

Kodak Alaris Operations Canada Inc. (la « Alaris ») et Vous, le Client (« Client ») **concluez les présentes Modalités et conditions de service d'entretien standard (le « Contrat »)** et convenez que les modalités et conditions suivantes s'appliqueront à la prestation de services par la Alaris pour les produits définis ci-après situés au Canada et dans un rayon de 325 km d'une ville de service de la Alaris.

En règle générale, l'ordinateur central et tous les composants d'un Produit (comme défini aux présentes) qui sont interconnectés mécaniquement, électroniquement ou à distance doivent être inspectés, testés et ajustés comme une unité d'exploitation afin de pouvoir diagnostiquer et corriger efficacement les défaillances. Par conséquent, si un Produit est couvert en vertu d'un Contrat, tous les composants interconnectés de ce Produit doivent également être couverts par la garantie ou le même niveau de service que celui assuré en vertu du présent Contrat.

La durée initiale (« Durée initiale ») du Contrat entre le Client et la Alaris sera d'un an. Par la suite, le Contrat sera renouvelé automatiquement aux politiques, plans d'assistance et barème de prix courant alors en vigueur de la Alaris pendant des périodes successives de douze (12) mois (dans chaque cas une « Durée de renouvellement »). Les modalités et conditions précisées ci-après ainsi que la description des services et des frais contenue dans la facture de la Alaris et les dispositions du Contrat régiront la relation entre les parties. Toute modalité et condition supplémentaire ou contradictoire incluse dans les bons de commande du Client sera réputée nulle et de nul effet.

1 Produits. Les produits couverts par le présent Contrat sont des équipements de bureau commerciaux fabriqués par la Alaris (« Produits de la Alaris ») ou par d'autres fabricants (« Produits OEM ») et concurrentiellement avec les Produits de la Alaris, les « Produits », non spécifiques à une marque ou à un modèle, utilisés par les clients dans un environnement de bureau.

2 Responsabilités du Client. Le Client désignera un représentant autorisé aux fins d'interaction avec le personnel de service de la Alaris. Le représentant du Client et le Client doivent :

- a) prêter une assistance initiale de résolution de problèmes aux utilisateurs de l'établissement;
- b) coordonner toutes les demandes d'assistance et faire fonction de liaison avec le personnel de service de la Alaris;
- c) effectuer une analyse appropriée des problèmes et entreprendre des actions correctives en suivant les instructions de dépannage et les mesures curatives prescrites par la Alaris;
- d) maintenir la documentation des systèmes et des Produits et installer les mises à jour de logiciels, les mises à niveau et les patches de maintenance fournis par les fabricants;
- e) effectuer l'entretien préventif et les procédures de reprise sur erreur comme définies dans le manuel d'instructions des Produits individuels;
- f) fournir les consommables (tels que verre, lampes, rouleaux d'alimentation, Image Maintenance Kits, disques, papier, rubans, têtes d'impression, tambour d'impression, révélateur ou autres composants qui sont remplacés sous l'effet de l'usure normale et/ou de la manière indiquée dans le manuel du fabricant pertinent;
- g) consentir au personnel de service l'accès immédiat aux Produits lors d'une demande de service;
- h) au besoin, fournir et entretenir un modem et un logiciel de communication approuvés par la Alaris satisfaisant les spécifications de Produit du fabricant respectif;
- i) garder les plages environnementales du site à l'intérieur des spécifications précisées par le fabricant du Produit concerné;
- j) assurer une disponibilité continue et appropriée des ressources durant la résolution des problèmes;
- k) manipuler, ranger, transférer et évacuer les solutions chimiques conformément aux règlements locaux de protection de l'environnement;
- l) avoir un téléphone à disposition dans l'aire de travail.

Remarque : L'omission de satisfaire ces obligations peut entraîner, à l'entière discrétion de la Alaris, l'imposition de frais supplémentaires aux taux par appel prévalents ou la résiliation immédiate du présent Contrat sur préavis au Client.

2.1 Logiciels du Client. Avant que le service ne débute sur les ordinateurs avec disques durs, il incombe au Client de créer une copie de secours du fichier depuis le disque dur. La Alaris est uniquement responsable de formater (au besoin) et de transférer les fichiers jugés nécessaires au formatage, comme décrit d'une manière plus détaillée dans les procédures de formatage de la Alaris pour des Produits particuliers. Il incombe au Client de restaurer les données. La Alaris ne sera tenue responsable d'aucun dommage découlant de la perte de données, de logiciels ou d'autres informations contenus sur un ordinateur ou un appareil similaire, ou contenus ou stockés dans un Produit.

2.2 État du Produit. Le Client garantit que le Produit couvert par le présent Contrat (a) est en bon état de marche. (b) est dépourvu de modifications non autorisées, (c) a tous les éléments de sécurité en état de marche et (d) a été entretenu conformément aux spécifications de performance du Produit du fabricant. La Alaris se réserve le droit d'inspecter le Produit et l'installation du site pour confirmer que le Produit se conforme à ces conditions. À la discrétion de la Alaris, l'inspection et toute réparation nécessaire pour amener le Produit à ces conditions seront traités comme un Service par appel. Si à quelque moment que ce soit le Client omet de maintenir le Produit en bon état de marche comme décrit ci-dessus, la Alaris peut annuler le présent Contrat immédiatement sur préavis écrit au Client.

3 Manière d'obtenir le service. Pour obtenir le service, le Client doit appeler le Centre d'assistance de la clientèle de la Alaris et indiquer le numéro K ou le numéro de série du Produit, ce numéro étant situé sur le ou les Produits respectifs.

CANADA (à l'exception de Toronto et de la province de Québec) : **1-800-268-1567**
TORONTO (416) 766-8400
PROVINCE DE QUÉBEC 1-800-268-1534 Pour la presse anglaise 1, pour la presse française 2

4 Types de service.

4.1 Assistance téléphonique. La Alaris fournira une assistance téléphonique à numéro sans frais entre 8h30 et 17 heures, du lundi au vendredi, heure locale du Client.

4.2 Service sur le site. La Alaris fournira un service sur le site entre 8h30 et 17 heures, du lundi au vendredi, heure locale du Client. Le Service sur le site comprend les ajustements et/ou le remplacement des pièces nécessaires pour maintenir le fonctionnement du Produit en conformité avec les spécifications publiées du fabricant individuel.

4.3 Entretien périodique. Les services d'entretien périodique (« EP ») consisteront en services d'entretien de routine nécessaires pour maintenir les Produits en bon état de marche. Des EP programmés supplémentaires peuvent être achetés pour compléter la couverture.

4.4 Horaire prolongé. Suivant les capacités de service locales, les plans d'horaire prolongé disponibles comprennent des options de 5, 6 et 7 jours ainsi que des options de 8, 16 et 24 heures moyennant des frais supplémentaires. La Alaris entreprendra les efforts commercialement raisonnables pour fournir le service en dehors des Heures contractuelles indiquées ci-après. Un tel service effectué sera facturé aux taux prévalents de Temps supplémentaire par appel de la Alaris.

4.5 Jours fériés. Le service ne sera pas assuré lors des jours fériés observés localement. Le service est disponible sur une base de meilleurs efforts aux taux prévalents des Jours fériés par appel.

4.6 Temps de réponse : La Alaris a pour objectif de fournir le service durant les heures d'affaires normales de la Alaris, dans les cadres de temps suivants :

Produit Kodak à l'exception d'Analog

Distance depuis la ville de service de la Alaris	Heures d'affaires normales*	En dehors des heures d'affaires
Zone 1 (0 à 80 km)	4 heures	6 heures
Zone 2 (81 à 160 km)	6 heures	8 heures
Zone 3 (161 à 325 km)	12 heures	Lendemain**

Produit OEM et produits Kodak Analog

Distance depuis la ville de service de la Alaris	Heures d'affaires normales *	En dehors des heures d'affaires
Zone 1 (0 à 80 km)	8 heures	8 heures
Zone 2 (81 à 160 km)	16 heures	16 heures
Zone 3 (161 à 325 km)	24 heures	48 heures*

Priorité Produit OEM

Distance depuis la ville de service de la Alaris	Dans les Heures contractuelles
Zone 1 (0 à 80 km)	4 heures
Zone 2 (81 à 160 km)	S/O
Zone 3 (161 à 325 km)	S/O

* habituellement du lundi au vendredi, entre 8h30 et 17 heures

** sous réserve de la disponibilité des transports

La Alaris entreprendra ses meilleurs efforts commerciaux pour satisfaire ses objectifs de temps de réponse; cependant, la Alaris n'est nullement responsable de toute omission de les satisfaire.

4.8 Service de remplacement de Produit avancé (« RPA ») (le cas échéant). Dans certains cas, si la Alaris vient à la conclusion qu'un Produit ne fonctionne pas uniformément en conformité avec les spécifications du fabricant, la Alaris fournira un remplacement de Produit avancé le lendemain sous réserve de la disponibilité du service de messagerie. Le Produit de remplacement fonctionnera aux spécifications minimales du Produit actuel, mais il peut être de marque et de modèle différents. Lorsqu'un remplacement de produit avancé est nécessaire, la Alaris expédiera le Produit de remplacement à l'établissement du Client, en port payé. Sur réception d'un Produit de remplacement, le Client doit placer le Produit défectueux dans la boîte d'expédition, apposer les étiquettes comprises dans la boîte d'expédition et appeler le transporteur pour cueillette dans un délai de cinq jours ouvrables suivant la réception du Produit de remplacement. La Alaris paiera les frais de transport de retour. Si le Client ne retourne pas le Produit défectueux dans un délai de 10 jours ouvrables suivant la réception du Produit de remplacement, le Client se verra facturer le prix de liste du Produit et il devra immédiatement payer cette facture.

4.9 Service de dépôt (le cas échéant). Si la Alaris vient à la conclusion que le Produit ne fonctionne pas uniformément en conformité avec les spécifications du fabricant, la Alaris communiquera des instructions au Client concernant l'expédition du Produit à la Alaris aux fins de réparation. La Alaris réparera le Produit et elle le retournera au Client.

4.10 Produit logiciel.

a. La Alaris fournira les mises à niveau d'entretien, les patches de logiciel et l'assistance téléphonique de nature technique uniquement sur le **Produit logiciel de la Alaris concédé en licence**. La Alaris peut distribuer des mises à niveau ou des patches d'entretien et/ou fournir les services sur place nécessaires pour corriger des erreurs qui compromettent sensiblement la performance du logiciel conformément aux spécifications de fonctionnement du Produit logiciel de la Alaris. Sauf indication contraire dans la documentation du Produit, l'assistance sera fournie pour la version courante et antérieure du **Produit logiciel de la Alaris concédé en licence**. En ce qui concerne le **Produit logiciel de la Alaris concédé en licence**, les mises à niveau et les patches d'entretien sont gratuits et comprennent un exemplaire du manuel d'instructions et/ou les changements.

b. La Alaris se réserve le droit de mettre au point de nouvelles fonctions et améliorations de fonctionnalité qui seront offertes aux Clients en tant que nouvelles versions en vertu d'un barème de prix distinct.

c. La Alaris fournira le même niveau de révision de micrologiciels et/ou pilotes sur toute pièce ou tout sous-système de matériel de rechange (lecteurs, contrôleur de bibliothèque, etc) à l'intérieur de la bibliothèque, durant un appel de service de réparation. La Alaris ne fournira pas les patches et mises à niveau directs de logiciels/micrologiciels pour les **Produits OEM**, y compris l'analyse de patches, la recommandation, la gestion et la mise en application de logiciels, patches, pilotes et versions de micrologiciels pour des produits et/ou systèmes de stockage sur bandes.

d. Tous les logiciels et/ou changements sont soumis aux modalités et conditions de l'Accord de licence de logiciel de la Alaris qui était en vigueur au moment où le logiciel a été pris en licence auprès de la Alaris. Les modalités de licence sont applicables aussi longtemps que le logiciel est utilisé, même si les services d'entretien ne sont plus disponibles.

e. Certains Produits de logiciel de la Alaris sont concédés en licence en vertu d'un Accord de licence de logiciel renouvelable qui comprend des droits de licence annuels accordant au Client un « droit d'utiliser » le logiciel et de recevoir les services d'entretien définis ci-dessus aussi longtemps que les services d'entretien sont disponibles. Le Client doit se reporter à la licence de logiciel applicable pour déterminer ses droits précis.

4.11 Pièces. Les articles auxquels il est fait référence dans les ou les manuels du fabricant et nécessaires au fonctionnement uniforme des Produits en conformité avec les spécifications publiées du fabricant peuvent ne pas être compris dans le présent Contrat et ils seront facturés séparément. Les pièces ou les composants remplacés par la Alaris seront soit neufs ou refabriqués aux nouvelles normes de produits du fabricant. Les pièces retirées du système et remplacées gratuitement deviennent la propriété de la Alaris. REMARQUE : Si la Alaris vient à la conclusion que des Pièces, des publications de service ou l'assistance technique nécessaires pour entretenir ou réparer l'équipement ne sont pas disponibles, la Alaris émettra un crédit proportionnel pour toute couverture prépayée restante en vertu du présent Contrat.

5 Propriété de la Alaris. Le matériel d'entretien, les outils, la documentation, le matériel de diagnostic et d'essai fournis par la Alaris demeureront la propriété exclusive de la Alaris.

6. Limitations. Les Services décrits dans les présentes modalités constituent la seule obligation de la Alaris. La Alaris ne sera responsable d'aucuns dommages indirects, accessoires, consécutifs ou spéciaux découlant du présent Contrat, y compris, mais sans s'y limiter, les dommages découlant de la vente, de l'utilisation, du fonctionnement inapproprié ou de l'incapacité d'utiliser les Produits et/ou les logiciels connexes, indépendamment du motif, de même que la Alaris ne sera pas responsable des dommages de quelque nature que ce soit qui ne sont pas causés par la Alaris ou qui sont causés par des circonstances échappant au contrôle de la Alaris. Ces dommages, dont la Alaris ne sera pas responsable, comprennent, mais sans s'y limiter, la perte de revenus ou de bénéfices, la perte de données, les coûts du temps d'arrêt, la perte d'utilisation du Produit, le coût de tout Produit, installation ou service de remplacement. Cette limitation de responsabilité ne s'appliquera pas aux réclamations au titre de blessures corporelles ou de dommages matériels causés par la négligence exclusive de la Alaris ou par celle de personnes sous sa direction ou son contrôle exclusif.

7 Le présent Contrat ne couvre pas et la Alaris ne sera pas responsable de ce qui suit :

- services de système d'exploitation (par ex., entretien/récupération de bases de données, intégration de produits ou soutien d'applications);
- services d'administration de système (par ex., remises en marche de système, surveillance des erreurs et rapports sur des questions fondamentales du système, y compris la restauration de la base de données);
- administration du système de réseau (par ex., installation de nouveaux logiciels, maintien de comptes d'utilisateurs et de groupes, résolution des problèmes de réseau, exécution des fonctions d'entretien de système, surveillance de réseaux, installation de logiciels d'applications, entretien de configurations);
- services de consultation;
- publication de versions ou soutien de logiciels ne portant pas sur les logiciels de la Société sous licence;
- installation, montage, configuration de produits ou autres services ne consistant pas en réparations;
- câblage et installation de longueurs de câbles ou toute acquisition de permis;
- formation du Client;
- circonstances échappant au contrôle de la Alaris (notamment la dérivation, le contournement ou l'inactivation, par le Client, des interrupteurs de verrouillage sur les Produits ou les appareils vendus par la Alaris ou tout autre tiers);
- problèmes attribuables au défaut du Client de se conformer aux spécifications de site de la Alaris précisées dans la documentation de l'utilisateur, ou communiquées par le fabricant;
- temps passé à repérer le Produit qui n'est pas à l'emplacement indiqué ou à attendre la disponibilité du Produit;

- déménagement du Produit ou service associé au déménagement;
- hibernation (désinstallation) et réactivation (réinstallation) saisonnières;
- service ou pièces associés à des modifications, accessoires ou service non autorisés;
- refabrication ou remise en état du Produit;
- utilisation erronée ou abusive du Produit; et/ou
- omission de suivre les instructions d'utilisation communiquées par la Alaris ou les instructions d'utilisation fournies par le fabricant.

À son entière discrétion, la Alaris peut fournir le service dans les cas susvisés aux modalités par appel et aux taux par appel en vigueur.

8 Confidentialité des données du client. La Alaris ne désire recevoir aucune information confidentielle du Client au cours de la prestation des services d'entretien, et elle s'attend du Client à ce qu'il prenne toutes les précautions raisonnables pour éviter la divulgation de l'une quelconque de ses informations confidentielles ou de celles de ses clients ou employés (« Informations confidentielles ») à la Alaris et à ses employés ou entrepreneurs indépendants. Cependant, dans l'hypothèse où les employés ou entrepreneurs indépendants de la Alaris prendraient connaissance d'Informations confidentielles, la Alaris s'assurera que ces informations seront protégées contre une divulgation non autorisée en faisant montre du même niveau de diligence, mais pas moins d'un niveau raisonnable de diligence, que la Alaris utilise pour protéger ses propres informations de nature similaire.

9 Annulation. Sauf de la manière prévue aux articles 2.0, 2.2, 4.10 et 4.11 ci-dessus, le présent Contrat peut être annulé par le Client ou la Alaris sur préavis écrit de 90 jours. Des frais d'annulation anticipée équivalant à tout rabais reçu peuvent s'appliquer à l'annulation. La Alaris émettra un crédit proportionnel pour toute couverture prépayée restante du Contrat. Les taux par appel en vigueur seront facturés au Client au titre de tout service fourni lorsque le Produit n'est pas couvert par un Contrat.

10 Taxes. Les taxes de vente et d'utilisation seront facturées le cas échéant.

11 Cession. Le présent Contrat ne peut être cédé sans le consentement écrit préalable de la Alaris, lequel consentement ne sera pas refusé d'une manière déraisonnable. Nonobstant ce qui précède et sur préavis à la Alaris, le Client peut céder le Contrat, sans le consentement de la Alaris, à un successeur en intérêt par voie de fusion, d'acquisition, de changement de contrôle ou autre vente de l'intégralité, ou essentiellement l'intégralité, des actifs du Client auxquels le présent Contrat a trait. Toute tentative de la part du Client de céder le présent Contrat en violation de cette disposition sera nulle et de nul effet.

12 Facturation et modalités de paiement. Les facturations commerciales et certaines facturations gouvernementales sont à l'avance et les prix varieront suivant les modalités de facturation (annuelle, trimestrielle, etc.) et une prime peut s'appliquer. Lorsque la facturation d'arrérages au gouvernement est disponible, la facturation surviendra à la fin du cycle.

Les modalités de paiement sont net 30 jours depuis la date de la facture.

Si le paiement n'est pas reçu au plus tard à la date d'échéance, la Alaris peut, à son entière discrétion,

- annuler la facture pour non-paiement. Si la facture est annulée pour non-paiement, le Client sera responsable de la plus élevée des sommes suivantes :
 - la valeur proportionnelle du taux de service annuel de la facture ou
 - les frais par appel au titre de tout service fourni par la Alaris, OU
- suspendre le service au Client.

13 Force Majeure. À l'exception de tout paiement dû en vertu des présentes, aucune partie ne sera responsable au titre de l'inexécution en vertu du présent Contrat si cette inexécution découle de motif(s) échappant au contrôle et non attribuable(s) à la faute ou à la négligence de la partie en défaut d'exécution. Ces motifs peuvent comprendre, de manière non limitative, un cas fortuit ou un acte de l'ennemi public, un incendie, une inondation, une épidémie et un temps particulièrement inclement, une insuffisance de matières, une grève ou un trouble de travail similaire.

14 Loi applicable. Le présent Contrat sera régi et interprété conformément au droit substantif de la province de l'Ontario et aux lois canadiennes qui y sont applicables.

15 Modalités supplémentaires. Les présentes modalités peuvent être amendées ou complétées uniquement suivant l'accord explicite des parties, par un écrit signé par chaque partie.

16 Langue du Contrat. The Parties hereto specifically require that this Agreement, and all notices and other documents related hereto be drawn in the English language.

Les parties des présentes exigent spécifiquement que ce Contrat et tous avis et autres documents s'y rapportant soient rédigés en langue anglaise.