

OFFRE DE SERVICES SOUS-TRAITANT

Cognibox ST :	GESTION DE LA FORMATION SANTÉ/SÉCURITÉ AU TRAVAIL
Cognibox Préqualification :	GESTION DES DOSSIERS DE PRÉQUALIFICATION
Cognibox PO :	GESTION DES DOSSIERS DE QUALIFICATION



COGNIBOX ST :

OBJECTIFS ET PRINCIPES DE FONCTIONNEMENT

Cognibox ST a pour objectifs de simplifier la gestion et de réduire les coûts relatifs aux exigences de formation en santé et sécurité.

Cognibox ST est à la fois un outil informatique puissant, hébergé sur le web, et un service de gestion et de formations offerts par le **SIM**, tous deux mis à la disposition des donneurs d'ordres et sous-traitants inscrits dans Cognibox. Cet outil, accessible par Internet par le site web du SIM, est hébergé sur un serveur hautement sécuritaire. L'utilisation de Cognibox ne requiert aucun logiciel spécifique, hormis un fureteur internet.

Utilité pour les usines et donneurs d'ordres

Dans le cas des grands donneurs d'ordres, **Cognibox ST** permet de :

- indiquer à leurs sous-traitants quelles formations et organismes ils reconnaissent dans leurs usines respectives ;
- assurer la traçabilité des qualifications en santé et sécurité des employés des sous-traitants qui font des travaux dans leurs usines, en fonction de leurs propres exigences, assurant ainsi la conformité aux exigences de la loi C-21 en matière de diligence raisonnable ;
- inscrire leurs employés aux formations requises, en partageant le coût des formations avec les autres usagers Cognibox, donneurs d'ordres et sous-traitants, ayant les mêmes besoins ;
- vérifier en ligne si les employés des sous-traitants satisfont à leurs exigences en matière de qualifications en santé et sécurité et générer et/ou obtenir de leurs sous-traitants des rapports standardisés faisant état de ces qualifications.

Utilité pour les sous-traitants

Dans le cas des **sous-traitants**, le système permet de :

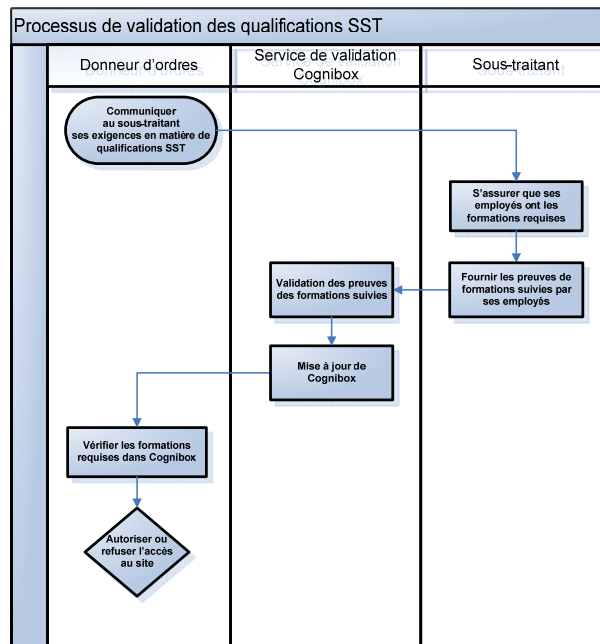
- vérifier quelles formations et organismes de formation sont reconnus par les donneurs d'ordres ;
- réserver des places et inscrire leurs employés aux sessions de formation requises et bénéficier d'économies substantielles...

- en partageant le coût des formations avec les autres usagers Cognibox, donneurs d'ordres et sous-traitants, ayant les mêmes besoins ;
- en choisissant des sessions de formation reconnues par plusieurs usines, minimisant ainsi la duplication improductive des activités de formation ; assurer la traçabilité des qualifications en santé et sécurité de leurs employés en fonction de leurs propres exigences et de celles des donneurs d'ordres pour lesquels ils sont susceptibles d'effectuer des travaux, assurant ainsi la conformité aux exigences de la loi C-21 en matière de diligence raisonnable ;
- bénéficier du système de rappel indiquant quelles formations doivent être renouvelées, par employé, pour assurer la conformité aux exigences ;
- simplifier le processus d'accès de leur personnel aux usines en :
 - générant des rapports présentant les qualifications reconnues de leur personnel aux fins de présentation aux donneurs d'ordres ;
 - permettant la vérification en ligne, à partir de toute usine participante, des qualifications de leur personnel en santé et sécurité ;
- simplifier leur gestion de la formation, notamment en ce qui concerne l'obligation d'assurer la traçabilité des dossiers de qualifications par employé.

PROCESSUS DE VALIDATION DES QUALIFICATIONS SST

Le processus de validation des qualifications SST repose sur trois axes : le donneur d'ordres qui émet des exigences, le sous-traitant qui s'y conforme et le SIM qui valide, inscrit et met à jour ces renseignements pour permettre ensuite de les consulter en ligne.

La standardisation des contenus de formation SST constitue un élément majeur de Cognibox ST. Plusieurs efforts ont été faits et le sont encore afin d'élargir la standardisation des contenus dans le but de permettre aux sous-traitants de se qualifier chez plus d'un donneur d'ordres à la fois. Le SIM a pris le leadership de cet effort de standardisation et plusieurs activités sont menées partout au Québec en ce sens.



LE RÔLE DU SIM

Toute la saisie de l'information enregistrée dans Cognibox ST est faite par le SIM :

- Les données relatives à l'entreprise sous-traitante ;
- Le nom et la photo des employés ;
- Les formations qu'ils ont reçues en fonction des preuves fournies ;
- La numérisation des dossiers de tous les employés.

Le SIM s'engage également à :

- Envoyer des alertes d'expiration pour les formations qui viennent à échéance, pour toutes les entreprises sous-traitantes membres.

Pour les formations dispensées par le SIM¹, celui-ci s'assure de :

- Proposer un calendrier de formations ;
- Traiter les demandes de réservations et d'inscriptions ;
- Analyser globalement les besoins de formation de tous les membres pour assurer la formation de groupes et ainsi minimiser les coûts de formation.

EXCLUSIONS DE CETTE ENTENTE

Sont exclues de cette entente :

- Les activités de formation proprement dites (Le SIM agit aussi comme organisme de formation, mais ce contrat ne porte que sur les activités du SIM en tant que fournisseur de l'outil Cognibox ST et de gestionnaire des activités de formation) ;
- Les démarches pour qu'une formation donnée soit reconnue par plusieurs usines sont la responsabilité de chaque organisme de formation. Le rôle du SIM et de Cognibox ST se limite à diffuser les exigences des donneurs d'ordres, les formations reconnues par celles-ci et les ressources disponibles en formation. En aucun cas, le SIM ne peut garantir qu'une formation reconnue par un donneur d'ordres le sera par un autre.²

OBLIGATIONS DES SOUS-TRAITANTS

Les sous-traitants s'engagent à fournir l'information requise pour assurer le fonctionnement de la base de données Cognibox. Ceci inclut notamment, mais pas exclusivement :

- La fiche d'identification du sous-traitant;
- Les formulaires d'autorisations des employés (les garder à l'interne pour vos dossiers);
- Les photos des employés inscrits à Cognibox;
- La liste des formations en santé-sécurité suivies par chacun des employés au cours des trois dernières années et les dates de ces formations, avec une copie des attestations émises par les firmes de formation³;
- Les titres et durées des formations données et les coordonnées de la firme de formation / du formateur;
- Une fois le système en vigueur, les sous-traitants auront entre autres à :

¹ Ces services pourraient éventuellement s'étendre aux activités de formation offertes par d'autres firmes, sous réserve d'Ententes avec celles-ci.

² Ceci dit, le SIM fera les démarches nécessaires pour que les formations assumées par le SIM, en tant qu'organisme de formation et non en tant que gestionnaire Cognibox ST, soient reconnues par l'ensemble des usines inscrites dans Cognibox ST.

³ Cela est nécessaire pour assurer la validité des renseignements inscrits dans Cognibox ST.

- fournir au SIM les preuves de formations qui ne sont pas dispensées par le SIM afin qu'elles soient enregistrées au dossier de leurs employés ;
- tenir à jour les renseignements et faire les entrées de données requises pour assurer le fonctionnement du système, telles qu'ajout ou retrait d'employés, réservations et inscriptions ;
- générer les rapports de gestion pour ses propres besoins ou ceux requis par les donneurs d'ordres.

OBLIGATIONS DES DONNEURS D'ORDRES

Pour assurer que le système de gestion atteigne ses objectifs, les donneurs d'ordres doivent :

- Exiger de leurs sous-traitants qu'ils s'inscrivent dans Cognibox⁴ ;
- Indiquer quelles formations et organismes de formation ils reconnaissent.

HONORAIRES : GRILLE TARIFAIRE

Les frais annuels sont variables en fonction du nombre d'employés de l'entreprise (une entreprise = une place d'affaires). Le nombre d'employés utilisé comme base de calcul est le nombre d'employés dont les qualifications en santé-sécurité seront gérées dans Cognibox ST. La facturation est faite en fonction du nombre d'employés inscrits dans Cognibox.

Le nombre d'employés destinés à faire partie du système est à déterminer : le coût annuel de l'abonnement Cognibox ST sera donc en fonction de la catégorie choisie. En cas d'augmentation provoquant un changement de catégorie, des ajustements seront apportés à compter du mois où ces changements entreront en vigueur.

Les frais annuels incluent les coûts relatifs :

- à l'hébergement sur un serveur WEB approprié ;
- à la création du compte client et à l'entrée des données initiales ;
- à l'utilisation de Cognibox, sans limite quant au nombre d'utilisateurs en mode consultation ;
- aux services de support et de gestion de la formation du SIM tels que définis dans la présente proposition ;
- à toutes les mises à jour ou évolution de Cognibox.

⁴ Ceci est nécessaire pour que la gestion des exigences de formation SST des donneurs d'ordre puisse se faire avec l'outil Cognibox tout en respectant les obligations de diligence et de traçabilité.



COGNIBOX PRÉQUALIFICATION

OBJECTIFS ET PRINCIPES DE FONCTIONNEMENT

Le module de préqualification de Cognibox peut constituer la porte d'entrée choisie par un donneur d'ordres pour identifier les sous-traitants avec lesquels il souhaite travailler. Ce module est une base de données qui permet aux sous-traitants et donneurs d'ordres de présenter et d'échanger de l'information visant à gérer adéquatement, pour le bénéfice des deux parties, l'information nécessaire à la préqualification des sous-traitants dans le cadre des travaux qui leurs sont confiés.

Le module de préqualification de Cognibox est conçu pour permettre aux donneurs d'ordres d'identifier, parmi un lot de sous-traitants potentiels, lesquels sont les plus performants en regard des exigences qu'ils se sont données et qui correspondent à leurs valeurs organisationnelles. Les questions ont habituellement trait à la santé/sécurité, à l'environnement et à la qualité.

Le module de préqualification n'est pas un module de qualification : il ne recense pas tous les renseignements relatifs aux sous-traitants. Les éléments de préqualification sont fondamentalement limités aux aspects santé/sécurité/environnement/qualité et le SIM se réserve le droit de limiter l'éventail de questions posées aux sous-traitants. Pour avoir accès à la totalité des renseignements et documents possibles, le donneur d'ordres doit faire partie du module Cognibox PO.

Le module de préqualification de Cognibox repose sur un ensemble de questions, destinées aux sous-traitants, parmi lesquelles sont définis des modèles de préqualification établis pour chacun des donneurs d'ordres membres du système. Un système de pointage est associé à chacune des réponses possibles. Selon les valeurs et les éléments que souhaite favoriser le donneur d'ordres, ces questions sont regroupées en catégories auxquelles une pondération est attribuée afin de refléter l'importance accordée à chacune d'elles.

Le système est ouvert à toute la sous-traitance en général, ce qui permet au donneur d'ordres d'avoir accès à une banque importante de sous-traitants et pouvoir ainsi élargir son réseau de fournisseurs.

Concrètement et en résumé, en mode **préqualification**, Cognibox permet aux donneurs d'ordres de :

- Publier des questionnaires de préqualification personnalisés, auxquels doivent répondre les sous-traitants qui veulent se préqualifier.
- Exiger des pièces justificatives qui appuient certaines des réponses fournies par les sous-traitants et pouvoir les consulter en ligne par la suite.
- Avoir accès à une banque étendue de sous-traitants potentiels déjà inscrits dans Cognibox.
- Générer des recherches de sous-traitants potentiels préqualifiés en fonction de leurs exigences propres ou en fonction de critères standards proposés par Cognibox.
- Générer un classement de type « Top Ten », en y appliquant les filtres suivants : secteur d'activités, chiffre d'affaires et seuil de performance.

Du côté des sous-traitants, Cognibox leur permet de :

- Prendre connaissance des exigences de préqualification des différents donneurs d'ordres membres de Cognibox et du donneur d'ordres en particulier.
- Compléter les questionnaires de préqualification en ligne.
- Fournir les pièces justificatives exigées. L'envoi des pièces justificatives au SIM est la responsabilité du sous-traitant (sous format papier ou électronique).
- Consulter leurs résultats en termes de « cote » par rapport aux exigences des différents donneurs d'ordres et identifier les pistes d'amélioration pouvant les aider à se préqualifier, voire s'améliorer.

Le module de préqualification Cognibox ne comporte pas de validation des données fournies par les sous-traitants. Les pièces justificatives sont simplement téléchargées dans le système. Cependant, des mises en garde informent les sous-traitants que :

- Toute réponse fautive entraînera le rejet de leur candidature et leur radiation de Cognibox. Un engagement formel leur est soumis pour attester de la validité des renseignements et documents qu'ils fournissent.

Les pièces justificatives peuvent cependant être vérifiées dans les situations suivantes :

- Par le donneur d'ordres même.
- Par le SIM, au niveau préqualification, à la demande du donneur d'ordres.
- Par le SIM, au niveau préqualification, à la demande du sous-traitant lui-même.
- Obligatoirement, lorsque le dossier du sous-traitant passera en mode qualification (Module PO de Cognibox).



COGNIBOX PO

OBJECTIFS ET PRINCIPES DE FONCTIONNEMENT

Cognibox PO permet de consigner l'information relative à la qualification des sous-traitants pour les grands donneurs d'ordres. Ce module offre la possibilité aux sous-traitants d'enregistrer directement en ligne l'information requise par son client afin d'être qualifiés comme fournisseurs et de permettre ensuite à d'autres grands donneurs d'ordres d'y avoir accès, lorsque ces exigences sont les mêmes. Le dossier de qualification couvre les aspects administratifs, environnementaux, qualité et santé-sécurité. Cognibox PO gère et archive les dossiers de qualification.

Cognibox PO est un outil informatique puissant, hébergé sur le web, sur un serveur hautement sécuritaire. L'utilisation de Cognibox ne requiert aucun logiciel spécifique, hormis un fureteur internet.

Parce qu'il permet de consigner et gérer les dossiers de qualification des sous-traitants, **Cognibox PO** permet aux **DONNEURS D'ORDRES** de :

- Définir leurs exigences de qualification pour leurs sous-traitants, sur mesure ou à partir de modèles qu'ils peuvent eux-mêmes définir.
- Acheminer ces exigences aux sous-traitants qu'ils veulent qualifier.
- Valider en ligne la documentation et les renseignements fournis par le sous-traitant, section par section.
- Qualifier un sous-traitant pour une durée déterminée.
- Consigner des notes et renseignements sur leurs sous-traitants, de façon confidentielle.
- Recevoir des alertes lors d'échéances d'exigences ou de documents.

Pour les **SOUS-TRAITANTS**, **Cognibox PO** permet de:

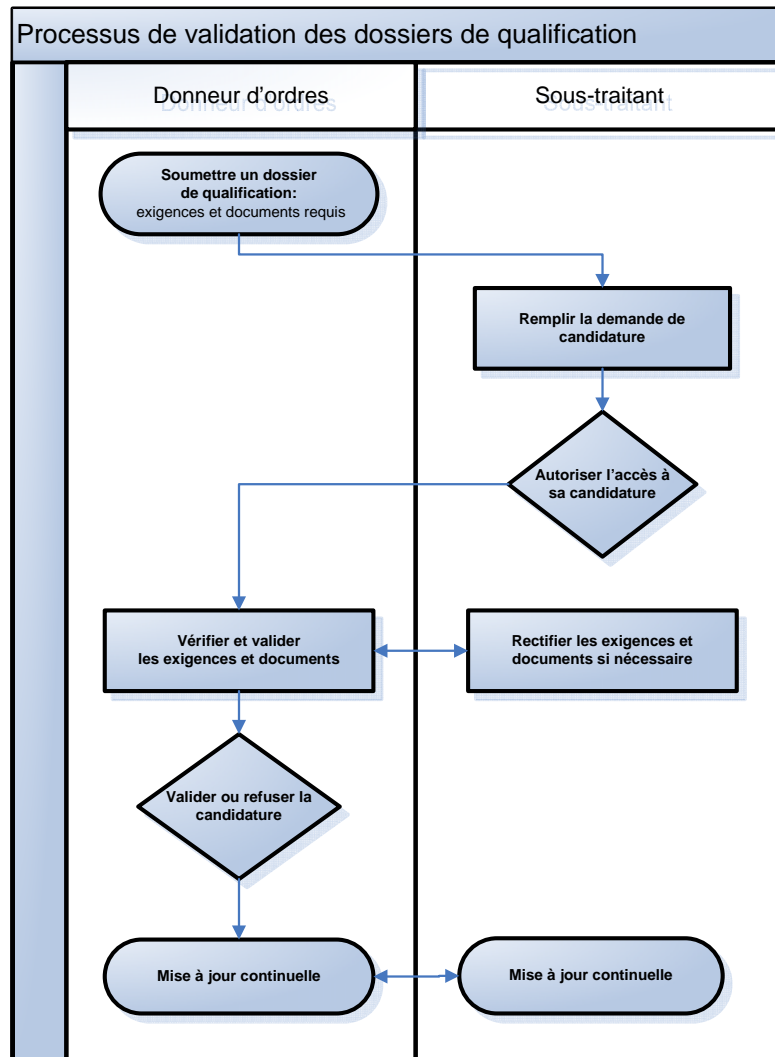
- Connaître les exigences de qualification de leurs clients.
- Compléter les formulaires de qualification en ligne et les expédier directement aux responsables chez leur client, section par section.
- Suivre l'évolution de leur dossier.
- Recevoir des alertes lors d'échéances d'exigences ou de documents.

Et de façon tout à fait inédite, sur la base d'une entente formelle, **PARTAGER** les renseignements du dossier de qualification en les rendant accessibles à plusieurs donneurs d'ordres. Le sous-traitant peut ainsi, une fois leur dossier complété pour l'un de ses clients, permettre à d'autres donneurs d'ordres d'avoir accès à ses données de qualifications. On parle donc d'une importante économie de temps et de ressources puisque ces processus de qualifications sont habituellement longs à compléter et exigent beaucoup du sous-traitant.

LE PROCESSUS DE VALIDATION DES DOSSIERS DE QUALIFICATION

Cognibox PO est un système de gestion de la qualification qui repose sur un processus relativement commun à l'ensemble des donneurs d'ordres. Il a été élaboré en tenant compte des pratiques établies des donneurs d'ordres, tout en leur offrant maintenant accès à des fonctionnalités qui ont optimisé leurs processus internes.

Pour permettre à nos clients de comprendre la mécanique du processus de qualification qui supporte Cognibox PO, nous en avons cartographié les différentes étapes. Ce processus est décrit à la page suivante et il permet de mettre en évidence, tant pour le donneur d'ordres que pour le sous-traitant, les étapes qui le constituent.



LE RÔLE DES SOUS-TRAITANTS

Les sous-traitants s'engagent à fournir les renseignements requis pour assurer le fonctionnement de la base de données Cognibox. Ceci inclut notamment, mais pas exclusivement :

- Les renseignements relatifs aux exigences du donneur d'ordres;
- La complétion des documents requis par le donneur d'ordres;
- La gestion régulière de ses dossiers de candidature.

LE RÔLE DES DONNEURS D'ORDRES

Pour assurer que le système de gestion atteigne ses objectifs, les donneurs d'ordres doivent :

- Exiger de leurs sous-traitants qu'ils s'inscrivent à Cognibox⁵ ;
- Soumettre leurs exigences aux sous-traitants ;
- Gérer de façon régulière les dossiers de candidature.

Les frais annuels incluent les coûts relatifs :

- à l'hébergement sur un serveur WEB approprié ;
- à l'utilisation de Cognibox PO, sans limites quant au nombre d'utilisateurs ;
- à toutes les mises à jour ou évolution de Cognibox PO.



SERVICES SIM

Cognibox est accessible sur le site Internet du SIM 24 heures par jour, 7 jours par semaine. Le SIM s'engage à mettre en œuvre les moyens mis à sa disposition pour minimiser les problèmes techniques pouvant limiter l'accès au site Internet du SIM ou à Cognibox. Cognibox a été conçu de façon à ce que les données et renseignements appartenant aux usagers soient sécurisés et protégés de toute intrusion non autorisée. Voir les termes et conditions pour plus de précision à ce sujet.

De plus, le SIM :

- ✓ Offre un service technique téléphonique de 8h30 à 17h, du lundi au vendredi. Un service d'urgence est également disponible ;
- ✓ Assure la disponibilité de documents de référence sur les fonctionnalités de Cognibox en version imprimable ou pour consultation en ligne.

⁵ Ceci est nécessaire pour que la gestion des exigences des donneurs d'ordres puisse se faire avec l'outil Cognibox tout en respectant les obligations de diligence et de traçabilité.



MODALITÉS CONTRACTUELLES

1. Entrée en vigueur et durée du contrat

Ce contrat est défini selon pour une période d'un an, à compter de la date de l'acceptation de l'offre et est renouvelable par reconduction tacite.

Le client et ses sous-traitants s'engagent pour une année complète à compter de la date d'entrée en vigueur du contrat. Suite à cette année, le client peut annuler le service par un avis écrit qui doit être émis 30 jours avant l'annulation de l'entente. De plus, le client accepte de payer tout montant non payé (balance) ainsi que le montant couvrant le service jusqu'à l'annulation de l'entente.

Le Service d'intervention sur mesure inc. se réserve le droit d'interrompre les services sur le compte d'un client avec avis préalable s'il le juge nécessaire. Dans le cas de non-respect des modalités de paiement, d'un manquement aux politiques d'utilisation ou pour toute autre raison à la discrétion du fournisseur, celui-ci se réserve le droit, avec préavis, d'annuler le compte du client.

2. Modalités de règlement

a) Le paiement total des coûts annuels est payable dans les 30 jours suivant l'émission de la facture, lors de l'ouverture du compte. Le cas échéant, un supplément de retard de 1.50% par mois (soit 18% par année) s'appliquera.

b) Au moment du renouvellement annuel, le SIM se réserve le droit de modifier les tarifs pour tenir compte de l'inflation et de l'augmentation des coûts d'opération sur négociation préalable avec le client.

3. Admissibilité à la loi 90

Le SIM est un établissement de formation reconnu et accrédité par Emploi Québec. Nos honoraires en formation et en support à la gestion de la formation sont normalement admissibles à la loi 90 relative au 1% en formation (numéro d'agrément 0020084).

4. Clauses de confidentialité

Les parties s'engagent à garder secrète toute l'information technique et financière échangée lors de la négociation et de l'exécution du présent contrat.



TERMES ET CONDITIONS RELATIVES À L'UTILISATION DU SITE INTERNET ET DE COGNIBOX

Le Service d'intervention sur mesure inc. («le fournisseur») est le propriétaire et l'exploitant du site Web Cognibox. L'utilisation du Site est soumise aux termes et conditions suivants :

a) **Lieu d'exploitation et juridiction**

Cognibox est exploité à partir des bureaux du Service d'intervention sur mesure inc. situés à Shawinigan (Québec, Canada). Les personnes qui choisissent d'utiliser le site le font de leur propre gré et il leur appartient de se conformer à toutes les lois locales applicables sur le territoire de la province de Québec. Elles reconnaissent que les tribunaux de la province de Québec, district de Shawinigan, seront les seuls compétents à trancher tout litige pouvant découler de l'utilisation du Site.

b) **Propriété et responsabilités en regard à l'information gérée dans Cognibox**

Tous les éléments et information contenus dans le Site Cognibox, tels les textes et données sur les employés, usines, organismes de formation, contenus de cours, exigences de formation et autres sont fournis par les entreprises inscrites à Cognibox, sont la propriété exclusive de ces organismes et sont sous leur entière responsabilité.

Le SIM ne se reconnaît aucun droit de propriété sur les renseignements stockés lors des transmissions de données et du contenu des bases de données et ne saurait être tenu pour responsable du contenu des données transigées. La responsabilité du Service d'intervention sur mesure inc., comme gestionnaire de Cognibox, se limite à assurer la diffusion de ces renseignements, à assurer que les fonctionnalités de Cognibox sont opérationnelles et adéquates pour les usages prévus et à assurer que les mécanismes de protection des renseignements intégrés dans Cognibox sont conformes aux règles de l'art.

Le client accepte d'être le seul responsable de la teneur des données publiées sur Cognibox. Il ne pourra en aucun cas tenir le fournisseur responsable pour des pertes ou dommages des données suite à une mauvaise utilisation de Cognibox lors du traitement des données.

En cas d'annulation du contrat ou à l'atteinte de son échéance, les données gérées par Cognibox sont et demeurent la stricte propriété du client. Les contenus des bases de données pourront lui être remis sous la forme qu'il jugera la plus convenable. Ces données seront facilement réutilisables et livrées sous une forme standard via un support informatique approprié (CD-ROM, transfert, etc.). Le fournisseur n'assure que la sauvegarde des dites données et non leur insertion éventuelle au sein d'un système tiers.

Respect de la CONFIDENTIALITÉ des renseignements

Le Service d'intervention sur mesure inc. reconnaît l'importance de protéger la confidentialité des renseignements personnels et suit les principes suivants :

Le site Web de *Cognibox* ne sert pas d'outil de collecte de renseignements personnels (nom, adresse, numéro de téléphone, adresse électronique ou autres renseignements permettant d'identifier une personne) sauf dans les circonstances et pour les utilisations spécifiques aux fonctions de *Cognibox*.

Dans certaines parties du site Web de *Cognibox*, il sera éventuellement demandé à l'utilisateur de s'inscrire en fournissant son nom, un mot de passe et certains renseignements personnels. L'utilisateur peut refuser de fournir ces renseignements, mais risque de ne pas pouvoir profiter de certaines fonctionnalités. Si l'utilisateur accepte de fournir les renseignements demandés, ils seront utilisés par *Cognibox* strictement pour donner accès à l'information et aux fonctionnalités de *Cognibox* en fonction des autorisations d'accès consenties par son employeur à l'égard de cette personne.

Les utilisateurs qui communiquent des renseignements personnels à *Cognibox* ont le droit d'accéder à ces renseignements et d'y corriger toute inexactitude. Ils peuvent aussi demander à *Cognibox* de retirer ces renseignements de ses fichiers. *Cognibox* ne communique aucun renseignement personnel à des entreprises non inscrites dans *Cognibox*.

Archivage

Le fournisseur garantit l'archivage local (backup) de toutes les données de *Cognibox* sous une base journalière, hebdomadaire et mensuelle, et un archivage externe hebdomadaire.

En cas de défektivité technique, le fournisseur assure en tout temps la redondance du système dans les meilleurs délais.

c) Respect des lois et règlements en vigueur

Le client s'engage à respecter tous les règlements et toutes les lois applicables dans chacun des pays impliqués dans les échanges d'information qu'il effectue. Il est interdit à quiconque de transmettre à *Cognibox* des éléments illégaux, diffamatoires, obscènes, discriminatoires, pornographiques, appelant la haine raciale ou l'antisémitisme et toute publication contraire à toute loi applicable, à la Charte des droits et libertés de la personne et à la Déclaration des droits de l'enfant.

Chaque utilisateur est responsable d'assurer que les renseignements qu'il transmet et diffuse dans *Cognibox* ne contreviennent pas aux dispositions législatives concernant la protection des renseignements personnels et s'engage si nécessaire à obtenir les autorisations requises auprès des personnes concernées.

Cognibox se réserve le droit de ne pas publier ou de retirer tout élément ou information reçu, à son entière discrétion.

d) Propriétés des droits d'auteur

Le Code source de *Cognibox* demeure la propriété exclusive du fournisseur. Toute utilisation non autorisée, de compilation ou autre méthode conduisant à l'obtention illicite du code source donnera lieu à des poursuites.

L'utilisateur s'engage à respecter les lois canadiennes et internationales en matière de piratage informatique, en s'interdisant formellement de pénétrer les systèmes

informatiques dont l'accès lui est interdit. Toute forme de piratage, incluant les tentatives de causer des dommages à un serveur du fournisseur ou au système Cognibox est sujet au pénal.

Le fournisseur n'acceptera aucun abus de ses systèmes. Les abus et autres attaques, distribution de virus informatiques sont totalement interdits.

Aucun élément du Site ne peut être copié, reproduit, distribué, publié, traduit, téléchargé, affiché ou transmis, de quelque façon que ce soit, sans la permission écrite préalable du Service d'intervention sur mesure inc., à l'exception des rapports et information pour lesquels l'utilisateur a conclu un contrat d'utilisation.

Mises à jour du système

Les mises à jour de *Cognibox* sont offertes gratuitement ; toutes modifications spéciales du système sous requête du client sont sujettes à paiement.

e) Obligation du fournisseur d'hébergement en matière d'accès

Le fournisseur s'engage à mettre en œuvre tous les services précisés dans l'offre souscrite et notamment tous les moyens dont il dispose afin d'assurer le service dans les meilleures conditions possible, en matière de temps de transit, de débit utile et de permanence du service. Cependant, Internet étant constitué de nombreux réseaux, le fournisseur ne peut être tenu pour responsables des dysfonctionnements intervenant à l'extérieur de son propre réseau.

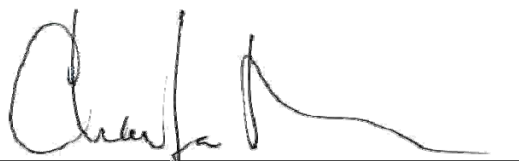
Internet étant habituellement stable, et le service sans reproche, le fournisseur ne peut être tenu responsable des fluctuations de connexion (en dehors de ses propres installations) que pourrait connaître le réseau Internet.

Liens vers d'autres sites Web

Si le Site peut comporter des liens vers des sites Web exploités par d'autres entreprises. Il arrive que dans ces sites, des liens mènent vers d'autres sites. *Cognibox* n'exerce aucun contrôle sur l'exploitation de ces sites et sur les autres liens auxquels ils peuvent mener. Le fait qu'ils soient répertoriés dans son Site n'engage en aucune façon la responsabilité du Service d'intervention sur mesure.

f) Limitation de responsabilité

Dans les limites du possible, *Le Service d'intervention sur mesure inc.* fait en sorte que le Site ne contienne aucune erreur et décline toute responsabilité relativement à toute erreur éventuelle.



Chantal Trépanier
Présidente-Directeur général SIM