

Ce qui suit sont les termes d'un accord légal (l'« **Accord-cadre de souscription et de services** » ou « **ACSS** ») entre le Client dont le nom légal est indiqué sur la page de signature ci-dessous et sur le formulaire de devis/commande conclu en son nom et celui de ses filiales, affiliés et franchisés (collectivement, « **Client** ») et **Alaya Care, inc.**, une société canadienne (« **AlayaCare** ») régissant l'utilisation et l'accès du Client au dossier de santé électronique d'AlayaCare et aux services connexes en nuage.

### 1. Les engagements de service d'AlayaCare

#### 1.1 **Souscription et soutien aux logiciels et services professionnels.** AlayaCare :

- (i) Mettra sa plateforme logicielle de dossiers médicaux électroniques infonuagique et son logiciel de gestion clinique et financière à la disposition du Client et des Utilisateurs du Client sur une base d'abonnement (collectivement, les « **Services** »), conformément à un ou de plusieurs Devis/Commandes (chacun un « **Bon de commande** ») conclus par AlayaCare et le Client de temps à autre;
- (ii) Mettra à la disposition des Clients un soutien logiciel via le Soutien/Service d'assistance d'AlayaCare, lequel fait partie des Services, le tout conformément à l'ANS d'AlayaCare présenté sur <https://alayacare.com/fr-ca/sla/> (« **ANS** »);
- (iii) Mettra à disposition « contre rémunération » des services professionnels, éducatifs, de mise en œuvre, de configuration, de formation, opérationnels et/ou techniques en rapport avec le logiciel (« **Services professionnels** »), tels que définis dans un Bon de commande (et, dans certains cas, complétés par des énoncés de travaux) et régis par la Section 3 du présent ACSS ; et
- (iv) Fournira les services en conformité avec toutes les lois fédérales et provinciales applicables et les réglementations gouvernementales, notamment la LPRPDE et la PRPS (décrites plus en détail ci-dessous).

« **Données du Client** » désigne les dossiers médicaux électroniques des clients du client et tous les autres renseignements qui seraient considérés comme des renseignements personnels sur la santé ou tout autre descripteur similaire en vertu de la *LOI SUR LA PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS ET LES DOCUMENTS ÉLECTRONIQUES* (« **LPRPDE** »), de la *LOI SUR LA PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS SUR LA SANTÉ* (Ontario) (« **LPRPS** ») ou d'une législation similaire en vigueur dans une autre province.

« **Utilisateurs du client** » désigne les personnes autorisées par le client à utiliser les services et à y accéder et à qui le client a fourni des identifiants et des mots de passe afin d'accéder aux services et aux modules logiciels associés. Les Utilisateurs du Client peuvent inclure, sans s'y limiter, les employés, consultants, les franchisés, les entrepreneurs et les agents du Client, y compris les professionnels qualifiés des domaines de la médecine et des soins de santé, tels que déterminés et contrôlés par le Client.

#### 1.2 **Protection des données du Client d'AlayaCare.** AlayaCare :

- (i) Maintenir des garanties administratives, physiques et techniques appropriées pour la protection de la sécurité, de la confidentialité et de l'intégrité de toutes les Données du Client; obtenir des audits de tiers qui indiquent si la protection et la sécurité des Données du Client répondent aux normes industrielles établies pour la fourniture de services comparables aux Services; et
- (ii) Sauf indication contraire, héberger les Données du Client au Canada. Les détails des droits d'accès aux données et des obligations d'AlayaCare sont exposés dans la Politique de confidentialité d'AlayaCare disponible sur son site Web à <http://www.alayacare.com/privacy-policy> (en anglais).

### 2. Utilisation des services par le Client

#### 2.1 **Responsabilités du client.** Le Client est responsable de :

- (i) Respecter le présent ACSS et tous ses annexes et addenda (le Client et les Utilisateurs du Client s'y engagent);
- (ii) Maintenir des mesures de protection administratives, physiques et techniques appropriées pour protéger la sécurité, la confidentialité et l'intégrité de toutes les données ou informations électroniques appartenant au Client ou créées par lui, y compris les Données du Client, les messages textuels ou tout autre matériel téléchargé, publié ou stocké par l'utilisation des Services par le Client et les Utilisateurs du Client, auxquels le Client ou les Utilisateurs du Client peuvent accéder;
- (iii) Assurer l'exactitude, la qualité et la légalité des Données du Client et les moyens par lesquels le Client et les Utilisateurs du Client acquièrent les Données du Client;

- (iv) Gérer des combinaisons d'identité et de mot de passe des Utilisateurs du Client pour l'utilisation et l'accès aux Services;
- (v) Utiliser des efforts commercialement raisonnables pour empêcher le vol ou la perte de mots de passe, ou l'accès ou l'utilisation non autorisés des Services et notifier rapidement à AlayaCare tout vol de mot de passe, toute violation de sécurité, ou tout autre accès ou utilisation des services.
- (vi) N'utiliser les Services uniquement en conformité avec la documentation d'AlayaCare et toutes les lois, règles et réglementations gouvernementales locales ou provinciales, fédérales et/ou internationales applicables concernant l'utilisation des Services par le Client et les Utilisateurs du Client et la fourniture par le Client de soins à domicile et de services de soins à domicile aux Clients du Client.

## 2.2 **Actions interdites** Le Client ne peut pas :

- (i) Mettre les Services à la disposition de toute personne autre que les Utilisateurs du Client ou utiliser les Services autrement que dans le cadre de l'activité de soins à domicile ou de soins de santé à domicile du Client.
- (ii) Vendre, revendre, louer, multiplier ou transférer (sauf dans les cas prévus aux sections 0 et 14.5, ci-dessous) les Services.
- (iii) Utiliser les Services pour téléverser, diffuser, distribuer, établir un lien vers, publier, reproduire, participer à, propager ou transmettre l'un des éléments suivants : (a) un code malveillant, (b) des informations ou des communications illégales, frauduleuses, diffamatoires, obscènes, pornographiques, blasphématoires ou répréhensibles, (c) un contenu ou des données qui représenteraient faussement l'identité ou les qualifications du Client ou de tout Utilisateur, (d) un contenu ou des données qui constituent une violation de la vie privée d'un individu, ou (e) toute information ou tout contenu qui n'appartient pas légalement au Client sans l'autorisation du propriétaire du droit d'auteur ou des droits de propriété intellectuelle;
- (iv) Interférer avec ou perturber l'intégrité ou la performance des Services ou des données incluses de tiers;
- (v) Tenter d'accéder à la mise en œuvre des Services par une autre entité ou à tout système, réseau ou donnée connexe, auquel le Client n'a pas le droit légal d'accéder.
- (vi) Copier, dupliquer, reproduire ou déconstruire tout logiciel d'AlayaCare ou de tiers ou y faire de la rétro-ingénierie.

## 3. **Services professionnels d'AlayaCare**

3.1 **Étendue des services.** AlayaCare fournira au Client des Services professionnels tels que décrits dans les énoncés de travail, les plans de projet et autres artefacts de projet qui seront convenus par les parties de temps à autre (généralement « **Énoncés de travail** » ou « **EDT** »). Chaque Énoncé de travail doit définir les termes liés aux Services professionnels, y compris la portée, l'échéancier, les responsabilités, les honoraires et le taux salarial et doit régir chaque engagement individuel.

AlayaCare supportera ses propres coûts dans l'accomplissement des Services professionnels, y compris la main-d'œuvre, les frais généraux et les fournitures, sauf que si l'exécution des Services exige que les ressources d'AlayaCare soient sur le site du Client, alors, sur présentation par AlayaCare de la documentation et des reçus appropriés, AlayaCare peut facturer au Client des dépenses raisonnables liées au voyage.

### 3.2 **Responsabilités du client.**

- (i) La capacité d'AlayaCare à fournir les Services professionnels requiert la coopération du Client sous la forme de réponses opportunes aux demandes d'information, et l'exécution rapide et opportune par le Client de ses obligations, comme défini dans l'EDT et la documentation du projet connexe. Dans le cas où le Client ne s'acquitte pas de ses responsabilités en temps opportun, AlayaCare peut être retardée dans l'accomplissement de ses obligations et des coûts ou dépenses supplémentaires encourus par AlayaCare peuvent être facturés au Client.
- (ii) Le Client accepte de nommer un représentant qui assurera une liaison professionnelle et rapide avec AlayaCare; aura l'expertise et l'autorité nécessaires pour faire participer le Client; sera disponible pendant les heures de bureau lorsque demandé par AlayaCare; et rencontrera les représentants d'AlayaCare à des intervalles réguliers et convenus pour examiner les progrès et résoudre les problèmes liés à chaque Plan de Projet.
- (iii) Le Client accepte de fournir une direction et des décisions de gestion comme raisonnablement demandé par AlayaCare et de rendre disponible pour référence et utilisation par AlayaCare ces données, documentation, et autres matériaux et informations qui sont raisonnablement demandés par AlayaCare pour exécuter les Services professionnels.

### 3.3 **Matériels du projet**

- (i) **Propriété du Client.** Le Client doit posséder tous les droits, titres et intérêts dans et sur toute sa propriété, y compris sa technologie, ses processus d'affaires, ou d'autres éléments propriétaires qui font partie des livrables et sont énoncés dans un EDT (« **Propriété du Client** »). AlayaCare est en droit d'utiliser la propriété du client dans le seul but de fournir les services professionnels à ce dernier.
- (ii) **Livrables.** AlayaCare est propriétaire de tous les droits, titres et intérêts dans et sur les Livrables (à l'exclusion de toute Propriété du Client) qui sont dérivés de et relatifs au Logiciel AlayaCare. Sous réserve des conditions de l'ACSS, AlayaCare fournit au Client une licence limitée, non exclusive et non transférable pour utiliser les Livrables uniquement pour les opérations internes du Client dans le cadre de son abonnement au Logiciel.
- (iii) **Outils.** Rien dans le présent ACSS ne doit être interprété comme une cession ou un transfert des droits de propriété intellectuelle sur les outils, bibliothèques, savoir-faire, techniques et expertises propriétaires utilisés par AlayaCare pour développer les Livrables.

3.4 **Processus d'Autorisation de modification.** Si le Client demande la modification de l'un des spécifications, exigences, Livrables, ou étendue des Services professionnels décrits dans tout EDT, et à condition que ces changements ne modifient pas matériellement la nature du projet ou n'excèdent pas la capacité d'AlayaCare à l'exécuter, AlayaCare préparera et soumettra rapidement un projet d'Autorisation de modification reflétant les changements demandés par le Client et proposant des ajustements raisonnables, le cas échéant, à l'échéancier de travail et aux dates de livraison de chaque livrable et/ou à l'estimation ou au prix fixé dans l'énoncé des travaux, (chacun, une « **Autorisation de modification** »). Des Autorisations de modification peuvent être soumises par AlayaCare en raison de (i) retards ou de manquements de la part du Client; ou (ii) de l'échec de l'une des hypothèses et conditions décrites dans l'EDT. Les Autorisations de modification ne sont pas contraignantes à moins qu'elles soient exécutées par les deux parties, et jusqu'à ce qu'elles le soient. Les Autorisations de modification signées seront considérées comme faisant partie de, et soumises à, cet ACSS.

3.5 **Garantie des Services professionnels.** AlayaCare garantit : (a) Qu'elle-même et chacun de ses employés, consultants et sous-traitants, le cas échéant, auxquels elle fait appel pour fournir et exécuter les Services professionnels, possèdent les connaissances, les compétences, l'expérience, les qualifications et les ressources nécessaires pour fournir et exécuter les Services professionnels conformément à cet EDT; et (b) que les Services professionnels seront exécutés et livrés au Client de manière correcte, diligente et professionnelle, conformément aux normes industrielles, aux lois et aux réglementations gouvernementales applicables à l'exécution de ces services. La capacité d'AlayaCare à exécuter avec succès ces services dépend de la fourniture par le Client d'informations opportunes, de l'accès aux ressources et de sa participation. Si, sans faute ou retard du Client, les Services professionnels ne sont pas conformes à la garantie précédente, et que le Client notifie AlayaCare dans les 60 jours suivant la livraison des Services professionnels par AlayaCare, le Client peut demander à AlayaCare de réexécuter les parties non conformes des Services professionnels.

## 4. **Produits et fournisseurs de services tiers**

4.1 **Fournisseurs tiers.** AlayaCare permet à certains développeurs de logiciels tiers approuvés et aux fournisseurs de systèmes d'information de rendre les logiciels, services et fonctionnalités accessibles via, et interopérables avec, la plateforme AlayaCare. AlayaCare peut fournir au Client la capacité d'accéder à ces systèmes tiers, soit :

- (i) en obtenant une licence pour le système de la tierce partie et en l'intégrant ou en l'incluant dans la plateforme AlayaCare (appelée « **Technologie embarquée** »), ou
- (ii) En établissant une connexion avec la plateforme logicielle ou le système d'information d'un tiers et la plateforme AlayaCare (appelée « **Service Connecté** »).

4.2 **Technologie embarquée.** Si le Client a souscrit à l'utilisation de la Technologie Embarquée, il peut être tenu de signer des conditions contractuelles supplémentaires sous la forme d'un addendum à cet ACSS qu'AlayaCare est tenue de transmettre aux Clients.

4.3 **Services connectée.** Le Client reconnaît qu'avant qu'AlayaCare ne lui permette d'accéder à un Service connecté, il est tenu d'établir une relation contractuelle directe avec le fournisseur du Service connecté, y compris les conditions commerciales, les politiques de confidentialité et le soutien. Le temps de disponibilité, la disponibilité et le soutien des Services Connectés sont exclus des garanties de niveau de service d'AlayaCare et, le cas échéant, sont fournis par le fournisseur du Service Connecté. AlayaCare ne garantit ni ne soutient les Services Connectés, qu'ils soient ou non désignés

comme « certifiés » ou autrement, sauf si cela est spécifié dans un Bon de commande ou un Addendum spécifique à cet ACSS.

## **5. Frais et paiements**

5.1 **Frais.** Le Client paiera tous les frais spécifiés dans les Bons de commande et les Factures associées, à partir des dates indiquées dans le Bon de commande.

5.2 **Facturation et paiement.** AlayaCare facturera le Client à l'avance ou autrement conformément au document pertinent suivant :

Bon de commande Les frais facturés sont exigibles conformément aux modalités de paiement énoncées dans le Bon de commande ou, en l'absence d'indication, comme indiqué sur la facture correspondante. Le Client est responsable de fournir des renseignements de facturation et de contact complets et exacts et d'informer AlayaCare de toute modification à ces renseignements.

### **5.3 Frais de retard.**

5.3.1 **Intérêt.** AlayaCare peut facturer des intérêts sur les montants en souffrance, comme le permet la loi et comme le prévoient les factures d'AlayaCare.

5.3.2 **Suspension des services.** Si tout montant est en retard de 30 jours ou plus, AlayaCare peut, sur préavis de 10 jours, suspendre la fourniture par AlayaCare des Services au Client, y compris les services de Soutien. Le Client peut réactiver les Services en payant intégralement (i) le solde des frais en souffrance du client.

5.3.3 **Résiliation pour cause.** Si un montant est en retard de 90 jours ou plus, AlayaCare peut, moyennant un avis final de 30 jours, résilier pour cause cet ACSS, y compris la cessation de la fourniture des Services par AlayaCare et le retour des Données du Client. L'avis final de résiliation énoncera les processus, procédures et formats par lesquels les Données du Client seront mises à la disposition du Client, étant entendu qu'AlayaCare n'aura aucune obligation d'imprimer ou de convertir autrement les Données du Client dans un format préféré du Client. Les Données du Client seront, après leur retour au Client, conservées lorsque la loi l'exige spécifiquement et seront autrement supprimées des systèmes d'AlayaCare.

5.3.4 **Litiges sur les frais.** Si le Client conteste raisonnablement et de bonne foi les frais, il doit fournir à AlayaCare un avis écrit de ce différend dans les 60 jours de la date de la facture applicable, période après laquelle le droit du Client de contester expire. Le Client doit coopérer diligemment avec AlayaCare pour résoudre le différend et payer tous les frais non contestés lorsqu'ils sont dus.

5.4 **Taxes.** Les prix indiqués dans le Bon de commande ne comprennent pas les taxes applicables, dont le Client est responsable, y compris, mais sans s'y limiter, les taxes sur les biens personnels, les taxes de vente, les taxes d'utilisation, les taxes d'importation, les taxes sur les services de télécommunication, les services d'information, les services de traitement des données ou les frais gouvernementaux similaires qui peuvent être évalués par toute juridiction, qu'ils soient basés sur le revenu brut ou la livraison de produits ou de services.

## **6. Données et droits de propriété**

6.1 **Licence par AlayaCare peut utiliser les Services et y accéder.** AlayaCare accorde au Client un droit limité, non exclusif et non transférable (sauf en vertu de la présente Section 0 et de la Section 14.5 [Cession] ci-dessous) d'accéder et d'utiliser, et de permettre aux Utilisateurs du Client d'accéder et d'utiliser, les Services pendant la Durée. Sous réserve des droits limités accordés au Client en vertu du présent ACSS, AlayaCare se réserve tous les droits, titres et intérêts dans et sur les Services, y compris tous les droits de propriété intellectuelle liés au logiciel sous-jacent et aux services intégrés.

6.2 **Licence par le Client pour héberger et collecter les Données du Client.** Le Client accorde à AlayaCare une licence internationale à durée limitée pour héberger, copier, transmettre et afficher les Données du Client comme nécessaire pour qu'AlayaCare fournisse les Services conformément à cet ACSS, y compris la fourniture de sauvegardes sécurisées et en relation avec les activités de récupération de données. Le Client comprend et accepte qu'AlayaCare puisse recueillir des Données du Client afin de fonctionner efficacement ainsi que pour aider à fournir des mises à jour et des fonctionnalités supplémentaires à la plateforme AlayaCare. Les Données du Client peuvent être fournies directement par le Client ou collectées en observant l'interaction du Client et l'utilisation des Services AlayaCare. AlayaCare recueille également des informations qui peuvent être disponibles à partir d'autres sources et peuvent être combinées avec les données recueillies dans la fourniture des Services AlayaCare. AlayaCare peut utiliser des informations anonymisées et agrégées recueillies en relation

avec les Données Client obtenues par le biais d'enquêtes « dans l'application » ou par courriel pour améliorer la qualité des Services AlayaCare, pour fournir des services supplémentaires et pour le marketing des Services AlayaCare. Ces informations anonymes et agrégées ne sont pas associées à un compte individuel et n'identifieront pas le Client, ses clients, ni aucun fournisseur de soins. AlayaCare ne divulguera pas les Données Client qui ne sont pas anonymisées. Le Client reconnaît et accepte qu'AlayaCare effectue une sauvegarde quotidienne des Données Client à des fins de reprise après sinistre et le Client permet à AlayaCare d'accéder et de copier les Données Client à cette fin. Sous réserve des droits accordés par le Client en vertu du présent ACSS et de la Politique de confidentialité, AlayaCare n'acquiert aucun autre droit, titre ou intérêt du Client dans ou sur les Données du Client, y compris tout droit de propriété intellectuelle sur ces données.

**6.3 Obligation de divulgation.** AlayaCare peut divulguer les données du Client si elle est contrainte par la loi de le faire, à condition qu'elle donne au Client un préavis de cette divulgation forcée (dans la mesure permise par la loi) et une assistance raisonnable, aux frais du Client, si le Client souhaite contester la divulgation.

## **7. Confidentialité et non-divulgation**

**7.1 Renseignements confidentiels et techniques.** Sous réserve des limitations énoncées dans la section 7.2, les « **Renseignements confidentiels** » comprennent les renseignements de nature confidentielle ou exclusive divulgués par une partie à l'autre partie, y compris expressément les renseignements financiers, notamment les budgets, les prévisions, les projections, les estimations et les analyses connexes; les renseignements sur les clients et les données connexes sur les clients, notamment les renseignements personnels et les renseignements médicaux protégés, les contrats, les pratiques, les services et le soutien, les procédures et tous les renseignements techniques. Les « **renseignements techniques** » comprennent les renseignements sur les produits et les plans de produits, les conceptions et les spécifications techniques, les logiciels, les algorithmes, le savoir-faire, les techniques, les rapports, les méthodes, les stratégies, les plans, les documents, les schémas, les concepts, les outils, les modèles, les inventions et les divulgations de brevets. Les renseignements confidentiels et techniques peuvent être divulgués par écrit, à l'oral, par voie électronique, sur un site Web ou sous une autre forme, qu'ils soient ou non spécifiquement identifiés comme confidentiels au moment de la divulgation. Les renseignements confidentiels comprennent également tous les renseignements que l'une ou l'autre des parties a reçus de tiers et qu'elle est tenue de traiter de manière confidentielle. Les renseignements confidentiels comprennent les renseignements obtenus au cours de visites d'installations ou autrement par le biais d'inspections et comprennent également tout bilan, résumé ou analyse fondé sur des renseignements confidentiels. Les renseignements confidentiels englobent toutes les copies des Renseignements confidentiels, qui ne peuvent être faites qu'avec l'autorisation écrite de la partie divulgateur.

**7.2 Exceptions.** Les renseignements confidentiels excluent expressément les renseignements : (a) qui sont ou deviennent généralement connus ou disponibles sans acte ou défaut d'acte de la part d'un destinataire; (b) qui sont connus par un destinataire sans obligation de maintenir leur confidentialité au moment où il les reçoit, comme en témoignent ses archives écrites; (c) qui sont fournis à un destinataire par un tiers de plein droit et sans restriction de divulgation; (d) qui sont développés indépendamment par un destinataire sans manquement au présent accord, comme en témoignent ses archives écrites ou (e) sont divulgués en réponse à une ordonnance valide d'un tribunal ou de tout autre organisme gouvernemental (à condition que la partie qui répond ait d'abord informé l'autre partie et ait fait un effort raisonnable pour obtenir une ordonnance de protection exigeant que les renseignements confidentiels ainsi divulgués soient utilisés uniquement aux fins pour lesquelles l'ordonnance a été émise) ou sont autrement requis par la loi.

**7.3 Non-divulgation.** Chaque partie du présent ACSS conservera les renseignements confidentiels de l'autre en toute confiance et ne les divulguera à aucun tiers ni ne les utilisera, sauf dans la mesure où cela est nécessaire pour fournir des Services, des Services professionnels ou pour remplir les obligations de chaque partie en vertu du présent ACSS (« **Objet** »). Les renseignements confidentiels ne doivent pas non plus être utilisés par le destinataire pour une raison autre que le but poursuivi ni d'une manière qui constituerait une violation de toute loi ou réglementation.

## **8. Garanties, reconnaissances et exonérations de responsabilité**

**8.1 Garanties du client.** Le client garantit : (i) Qu'il a valablement souscrit le présent ACSS et les annexes associées et qu'il a le pouvoir légal de le faire; et (ii) que son abonnement aux Services ou tout Service professionnel n'est ni subordonné à la livraison de toute fonctionnalité ou caractéristique future ni dépendant de tout commentaire oral ou écrit fait par AlayaCare concernant toute fonctionnalité ou caractéristique future.

**8.2 Reconnaissances du client.** Le client comprend, reconnaît et accepte que, à l'exception de ce qui est indiqué dans le présent ACSS : (i) AlayaCare n'a fait aucune déclaration ou garantie que l'utilisation des services assurera la conformité du client vis-à-vis de toutes les lois, règles et réglementations applicables; (ii) le client assume tous les risques associés à son utilisation des services en matière de prestation de soins de santé et de services médicaux et vis-à-vis les lois, règles et réglementations applicables; (iii) Les Services ne sont pas appropriés ou disponibles pour une utilisation dans tous les pays; (iv) il est interdit au Client d'accéder à des matériaux provenant de pays ou d'États où le contenu de ces derniers est illégal; (v) le Client accepte toutes les mises à jour des Services, y compris les outils, les utilitaires, les améliorations ou les mises à jour générales visant à améliorer et à renforcer les caractéristiques et les performances des Services; (vi) les Services sont des services basés sur le nuage destinés à délivrer des messages non critiques, non urgents entre les Utilisateurs du Client; (vii) les Services dépendent d'un certain nombre de facteurs hors du contrôle d'AlayaCare, y compris, mais sans s'y limiter, le fonctionnement du matériel et des services réseau fournis par des tiers; (viii) les Services ne sont pas un substitut aux systèmes actuels de tout praticien médical pour administrer et sauvegarder les traitements médicaux et/ou les médicaments; (ix) il peut y avoir des échecs de communication occasionnels ou des retards dans la livraison ou la réception de communications correctement envoyées qui sont hors du contrôle d'AlayaCare; et (x) le Client ne s'attend pas à ce que les Services fonctionnent au même niveau de performance et/ou de fiabilité raisonnablement attendu de dispositifs médicaux utilisés dans la livraison de soins médicaux critiques.

**8.3 Garanties d'AlayaCare.** AlayaCare garantit, sous réserve de toute autre condition restrictive ou modificative du présent ACSS : (i) Qu'elle a valablement conclu le présent ACSS et qu'elle a le pouvoir légal de le faire; (ii) que les Services n'enfreignent pas ou ne détournent pas les droits intellectuels d'un tiers; (iii) qu'elle est propriétaire des Services et qu'elle a obtenu les licences appropriées afin que le Client ait le droit d'utiliser tout logiciel tiers intégré; (iv) qu'à la connaissance d'AlayaCare, il n'y a pas de réclamation ou de procédure, en cours ou imminente, alléguant que tout logiciel ou équipement d'AlayaCare enfreint ou détourne les droits de propriété intellectuelle d'un tiers; (v) les Services sont dûment protégés par des logiciels de sécurité antivirus et anti-intrusion « à jour » et commercialement raisonnables pour prévenir les bogues, virus, interruptions, erreurs, vol, destruction et corruption qui affecteraient les Services; et (vii) la fonctionnalité des Services ne sera pas diminuée matériellement pendant la Durée. AlayaCare fera des efforts commercialement raisonnables pour atteindre, à tous égards importants, la fonctionnalité décrite dans toute documentation que AlayaCare peut fournir au Client et, si elle n'est pas en mesure d'atteindre une telle fonctionnalité, le seul et unique recours du Client sera de résilier ces Services et cet ACSS.

**8.4 Garantie des Services professionnels.** AlayaCare garantit : (a) Qu'elle-même et chacun de ses employés, consultants et sous-traitants, le cas échéant, auxquels elle fait appel pour fournir et exécuter les Services professionnels, possèdent les connaissances, les compétences, l'expérience, les qualifications et les ressources nécessaires pour fournir et exécuter les Services professionnels conformément à l'EDT; et (b) que les Services professionnels seront exécutés et livrés au Client de manière correcte, diligente et professionnelle, conformément aux normes industrielles, aux lois et aux réglementations gouvernementales applicables à l'exécution de ces services. La capacité d'AlayaCare à exécuter avec succès ces services dépend de la fourniture par le Client d'informations opportunes, de l'accès aux ressources et de sa participation. Si, sans faute ou retard du Client, les Services professionnels ne sont pas conformes à la garantie précédente, et que le Client notifie AlayaCare dans les 60 jours suivant la livraison des Services professionnels par AlayaCare, le Client peut demander à AlayaCare de réexécuter les parties non conformes des Services professionnels.

**8.5 EXONÉRATION D'ALAYACARE'S EN MATIÈRE DE GARANTIES ET DE REPRÉSENTATION.** À L'EXCEPTION DES DISPOSITIONS DÉCRITES DANS LE PRÉSENT ACSS. LE LOGICIEL SOUSCRIPTIF, LE SOUTIEN A LA CLIENTÈLE ET LES SERVICES PROFESSIONNELS SONT FOURNIS « TELS QUELS ». DANS TOUTE LA MESURE PERMISE PAR LA LOI APPLICABLE, ALAYACARE, LES AFFILIÉS D'ALAYACARE ET LES FOURNISSEURS DE SERVICES OU DE DONNÉES TIERS D'ALAYACARE, LES CONCÉDANTS DE LICENCE, LES DISTRIBUTEURS OU LES FOURNISSEURS (COLLECTIVEMENT DÉNOMMÉS « FOURNISSEURS ») DÉCLINENT TOUTE GARANTIE, EXPRESSE OU IMPLICITE, Y COMPRIS TOUTE GARANTIE SELON LAQUELLE LES SERVICES SONT ADAPTÉS À UN USAGE PARTICULIER ET TOUTE GARANTIE LIÉE AU TITRE, À LA QUALITÉ MARCHANDE, À LA PERTE DE DONNÉES, À LA NON-INTERFÉRENCE OU À LA NON-VIOLATION DE TOUT DROIT DE PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE, OU À L'EXACTITUDE, LA FIABILITÉ, LA QUALITÉ OU LE CONTENU DES SERVICES OU DES LIENS VERS CEUX-CI. ALAYACARE NE GARANTIT PAS L'ACCÈS À L'INTERNET OU À TOUT AUTRE SERVICE, CONTENU OU DONNÉES TRANSMIS PAR LE BIAIS DE LA SOUSCRIPTION AUX SERVICES LOGICIELS. SOUS RÉSERVE DES DISPOSITIONS EXPRESSÉMENT ÉNONCÉES DANS LE PRÉSENT ACSS, ALAYACARE ET SES FOURNISSEURS DÉCLINENT TOUTE REPRÉSENTATION OU GARANTIE QUE L'UTILISATION DES SERVICES PAR LE CLIENT SATISFERA OU ASSURERA LA CONFORMITÉ À TOUTE OBLIGATION LÉGALE, Y COMPRIS, MAIS SANS S'Y LIMITER, LES LOIS OU LES RÈGLEMENTS.

## 9. Indemnisations

9.1 **Indemnisation par AlayaCare.** AlayaCare indemnifiera et défendra le Client contre toutes les réclamations, responsabilités, demandes, poursuites, actions, procédures, amendes, dépenses, pénalités, jugements ou coûts (« **Réclamations** ») faits ou intentés contre le Client par un tiers alléguant que l'utilisation par le Client des Services comme autorisée en vertu du présent ACSS enfreint ou détourne les droits de propriété intellectuelle d'un tiers (« **Réclamation contre le Client** »), et indemnifiera le client pour tous les dommages directs, les honoraires d'avocat et les coûts finalement accordés au client à la suite d'un règlement approuvé par un tribunal d'une réclamation contre le client, ainsi que pour les montants payés par le client dans le cadre de ce règlement, à condition que le client : (a) soumette rapidement à AlayaCare un avis écrit de la Réclamation dont il fait l'objet; (b) donne à AlayaCare le contrôle exclusif de la défense et du règlement de la Réclamation contre le Client (à condition qu'AlayaCare ne puisse pas régler une Réclamation contre le Client à moins que le règlement libère inconditionnellement le Client de toute responsabilité); et (c) fournisse à AlayaCare toute l'assistance raisonnable, aux frais d'AlayaCare. Dans le cas d'une Réclamation contre le Client, ou si AlayaCare croit raisonnablement que les Services peuvent enfreindre ou détourner les droits d'un tiers, AlayaCare peut à sa discrétion et sans frais pour le Client : (i) modifier les Services afin qu'ils ne soient plus contrefaits ou détournés, sans violer les garanties d'AlayaCare; (ii) obtenir une licence pour l'utilisation continue des Services par le Client conformément au présent ACSS; ou (iii) résilier le présent ACSS conformément à ses dispositions de résiliation.

9.2 **Exclusions d'indemnisation.** Les obligations d'indemnisation énoncées à l'article 9.1 ne s'appliquent pas aux réclamations dans la mesure où elles découlent : (a) de l'utilisation par le Client des Services en violation du présent ACSS ou de la loi applicable; (b) d'actes de négligence ou d'omissions du Client; (c) de l'utilisation par le Client des Services après qu'AlayaCare ait notifié au Client de cesser l'utilisation en raison d'une réclamation pour contrefaçon; ou (d) de modifications apportées aux Services ou l'utilisation des Services en combinaison avec tout logiciel, application ou service non réalisé ou fourni par AlayaCare.

9.3 **Indemnisation par le Client.** Le Client indemnifiera, défendra et tiendra indemne AlayaCare, ses sociétés affiliées, les Tiers mentionnés dans la Section et les fournisseurs contractés par AlayaCare pour livrer tout ou partie des Services contre toute Réclamation faite ou intentée contre AlayaCare par un tiers alléguant, sans limitation, un préjudice personnel, un délit, une faute professionnelle médicale, ou d'autres actes, erreurs ou omissions dans la fourniture de soins médicaux ou d'informations médicales ou qui découlent autrement de, ou sont de quelque manière que ce soit liés aux Données du Client, à l'accès du Client et des Utilisateurs du Client à ou à l'utilisation des Services en violation du présent ACSS ou en violation des droits de propriété intellectuelle de tout tiers, le ou les actes négligents ou fautifs du Client ou des Utilisateurs du Client, et/ou la violation par le Client ou les Utilisateurs du Client de la loi pertinente et/ou applicable (une « **Réclamation contre AlayaCare** »), et le Client devra indemniser, défendre et dégager de toute responsabilité AlayaCare contre toutes les pertes, dommages, dépenses (y compris les honoraires raisonnables d'avocats et d'experts) en résultant, que ces Réclamations contre AlayaCare soient prévisibles ou non à la Date d'entrée en vigueur, à moins que ces Réclamations ne résultent d'actes ou d'omissions de négligence grave de la part d'AlayaCare; à condition qu'AlayaCare doive : (a) donner sans délai au client un préavis écrit de la réclamation à son encontre; (b) donner au client le contrôle exclusif de la défense et du règlement de la réclamation déposée contre AlayaCare (à condition que le client ne puisse pas régler une réclamation contre AlayaCare sauf si le règlement exonère inconditionnellement AlayaCare de toute responsabilité); et (c) fournir au client, à ses frais, toute assistance raisonnable.

9.4 **Recours exclusif.** La présente section énonce la seule responsabilité de la partie indemnissante à l'égard de l'autre partie, ainsi que le recours exclusif de la partie indemniée contre cette dernière, pour tout type de réclamation décrite dans la présente section.

## 10. Limitation de responsabilité

10.1 **Aucune responsabilité.** AlayaCare n'assume aucune responsabilité pour : (i) Tout compromis, perte, retard, altération ou interception des Données du Client pendant la transmission de toute donnée à travers des réseaux informatiques ou des installations de télécommunication (y compris, mais non limité à l'Internet) qui ne sont pas détenus ou exploités par AlayaCare; ou (ii) la fiabilité ou la performance de tous connexion, réseaux informatiques ou installations de télécommunication (y compris, mais non limité à l'Internet) qui ne sont pas détenus ou exploités par AlayaCare; ou (iii) des tiers qui ne sont pas des sous-traitants d'AlayaCare.

10.2 **DOMMAGES INDIRECTS.** DANS LA MESURE OÙ DE TELLES EXCLUSIONS SONT AUTORISÉES PAR LA LOI APPLICABLE, NI LE CLIENT NI ALAYACARE NE SERONT RESPONSABLES, ET LA MESURE DES DOMMAGES EN VERTU DU PRÉSENT ACCORD DE SERVICE N'INCLURA PAS, TOUT DOMMAGE INDIRECT, CONSÉCUTIF OU

ACCESSOIRE, PUNITIF, SPÉCIAL OU EXEMPLAIRE DÉCOULANT DE OU LIÉ À L'EXÉCUTION OU À L'ÉCHEC DE L'EXÉCUTION DU CLIENT OU D'ALAYACARE EN VERTU DU PRÉSENT ACSS OU TOUTE ANNEXE / ADDENDUM CONSTITUANT UN ÉLÉMENT DU PRÉSENT ACSS.

10.3 **LIMITATION.** LA RESPONSABILITÉ D'ALAYACARE RELATIVE À LA SOUSCRIPTION AU SERVICE LOGICIEL NE DÉPASSERA EN AUCUN CAS LE MONTANT TOTAL DES FRAIS DE SOUSCRIPTION PAYÉS PAR LE CLIENT AU COURS DES DOUZE (12) MOIS PRÉCÉDANT LA DATE DE SURVENANCE DE CETTE RESPONSABILITÉ. LA RESPONSABILITÉ D'ALAYACARE POUR LES SERVICES PROFESSIONNELS OU LES PRODUITS LIVRABLES ASSOCIÉS NE DÉPASSERA EN AUCUNE CIRCONSTANCE LE MONTANT PAYÉ POUR LES SERVICES PROFESSIONNELS INDIQUÉS DANS UNE COMMANDE OU UN ÉNONCÉ DE TRAVAIL PARTICULIER.

10.4 **EXCEPTIONS.** LES LIMITATIONS ET EXONÉRATIONS DE RESPONSABILITÉ PRÉVUES À L'ARTICLE 10.2 (DOMMAGES INDIRECTS) NE S'APPLIQUENT PAS : (A) AUX OBLIGATIONS D'INDEMNISATION; (B) À LA RESPONSABILITÉ RÉSULTANT D'UNE NÉGLIGENCE GRAVE, D'UNE FRAUDE OU D'UNE FAUTE INTENTIONNELLE OU CRIMINELLE D'UNE PARTIE; OU (C) AUX DOMMAGES OCCASIONNÉS PAR LA RÉSILIATION ABUSIVE OU INJUSTIFIÉE DU PRÉSENT CONTRAT DE SERVICE OU L'ABANDON DE LA TOTALITÉ OU DE LA QUASI-TOTALITÉ DES TRAVAUX NÉCESSAIRES À L'EXÉCUTION DES SERVICES.

## 11. Durée et Résiliation

11.1 **Durée de l'ACSS.** Cet ACSS prendra effet à la date de sa signature par le client (« **Date d'entrée en vigueur** ») et se poursuivra jusqu'à ce que tous les abonnements et services achetés en vertu des présentes aient expiré ou aient été résiliés.

11.2 **Durée des souscriptions.** La durée de la souscription du Client au logiciel sera définie dans le Formulaire de commande du Client (« **Durée initiale** »). Après toute Durée initiale, l'abonnement du Client aux Services sera renouvelé automatiquement sur une base annuelle dans tous les cas, à moins qu'il ne soit renouvelé pour une durée différente ou résilié conformément à la présente section. La durée des services professionnels est précisée dans l'énoncé des travaux applicable.

11.3 **Résiliation pour cause.** Toute partie peut résilier le présent ACSS pour cause : (i) sur notification écrite préalable de 30 jours à l'autre partie concernant une violation importante, si cette dernière n'est pas corrigée à l'expiration de la période de notification; ou (ii) si l'autre partie fait l'objet d'un dépôt de bilan ou de toute autre procédure relative à l'insolvabilité, la mise sous séquestre, la liquidation ou la cession au profit des créanciers.

11.4 **Effets de la résiliation.** Lors de la résiliation du présent ACSS, tous les droits et obligations des parties seront automatiquement résiliés, à l'exception de ceux énoncés dans la présente Section 11.4, et AlayaCare ne sera pas tenue responsable de la cessation des Services ou de la cessation de l'accès du Client aux Services ou de leur utilisation. AlayaCare mettra à disposition, sur demande du Client, dans les 90 jours de la résiliation du présent ACSS, toutes les Données du Client. Lors de la fourniture au Client des Données du Client, AlayaCare n'aura aucune obligation de maintenir ou de fournir au Client quelques Données du Client que ce soit et pourra par la suite, conformément à la loi applicable, supprimer les Données du Client dans les systèmes d'AlayaCare ou autrement en sa possession ou sous son contrôle.

## 12. Assurance

12.1 **Assurance d'AlayaCare.** AlayaCare maintiendra, sans frais pour le Client, une couverture d'assurance (y compris une couverture de cyberresponsabilité) avec des limites commercialement raisonnables pour la fourniture des Services. AlayaCare doit, sur demande, fournir au Client un certificat énonçant la couverture d'assurance d'AlayaCare et prévoyant que le Client soit un assuré supplémentaire en vertu de ces polices, si le Client le demande.

12.2 **Assurance du Client.** Le Client maintiendra, sans frais pour AlayaCare, une couverture d'assurance (y compris une couverture pour faute professionnelle médicale) avec des limites commercialement raisonnables en rapport avec les installations du Client, les Données et la fourniture de services de soins de santé aux clients du Client, de sorte que cette couverture soit disponible en cas de réclamation par l'un des Utilisateurs ou clients du Client contre AlayaCare.

## 13. Avis

13.1 **Avis à l'intention d'AlayaCare.** Le Client contracte avec Alaya Care inc., une société existant en vertu des lois du Canada, dont le siège social est situé au 4200 boulevard Saint-Laurent, Suite 800, Montréal, QC H2W 2R2.

13.2 **Avis à l'intention du Client.** Les avis au Client seront adressés au contact pertinent désigné par le Client sur la Page d'Acceptation du présent ACSS, sur tout Bon de Commande, ou tel que fourni ultérieurement *via* les Services.

13.3 **Mode de notification.** Sauf indication contraire dans le présent ACSS, tous les avis, autorisations et approbations prévus par les présentes seront donnés par écrit et seront réputés avoir été remis : (i) en mains propres; (ii) le cinquième jour ouvrable suivant l'envoi par la poste; (iii) le deuxième jour ouvrable suivant l'envoi par télécopie confirmée ; ou (iv) le premier jour ouvrable suivant l'envoi par courriel (étant entendu que le courriel n'est pas suffisant pour notifier une réclamation indemnisable).

## **14. Dispositions générales**

14.1 **Législation applicable et juridiction compétente.** Le présent ACSS est régi par la province de l'Ontario et les lois fédérales du Canada, sans égard aux dispositions relatives aux conflits de lois. Pour résoudre tout litige découlant du présent ACSS, le client accepte la compétence exclusive de la province de l'Ontario.

14.2 **Anticorruption.** Le Client n'a pas reçu ou ne s'est pas vu offrir de pot-de-vin illégal ou inapproprié, de dessous de table, de paiement, de cadeau ou d'objet de valeur de la part d'un employé ou d'un agent d'AlayaCare dans le cadre de cet ACSS, à l'exception des cadeaux et divertissements raisonnables fournis dans le cours normal des affaires. Si le Client découvre une violation de la restriction ci-dessus, il déploiera des efforts raisonnables pour en informer AlayaCare dans les plus brefs délais.

14.3 **Accord complet.** Cet ACSS, y compris tous les formulaires de commande, les pièces et les addenda joints aux présentes ou incorporés par référence aux présentes, constitue l'intégralité de l'accord entre le client et AlayaCare et remplace tous les accords, propositions ou représentations antérieurs et contemporains, qu'ils soient écrits ou oraux, concernant son objet. Toutefois, dans la mesure où il y a un conflit ou une incohérence entre les dispositions dans le corps de cet ACSS et tout pièce, addendum ou formulaire de commande joint aux présentes, l'ordre de préséance sera : (1) Le bon de commande applicable, (2) le présent ACSS, et (3) l'annexe ou l'addendum applicable. Nonobstant toute disposition contraire, aucune condition énoncée dans le bon de commande du client ou tout autre document de commande (à l'exception des formulaires de commande joints aux présentes) ne sera ajoutée au présent accord ou n'en fera partie, et toutes ces conditions seront nulles et non avenues.

14.4 **Frais juridiques.** Le Client doit acquitter, sur demande, les frais juridiques raisonnables d'AlayaCare et les autres dépenses engagées par AlayaCare pour percevoir les frais, charges ou dommages lui étant dus en vertu du présent ACSS.

14.5 **Mandat.** Aucune des parties ne peut céder ses droits ou obligations en vertu des présentes, que ce soit par application de la loi ou autrement, sans le consentement écrit préalable de l'autre partie (qui ne doit pas être refusé sans motif valable). Toutefois, l'une des parties peut céder le présent ACSS dans son intégralité (y compris tous les Bons de commande) sans le consentement de l'autre partie à sa société affiliée ou dans le cadre d'une fusion, d'une acquisition, d'une réorganisation d'entreprise ou de la vente de la totalité ou de la quasi-totalité de ses actifs n'impliquant pas un concurrent de l'autre partie. Le présent ACSS lie les parties, leurs successeurs respectifs et leurs ayants droit autorisés et s'applique à leur profit.

Le signataire du client ci-dessous déclare qu'il conclut le présent accord-cadre de souscription et de services au nom du client et qu'il est habilité à lier le client aux présentes, y compris à tous les bons de commande, annexes, pièces et compléments annexés ou incorporés par référence dans les présentes.