des entreprises du Client et de ses Filiales et que ces Modifications du Client ou Extensions du Client ne seront pas mises en marché, concédées sous licence ou en vertu d'une sous-licence, vendues, cédées ou autrement transférées ou rendues accessibles à toute tierce partie ou autre entité.

c) Si SAP développe, indépendamment ou conjointement avec le Client, toute Modification ou Extension au Progiciel sous licence, ces Modifications ou Extensions et tous les droits y afférents, y compris, sans être limitatif, les droits moraux qui s'y rattachent, seront la propriété exclusive de SAP et de SAP AG et le Client ne cèdera pas, par application de la loi ou autrement, ni n'accordera de manière expresse ou implicites tout droit, titre, intérêt ou licence dans ces Modifications ou Extensions à toute tierce partie. Le Client aura cependant le droit d'utiliser ces Modifications et Extensions développées par le Client ou pour celui-ci sur l'(les) Unité(s) Désignée(s) en vertu des dispositions du présent Contrat. Le Client convient de céder tous les droits, titres et intérêts relatifs aux Modifications et Extensions développés conjointement à SAP. Le Client convient de signer, reconnaître et remettre à SAP tous les documents et toutes les choses nécessaires, aux frais de SAP, afin de permettre à SAP d'obtenir et de mettre en application ces Modifications ou Extensions partout dans le monde. Le Client convient d'obtenir les droits et obligations nécessaires des employés ou tierces parties pertinents afin de remplir les obligations ci-dessus.

d) Les parties conviennent que la concession de tout droit, titre ou intérêt au Client dans toute Modification ou Extension ne sera pas considérée par les parties aux présentes ou par tout tribunal judiciaire ou d'équité ou tout conseil d'arbitrage comme signifiant que SAP a accordé tout droit, titre ou intérêt dans les Renseignements Confidentiels de SAP ou y a renoncé.

e) Le Client convient de ne prendre aucune mesure ni action qui pourrait limiter les droits de SAP de le développer, vendre, céder, concéder sous licence ou utiliser indépendamment son propre Progiciel ou des Modifications ou Extensions à celui-ci.



7. GARANTIE DE PERFORMANCE.

7.1 Période de garantie et garantie. SAP garantit que le Progiciel sera fonctionnellement conforme aux spécifications fonctionnelles contenues dans la Documentation pour une période de six (6) mois après sa Livraison lorsque Utilisé sans modifications significatives sur l'(les) Unité(s) Désignée(s). La garantie de SAP est conditionnelle à ce que le Client fournisse à SAP l'accès nécessaire, y compris à distance, au Progiciel. Le Client fournira à SAP suffisamment de temps de test et de support sur l'(les) Unité(s) Désignée(s) pour corriger un défaut, le cas échéant.

7.2 Portée de la garantie.

a) La garantie énoncée dans cet article 7 (GARANTIE DE PERFORMANCE) ne s'appliquera pas : i) si le Progiciel n'est pas utilisé conformément à la Documentation; ou ii) à toute Extension du Client ou Modification du Client; ou iii) si la défectuosité est causée par une Modification ou Extension; ou iv) si le Progiciel n'est pas installé sur une Unité Désignée; ou v) dans la mesure où la défectuosité est causée par le Client ou si celui-ci y contribue; ou vi) si le Client ne donne pas accès, y compris à distance, au Progiciel tel que requis en vertu de l'article 7.1; ou vii) si le défaut est causé par un défaut de fonctionnement d'une Base de Données d'une Tierce Partie ou d'un autre logiciel d'un tiers.

b) SAP ne garantit pas que le Progiciel fonctionnera de manière ininterrompue ou qu'il sera libre de tout défaut ou erreur mineure qui n'affecte pas de façon significative sa performance, ni que les applications contenues dans le Progiciel sont conçues de manière à satisfaire à toutes les exigences d'affaires du Client ou de ses Filiales.

7.3 Exclusion expresse. SAP ET SES CONCÉDANTS DE LICENCE EXCLUENT TOUTES AUTRES CONDITIONS ET GARANTIES EXPRESSES OU IMPLICITES Y COMPRIS, SANS LIMITER LA GÉNÉRALITÉ DE CE QUI PRÉCÈDE, TOUTE CONDITION OU GARANTIE IMPLICITE QUANT À LA VALEUR MARCHANDE, LA QUALITÉ MARCHANDE OU À L'UTILISATION À UNE FIN PARTICULIÈRE, SAUF DANS LA MESURE OÙ CERTAINES GARANTIES PRÉVUES PAR LA LOI NE PEUVENT ÊTRE VALIDEMENT EXCLUES.

8. INDEMNISATION.

8.1 Représentation de SAP. SAP représente que SAP AG et ses concédants de licence détiennent les Renseignements Confidentiels concédés sous licence par SAP en vertu des présentes, y compris tous les droits de propriété intellectuelle dans ceux-ci et que SAP détient tous les droits de SAP AG et de ses concédants de licence nécessaires pour concéder sous licence ces Renseignements Confidentiels au Client conformément aux dispositions du présent Contrat.

8.2 Aucune représentation concernant l'Utilisation Combinée. SAP et ses concédants de licence ne font aucune représentation en ce qui concerne la possibilité de violation des droits de tiers par l'Utilisation Combinée du Progiciel. Les parties conviennent que SAP n'a aucune obligation d'enquêter ni de prévenir le Client de toute telle possibilité. Telle qu'utilisée aux présentes, l'expression «Utilisation Combinée» signifie l'Utilisation du Progiciel en combinaison ou en conjonction avec l'un ou l'autre de ce qui suit, à moins que cette Utilisation ne soit prescrite dans la Documentation: i) tout logiciel autre que le Progiciel (y compris toute Extension du Client ou toute Modification du Client); ii) tout appareil autre qu'une Unité Désignée; et/ou iii) toutes activités du Client ou de ses Filiales non autorisées par licence en vertu du présent Contrat.

8.3 Indemnisation du Client. Sauf en ce qui a trait à l'Utilisation Combinée, SAP tiendra le Client quitte et indemne quant à l'ensemble des réclamations, responsabilités, pertes, dommages, jugements, décisions et frais, (y compris les honoraires et frais raisonnables d'avocats) raisonnablement encourus par le Client dans le cadre d'une défense contre toute réclamation contre le Client dans le Territoire par toute tierce partie prétendant que l'Utilisation du Progiciel et de la Documentation par le Client viole ou constitue un détournement : i) de tout brevet canadien valide; ou ii) d'un droit d'auteur; ou iii) de secrets commerciaux, à la condition que le Client avise promptement SAP par écrit de toute telle réclamation et que le Client accorde à SAP la permission de contrôler entièrement la défense de cette réclamation et de tout règlement de celle-ci. Le Client devra coopérer entièrement avec SAP dans la défense de telle réclamation et peut comparaître, à ses frais, par avocat approuvé par SAP, agissant raisonnablement. SAP peut, à sa seule et entière discrétion, régler telle réclamation en vertu d'une transaction requérant que SAP substitue au Progiciel et à la Documentation des programmes et une documentation de soutien alternatifs substantiellement équivalents et ne violant pas les droits des tiers.

8.4 Droit de SAP d'intenter des actions en violation. Seule SAP sera responsable de prendre les actions qu'elle détermine, à sa seule et entière discrétion, comme étant raisonnablement nécessaires ou désirables en rapport avec toute violation ou allégation de violation par un tiers de toute partie du Progiciel et de la Documentation. Le Client n'entreprendra aucune action en réponse à toute violation ou allégation de violation du Progiciel et de la Documentation sans l'accord préalable écrit de SAP, lequel ne sera pas déraisonnablement retenu ou retardé. Le Client s'engage à coopérer avec SAP et à l'assister en prenant toute action que SAP détermine comme étant raisonnablement nécessaire ou désirable. SAP convient de rembourser le Client pour tous les honoraires juridiques raisonnables et autres dépenses encourues en rapport avec telle réclamation, poursuite, dommage ou perte.

8.5 LES DISPOSITIONS DE CET ARTICLE ÉNONCENT LES SEULES, EXCLUSIVES ET COMPLÈTES OBLIGATIONS D'INDEMNISER DE SAP, DE SAP AG, DE LEURS CONCÉDANTS DE LICENCE ENVERS LE CLIENT ET SES FILIALES ET CONSTITUENT LE SEUL RECOURS DU CLIENT POUR VIOLATION DE TOUT DROIT DE PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE D'UN TIERS.

9. LIMITES DE RESPONSABILITÉ.

9.1 Recours du Client. Les seuls recours du Client pour tout dommage ou perte relié de quelque façon que ce soit au Progiciel ou aux Services fournis par SAP et ses concédants de licence, qu'ils soient dus à la négligence de SAP ou à la violation de toute autre obligation, seront, au choix de SAP : i) de modifier la performance du Progiciel pour qu'elle soit substantiellement conforme aux spécifications fonctionnelles; ii) d'exécuter une nouvelle prestation des Services; ou iii) de rembourser ou de donner un crédit d'une partie appropriée de tout paiement fait ou à faire par le Client en rapport avec la partie applicable du Progiciel ou des Services.

9.2 Absence de responsabilité de SAP. SAP ne sera pas responsable en vertu du présent Contrat: i) pour toute modification au Progiciel effectuées pour satisfaire aux exigences particulières du Client; ou ii) pour toute correction de tout défaut résultant de Modifications ou d'Extensions; ou iii) pour le résultat de toute mauvaise utilisation du Progiciel par le Client; ou iv) pour la préparation ou la conversion des données dans la forme requise pour Utilisation avec le Progiciel; v) de veiller à la sécurité de l'installation en réseau du Progiciel du Client. SAP ET SES CONCÉDANTS DE LICENCE NE SONT PAS RESPONSABLES DE TOUTE RÉCLAMATION OU DOMMAGE DÉCOULANT D'UNE UTILISATION DANGEREUSE EN SOI DU PROGICIEL ET/OU DE PROGICIELS DE TIERCES PARTIES DONNÉS SOUS LICENCE AUX TERMES DES PRÉSENTES.

9.3 Exclusion des dommages. MALGRÉ TOUTE AUTRE DISPOSITION À L'EFFET CONTRAIRE CONTENUE AUX PRÉSENTES, SAUF POUR LES DOMMAGES DÉCOULANT D'UNE UTILISATION OU D'UNE DIVULGATION NON AUTORISÉE DE RENSEIGNEMENTS CONFIDENTIELS, EN AUCUNE CIRCONSTANCE SAP, SES CONCÉDANTS DE LICENCE OU LE CLIENT NE SERONT RESPONSABLES, LES UNS ENVERS LES AUTRES OU À L'ÉGARD DE TOUTE AUTRE PERSONNE OU ENTITÉ, DE TOUT DOMMAGE EXCÉDANT LES REDEVANCES VERSÉES OU POUR DES DOMMAGES SPÉCIAUX, INCIDENTS, CONSÉQUENTS OU INDIRECTS, LA PERTE D'ACHALANDAGE OU DE PROFITS, L'INTERRUPTION DU TRAVAIL, LA PERTE DE DONNÉES, LA DÉFAILLANCE OU LE MAUVAIS FONCTIONNEMENT D'ORDINATEURS ET TOUT AUTRE DOMMAGE OU PERTE DE NATURE COMMERCIALE OU POUR DES DOMMAGES EXEMPLAIRES OU PUNITIFS. Les dispositions du présent contrat opèrent une allocation des risques entre SAP et le Client. Les Redevances tiennent compte de cette allocation des risques et des limites de responsabilité prévus aux présentes.

9.4 Divisibilité des dispositions. IL EST EXPRESSÉMENT ENTENDU ET CONVENU QUE CHACUNE DES DISPOSITIONS DU PRÉSENT CONTRAT QUI PRÉVOIT UNE LIMITE DE RESPONSABILITÉ, UNE DÉNÉGATION DE CONDITION OU GARANTIE OU L'EXCLUSION DES DOMMAGES EST, SELON L'INTENTION DES PARTIES, DISSOCIABLE ET INDÉPENDANTE DE TOUTE AUTRE DISPOSITION ET QU'ELLE SERA APPLIQUÉE COMME TELLE.

9.5 Avis professionnel. LE CLIENT RECONNAÎT QUE LE PROGICIEL EST ACCORDÉ SOUS LICENCE ET QUE SAP ET SES CONCÉDANTS DE LICENCE NE SONT PAS ENGAGÉS DANS TOUTE ACTIVITÉ DE PRESTATION DE SERVICES JURIDIQUES, FISCAUX OU AUTRES SERVICES PROFESSIONNELS ET QUE LE PROGICIEL N'EST PAS DESTINÉ À FOURNIR DES AVIS JURIDIQUES, FISCAUX OU AUTRES AVIS D'EXPERTS OU À SERVIR DE SUBSTITUT À UN AVOCAT, COMPTABLE OU AUTRE PROFESSIONNEL. SI L'ASSISTANCE JURIDIQUE, FISCALE OU AUTRE ASSISTANCE D'EXPERTS EST REQUISE, LES SERVICES D'UN AVOCAT, COMPTABLE OU AUTRE PROFESSIONNEL COMPÉTENT ET AUTORISÉ À PRATIQUER DANS LA JURIDICTION APPLICABLE DEVRAIENT



ÊTRE RETENUS. LE CLIENT RECONNAÎT ET CONVIENT QUE TOUTES DÉCISIONS PRISES AVEC L'AIDE OU L'UTILISATION DU PROGICIEL SERONT EXCLUSIVEMENT LA RESPONSABILITÉ DU CLIENT.

10. **ARBITRAGE.** Sauf pour le droit de l'une ou l'autre des parties de faire une demande à un tribunal de juridiction compétente pour une injonction intérimaire ou interlocutoire ou autre recours extraordinaire pour préserver le statu quo ou empêcher que ne soient causés des dommages irréparables dans l'attente de la sentence arbitrale de l'arbitre, tout différend ou toute réclamation se soulevant à la suite du présent Contrat ou relatif à celui-ci, sauf quant aux droits de propriété intellectuelle dans les Renseignements Exclusifs, sera réglé définitivement par voie d'arbitrage à Montréal (Québec) conformément aux dispositions du code de procédure civile du Québec et un jugement fondé sur la sentence arbitrale peut être demandé devant un tribunal de juridiction compétente. Si les parties font défaut de nommer l'arbitre unique dans les dix (10) jours de la signification d'un avis d'intention d'arbitrer (lequel avis devra inclure une description de la réclamation, un énoncé concis des faits à son appui et le recours demandé), chaque partie peut faire une demande à un juge de la Cour Supérieure de Montréal pour la nomination d'un tel arbitre. Cet arbitre devra avoir une expérience ou une formation en droit de l'informatique, en informatique ou dans la mise en marché de produits informatiques. La décision écrite et les motifs de l'arbitre seront communiqués aux parties au plus tard dans les trente (30) jours après la clôture de la plaidoirie dans l'arbitrage.

11. **CESSION.** Le Client ne peut, sans l'accord préalable écrit de SAP, céder, déléguer, nantir, ou autrement transférer le présent Contrat ou l'un quelconque de ses droits ou obligations en vertu du présent Contrat ou les Renseignements Confidentiels de SAP, à quelque partie, par l'effet de la loi ou autrement, y compris toute vente d'actifs, fusion ou consolidation. SAP peut céder ce Contrat à SAP AG.

12. **DISPOSITIONS GÉNÉRALES.**

12.1 **Caractère exécutoire.** Le présent Contrat lie les parties et leurs successeurs et ayants droit autorisés respectifs.

12.2 **Droits à l'injonction.** Les parties reconnaissent que les recours en droit peuvent être inadéquats pour compenser entièrement SAP ou le Client au cas où le Client violerait de façon importante les dispositions des articles 2, 6 ou 11 ou au cas où SAP violerait de façon significative les dispositions de l'article 6 en ce qui a trait aux Renseignements Confidentiels du Client et que la partie non en défaut a donc droit de demander un recours en injonction dans l'éventualité d'une telle violation importante.

12.3 **Contrat complet.** Le présent Contrat, ses Pièces et chacune de ses Annexes constituent l'énoncé complet et exclusif de l'accord entre SAP et le Client et toute représentation, discussion et écrit antérieurs sont fusionnés dans le présent Contrat et remplacés par celui-ci. Le présent Contrat ne peut être modifié que par un écrit signé par les deux parties. Ce Contrat, ses Pièces et chacune de ses Annexes prévaudront sur toute disposition qui peut apparaître sur tout bon de commande ou autre document fourni par le Client à SAP et qui s'ajoute aux dispositions du présent Contrat ou vient en conflit ou est incompatible avec celles-ci.

12.4 **Divisibilité.** Il est de l'intention des parties que si l'une ou l'autre des dispositions du présent Contrat est jugée invalide ou inapplicable à quelque égard, cette invalidité ou inapplicabilité n'affecte pas les autres dispositions du présent Contrat et le présent Contrat sera interprété comme si la disposition invalide ou inapplicable n'y avait jamais été contenue.

12.5 **Absence de renonciation.** Si l'une ou l'autre des parties renonce à toute violation d'une disposition du présent Contrat, il n'en sera pas présumé une renonciation à toute violation antérieure ou postérieure de la même ou d'une autre disposition du présent Contrat.

12.6 **Exemplaires.** Le présent Contrat peut être signé en deux exemplaires et chacun d'entre eux est présumé être un original et les deux ensemble constituent un seul Contrat.

12.7 **Avis de contrôle des exportations.** Malgré toute divulgation faite par le Client à SAP de la destination ultime du Progiciel, de la Documentation, de la Base de Données d'une Tierce Partie et d'autres Renseignements Confidentiels de SAP fournis au Client, le Client reconnaît que le Progiciel, la Documentation, les Renseignements Confidentiels de SAP et la Base de Données d'une Tierce Partie sont remis ou transférés au Client au Canada et sont en conséquence sujets aux lois canadiennes sur le contrôle des exportations. Le Client reconnaît son obligation exclusive de s'assurer que ses exportations en provenance du Canada sont conformes aux lois canadiennes sur le contrôle des exportations. Le Client est également responsable de se conformer à toute réglementation gouvernementale applicable de tout pays.

étranger concernant l'utilisation des Renseignements Confidentiels par ses Filiales en dehors du Canada. Le Client convient qu'il ne soumettra pas le Progiciel, la Documentation, la Base de Données d'une Tierce Partie ou d'autres Renseignements Confidentiels de SAP à toute agence gouvernementale aux fins d'une licence à l'exportation ou autre approbation réglementaire sans l'accord préalable écrit de SAP, accord qui ne peut être déraisonnablement refusé ou retardé. Le Client tiendra SAP, SAP AG et ses concédants de licence quittes, indemnes et prendra fait et cause pour ceux-ci quant à toute réclamation, responsabilité, perte, dommage, jugement, sentence et frais (y compris les honoraires et frais raisonnables d'avocats) résultant du défaut du Client de se conformer aux lois canadiennes ou étrangères applicables concernant l'utilisation ou le transfert des Renseignements Confidentiels de SAP en dehors du Canada par le Client et ses Filiales.

12.8 Confidentialité des termes et conditions. Aucune des parties ne divulguera les termes et conditions des présentes à tout tiers, à moins que telle divulgation soit requise par la loi, et aucune partie ne peut utiliser le nom de l'autre dans toute publicité, réclame ou autre activité similaire sans le consentement préalable écrit de l'autre, consentement qui ne peut être déraisonnablement refusé ou retardé, mais le Client consent par les présentes à ce que SAP inclue le nom du Client dans ses listes de clients qui peuvent être publiées comme partie intégrante des efforts de marketing de SAP.

12.9 Lois applicables. Le présent Contrat est régi et interprété en vertu des lois en vigueur dans la province de Québec sans référence à ses principes de conflits de lois. En cas de conflit entre les lois, les règles et les règlements étrangers et ceux de Québec, ces derniers prévalent et régissent le présent Contrat. La Convention des Nations Unies pour la vente internationale des biens ne s'applique pas au présent Contrat.

12.10 Avis. Tous les avis ou rapports qui sont requis ou qui peuvent être donnés en vertu du présent Contrat le seront par écrit et seront présumés donnés valablement lorsque livrés aux bureaux exécutifs de SAP et du Client à leurs adresses énoncées au début du présent Contrat.

12.11 Force majeure. Tout retard dans l'exécution d'une obligation prévue au présent Contrat ou dans le défaut de ce faire (sauf pour le paiement de toute somme due en vertu des présentes) causé par des conditions échappant au contrôle raisonnable de la partie en défaut ne constitue pas une violation du présent Contrat et le temps requis pour exécuter cette obligation, s'il en est, est présumé prolongé par une période égale à la durée des conditions empêchant cette exécution.

EN FOI DE QUOI les soussignées, avec l'intention d'être légalement liées, ont dûment signé le présent Contrat pour prendre effet à compter de la date précisée au début du présent Contrat.

Accepté par :
SAP Canada Inc.

En caractères
d'imprimerie : A. R. A. BITAN

Titre : CA

Signature : 

Date : 28 mars 08

Accepté par :
La Société de l'assurance automobile du Québec

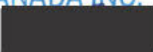
En caractères
d'imprimerie : Monique Albert

Titre : Chef du service de l'approvisionnement

Signature : 

Date : 2008-03-17

APPROVED / VÉRIFIÉ
SAP CANADA INC.


Legal Department / Service juridique



Pièce A
au
CONTRAT DE LICENCE POUR L'UTILISATEUR FINAL DU PROGICIEL (le « Contrat »)
daté du 15 mars 2008
avec
La Société de l'assurance automobile du Québec (le « Client »)

FORMULAIRE DE CONTRAT POUR LES FILIALES AUTORISÉES

CONTRAT POUR LES FILIALES AUTORISÉES

Le présent Contrat pour les Filiales Autorisées est conclu avec effet à compter du _____ 200__
entre
_____ ayant des bureaux au _____ (la « Filiale »), une Filiale
de _____ (« Client ») ayant des bureaux au _____ et SAP Canada Inc.
(« SAP »).

1. La Filiale a le droit que des Utilisateurs aient accès au Progiciel au(x) site(s) désigné(s) dans les Annexes sous réserve des restrictions quant au nombre total d'Utilisateurs spécifié dans ceux-ci.
2. La Filiale convient d'être liée par tous les termes et conditions du Contrat, y compris, notamment, le droit de vérification dont il est fait mention dans celui-ci et convient que SAP peut directement en faire respecter tous les termes et conditions par la Filiale comme si la Filiale avait signé ce Contrat elle-même directement avec SAP. Dans l'éventualité où le Contrat est résilié pour quelque raison que ce soit ou si la Filiale cesse de remplir les critères de la définition de « Filiale » dans celui-ci, la Filiale convient que tous ses droits d'avoir accès au Progiciel cesseront à la date de résiliation du Contrat, à moins que la Filiale ne signe un contrat standard de SAP intitulé le Contrat de Licence pour l'Utilisateur Final du Progiciel de SAP en contrepartie des Redevances de SAP alors en vigueur.
3. La Filiale représente et garantit qu'elle a la capacité juridique de signer le présent Contrat pour les Filiales Autorisées.
4. Le nombre d'Utilisateurs de la Filiale permis par le Client aux termes des présentes est : _____ Utilisateurs Désignés.
5. Le droit accordé par l'article 1 du présent Contrat pour les Filiales Autorisées est conditionnel à ce que la Filiale n'exporte pas le Progiciel en contravention des lois sur le contrôle des exportations du Territoire.

EN FOI DE QUOI, les soussignés, avec l'intention d'être légalement liés, ont dûment signé le présent Contrat pour les Filiales Autorisées.

[Signature des parties]

Initiales



Pièce B
au
CONTRAT DE LICENCE POUR L'UTILISATEUR FINAL DU PROGICIEL (le « Contrat »)
daté du 15 mars 2008
avec
La Société de l'assurance automobile du Québec (le « Client »)

FORMULAIRE DE CONTRAT DE NON-DIVULGATION DANS LE CADRE DE L'ACCÈS PAR UN TIERS

Le présent Contrat de Non-Divulgence prend effet en date du [] jour de [] 200[] entre [] ayant sa principale place d'affaires au [] (le « Client »), [] ayant sa principale place d'affaires au [] (le « Récipiendaire »), et SAP Canada Inc. ayant sa principale place d'affaires au 4120, rue Yonge, Bureau 600, Toronto (Ontario) M2P 2B8 (« SAP »).

ATTENDU QUE SAP exploite une entreprise de fourniture de progiciels exclusifs, de documentation, de services et de matériel accessoire à ses clients, y compris au Client;

ATTENDU QU'en vertu du Contrat de Licence pour l'Utilisateur Final du Progiciel R/3 de SAP portant la date du _____ 200 __, le Client a reçu une Licence pour utiliser le Progiciel exclusif R/3 de SAP et le matériel accessoire dans le cadre de ses opérations;

ATTENDU que le Client désire divulguer au Récipiendaire certains renseignements confidentiels relatifs au Progiciel R/3 de SAP, qu'ils soient en code source ou objet, et incluant ses idées uniques, sa structure, sa séquence et son organisation, la Documentation R/3 et le matériel de formation accessoires et tout autre matériel identifié par écrit comme étant confidentiel (ceux-ci étant ci-après collectivement désignés les « Renseignements Confidentiels ») aux seules fins de permettre au Récipiendaire de :
[décrire en détail l'utilisation limitée par le Récipiendaire]

ATTENDU QUE SAP désire permettre au Client de divulguer les Renseignements Confidentiels au Récipiendaire selon les termes et conditions énoncés aux présentes.

PAR CONSÉQUENT, en contrepartie de la divulgation au Récipiendaire par le Client de ces Renseignements Confidentiels et ayant l'intention d'être liés juridiquement, le Client, le Récipiendaire et SAP conviennent de ce qui suit :

A) Le Récipiendaire reconnaît et accepte que les Renseignements Confidentiels seront détenus en stricte confidentialité par le Récipiendaire, que les Renseignements Confidentiels ne seront pas copiés ou reproduits en totalité ou en partie par quelque méthode que ce soit ou divulgués en totalité ou en partie à des tiers et qu'il n'en sera fait aucune rétro-ingénierie et qu'ils ne seront pas utilisés de toute manière ou pour toute fin autre que celles spécifiquement énoncé ci-dessus. Le Récipiendaire accepte de faire tout ce qui est en son pouvoir de faire pour empêcher la divulgation, le transfert ou la mise en disponibilité de toute autre manière que ce soit des Renseignements Confidentiels à tout tiers.

B) Le Client et SAP conviennent qu'aucune restriction n'est applicable au Récipiendaire lorsque les Renseignements Confidentiels i) sont en possession légale du Récipiendaire avant leur divulgation par le Client; ii) sont devenus partie du domaine public sans la faute du Récipiendaire; ou iii) sont autrement réputés par SAP comme n'étant plus confidentiels.

C) Sur résiliation du présent Contrat de Non-Divulgence ou à une date antérieure si le Client ou SAP en fait la demande, le Récipiendaire retournera tous les Renseignements Confidentiels reçus du Client en vertu des présentes ou les détruira et certifiera telle destruction au Client et à SAP par écrit dans les cinq jours suivant la réception de tel avis.

D) Le nombre d'Utilisateurs du Récipiendaire permis par le Client aux termes des présentes est :
Utilisateurs Désignés.

E) Durant les heures normales d'affaires du Récipiendaire et en tout temps pendant que le Progiciel, la Documentation, la Base de Données d'une Tierce Partie ou les autres Renseignements Confidentiels sont utilisés par ou en la possession ou le contrôle du Récipiendaire, SAP, un représentant autorisé de SAP ou un de ses concédants de licence auront le droit sur avis préalable raisonnable de vérifier et d'inspecter l'utilisation, la possession et le contrôle par le Récipiendaire des Renseignements Confidentiels de manière à vérifier qu'il se conforme aux dispositions du présent Contrat de Non-Divulgence.

Sous aucune circonstance le Récipiendaire n'utilisera le Progiciel et les autres Renseignements confidentiels de SAP pour exploiter ou gérer les affaires de sa propre entreprise.

Le présent Contrat de Non-Divulgence est interprété et régie conformément au droit de la province de Québec sans égard aux dispositions relatives aux conflits de lois, et les parties reconnaissent la compétence exclusive des tribunaux de la Province de Québec.

Le présent Contrat de Non-Divulgence prend effet à compter de la date d'effet indiquée ci-dessus et continuera d'avoir plein effet tant et aussi longtemps que les renseignements divulgués aux termes des présentes conservent leur caractère de Renseignements Confidentiels, sans égard au moment auquel le Contrat de Licence pour l'Utilisateur Final du Progiciel R/3 de SAP dont il est fait mention ci-dessus prend fin.

EN FOI DE QUOI, désirant être légalement liées, les parties ont signé le présent Contrat de Non-Divulgence par l'entremise de leurs dirigeants dûment autorisés.

[Signature des parties]



Initiales



Pièce C
au
CONTRAT DE LICENCE POUR L'UTILISATEUR FINAL DU PROGICIEL (le « Contrat »)
daté du 15 mars 2008
avec
La Société de l'assurance automobile du Québec (le « Client »)

CONFIDENTIALITÉ DES INFORMATIONS

1.1 Tout renseignement personnel communiqué par le Client ou par sa clientèle est confidentiel. A cette fin, tout renseignement ou groupe de renseignements permettant d'identifier une personne physique est considéré comme un renseignement personnel.

1.2 Aucun renseignement personnel communiqué par le Client ou recueilli dans le cadre du mandat ne peut être utilisé par SAP à des fins autres que le contrat qui lui a été confié.

1.3 Aucun des renseignements personnels ne peut être communiqué à des tierces personnes. Seules les personnes sous la responsabilité de SAP dont les fonctions sont nécessaires à l'exécution du contrat sont autorisées à accéder à ces renseignements.

1.4 Sans restreindre la portée de ce qui précède, SAP reconnaît le caractère confidentiel des renseignements personnels auxquels il a accès et s'engage à :

- prendre connaissance des articles 53, 54, 59 paragraphes 8, 64, 65, 67.2, 67.3, 71, 72, 73, 76, 124, 127 et 128 de la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels* L.R.Q., c. A-2.1);
- n'intégrer ces renseignements personnels que dans les seuls dossiers ou fichiers prévus exclusivement pour l'accomplissement du contrat;
- conserver ces renseignements de façon sécuritaire pour qu'ils ne puissent être accessibles à des personnes non autorisées;
- identifier les personnes autorisées à accéder aux renseignements personnels en vertu de l'article 1.3;
- faire signer à ces personnes préalablement à leur premier accès, un engagement à la confidentialité et à se conformer à la procédure établie par le Client à cet effet;
- transmettre au Client ces engagements à la confidentialité;
- disposer de tout papier rebut par déchiquetage et de tout fichier informatique par destruction logique et effacement physique en utilisant un logiciel de réécriture (ex. logiciel BCWIPE ou l'équivalent);
- ne conserver sous quelque forme que ce soit après la fin du contrat aucun renseignement personnel communiqué ou recueilli et à fournir un certificat écrit indiquant la date et toute méthode de destruction prévue;
- retourner au Client les renseignements personnels transmis ou recueillis après la fin du contrat, sur demande du Client;
- informer toute personne autorisée à accéder aux renseignements personnels, des mesures de sécurité précédemment décrites et notamment, s'assurer qu'elle respecte la Politique d'utilisation du courriel et des services d'Internet;
- aviser le Client de tout événement qui pourrait risquer de porter atteinte au caractère confidentiel des renseignements personnels dès qu'elle en a connaissance.

1.5 Le cas échéant, lors de la cueillette des renseignements personnels auprès des personnes sollicitées SAP s'engage à :

- ne recueillir que les renseignements personnels absolument nécessaires à l'exécution du contrat;
- s'identifier auprès de la personne sollicitée et à préciser que les renseignements recueillis le sont pour le compte du Client;
- informer cette personne de l'usage auquel les renseignements colligés seront destinés en fonction du contrat confié ou de tout autre usage qui serait précisé par le Client, du caractère volontaire de sa participation à la cueillette de renseignements personnels et de ses droits d'accès et de rectification prévus à la Loi sur l'accès, selon les règles transmises par le Client;



- requérir auprès de cette personne un consentement écrit, à la demande du Client. Sans restreindre la portée de ce qui précède, lorsque le contrat comporte la réalisation de sondages, SAP s'engage également à respecter le principe de volontariat pour toute personne sollicitée et à s'abstenir de toute manoeuvre qui aurait pour but de contrer le refus de répondre d'une personne.

1.6 Le Client se réserve le droit de s'assurer en tout temps du respect des dispositions touchant la confidentialité des informations : SAP doit alors collaborer à cette vérification.

1.7 À la suite d'une recommandation émise par le Client en matière de confidentialité, SAP doit, dans les dix (10) jours ouvrables suivant la réception de celle-ci, transmettre par écrit au Client, les mesures qu'il entend prendre pour corriger la situation dénoncée dans le délai déterminé par le Client.

1.8 Le Client se réserve le droit, après en avoir avisé SAP, d'annuler tous les accès informatiques d'un employé de SAP si celui-ci ne satisfait pas à ses exigences.

1.9 Tous les renseignements autres que personnels portés à la connaissance de SAP, dans le cadre de l'exécution du contrat, doivent être traités confidentiellement par SAP; de plus, ils demeurent la propriété de la Société et ne peuvent être utilisés à d'autres fins par SAP que celles prévues au contrat.

1.10 SAP s'engage à indemniser, protéger et à prendre fait et cause pour le Client contre tout recours, réclamation, demande ou poursuite de toute personne pour quelque cause ou motif relatif à la protection des renseignements personnels détenus par le Client; et notamment, sans restreindre la généralité de ce qui précède, contre tout recours, réclamation, demande ou poursuite en raison de l'utilisation par SAP de ces renseignements à d'autres fins que celles prévues au contrat.



Initiales



Pièce D
au
CONTRAT DE LICENCE POUR L'UTILISATEUR FINAL DU PROGICIEL (le « Contrat »)
daté du 15 mars 2008
avec
La Société de l'assurance automobile du Québec (le « Client »)

PIÈCE « SAP ENTERPRISE SUPPORT » (« Pièce »)

La présente Pièce est liée par les présentes au contrat spécifié ci-dessus, dont elle fait partie intégrante. Dans chaque cas où des dispositions de la présente Pièce sont en contradiction ou ne concordent pas avec les dispositions du contrat, ce sont les dispositions de la Pièce qui l'emportent et qui s'appliquent.

La présente Pièce régit la prestation de services de support par SAP, telle que définie dans les présentes (« SAP Enterprise Support ») pour tous les progiciels utilisés sous licence par le Client en vertu du contrat (appelés collectivement ci-après les « solutions Enterprise Support »), à l'exclusion des progiciels auxquels des contrats de support particuliers s'appliquent.

1. Définitions :

1.1 « Go-Live » désigne le moment où, après l'implantation de la solution de Enterprise Support ou d'une mise à niveau de la solution Enterprise Support, la solution Enterprise Support peut être utilisée par Client pour traiter des données réelles en mode de fonctionnement en direct et pour conduire les activités du Client conformément au Contrat.

1.2 « Solution du Client » désigne les solutions Enterprise Support et tous autres progiciels utilisés par le Client, sous licence octroyée par des tiers, à condition que lesdits progiciels fonctionnent en combinaison avec les solutions Enterprise Support.

1.3 « Système de production » désigne un système SAP en fonction, utilisé pour les opérations normales de gestion et dans lequel des données du Client sont enregistrées.

1.4 « Solution(s) progicielle(s) SAP » désigne un groupe comprenant un ou plusieurs systèmes de production employant des solutions du Client et se concentrant sur un aspect fonctionnel propre aux activités du Client.

1.5 « Problème prioritaire » désigne tout problème et/ou défaillance défini et classé prioritaire conjointement par SAP et par le Client, conformément aux normes de SAP, qui (i) met en danger la Go-Live d'un système pré-production, ou (ii) a une incidence commerciale importante sur le système de production de base du Client.

2. Portée de SAP Enterprise Support. Le Client peut demander, et SAP s'engage à fournir, dans la mesure où SAP offre généralement de tels services dans le Territoire, les services SAP Enterprise Support, qui inclut actuellement :

Amélioration continue

- Nouvelles versions logicielles, éditions, niveaux de correction et des ensembles de corrections de progiciels des solutions Enterprise Support sous licence, et outils et procédures nécessaires pour les mises à niveau.
- Progiciels de support – progiciels de correction visant à réduire l'effort nécessaire pour la mise en œuvre de corrections particulières, pour apporter des modifications à la fonctionnalité existante. Les progiciels de support peuvent aussi contenir des corrections pour adapter la fonctionnalité existante à des exigences légales et réglementaires qui ont été modifiées.
- Mises à jour technologiques pour soutenir les systèmes d'exploitation et les bases de données de tiers.
- Code source [REDACTED] disponible pour applications du Progiciel et modules de fonctions supplémentaires publiés et soutenus.
- Processus et outils de gestion de modifications de progiciels.

Résolution de problèmes



- Notes SAP – base de données de connaissances de SAP documentant les erreurs de progiciels et contenant de l'information sur la façon de corriger, d'éviter et de contourner les erreurs. Les notes SAP peuvent contenir des corrections de codage que les clients peuvent implanter dans leur système SAP. Les notes SAP documentent aussi les problèmes connexes, les questions des clients, et les solutions recommandées (p. ex., pour l'adaptation de paramètres).
- Assistant pour notes SAP – outil permettant d'installer des corrections et des améliorations particulières sur des composantes SAP.
- Traitement global des messages par SAP pour les problèmes en rapport avec les solutions Enterprise Support, incluant les ententes de niveau de service pour temps de réaction initiale et mesure de correction (tel que décrit à l'article 2.1).
- Procédures globales d'intervention par palier, 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7.
- Centre de services consultatifs de support SAP – tel que décrit à l'article 2.2.
- Vérifications continues de qualité – tel que décrit à l'article 2.3.
- SAP [REDACTED] Enterprise Edition – tel que décrit à l'article 2.4.
- Autres composantes, méthodologies et contenu
- Suivi des composantes et agents pour systèmes, pour faciliter l'optimisation des ressources disponibles avec SAP EarlyWatch Alert.
- Contenu et outils supplémentaires conçus pour contribuer à améliorer l'efficacité, ce qui peut inclure des méthodologies d'implantation et des procédures standards, des meilleures pratiques, un guide d'implantation (IMG), des jeux de configuration d'entreprise (BC) et l'adaptation du suivi (« Customizing Monitoring »).
- Accès à SAP Service Marketplace, qui peut inclure des processus d'implantation et d'opération et un contenu conçus pour contribuer à réduire les coûts et les risques.
- Participation à la communauté de SAP (par l'entremise de SAP Service Marketplace), qui fournit de l'information sur les meilleures pratiques de gestion, les services offerts, etc.

2.1 Traitement global des messages et entente de niveau de service (ENS). Lorsque le Client signale des défauts de fonctionnement, SAP supporte le Client en fournissant de l'information sur la façon de corriger, éviter et contourner les erreurs. Le moyen principal employé pour ce support sera l'infrastructure de support fournie par SAP. Le Client peut envoyer un message d'erreur n'importe quand. Lorsque le Client crée un message d'erreur, le système recueille automatiquement les données de système les plus importantes (code d'opération, code ID de programme, niveau de progiciel de support, numéro de message, etc.). Toutes les personnes impliquées dans le processus de résolution du message peuvent accéder en tout temps à l'état du message.

Dans certains cas exceptionnels, le Client peut également contacter SAP par téléphone. Pour un tel contact (et tel que prévu autrement), SAP exige que le Client fournisse un accès à distance tel que spécifié à l'article 3.2(iii). SAP Enterprise Support est fourni exclusivement au centre de compétences du Client (CCC).

Les ententes de niveau de service (« ENS ») ci-dessous s'appliquent à tous les messages de demande de support du Client que SAP accepte comme étant une priorité 1 ou 2 et qui sont conformes aux conditions préalables spécifiées aux présentes. Ces ENS entrent en vigueur le 1^{er} trimestre civil complet suivant la date d'entrée en vigueur de la présente Pièce et la mise en œuvre par le Client des recommandations obligatoires résultant de l'évaluation initiale spécifiée à l'article 2.2 ci-dessous. Telle qu'utilisée dans les présentes, l'expression « trimestre civil » désigne la période de trois mois se terminant le 31 mars, 30 juin, 30 septembre ou 31 décembre, selon le cas, de toute année civile donnée.

2.1.1 ENS pour temps initiaux de réponse :

- Messages de demande de support de priorité 1 (« Très urgent »). SAP s'engage à répondre aux messages de demande de support de priorité 1 dans un délai d'une (1) heure suivant la réception par SAP (vingt-quatre heures sur vingt-quatre et sept jours sur sept) desdits messages de demande de support de priorité 1. La priorité 1 est donnée au message si le problème a des conséquences très graves pour les opérations normales de gestion et que des tâches urgentes et essentielles à la gestion ne peuvent pas être exécutées. Cela est généralement causé par les circonstances suivantes : panne totale de système, fonctionnement défectueux de fonctions SAP centrales dans le système de production, ou problèmes prioritaires.
- Messages de demande de support de priorité 2 (« Urgent »). SAP s'engage à répondre aux messages de demande de support de priorité 2 dans les quatre (4) heures suivant la réception par SAP de ces messages

(pendant les heures d'ouverture normales de SAP dans la région dans laquelle le Client est situé). La priorité 2 est attribuée à un message si des opérations normales de gestion sont gravement touchées et que des tâches nécessaires ne peuvent pas être effectuées. Cela est causé par des erreurs ou par le non-fonctionnement de certaines fonctions du système SAP qui sont indispensables pour effectuer lesdites opérations et/ou tâches.

c. Pour plus d'information sur l'attribution des niveaux de priorité, voir la note SAP 67739 disponible sur la base de données des notes SAP, sur SAP Service Marketplace, par l'entremise de <http://service.sap.com/support>.

2.1.2 ENS pour les temps de réponse des mesures de correction pour messages de demande de support de priorité 1: SAP s'engage à fournir une solution, une solution de rechange ou un plan d'action (« mesure de correction ») pour résoudre le message de demande de support de priorité 1 du Client dans les quatre (4) heures suivant la réception par SAP (vingt-quatre heures sur vingt-quatre et sept jours sur sept) dudit message de demande de support de priorité 1 (« ENS pour mesure de correction »). Advenant qu'un plan d'action soit présenté au Client en tant que mesure de correction, ledit plan d'action devra inclure : (i) l'état du processus de résolution; (ii) les étapes suivantes prévues, incluant l'identification des personnes-ressources responsables chez SAP; (iii) les mesures requises de la part du Client pour soutenir le processus de résolution; (iv) dans la mesure du possible, les dates limites requises pour les mesures de SAP; et (v) la date et l'heure de la mise à jour suivante de l'état par SAP. Les mises à jour d'état subséquentes devront inclure un sommaire des mesures entreprises jusque là, les étapes suivantes prévues, et la date et l'heure de la mise à jour suivante concernant l'état de progression. L'ENS pour la mesure de correction ne concerne que la partie du temps de traitement au cours de laquelle le message est traité à SAP (« temps de traitement »). Le temps de traitement incluant le temps pendant lequel l'état du message est « mesure du Partenaire », « mesure du Client », ou « solution proposée par SAP », sachant que (a) l'état « mesure du Partenaire » signifie que le message de demande de support a été transmis à un partenaire technologique en progiciel de SAP ou à un fournisseur externe de SAP pour traitement supplémentaire; (b) l'état « mesure du Client » signifie que le message de demande de support a été transmis au Client; et (c) l'état « solution proposée par SAP » signifie que SAP a fourni une mesure de correction, telle que définie dans les présentes. L'ENS de la mesure de correction sera réputée avoir été respectée si, dans un délai de quatre (4) heures de temps de traitement : SAP propose une solution (état « solution proposée par SAP »), une solution de rechange ou un plan d'action, ou si le Client convient de réduire le niveau de priorité du message.

2.1.3 Pré-requis et exclusions

2.1.3.1 Pré-requis. Les ENS ne s'appliquent que lorsque les conditions préalables suivantes sont respectées pour tous les messages de demande de support : (i) les messages de demande de support sont en rapport avec des versions des solutions Enterprise Support qui sont classifiées par SAP avec l'état d'expédition « expédition sans restriction » (ou « unrestricted shipment »); (ii) les messages de demande de support sont présentés par le Client en anglais par l'entremise du progiciel SAP [REDACTED] conformément à la procédure de SAP en vigueur pour le traitement des messages de demande de support, qui contient les détails pertinents nécessaires (tel que spécifié dans la note SAP 16018 ou dans toute note SAP future qui remplace la note SAP 16018) pour permettre à SAP de prendre des mesures relativement à l'erreur signalée; (iii) les messages de demande de support concernent une version des solutions Enterprise Support qui est couverte par la maintenance Maintream Maintenance ou Extended Maintenance. Pour les messages de demande de support de priorité 1, les conditions préalables suivantes doivent être satisfaites par le Client : (a) le problème et son incidence sur la gestion sont décrits avec suffisamment de détails pour permettre à SAP d'évaluer le problème; (b) le Client met à la disposition de SAP, pour communications vingt-quatre (24) heures sur vingt-quatre (24) et sept (7) jours sur sept (7), une personne-ressource capable de communiquer en l'anglais et disposant d'une formation et de connaissances suffisantes pour faciliter la résolution du message de priorité 1 conformément aux obligations du Client en vertu des présentes; et (c) une personne-ressource du Client est fournie pour ouvrir une connexion à distance sur le système et pour fournir à SAP les données nécessaires à l'entrée en communication.

2.1.3.2 Exclusions. Pour SAP Enterprise Support, les types suivants de messages de priorité 1 sont exclus des ENS : (i) messages de demande de support concernant une version et/ou des fonctionnalités de solutions Enterprise Support élaborées spécifiquement pour le Client (incluant, sans y être limitées, celles qui ont été élaborées par SAP Custom Development et/ou par des filiales de SAP); (ii) les messages de demande de support concernant des versions nationales qui ne font pas partie des solutions Enterprise Support et qui sont réalisées en tant qu'ajout de partenaire, d'amélioration ou de modification sont expressément exclus, même si ces versions nationales ont été créées par SAP ou par un organisme associé; et (iii) la cause fondamentale du message de demande de support n'est pas un défaut de fonctionnement, mais une fonctionnalité manquante (« demande de développement »), ou le message de demande de support concerne une demande de services-conseils.



2.1.4 Crédit de niveau de service.

2.1.4.1 SAP sera réputée avoir respecté ses obligations en vertu des ENS telles qu'énoncées ci-dessus en réagissant dans les délais autorisés dans quatre-vingt-quinze pour cent (95 %) de l'ensemble des cas pour toutes les ENS au cours d'un trimestre civil. Advenant que le Client présente moins de vingt (20) messages (globalement pour toutes les ENS) en vertu des ENS énoncées ci-dessus au cours d'un trimestre civil quelconque pendant le terme de SAP Enterprise Support, le Client convient que SAP sera réputée avoir respecté ses obligations aux termes des ENS énoncées ci-dessus si SAP n'a pas dépassé le délai énoncé par l'ENS dans plus d'un message de demande de support au cours du trimestre civil concerné.

2.1.4.2 Sous réserve des dispositions de l'article 2.1.4.1 ci-dessus, advenant que les délais des ENS ne soient pas respectés (chaque occurrence constituant un « défaut »), les règles et procédures suivantes s'appliquent : (i) le Client doit informer SAP par écrit de tout défaut allégué; (ii) SAP doit procéder à une enquête à l'égard de toute telle revendication, et fournir un rapport écrit prouvant ou réfutant l'exactitude de la revendication du Client; (iii) le Client doit fournir une assistance raisonnable à SAP dans ses efforts visant à corriger tout problème ou processus empêchant SAP de respecter les ENS; (iv) sous réserve des dispositions de cet article 2.1.4, si, selon le rapport, un défaut de SAP est prouvé, SAP devra appliquer un crédit de niveau de service (« CNS ») dans la facture suivante de frais pour SAP Enterprise Support adressée au Client, lequel crédit sera égal à un quart de un pour cent (0,25 %) des frais de support d'entreprise SAP imputés au Client pour le trimestre civil concerné, pour chaque défaut déclaré et prouvé, jusqu'à concurrence d'un CNS maximum par trimestre civil de cinq pour cent (5 %) des frais de SAP Enterprise Support imputés au Client pour ledit trimestre civil. Le Client a la responsabilité d'aviser SAP de tout CNS dans les trente (30) jours suivant la fin d'un trimestre civil si un tel défaut survient. Aucune pénalité ne sera payée, sauf si un avis écrit de revendication de CNS du Client est reçu par SAP. Le CNS énoncé dans cet article 2.1.4 est le seul recours dont dispose le Client à l'égard de tout défaut allégué effectif.

2.2 Centre de services consultatifs de support SAP. Pour tout problème de priorité 1 et Problème prioritaire en rapport direct avec les solutions Enterprise Support, SAP désignera une unité globale de contact au sein de l'organisation de support de SAP (le « centre de services consultatifs de support » ou « Support Advisory Center »). Le centre de services consultatifs de support effectuera les tâches suivantes : (i) support à distance pour les problèmes prioritaires – le centre de services consultatifs de support jouera le rôle de niveau d'intervention supplémentaire; (ii) planification de l'exécution des services de vérification continue de qualité (VCQ) en collaboration avec le service informatique, incluant la coordination de l'ordonnancement et de l'exécution; (iii) certification à distance du centre de compétences pour les clients de SAP si le Client le demande; et (iv) service d'orientation dans les cas où les vérifications continues de qualité (VCQ, telles que définies à l'article 2.3 ci-dessous), un plan d'action et/ou les recommandations écrites de SAP montrent que la solution Enterprise Support se trouve dans un état critique (p.ex., dans le cas d'un rapport de VCQ rouge).

Pour préparer l'entente de niveau de service et l'exécution de la vérification continue de qualité par SAP Solution Manager Enterprise Edition, la personne-ressource du Client et SAP procéderont conjointement à un service d'établissement obligatoire (« évaluation initiale ») pour les solutions Enterprise Support. L'évaluation initiale sera fondée sur les normes et la documentation de SAP.

Le centre de services consultatifs de support SAP communiquera en anglais et sera à la disposition de la personne-ressource du Client (telle que définie ci-dessous) ou de son représentant autorisé, par courriel (de préférence) vingt-quatre heures sur vingt-quatre et sept jours sur sept, ou par téléphone.

Le centre de services consultatifs de support est seulement responsable des tâches mentionnées ci-dessus, dans la mesure où ces tâches ont un rapport direct avec les problèmes concernant les solutions Enterprise Support.

2.3 Vérification continue de qualité par SAP. SAP fournira au moins une vérification continue de qualité (la « vérification continue de qualité » ou « Continuous Quality Check » ou « VCQ ») par an pour chaque Solution progicielle SAP. La VCQ peut consister en une ou plusieurs séances de service à distance manuel ou automatique. SAP peut effectuer des VCQ supplémentaires dans les cas d'alerte vitale signalée par SAP EarlyWatch Alert ou dans les cas où le Client et le centre de services consultatifs de support de SAP conviennent mutuellement qu'un tel service est nécessaire pour traiter un problème prioritaire. Les détails tels que les priorités exactes d'une VCQ devront être convenus mutuellement entre les parties. À la fin d'une VCQ, SAP fournira au Client un plan d'action

et/ou des recommandations écrites. Le Client reconnaît que la totalité ou une partie des séances de VCQ peut être effectuée par SAP et/ou par un partenaire certifié de SAP agissant en tant que sous-traitant de SAP, en se fondant sur les normes et les méthodologies de VCQ de SAP. Le Client convient de fournir des ressources appropriées, incluant, mais sans y être limitées, de l'équipement, des données, de la formation et un personnel approprié et coopératif, pour faciliter l'exécution des VCQ en vertu des présentes.

Advenant que la date d'entrée en vigueur de la présente Pièce soit postérieure au 30 septembre de l'année civile au cours de laquelle la date d'entrée en vigueur survient, le Client n'aura pas droit aux services de VCQ mentionnés ci-dessus pour le reste de ladite année civile.

2.4 SAP Solution Manager Enterprise Edition. SAP Solution Manager Enterprise Edition inclut SAP Solution Manager Standard Edition plus des fonctionnalités supplémentaires (les « composantes ES »). Les composantes ES sont mises en service séparément et ne peuvent pas fonctionner sans SAP Solution Manager Standard Edition. SAP procédera de temps à autre, à sa seule discrétion, sur SAP Service Marketplace à l'adresse <http://service.sap.com/solutionmanager>, à la mise à jour des cas d'utilisation pour SAP Solution Manager Enterprise Edition.

SAP Solution Manager sera assujéti au Contrat et ne sera employé que pour les fins suivantes : (i) exécution SAP Enterprise Support et des services de support pour solutions du Client, incluant la livraison et l'installation de progiciels et de maintenance technologique pour les solutions Enterprise Support; (ii) le fonctionnement d'un bureau de service pour solutions Enterprise Support et d'outils de diagnostic à distance pour les solutions du Client; (iii) la gestion d'applications pour les solutions du Client, incluant l'implantation, les essais, la gestion de demande de changements, les opérations et l'amélioration continue pour les solutions Enterprise Support; et (iv) l'administration, le suivi et la production de rapports pour les solutions du Client. L'utilisation de SAP Solution Manager Enterprise Edition est limitée aux solutions du Client seulement.

SAP Solution Manager Enterprise Edition est assujéti aux droits d'utilisation octroyés dans le Contrat et ne peut être utilisé pour aucune autre fin que celles qui y sont spécifiées. Le droit d'utiliser toute capacité de SAP Solution Manager Enterprise Edition autre que celles qui sont citées ci-dessus doit faire l'objet d'une entente écrite distincte avec SAP, même si ces capacités sont contenues dans ou ont un rapport avec SAP Solution Manager Enterprise Edition.

3. Responsabilités du Client.

3.1 Gestion de programme SAP Enterprise Support. Le Client doit désigner une personne-ressource qualifiée capable de communiquer en anglais au sein de son centre de compétences pour client (« CCC ») pour le centre de services consultatifs de support (la « personne-ressource ») et doit fournir les coordonnées de la personne-ressource (en particulier l'adresse de courriel et le numéro de téléphone) permettant de contacter en tout temps la personne-ressource ou son représentant autorisé. La personne-ressource du Client doit être un représentant autorisé du Client habilité à prendre les décisions nécessaires pour le Client ou à exécuter lesdites décisions sans tarder.

3.2 Autres exigences. Pour recevoir SAP Enterprise Support en vertu des présentes, le Client doit :

- (i) Continuer de payer tous les frais des services de support d'entreprise pour le Progiciel sous licence et conformément au Contrat.
- (ii) Exécuter autrement ses obligations aux termes du Contrat et de cette Pièce.
- (iii) Fournir et entretenir un accès à distance au moyen d'une procédure technique standard, telle que définie par SAP, et donner à SAP toutes les autorisations nécessaires, en particulier pour l'analyse de problèmes dans le cadre du traitement de messages. Cet accès à distance doit être octroyé sans restriction fondée sur la nationalité des employés de SAP qui traitent les messages de demande de support, et quel que soit le pays dans lequel ils sont situés. Le Client reconnaît que le défaut d'octroyer cet accès peut causer des retards dans le traitement des messages et dans la réalisation de corrections, ou peut empêcher SAP de fournir une assistance efficiente. Les composantes progicielles nécessaires doivent aussi être installées pour soutenir les services. Pour plus de détails, voir la note SAP 91488.



- (iv) Établir et maintenir un CCC certifié par SAP répondant aux exigences spécifiées à l'article 4 ci-dessous dans les douze mois suivant la date d'entrée en vigueur de la présente Pièce.
- (v) Avoir installé et configuré, et utiliser de façon productive, un système progiciel SAP Solution Manager (version 3.2 ou au-dessus), avec les derniers niveaux de correction pour Basis, [REDACTED], et les derniers progiciels de support du progiciel SAP [REDACTED].
- (vi) Mettre en service SAP EarlyWatch Alert pour les systèmes de production et transmettre les données au système SAP Solution Manager du Client. Voir la note SAP 207223 pour plus d'information sur l'établissement de ce service.
- (vii) Établir une connexion entre l'installation du progiciel SAP [REDACTED] Software du Client et SAP, et une connexion entre les solutions du Client et l'installation du progiciel SAP [REDACTED] du Client. Le Client doit maintenir le contexte de la solution dans le système progiciel SAP [REDACTED] du Client pour tous les systèmes de production et les systèmes qui y sont connectés. Le Client doit maintenir les solutions progicielles et les processus de gestion fondamentaux dans le système progiciel SAP [REDACTED] du Client au moins pour les systèmes de production. Le Client doit documenter tout projet d'implantation de mise à niveau dans le système progiciel de SAP [REDACTED] du Client.
- (viii) Pour valider pleinement et mettre en service les améliorations propres à SAP [REDACTED] Enterprise Edition, le Client doit respecter la documentation applicable. Pour plus de détails, voir SAP Service Marketplace à l'adresse <http://service.sap.com/solutionmanager>.
- (ix) Le Client convient de tenir à jour des registres convenables de toutes les modifications et, si nécessaire, de fournir sans tarder ces registres à SAP.

4. Centre de compétences pour client (CCC). Le Client doit établir une unité organisationnelle au sein de l'organisation du Client, pour jouer le rôle de point de contact central du Client avec SAP.

Un CCC doit soutenir chaque installation couverte par le Contrat. Si des solutions Enterprise Support sont installées dans plus d'une région sur trois (EMOA, Amériques, Asie/Pacifique), un CCC doit être établi dans chaque région. Chaque CCC doit maintenir un bureau d'assistance interne pour fournir un support de premier niveau aux utilisateurs désignés du Client. Ce ou ces bureaux d'assistance doivent comprendre un nombre suffisant d'experts-conseils de support formés au support et à l'administration des solutions Enterprise Support pendant les heures normales d'ouverture du Client, mais pas moins de huit heures par jour, cinq jours par semaine. Tous les utilisateurs désignés peuvent avoir accès au portail de support de SAP; cependant, seuls les employés du CCC du Client sont autorisés à contacter SAP après avoir essayé de résoudre le problème. Chaque CCC doit coordonner les exigences d'avis et de diffusion de modifications du Client et doit coordonner les demandes de développement du Client. Le CCC du Client est responsable de l'administration et de la gestion des exigences spécifiées dans le Contrat, ce qui inclut, mais sans y être limité, des auto-vérifications périodiques pour assurer la conformité du Client avec les dispositions de la licence, la tenue à jour des données de base et d'installation, et la gestion du processus d'ordre de diffusion. Advenant que le Client n'établisse pas et ne maintienne pas un ou des CCC conformément aux dispositions ci-dessus, SAP se réserve le droit d'augmenter le facteur de pourcentage de maintenance du Client alors en vigueur. Le Client a l'obligation de certifier ses CCC au moyen d'une vérification, conduite par SAP, ayant pour but de vérifier la conformité du Client avec les obligations décrites à cet article 4.

5. Frais de SAP Enterprise Support. Les frais de SAP Enterprise Support doivent être payés annuellement en avance et doivent être spécifiés dans les annexes du Contrat. De plus, des frais annuels de deux-mille-cent dollars (2 100,00 \$ CAD) seront facturés au Client pour un maximum de trois connexions à distance désignées conformes à SAP. SAP Enterprise Support offert par SAP peut être modifié annuellement par SAP, en tout temps, sur préavis écrit de trois mois. Le Client a le droit, sur remise d'un préavis écrit de deux mois, de résilier la présente Pièce à partir de la date à laquelle ladite modification entrerait en vigueur.

6. Terme et résiliation. Le terme de la présente Pièce sera de deux ans, commençant à la date d'entrée en vigueur énoncée plus haut (le « terme initial »), étant entendu que les services de support fondés sur SAP Enterprise Support ne commenceront pas avant la livraison du Progiciel sous licence. Après le terme initial, la présente Pièce sera automatiquement renouvelée pour des durées supplémentaires d'un an, sauf si elle est résiliée par l'une ou l'autre partie, par envoi d'un avis écrit à l'autre partie au moins trente (30) jours avant la fin du terme initial ou avant toute date anniversaire subséquente de cette Pièce. Cependant, SAP peut résilier la présente Pièce sur préavis écrit de trente (30) jours suivant : (i) le défaut du Client de payer les frais de SAP Enterprise Support; ou (ii) tout manquement du Client à ses obligations sauf si ledit manquement est corrigé à l'intérieur de ladite période de trente (30) jours. En cas de résiliation conformément à cet article 6, le Client aura droit à un remboursement au prorata des frais de SAP Enterprise Support payés d'avance.

7. Changements d'information concernant le Client. Le Client s'engage à informer sans tarder SAP de toute modification concernant les installations du Client et les utilisateurs désignés, et à transmettre à SAP toute autre information pertinente aux solutions Enterprise Support. Pour assurer la conformité avec les modalités de la présente Pièce, SAP a le droit de vérifier périodiquement (i) l'exactitude de l'information fournie par le Client et (ii) l'utilisation par le Client de [REDACTED] Enterprise Edition conformément aux droits et restrictions énoncés à l'article 2.4.

8. Rétablissement. Advenant que le Client choisisse de ne pas commencer SAP Enterprise Support le premier jour du mois suivant la livraison initiale du Progiciel, ou qu'il refuse autrement SAP Enterprise Support pendant un certain temps, et que SAP Enterprise Support soit subséquentement demandé ou rétabli, SAP facturera au Client les frais cumulatifs pour SAP Enterprise Support associés à cette période, augmentés de frais de rétablissement.

9. Autres modalités et conditions.

9.1 Le Client confirme par les présentes que, à la date d'entrée en vigueur de la présente Pièce, le Client a obtenu toutes les licences des solutions du Client et que les seuls services de support et/ou d'entretien reçus par le Client pour lesdites solutions du Client sont les services décrits dans la présente Pièce.

9.2 Le Client ne réaffectera pas aux solutions Enterprise Support des utilisateurs et/ou un ou des progiciels provenant d'autres solutions progicielles SAP qui ne sont pas couvertes en vertu de SAP Enterprise Support, sans le consentement exprès de SAP.

9.3 LE DÉFAUT D'UTILISER SAP ENTERPRISE SUPPORT FOURNI PAR SAP PEUT PRIVER SAP DE LA CAPACITÉ D'IDENTIFIER LES PROBLÈMES POTENTIELS ET DE CONTRIBUER À LEUR CORRECTION, CE QUI PEUT CAUSER UNE PERFORMANCE NON SATISFAISANTE DU PROGICIEL.

9.4 Advenant que SAP octroie au Client une licence de progiciel fourni par un tiers en vertu du Contrat, SAP devra fournir SAP Enterprise Support sur les produits de ce tiers dans la mesure où ledit tiers met un tel SAP Enterprise Support à la disposition de SAP. Le Client peut avoir l'obligation d'adopter des versions plus récentes de ses systèmes d'exploitation et de ses bases de données pour recevoir SAP Enterprise Support.

9.5 SAP Enterprise Support est fourni conformément aux phases courantes d'entretien des versions de progiciel SAP, tel qu'énoncé dans <http://service.sap.com/releasestrategy>.



Initiales

Annexe A
au
**CONTRAT DE LICENCE POUR L'UTILISATEUR FINAL DU PROGICIEL
DE SAP CANADA INC. (« SAP »)**
daté du 15 mars 2008 (« Contrat »)
avec
La Société de l'assurance automobile du Québec (« Client »)

Date d'entrée en vigueur de cette Annexe A : 15 mars 2008

La présente Annexe, ses pièces et cédules sont par les présentes jointes au Contrat susmentionné pour en faire partie intégrante. Dans tous les cas où les dispositions de la présente Annexe contredisent ou sont incompatibles avec les dispositions du Contrat, les dispositions de la présente Annexe prévaudront.

1. DEFINITIONS :

- 1.1 « Utilisateur Professionnel d'Applications SAP » signifie un Utilisateur Désigné qui exécute tous les rôles opérationnels permis par le Progiciel.
- 1.2 « Utilisateur Développeur d'Applications SAP » signifie un Utilisateur Désigné qui utilise les outils de développement et d'administration fournis avec le Progiciel pour fins de modification, de déploiement et de gestion d'applications de SAP. L'Utilisateur Développeur (1) comprend les droits accordés en vertu d'une licence (a) d'Utilisateur Employé (2) ne comprend pas les droits accordés en vertu d'une licence d'Utilisateur Professionnel et/ou d'une licence d'Utilisateur Professionnel Restreint.

2. CONCESSION DE LICENCE :

Le Progiciel concédé sous licence au Client en vertu de cette Annexe inclut les composantes identifiées ci-dessous, tels qu'identifiées comme le Progiciel, la Base de Données d'une Tierce Partie et les Produits d'une Tierce Partie. Seuls les individus sous licence comme Utilisateurs Désignés ont le droit d'utiliser le Progiciel, la Base de Données d'une Tierce Partie et les Produits d'une Tierce Partie. Telle Utilisation sera conforme aux types applicables d'Utilisateurs Désignés et aux niveaux de volumétrie spécifiés pour les composantes identifiées contre les quantités indiquées. À la demande de SAP, le Client livrera à SAP un rapport, tel que défini par SAP, faisant preuve de l'utilisation du Progiciel par le Client. Certains Progiciels SAP utilisent des fonctionnalités limitées de d'autres produits SAP. À moins que SAP n'ait concédé expressément sous licence l'autre progiciel SAP utilisé par le Progiciel sous licence (en vertu d'une Annexe séparée), l'utilisation par le Client de cet autre progiciel SAP est limitée au droit d'accès par et à travers l'autre progiciel uniquement pour permettre le fonctionnement du Progiciel sous licence.

Si le Client Utilise le Progiciel pour construire et/ou opérer une application développée sur mesure ou d'une tierce-partie, des frais additionnels de licence pourraient être requis.

2.1 SAP Applications :

	Nombre d'Utilisateurs	
	Professionnels	Développeurs ⁽¹⁾
Utilisateurs Désignés	10	1

⁽¹⁾ Le Client consent de maintenir au moins un Utilisateur Développeur par installation.

2.2 « SAP Generic Application Packages » :

« ERP Package » concédé sous licence : Oui (comprend 5 « Utilisateurs Professionnels »)

2.3 Progiciel optionnel – « Options ERP » :

« X » si concédé sous licence	Fonctionnalité	Volumétrie	Quantité concédée sous licence
X	Financial Supply Chain Mgmt. (FSCM) Composantes FSCM concédées sous licence : ___ Biller Direct ___ Dispute Management ___ Credit Management <u>X</u> Collections Management	Nombre de clients et fournisseurs actifs ⁽¹⁾	750
X	Financial Supply Chain Mgmt – Treasury Management and In-House Cash Composantes FSCM concédées sous licence : <u>X</u> SAP Treasury Management ___ SAP In-House Cash	Nombre de partenaires d'affaires	2

(1) Clients et fournisseurs actifs sont définis comme étant ceux dont les fichiers-maîtres contiennent des transactions financières datant de deux années et pour lesquels la fonctionnalité Collections Management est requise.

2.4 Base de données : Interface de Base de données. Le Progiciel visé par cette Annexe, si non modifié, peut fonctionner avec une Base de données Oracle.

3. REDEVANCES ET PAIEMENT :

Le prix des Redevances totales à payer par le Client, sauf si acquitté par un tiers, pour le Progiciel indiqué ci-dessus à l'égard du nombre total d'Utilisateurs Désignés et autres volumétries est de 126 731,25 \$ CAN, lequel montant sera payable comme suit :

- 50 692,50 \$ CAN payable à la signature de la présente Annexe.
- 76 038,75 \$ CAN dû et payable le 10 septembre 2008.

4. INSTALLATION :

Pour l'installation du Progiciel sur une Unité Désignée spécifique du Client ou d'une Filiale à l'intérieur du Territoire, le Client doit donner à SAP, avant cette installation, un avis écrit spécifiant le type/modèle, numéro de série et l'emplacement de chaque Unité Désignée et le nombre d'Utilisateurs attribués à chacune des Unités Désignées. Cet avis devra être transmis à l'adresse suivante : SAP Canada Inc., Contracts Department, 4120, rue Yonge, Bureau 600, Toronto, Ontario, M2P 2B8.

5. LIVRAISON :

La livraison du Progiciel, de la Base de Données de Tierce Partie, des Produits de Tierce Partie et/ou de la Documentation susmentionnés est prévue pour le mois de mars 2008.

La livraison du Progiciel, de la Base de Données de Tierce Partie, des Produits de Tierce Partie et/ou de la Documentation est disponible (lorsqu'applicable) par téléchargement électronique, qui est accessible via le SAP Service Marketplace. La livraison physique se fera sans frais à l'adresse suivante : 260, rue de l'Estuaire, Québec, Québec, G1K 8Z3.

6. FRAIS DU SERVICE ENTERPRISE SUPPORT ET PAIEMENT :

Le service Enterprise Support à ce(s) site(s) commence dès la signature de la présente Annexe et les frais afférents seront facturés à compter du 1^{er} septembre 2008.

Le service Enterprise Support offert par SAP est détaillé dans la Pièce D annexée au Contrat. Les Frais annuels du service Enterprise Support pour le Progiciel indiqué ci-dessus est de 27 880,88 \$ CAN (22% de 126 731,25 \$ CAN). Ces Frais ne comprennent pas les taxes applicables et sont payables net trente (30) jours de la date de la facturation. Les Frais du service Enterprise Support sont facturés annuellement le 1^{er} janvier d'une année civile et, si exigibles avant le 1^{er} janvier, sont facturés au prorata pour l'année civile alors en cours. Les Frais du service Enterprise Support sont sujets à changements une fois par année civile, sur préavis de quatre-vingt-dix (90) jours donné au Client.

La terminaison du service Enterprise Support par le Client ne constitue pas, à elle seule, une résiliation en vertu de l'article 5.2 du Contrat.

Malgré ce qui est stipulé précédemment, il n'y aura pas d'augmentation du pourcentage du taux du service Enterprise Support pour la période du 1^{er} avril 2008 jusqu'au 31 mars 2011 ("Période à taux fixe du service Enterprise Support ") à moins que des Moteurs (ou "progiciels") ou Utilisateurs additionnels ne soient ajoutés ultérieurement au Contrat sauf pour 21 Utilisateurs Professionnels pouvant faire l'objet d'une concession de Licence par SAP au Client à l'intérieur de la Période à taux fixe du service Enterprise Support. En tel cas, le montant de l'augmentation des Redevances Nettes sera multiplié par le taux du service Enterprise Support alors en vigueur afin de calculer les Frais du service Enterprise Support afférents à cet ajout de Moteurs (ou "progiciels") ou Utilisateurs. Les Frais du service Enterprise Support sont sujets à changement sur préavis de quatre-vingt-dix (90) jours donné au Client et ce préavis pourra être communiqué avant la fin de la Période à taux fixe du service Enterprise Support ou à tout moment après la fin de la Période à taux fixe du service Enterprise Support.

Pour la période du 1^{er} avril 2011 jusqu'au 31 mars 2018, SAP convient que l'augmentation annuelle du pourcentage pour frais du service Enterprise Support ne dépassera pas l'indice des prix à la consommation de Statistiques Canada (pour toutes commodités). Si du Progiciel ou des Utilisateurs sont ajoutés, cette limitation sur les augmentations des frais du service Enterprise Support sera appliquée en proportion aux frais applicables à ce Progiciel ou ces Utilisateurs additionnels.

7. BASE DE DONNÉES DE TIERCE PARTIE :

Le Progiciel sous licence aux termes des présentes exige qu'une base de données d'une tierce partie soit intégrée ou préinstallée avec le Progiciel ou soit installée pour l'Utilisation du Progiciel. La fonctionnalité de la base de données d'une tierce partie telle qu'intégrée dans le Progiciel peut différer d'une base de données d'une tierce partie qui n'a pas été intégrée. Chaque Base de Données d'une Tierce Partie est sujette à son contrat de licence respectif du tiers fournisseur. Le présent Contrat ne renferme pas une licence d'utilisation de la base de données d'une tierce partie. Veuillez prendre acte que vous n'avez pas le droit d'utiliser et que vous n'avez pas de licence pour utiliser la copie de la Base de Données de Tierce Partie tant que vous n'avez signé le Contrat, la présente Annexe et un contrat de licence en ce qui a trait à la Base de Données de Tierce Partie. Sur demande, le Client doit fournir à SAP le numéro de facture et/ou le numéro de licence et la date correspondante en ce qui a trait à la Base de Données d'une Tierce Partie.

SAP ne fait aucune représentation ou garantie quant aux modalités de toute licence ou quant à l'exploitation de toute base de données d'une tierce partie obtenue directement d'un tiers fournisseur par le Client. Le Client est responsable de l'assistance et de la maintenance de la base de données d'une tierce partie concédée sous licence d'un tiers fournisseur et SAP n'a aucune responsabilité à cet égard.

Sous réserve de ce qui est stipulé précédemment, le Progiciel visé par cette Annexe, si non modifié, peut fonctionner avec une Base de données Oracle.

8. FONCTIONNALITÉ :

SAP consent, en autant que le Client reçoive de la Maintenance de SAP, aux termes et conditions alors en vigueur et que le Client n'ait pas dépassé les restrictions d'Utilisation au Contrat, que si SAP réduit la fonctionnalité contenue au Progiciel concédé sous licence au Client, tel qu'identifié à l'article 2.1 ci-dessous, dans une Édition ou une Version future du Progiciel et fournit la fonctionnalité enlevée du Progiciel comme un produit séparé, le Client aura droit à une licence pour telle fonctionnalité sans redevance additionnelle (excluant toute redevance pour Produit de Tierce Partie ou pour Progiciel additionnel désiré par le Client en plus de cette fonctionnalité, si applicable, tenant compte de tout escompte en vigueur).

9. OPTION D'ACHAT :

Les parties conviennent que le Client aura l'option, exerçable en tout temps avant le 1^{er} février 2013, après préavis écrit de trente (30) jours à SAP, de se faire concéder sous licence des Progiciels, des Moteurs ou des Utilisateurs Désignés, aux prix de liste courants standards moins un escompte de 70%. Le Client paiera promptement toute taxe additionnelle et redevance pour base de données de tierce partie. Les frais de maintenance pour tout Progiciel, Moteur ou Utilisateur Désigné additionnel visé par telle option seront calculés sur les Redevances Nettes dues et payables par le Client pour tel Progiciel, Moteur ou Utilisateur Désigné additionnel. Cette option ne s'applique pas aux produits de tierces parties ni aux produits qui ne sont pas escomptables en vertu de la liste courante des prix et conditions SAP. Les produits, autres que les produits de tierces parties, qui ne sont pas escomptables en vertu de la liste de prix et conditions SAP en vigueur à la date de la présente Annexes sont les suivants :

- SAP [REDACTED] BI Accelerator
- External Community Members
- Duet

De plus, le Client aura l'option, exerçable en tout temps avant le 1^{er} février 2013, après préavis écrit de trente (30) jours à SAP, de se faire concéder sous licence des volumes additionnels de la composante FSCM "Collections Management" au prix suivant :

Volume	Prix Liste	Escompte	Prix SAAQ	Total	Cumulatif
0 - 750	11.25	70 %	3.38	2 535,00 \$ CAN	2 535,00 \$ CAN
751 - 25 000	11.25	85 %	1.69	40 980,81 \$ CAN	43 515,81 4 CAN
25 001 - 100 000	5.63	90 %	0.56	42 000,00 \$ CAN	85 515,81 \$ CAN
100 001 - 500 000	2.25	90 %	0.23	92 000,00 \$ CAN	177 515,81 \$ CAN
500 001 - 4 000 000	1.13	90 %	0.11	385 000,00 \$ CAN	562 515,81 \$ CAN
4 000 000 et plus	1.13	90 %	0.11		

Si SAP ne fournit pas sa liste complète de prix, elle fournira, sur demande du Client, une certification par un représentant dûment autorisé, sous serment, confirmant la véracité du prix de liste courant du/des produits(s) visé(s) lors de la concession de licence pour tel(s) produit(s).

10. PUBLICITÉ :

Le Client s'engage, conjointement avec SAP, à émettre un communiqué de presse annonçant la concession de licence du Progiciel SAP. De plus, le Client s'engage à fournir témoignage, communiqué et autres annonces à la demande de SAP.

11. VALIDITÉ DE L'OFFRE :

L'offre contenue dans la présente annexe est valide jusqu'au 15 mars 2008 à moins qu'elle ne soit acceptée par le client en y apposant sa signature ou que SAP n'accorde un délai supplémentaire par écrit.

Accepté par :
SAP CANADA INC.

Nom imprimé : AGRAWAL

Titre : cto

Signature : [REDACTED]

Date : 28 MAR 08

Accepté par :
La Société de l'assurance automobile du Québec

Nom imprimé : Monique Albert

Titre : Chef du Service de l'approvisionnement

Signature : [REDACTED]

Date : 2008-03-17

APPROVED / VÉRIFIÉ
SAP CANADA INC.

Legal Department / Service juridique

Pièce A
à
l'Annexe A
au
CONTRAT DE LICENCE POUR L'UTILISATEUR FINAL DU PROGICIEL de SAP CANADA INC. (le « Contrat »)
daté du 15 mars 2008
avec
La Société de l'assurance automobile du Québec (le « Client »)

FORMULAIRE D'ANNEXE INDIVIDUELLE SPÉCIFIANT CHAQUE UNITÉ DÉSIGNÉE ET ADRESSE D'INSTALLATION

Unité(s) Désignée(s) :

Plateforme :

Système d'exploitation :

Type de base de données :

Adresse d'installation :

1. *Description du Progiciel (s'il en est) en plus du Progiciel concédé sous licence en vertu du Contrat.*
2. *Le nombre total d'Utilisateurs concédés sous licence en vertu de l'Annexe A alloué en vertu de cette Pièce à l'Unité Désignée ci-dessus est :*

- ☐ *Utilisateurs Professionnels*
- ☐ *Utilisateurs Professionnels Restreints*
- ☐ *Utilisateurs Employés*
- ☐ *Utilisateurs Développeurs*

[Signature des parties]

Initiales



Pièce B
à
l'Annexe A
au
CONTRAT DE LICENCE POUR L'UTILISATEUR FINAL DU PROLOGICIEL de SAP CANADA INC. (le « Contrat »)
daté du 15 mars 2008
avec
La Société de l'assurance automobile du Québec (le « Client »)

SAP Application User Contract Addendum / Solution Addendum Form (SAF)

Distribution of the SAP Application Users

For the SAP Application Users licensed under this Software Agreement:

Please allocate the estimated **number of users** per ERP category, SAP xApps and Sales Express. Please note that multiple allocations of users are expected (total number of distributed users could be higher than the licensed number of users). Definitions of what is included in each of the topics can be found on the Functionality Reference Pages above. Under no circumstances will the completion of this form influence the customer's use rights or any other rights that have been agreed in the signed contract. This information will be used solely for SAP internal statistical purposes. Thank you for your cooperation.

	Professional	Ltd. Professional	
Operations – CRM Related			
Of CRM Related Users please allocate the number of users for Service Management			
Financials	Professional	Ltd. Professional	Employee
Human Resources			
Operations – SCM Related	Professional	Ltd. Professional	
Of SCM Related Users please allocate the number of users for Manufacturing			
Operations – PLM Related	Professional	Ltd. Professional	
Of PLM Related Users please allocate the number of PLM users among the following:			
Enterprise Asset Management (EAM)			
Quality Management (QM)			
Operations – SRM Related	Professional	Ltd. Professional	Employee



	Professional	Ltd. Professional	Employee
SAP xApps			
Of xApps Users please also allocate the number of xApps Users among the following:			
Analytics			
Mobile			
Compliance (GTS, xEM)			
Other xApps (xMII, xCQM, xIEP, xPD, xRPM, VIP)			
		Ltd. Professional	
Sales Express			

Additional Information

With this purchase of SAP licenses, our business is planning to transition from use of the following system(s) (check all that apply):

- ☐ Oracle
- ☐ JD Edwards
- ☐ Peoplesoft
- ☐ Retek
- ☐ Siebel Systems
- ☐ Siebel on-Demand
- ☐ SalesForce.com
- ☐ JDA/Manugistics
- ☐ 
- ☐ 12
- ☐ Other: please specify _____

Customer Signature: _____

Signatory's Name: _____
(block letters)


Initiales

Functionality Reference Pages

Operations – CRM Related and corresponding xApps

Named Users accessing the following application areas should be allocated to CRM Related and xApps (if applicable) categories

Sales Order Management - Inquiries - Quotations - Sales Orders - SAP E-Commerce for SAP ERP Contracts - Automatic Partner Determination - Automatic Text Handling - Pricing & Tax	- Credit Management & Credit Check - Product Listing / Exclusion - Product Substitution - Product Configuration - Availability Check - Billing - Document Flow	Service Management xApps (Analytics) Sales Analytics
--	--	---

Options for Operations – CRM Related (licensed separately)

Sales / Service Order Processing
--

Financials and corresponding xApps

Named Users accessing the following application areas should be allocated to Financials and xApps (if applicable) categories

Strategic Management - Stakeholder Relationship Management - Strategy Management - Performance Measurement - Strategic Planning & Simulation - Business Consolidation Corporate Services - Real Estate Management - Travel Management	Enterprise	Accounting - Financial Statements - General Ledger/Sub-ledgers - Revenue & Cost Accounting - Order & Project Planning - Product & Service Cost Calculation Self Service - Financial Manager Self Service	xApps (Analytics) - Financial Analytics xApps (Mobile) - Time & Travel
---	-------------------	---	---

Options for Financials (licensed separately)

SAP Real Estate Management for Commercial Use	SAP Financial Supply Chain Management (1) - Biller Direct, Dispute, Credit & Collections Management	SAP Financial Supply Chain Management (2) - Treasury Management & In-house Cash
---	---	---

Human Resources and corresponding xApps

Named Users accessing the following application area should be allocated Human Resources and xApps (if applicable) categories

Transaction Management	Lifecycle Management
• Personnel Administration • Time Management • CATS • Legal & Compliance Reporting • Organizational Management	• Recruiting • Personnel Cost Planning • Compensation Management • Training & Event Management • Personnel Development • Performance Measurement • Management by Objectives
Self Services	xApps (Analytics)
• HR Employee Self Service • Expert Finder • HR Manager Self Service • HR Mobile Business	• KPI Reporting • Balanced Scorecard

Options for Human Resources (licensed separately)

• Payroll Processing • E-Recruiting • SAP Learning Solution	• Pension Funds (only Germany – BAV, Switzerland, Netherlands)
---	--

Operations – SCM Related and corresponding xApps

Named Users accessing the following application areas should be allocated to SCM Related and xApps (if applicable) categories

Purchasing	Manufacturing
• Demand Determination • Source Determination • Direct Material Procurement • External Service Procurement • Invoice Verification • Contract Management • Vendor Evaluation • Purchasing Statistics	• Materials Requirements Planning • Make-to-Order • Repetitive Manufacturing • Flow Manufacturing • Lean Manufacturing • Process Manufacturing • Shop Floor Manufacturing • Product Cost Controlling • Production Statistics
Inventory Management	Distribution
• Goods Receipt • Goods Issue • Stock Transfer • Physical Inventory Management • Material Valuation • Batch Management • Warehouse Management • Handling Unit Management • Reservations • Inventory Controlling	• Delivery Processing • Warehouse Management • Transportation Execution • Distribution Statistics
	xApps (Analytics)

Options for Operations – SCM Related (licensed separately)

- Global Trade Management

Operations – PLM Related and corresponding xApps

Named Users accessing the following application areas should be allocated to PLM Related and xApps (if applicable) categories

Product Lifecycle Data Management

- Document Management & SAP Easy Document Management
- Product Structure Management
- Change & Configuration Management
- Design Collaboration (cFolders)

Enterprise Asset Management

- Technical Asset Management
- Maintenance Execution
- Preventive & Predictive Maintenance
- Asset Service Management

xApps (Mobile)

- Asset Management

Quality Management

- Audit Management
- Quality Engineering
- Quality Control
- Quality Improvement

Program & Project Management

- Program Planning
- Project Execution
- Interfaces
- Program Management
- Collaborative Project Management (cProjects)
- Project Information Systems

xApps (Analytics)

- Maintenance KPI's & Cost Analytics

Options for Operations – PLM related (licensed separately)

- Environment, Health & Safety

Operations – SRM Related and corresponding xApps

Named Users accessing the following application areas should be allocated to SRM Related and xApps (if applicable) categories

Purchasing

- Self-Service Procurement
- Plan-Driven Procurement
- Catalog Content Management
- Service Procurement for Consulting & Temporary Labour
- Purchasing Controlling

xApps (Analytics)

SAP xApps (licensed separately)

Named Users accessing the following application area should be allocated to xApps categories

<u>SAP Global Trade Services (SAP GTS)</u> • Compliance Management • Customs Management • Risk Management	<u>SAP xApp Integrated Exploration and Production (SAP xIEP)</u> • Asset Maintenance • Project / Well Discovery • Production Management • Supplier Management
<u>SAP xApp Emissions Management (SAP xEM)</u> • Emissions Modeling and Analysis • Emissions Compliance Management • Emissions Reporting and Documentation • Emissions Trading and Collaboration	<u>SAP xApp Product Definition (SAP xPD)</u> • Idea Management • Concept Development • Innovation Process Optimization
<u>SAP xApp Manufacturing Integration & Intelligence (SAP xMII)</u> • Integration to shop-floor systems & business operations • real time visibility of manufacturing data	<u>SAP xApp Resource and Portfolio Management (SAP xRPM)</u> • Portfolio Management • Program and Project Execution • Skills Profiling
<u>SAP xApp Cost and Quotation Management (SAP xCQM)</u> • Quote Management • Quote Assembly • Integrated Costing	<u>SAP Visual Information for Plants (SAP VIP) (US only)</u> • Optimize maintenance business processes across multiple plants • Improve labor productivity • Single reference system for SAP



Annexe B
au
CONTRAT DE LICENCE POUR L'UTILISATEUR FINAL DU PROGICIEL (le « Contrat »)
daté du 15 mars 2008

avec
La Société de l'assurance automobile du Québec ("Client")

Date d'entrée en vigueur de cette Annexe : 15 mars 2008

La présente Annexe est par les présentes jointe au Contrat susmentionné pour en faire partie intégrante. Dans tous les cas où les dispositions de la présente Annexe contredisent ou sont incompatibles avec les dispositions du Contrat, les dispositions de la présente Annexe prévaudront.

1. CONCESSION DE LICENCE:

1.1 Le Progiciel concédé sous licence par SAP au Client (« RWD Software ») est le suivant :

	Aux fins d'utilisation par les Utilisateurs Désignés :	
	<u>Professionnel et Professionnel restreint</u>	<u>Employé</u>
SAP Productivity Pak by RWD	<u>16</u>	<u>0</u>
SAP Productivity Pak Help Launchpad by RWD	<u>16</u>	<u>0</u>
SAP Productivity Composer by RWD	<u>16</u>	<u>0</u>

1.2 Base de données : Interface de Base de données.

Excluant toute Base de données de tierce partie, il n'y aura aucuns frais additionnels pour le Progiciel visé par cette Annexe pouvant résulter d'une augmentation de la puissance ou de changements de l'Unité Désignée, à moins que des Utilisateurs additionnels ne soient requis.

2. REDEVANCES DE LICENCE ET PAIEMENT :

Le prix des Redevances totales à payer par le Client, sauf si acquittées par un tiers, pour le Progiciel indiqué ci-dessus à l'égard du nombre total d'Utilisateurs Désignés et autres métriques est de 15 000,00 \$ CAN, lequel montant sera facturé le ou avant le 31 mars 2008 et sera payable comme suit :

- 6 000,00 \$ CAN payable à la signature de la présente Annexe.
- 9 000,00 \$ CAN dû et payable le 10 septembre 2008.

Dans l'éventualité où l'utilisation du Progiciel concédé sous licence dépasse les quantités établies ci-dessus et/ou advenant la cas où le Client désirerait inclure soit des filiales, divisions ou unités d'affaires non identifiées dans la présente Annexe, le Client convient, dans un délai raisonnable, d'en fournir avis écrit à SAP et SAP se réserve le droit de modifier le Contrat pour refléter les Progiciels ou Utilisateurs additionnels, ainsi que le droit de facturer le Client pour ces Progiciels ou Utilisateurs additionnels au prix alors en vigueur de SAP ainsi que le droit d'augmenter les Redevances pour Maintenance en conséquence.

Sur demande raisonnable de SAP, le Client remettra à SAP un rapport, sous la forme requise par SAP, faisant état de l'Utilisation par le Client du Progiciel RWD concédé sous licence aux termes de la présente Annexe

3. INSTALLATION :

Pour que le Progiciel RWD soit installé sur une Unité Désignée spécifique du Client ou d'une Filiale à l'intérieur du Territoire, le Client fournira un avis écrit à SAP du type/modèle et numéro de série et site de chaque Unité Désignée ainsi que le nombre d'Utilisateurs alloué à chaque telle Unité Désignée avant telle installation. Cet avis sera envoyé à : SAP Canada Inc., à l'attention du Service d'Administration des Contrats, 4120, rue Yonge, bureau 600, North York, Ontario, M2P 2B8 Le Client sera responsable de l'installation du Progiciel RWD.

4. LIVRAISON :

La livraison du Progiciel, de la Base de Données de Tierce Partie, des Produits de Tierce Partie et/ou de la Documentation susmentionnés est prévue pour le mois de mars 2008.

La livraison du Progiciel, de la Base de Données de Tierce Partie, des Produits de Tierce Partie et/ou de la Documentation est disponible (lorsqu'applicable) par téléchargement électronique, qui est accessible via le SAP Service Marketplace. La livraison physique se fera sans frais à l'adresse suivante : 260, rue de l'Estuaire, Québec, Québec, G1K 8Z3.

5. SERVICE ENTERPRISE SUPPORT ET PAIEMENT:

Le service Enterprise Support à ce(s) site(s) commence dès la signature de la présente Annexe et les frais afférents seront facturés à compter du 1^{er} septembre 2008.

Le service Enterprise Support offert par SAP est détaillé dans la Pièce D annexée au Contrat. Les Frais annuels du service Enterprise Support pour le Progiciel indiqué ci-dessus sont de 3 300,00 \$ CAN (22% de 15 000,00 \$ CAN). Ces Frais ne comprennent pas les taxes applicables et sont payables net trente (30) jours de la date de la facturation, sauf si acquittés par un tiers. Les Frais du service Enterprise Support sont facturés annuellement le 1^{er} janvier d'une année civile et, si exigibles avant le 1^{er} janvier, sont facturés au prorata pour l'année civile alors en cours. Les Frais du service Enterprise Support sont sujets à changements une fois par année civile, sur préavis de quatre-vingt-dix (90) jours donné au Client.

La terminaison du service Enterprise Support par le Client ne constitue pas, à elle seule, une résiliation en vertu de l'article 5.2 du Contrat.

Malgré ce qui est stipulé précédemment, il n'y aura pas d'augmentation du pourcentage du taux du service Enterprise Support pour la période du 1^{er} avril 2008 jusqu'au 31 mars 2011 ("Période à taux fixe du service Enterprise Support ") à moins que des Moteurs (ou "progiciels") ou Utilisateurs additionnels ne soient ajoutés ultérieurement au Contrat sauf pour 21 Utilisateurs Professionnels pouvant faire l'objet d'une concession de Licence par SAP au Client à l'intérieur de la Période à taux fixe du service Enterprise Support. En tel cas, le montant de l'augmentation des Redevances Nettes sera multiplié par le taux du service Enterprise Support alors en vigueur afin de calculer les Frais du service Enterprise Support afférents à cet ajout de Moteurs (ou "progiciels") ou Utilisateurs. Les Frais du service Enterprise Support sont sujets à changement sur préavis de quatre-vingt-dix (90) jours donné au Client et ce préavis pourra être communiqué avant la fin de la Période à taux fixe du service Enterprise Support ou à tout moment après la fin de la Période à taux fixe du service Enterprise Support. Les Frais du service Enterprise Support indiqués ci-dessus ne comprennent pas les taxes applicables. Les Frais du service Enterprise Support sont facturés annuellement le 1^{er} janvier d'une année civile. Les Frais du service Enterprise Support exigibles avant le 1^{er} janvier sont facturés au prorata pour l'année civile alors en cours.

Pour la période du 1^{er} avril 2011 jusqu'au 31 mars 2018, SAP convient que l'augmentation annuelle du pourcentage pour frais du service Enterprise Support ne dépassera pas l'indice des prix à la consommation de Statistiques Canada (pour toutes commodités). Si du Progiciel ou des Utilisateurs sont ajoutés, cette limitation sur les augmentations des frais du service Enterprise Support sera appliquée en proportion aux frais applicables à ce Progiciel ou ces Utilisateurs additionnels.

6. LIMITE DE RESPONSABILITÉ :

La responsabilité totale de SAP pour dommages de quelque nature que ce soit résultant du Progiciel concédé sous licence en vertu des présentes n'excédera en aucun cas le prix total pour les Redevances de Licence définies au Paragraphe 2.

7. BASE DE DONNÉES DE TIERCE PARTIE :

Le Progiciel sous licence aux termes des présentes exige qu'une base de données d'une tierce partie soit intégrée ou préinstallée avec le Progiciel ou soit installée pour l'utilisation du Progiciel. La fonctionnalité de la base de données d'une tierce partie telle qu'intégrée dans le Progiciel peut différer d'une base de données d'une tierce partie qui n'a pas été intégrée. Chaque Base de Données d'une Tierce Partie est sujette à son contrat de licence respectif du tiers fournisseur. Le présent Contrat ne renferme pas une licence d'utilisation de la base de données d'une tierce partie. Veuillez prendre acte que vous n'avez pas le droit d'utiliser et que vous n'avez pas de licence pour utiliser la copie de la Base de Données de Tierce Partie tant que vous n'avez signé le Contrat, la présente Annexe et un contrat de licence en ce qui a trait à la Base de Données de Tierce Partie. Sur demande, le Client doit fournir à SAP le numéro de facture et/ou le numéro de licence et la date correspondante en ce qui a trait à la Base de Données d'une Tierce Partie.

SAP ne fait aucune représentation ou garantie quant aux modalités de toute licence ou quant à l'exploitation de toute base de données d'une tierce partie obtenue directement d'un tiers fournisseur par le Client. Le Client est responsable de l'assistance et de la maintenance de la base de données d'une tierce partie concédée sous licence d'un tiers fournisseur et SAP n'a aucune responsabilité à cet égard.

8. OPTION D'ACHAT :

A. Les parties conviennent que le Client aura l'option, exerçable en tout temps avant le 1^{er} février 2013, après préavis écrit de trente (30) jours à SAP, de se faire concéder sous licence des Utilisateurs Désignés pour les Progiciels identifiés à l'Article 1.1 ci-dessus, en quantité équivalente à toute augmentation du nombre d'Utilisateurs Désignés identifiés à l'Annexe A jusqu'à un maximum de 20 Utilisateurs Professionnels et Professionnels restreints et ce, sans redevances additionnelles.

B. En plus de ce qui précède, Les parties conviennent que le Client aura l'option, exerçable en tout temps avant le 1^{er} février 2013, après préavis écrit de trente (30) jours à SAP, de se faire concéder sous licence des Progiciels, des Utilisateurs Désignés additionnels dans les catégories visées par cette Annexe, aux prix de liste courants standards moins un escompte de 70%. Sauf si acquittées par un tiers, le Client paiera promptement toutes taxes additionnelles et redevances pour base de données de tierce partie. Les frais de maintenance pour tout Progiciel ou Utilisateur Désigné additionnel visé par telle option seront calculés sur les Redevances totales dues et payables par le Client, sauf si acquittés par un tiers, pour tel Progiciel ou Utilisateur Désigné additionnel.

9. VALIDITÉ DE L'OFFRE :

Cette offre est valide jusqu'au 15 mars 2008 à moins qu'elle ne soit acceptée par le client en y apposant sa signature ou que SAP n'accorde un délai supplémentaire par écrit.

Accepté par :
SAP Canada Inc.

Nom imprimé : A. GILPIN

Titre : CS

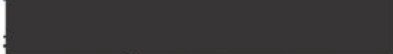
Signature : 

Date : 28 mars 08

Accepté par :
La Société de l'assurance automobile du Québec

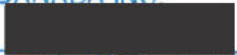
Nom imprimé : Monique Albert

Titre : Chef du Service de l'approvisionnement

Signature : 

Date : 2008-03-17

APPROVED / VÉRIFIÉ
SAP CANADA INC.


Legal Department / Service juridique



CERTIFICAT DE DESTRUCTION DES
RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

Numéro
du
contrat

Je soussigné(e), ARTHUR GITAJO signataire du contrat et dûment autorisé(e),
Nom, prénom (en lettres moulées)
certifie que les renseignements personnels transmis ou recueillis pour l'exécution du contrat donné par
la Société de l'assurance automobile du Québec pour Le contrat de licence pour l'utilisation final du
progiciel (le « Contrat »)

(préciser le nom ou l'objet du contrat)

seront détruits au plus tard 30 jours après la date de fin du contrat, selon les méthodes suivantes :

- renseignements sur support papier : par déchiquetage;
- renseignements sur support informatique : par destruction physique et effacement logique;
- renseignements sur autre(s) support(s) : _____

(préciser le support et le mode de destruction)

Signature

28 mai 08
Date (Année-Mois-Jour)



ENGAGEMENT À LA CONFIDENTIALITÉ

Numéro
du
contrat

Je, ARTHUR GITAIN, m'engage à respecter la confidentialité des renseignements auxquels j'aurai accès au cours du contrat confié par la Société de l'assurance automobile du Québec.
Nom, prénom (en lettres moulées)

Je reconnais avoir pris connaissance des règles de sécurité concernant la protection des renseignements personnels et m'engage à les respecter. Plus particulièrement, je m'engage à :

- n'utiliser ces renseignements que dans le cadre des travaux confiés;
- n'intégrer ces renseignements que dans les seuls dossiers prévus pour l'accomplissement du présent contrat;
- conserver ces dossiers de façon à ce qu'il ne puissent être accessibles à des personnes non-autorisées;
- disposer de tout papier rebut par déchiquetage et de tout fichier informatique par destruction logique et effacement physique, si ceux-ci contiennent des renseignements personnels;
- ne conserver à la fin du contrat, aucun renseignement personnel transmis ou recueilli et à en disposer selon les normes et à la date qui seront prévues au certificat de destruction.

Signature

Date (Année-Mois-Jour)

