

Services Advantage Voix

La présente Annexe établit les modalités relatives l'abonnement du Client Services décrits aux présentes et offerts par Rogers Communications Canada Inc. (« **Rogers** »). De plus amples renseignements sur ceux-ci sont donnés dans la Soumission. La présente Annexe est une annexe qui fait partie intégrante de l'Entente Rogers pour Affaires (l'« **Entente** ») conclue avec Rogers par le Client. Le Client convient d'être lié par les modalités stipulées dans l'Entente, notamment la présente annexe ainsi que toute autre pièce jointe à l'Entente. Les expressions clés qui sont utilisées aux présentes, mais qui n'y sont pas définies, ont le sens qui leur est attribué dans l'Entente.

1. **Définitions.** Les définitions suivantes sont utilisées dans la présente Annexe. Toutes les expressions clés qui ne sont pas définies ci-dessous sont définies dans l'Entente.
 - 1.1 « Adaptateur téléphonique analogique (ATA) » — s'entend d'un appareil sur site qui prend en charge la connexion d'un seul appareil analogique (FXS) aux services Advantage Voix sur le réseau IP du Client.
 - 1.2 « Aucun défaut constaté » — s'entend d'une situation où Rogers n'est pas en mesure d'isoler la faille au moyen de son système de gestion des réseaux et qu'après avoir déployé des efforts raisonnables, elle ne trouve aucune preuve d'une interruption de service.
 - 1.3 « Autocommutateur privé » s'entend d'un système de commutation réel ou virtuel (IP) qui dessert un organisme privé et regroupe les lignes réseau ou les circuits et offre une intercommunication entre un grand nombre de postes téléphoniques au sein de l'organisme.
 - 1.4 « Centre de prise d'appels pour la sécurité du public (CPASP) » — s'entend d'un centre de communication où l'on répond aux appels 9-1-1 et où l'on transfère ces appels au fournisseur de services d'urgence approprié.
 - 1.5 « E9-1-1 » — s'entend du service d'urgence 9-1-1 évolué qui fournit des renseignements sur l'emplacement plus précis dans le cas des appels d'urgence effectués à partir de téléphones sans fil. Les téléphonistes du service d'urgence E9-1-1 qui sont équipés des systèmes nécessaires obtiennent le numéro de téléphone de la personne qui effectue l'appel et les coordonnées géographiques de l'emplacement où se trouve approximativement la personne qui effectue l'appel.
 - 1.6 « Emplacement inscrit » — s'entend, pour tout Client abonné au service Advantage Voix, de l'adresse, du numéro d'unité, de la ville, de la province et du code postal de l'emplacement où cet abonné Client utilise le service Advantage Voix.
 - 1.7 « Entretien prévu » — s'entend de tous les travaux d'entretien effectués sur le Réseau de base de Rogers ou sur des appareils ou installations connectés au Réseau de base de Rogers, ou encore sur les Composantes de base Advantage Voix. Les clients seront avisés au moins 5 jours avant tout entretien prévu affectant les services. Les travaux d'entretien prévu sont effectués pendant la fenêtre d'entretien standard, soit du lundi au dimanche de 00 h 01 à 6 h, heure locale.
 - i) Le Client ne sera pas avisé à l'avance des travaux d'entretien prévu si ces travaux n'affecteront vraisemblablement pas les services ou qu'il s'agit de travaux sur les réseaux Internet/câblés de Rogers.
 - ii) Si des correctifs doivent être apportés pour corriger une faille affectant les services ou pour éliminer la possibilité d'une telle faille, le Client en sera avisé dans la mesure du possible en déployant des efforts raisonnables.
 - 1.8 « Hors service » — s'entend d'une situation où l'emplacement d'un Client est incapable de traiter les appels ou d'accéder au RTPC, auquel cas un état « Hors service » est consigné dans le dossier d'incident. Un état Hors service peut être soit déclaré automatiquement par le système de signalement des dérangements de Rogers, soit déclaré manuellement par un technicien de Rogers suivant la confirmation d'une panne signalée par le Client.
 - 1.9 « Incident de gravité » — s'entend d'une défaillance des Composantes de base Advantage Voix qui empêche 50 % ou plus des abonnés au service Advantage Voix du Client de faire ou recevoir des appels ou d'accéder au RTPC.
 - 1.10 « Internationaux » — s'entend du trafic de la transmission de la voix, par l'intermédiaire des services sans-fil ou filaires, dont le point de destination est un pays autre que le Canada ou les États-Unis.

- 1.11 « Jour ouvrable » — s'entend du lundi au vendredi, inclusivement, à l'exception des jours fériés en vigueur dans la province de l'Ontario.
- 1.12 « Messagerie vocale de groupe » — s'entend d'une boîte de réception de la messagerie vocale pour vos numéros de téléphone servant à la fonction Aide vocale et à la fonction Recherche de lignes, que se partagent les membres de votre équipe, de sorte que tous puissent y accéder.
- 1.13 « Nord-américains » — s'entend du trafic de la transmission de la voix, par l'intermédiaire des services sans-fil, dont le point de destination et/ou le point de départ sont les États-Unis, et du trafic de la transmission de la voix, par l'intermédiaire des services filaires, dont le point de destination est les États-Unis.
- 1.14 « Numéro de sélection directe à l'arrivée (SDA) » — s'entend d'un numéro de téléphone unique permettant de communiquer directement du RTPC vers un point de réception.
- 1.15 « Numéro SDA servant à la fonction Aide vocale » — s'entend d'un numéro de téléphone de sélection directe à l'arrivée qui ne sert qu'aux appels entrants pour la fonction Aide vocale Advantage Voix. La fonction Aide vocale Advantage Voix est une fonction de réponse entièrement automatisée qui fait entendre un message de salutation professionnel à la personne qui effectue un appel et achemine son appel vers le bon destinataire.
- 1.16 « Numéro SDA servant à la fonction Deux numéros » — s'entend d'un numéro de téléphone de sélection directe à l'arrivée qui peut être utilisé à la fois pour les appels entrants et les appels sortants. La fonction Deux numéros permet aux utilisateurs d'appareils sans fil et de téléphones hybrides Advantage Voix d'avoir à la fois un numéro de téléphone filaire traditionnel et un numéro de téléphone sans fil pour acheminer les appels au même appareil sans fil. Le numéro servant à la fonction Deux numéros peut provenir de toute province canadienne, tant qu'il se trouve dans une région desservie par les services sans-fil de Rogers, et il peut inclure des numéros de téléphone déjà en service fournis par un opérateur tiers qui peuvent être transférés à l'environnement Advantage Voix.
- 1.17 « Numéro SDA servant à la fonction Recherche de lignes » — s'entend d'un numéro de téléphone de sélection directe à l'arrivée qui ne sert qu'aux appels entrants pour le service de Recherche de lignes Advantage Voix. Le service Recherche de lignes transfère les appels entrants d'un membre d'un groupe à l'autre, c'est-à-dire que les téléphones de tous les membres du groupe visés par le service sonnent en même temps ou dans un ordre établi par le Client.
- 1.18 « Réseau câblé » — s'entend d'une connectivité à large bande offerte par câble qui est équivalente à une connectivité Internet.
- 1.19 « Réseau de base » — s'entend du réseau de base de Rogers. Ceci comprend toute l'infrastructure de réseau entre l'équipement périphérique.
- 1.20 « Réseau de téléphonie filaire de Rogers » — s'entend des installations de transmission par fibre ou par câble appartenant à Rogers lorsque des services locaux (RTPC) sont offerts.
- 1.21 « Réseau sans-fil de Rogers » — s'entend des installations de transmission sans fil appartenant à Rogers.
- 1.22 « ROE » — s'entend du réseau optique Ethernet.
- 1.23 « RTPC » — s'entend du réseau téléphonique public commuté.
- 1.24 « Site » — s'entend d'un lieu géographique où sont fournis l'un ou plusieurs des Services du Client.
- 1.25 « Téléphone logiciel d'Advantage Voix » — s'entend d'une application téléphonique logicielle qui peut être utilisée sur des versions prises en charge des systèmes d'exploitation Windows et MAC, ainsi que sur des versions prises en charge de systèmes d'exploitation mobile, notamment Android et iPhone/iPad IOS.
- 1.26 « Téléphonie Affaires sans fil » — s'entend d'un modem sans fil qui se connecte au Réseau sans-fil de Rogers et qui prend en charge la connexion d'un seul appareil téléphonique analogique.
- 1.27 « Temps de panne acceptable » — s'entend d'une absence de Disponibilité du service attribuable à des événements de type « Hors service » découlant de l'une ou l'autre des situations suivantes :
- i) Toute interruption ou dégradation du service sur les points d'accès au réseau du Client qui connectent le ou les Emplacements du Client au Réseau de base, que ces points d'accès soient fournis par Rogers ou par un tiers. Tout problème d'accès au réseau est couvert par l'Entente ou les Ententes de niveau de service applicables, le cas échéant, conclues entre le Client et le fournisseur d'accès au

réseau concerné, et dépasse donc la portée de l'Engagement relatif à la disponibilité du service Advantage Voix.

- ii) Les retards du Client, incluant, sans toutefois s'y limiter : (i) les actes ou omissions du Client, de ses mandataires ou de ses fournisseurs; (ii) les commandes inexactes ou incomplètes, ou encore les changements aux commandes déjà acceptées; (iii) l'indisponibilité ou les défaillances du CPE et/ou des installations nécessaires pour installer les Services; ou (iv) l'extension du point de démarcation du circuit d'accès par le Client sans l'approbation de Rogers;
- iii) Un cas de force majeure, tel qu'il est défini dans l'Entente;
- iv) Le défaut important du Client de respecter ses obligations telles qu'elles sont définies dans l'Entente, notamment son défaut de payer les montants en souffrance exigibles; les suspensions de commande attribuables à l'évaluation du crédit du Client;
- v) Pendant les travaux d'Entretien prévu;
- vi) Les problèmes résolus par la conclusion « Aucun défaut constaté »;
- vii) Les pannes d'une durée de moins de 60 secondes;
- viii) Les délais attribuables au retard du Client à répondre aux demandes de Rogers visant à obtenir de l'aide pour la réparation d'une panne;
- ix) Une défaillance de l'équipement appartenant au Client et entretenu par celui-ci dans ses locaux, au-delà du dispositif de démarcation de la compagnie de téléphone ou de la prise intelligente;
- x) Des défaillances du matériel, du système d'exploitation ou des applications, ou des atteintes à la sécurité sur des composantes de réseau local ou de réseau longue portée, sur des serveurs ou sur des postes de travail n'ayant pas été configurés par Rogers;
- xi) Des défaillances ou des atteintes à la sécurité attribuables à une mauvaise utilisation, à un mauvais traitement ou à des dommages aux appareils par les employés du Client ou par une tierce partie;
- xii) Des défaillances ou des atteintes à la sécurité attribuables au déplacement du matériel par le Client ou une tierce partie, à des perturbations de l'alimentation électrique ou à une utilisation anormale;
- xiii) Des défaillances ou des atteintes à la sécurité attribuables à une modification apportée à la configuration, au système d'exploitation, aux logiciels ou au matériel d'un appareil par le Client ou une tierce partie;
- xiv) Des défaillances ou des atteintes à la sécurité attribuables à une défectuosité non documentée du matériel, du système d'exploitation, des logiciels ou à toute autre défectuosité non documentée du fabricant;
- xv) Des défaillances ou des atteintes à la sécurité attribuables à des défectuosités du matériel, du système d'exploitation, des logiciels ou à toute autre défectuosité ayant été documentée par le fabricant après l'implantation du service par Rogers;
- xvi) Les pannes de service découlant de pannes des tours de télécommunications sans fil dans une région précise;
- xvii) Des problèmes de couverture sans-fil ou de congestion sur les réseaux dans une région ou un bâtiment donné ou en itinérance en dehors du réseau sans-fil de base de Rogers; ou
- xviii) Des pannes de service ou une dégradation des services attribuables aux appareils sans fil.

2. **Description.** La présente Description porte spécifiquement sur les services Advantage Voix fournis par Rogers au Client. Le service Advantage Voix Rogers est un système d'autocommutateur privé infonuagique mis en place dans le Réseau sans-fil de Rogers qui permet de transmettre des services vocaux à des téléphones IP, à des téléphones logiciels et à des terminaux sans fil sur des réseaux filaires et sans-fil. Le service Advantage Voix Rogers regroupe la téléphonie sur IP, l'intégration d'applications en mode natif pour les appareils sans fil, la prise en charge de la messagerie et l'accès au RTPC dans un seul abonnement dont le prix est établi par utilisateur. Au fur et à mesure que les services Advantage Voix évolueront, Rogers y ajoutera de nouvelles caractéristiques et fonctionnalités et en modifiera d'autres pour l'usage du Client. Si ces caractéristiques et fonctionnalités nouvelles ou modifiées sont essentielles à l'expérience du Client relativement aux services Advantage Voix, Rogers fournira au Client une version mise à jour de l'Annexe établissant les modalités de ces caractéristiques et fonctionnalités.

Le service Advantage Voix Rogers est constitué des éléments suivants :

- 2.1 **Abonnements des utilisateurs.** Pour répondre aux différents besoins organisationnels et par type d'utilisateurs, l'accès aux services Advantage Voix Rogers peut être configuré pour des utilisateurs de services mobiles seulement, pour des utilisateurs ayant un travail de bureau et pour ceux qui se trouvent entre ces deux groupes. Le Client s'abonne au service Advantage Voix Rogers, pour lequel il paie des frais de service mensuels par ligne/utilisateur, et il choisit un type d'utilisateurs du service Advantage Voix

Rogers par abonné en fonction des besoins individuels. Le service comprend les types d'utilisateurs suivants :

- i) L'utilisateur des services mobiles – cet abonnement donne à un seul utilisateur le droit d'accéder aux services Advantage Voix Rogers au moyen d'un seul appareil sans fil activé dans le cadre d'un forfait sans-fil de Rogers approuvé, y compris la Téléphonie Affaires sans fil.
- ii) L'utilisateur des services hybrides – cet abonnement donne à un seul utilisateur le droit d'accéder aux services Advantage Voix Rogers au moyen d'au plus 5 appareils fournis ou approuvés par Rogers, selon la combinaison suivante :
 - a) L'un des appareils de l'utilisateur des services hybrides doit être un appareil sans fil activé dans le cadre d'un forfait sans-fil de Rogers approuvé. L'utilisateur doit également détenir un abonnement valide d'utilisateur des services mobiles d'Advantage Voix Rogers. Il y a seulement un appareil sans fil qui est pris en charge par abonnement aux services hybrides.
 - b) L'un des appareils de l'utilisateur des services hybrides peut être un Téléphone IP fourni ou approuvé par Rogers, un Adaptateur téléphonique analogique fourni par Rogers ou un appareil fourni par Rogers dans le cadre du forfait Téléphonie Affaires sans fil. Il y a seulement un Téléphone IP qui est pris en charge par abonnement aux services hybrides.
 - c) Jusqu'à 3 Téléphones logiciels d'Advantage Voix Rogers installés sur des tablettes, des ordinateurs portatifs ou des ordinateurs de bureau approuvés.
- iii) L'utilisateur des services pour bureaux – cet abonnement donne à un seul utilisateur le droit d'accéder aux services Advantage Voix Rogers au moyen d'un seul Téléphone IP fourni ou approuvé par Rogers ou d'un Adaptateur téléphonique analogique fourni par Rogers. L'abonnement de l'utilisateur des services pour bureaux lui donne également le droit d'accéder aux services Advantage Voix Rogers au moyen de jusqu'à 3 Téléphones logiciels d'Advantage Voix installés sur un système d'exploitation mobile, un système d'exploitation de tablette, un ordinateur portatif ou un ordinateur de bureau approuvé.
- iv) L'utilisateur de Service de téléphone logiciel seulement – cet abonnement donne à un seul utilisateur le droit d'accéder aux services Advantage Voix Rogers au moyen de jusqu'à trois Téléphones logiciels d'Advantage Voix installés sur un système d'exploitation mobile, un système d'exploitation de tablette, un ordinateur portatif ou un ordinateur de bureau approuvé.

Les types d'utilisateurs des services mobiles et des services hybrides d'Advantage Voix Rogers permettent au Client d'utiliser des fonctions comme la fonction Aide vocale, la fonction Recherche de lignes, la fonction Messagerie vocale à courriel et la Sonnerie simultanée, et d'utiliser un numéro de téléphone servant à la fonction Deux numéros pour les appels entrants et sortants.

2.2 **Prise en charge des appareils.** L'accès aux services Advantage Voix Rogers est offert au moyen des types d'appareils suivants, conformément aux types de forfaits applicables présentés ci-dessus. La marque et le modèle des appareils approuvés peuvent être modifiés par Rogers, sans préavis au Client, pour autant que les appareils d'Advantage Voix Rogers visés du Client continuent d'être pris en charge jusqu'à la fin de la Durée de l'entente en cours, sous réserve des exigences minimales du système d'exploitation.

- i) les appareils sans fil activés dans le cadre d'un forfait sans-fil de Rogers approuvé;
- ii) si l'accès au portail Web d'Advantage Voix Rogers n'est pas requis, un téléphone en vedette approuvé, à condition que le Client utilise le téléphone en vedette seulement pour le contrôle des appels;
- iii) les Téléphones IP et unités de conférence fournis par Rogers ou par le Client qui ont été certifiés et approuvés aux fins d'utilisation par Rogers;
- iv) les Adaptateurs téléphoniques analogiques (ATA) fournis par Rogers qui procurent un port FXS afin de permettre la connexion d'un appareil analogique approuvé aux services Advantage Voix;
- v) le Téléphone logiciel d'Advantage Voix;
- vi) l'appareil visé par le forfait Téléphonie Affaires sans fil.

2.3 **Contrôle des appels.** Les services Advantage Voix prévoient tous les services de contrôle des appels dans le cadre de l'abonnement mensuel aux services. Les caractéristiques relatives au contrôle des appels de l'utilisateur individuel varieront selon le type d'abonnement. Le Client peut obtenir, sur demande, une liste à jour des caractéristiques prises en charge par Advantage Voix Rogers.

2.4 **Messagerie vocale.** Pour tous les types d'utilisateurs du service Advantage Voix Rogers, la capacité de stockage comprend 60 messages par utilisateur, d'une durée maximale de 5 minutes par message. Les caractéristiques de messagerie évoluées comprises dans les services sans-fil de Rogers sous-jacents sont

également offertes à l'utilisateur. Les messages vocaux seront conservés pendant 45 jours, après quoi ils seront automatiquement supprimés.

Le Client peut également obtenir un service Messagerie vocale de groupe avec la fonction Aide vocale et la fonction Recherche de lignes.

Pour tous les types d'utilisateurs du service Advantage Voix Rogers, la prise en charge comprend la conversion de messages vocaux au moyen de la fonction Messagerie vocale à courriel, laquelle fonction permet de transmettre automatiquement des messages vocaux en pièces jointes (fichiers .wav) à l'adresse de courriel de l'utilisateur, tel qu'elle a été entrée dans la base de données relative au service Advantage Voix Rogers. Les utilisateurs des services mobiles ayant le forfait sans-fil approprié peuvent également recevoir des messages vocaux dans le cadre des services Advantage Voix Rogers qui ont été transmis comme messages textes dans leur appareil sans fil.

2.5

Accès au RTPC. Le service Advantage Voix Rogers comprend un accès au réseau téléphonique public commuté (RTPC) pour tous les types d'utilisateurs, sous réserve de la disponibilité du service en vertu de la réglementation du CRTC, comme suit :

- i) Les services pour les abonnés aux services mobiles et aux services hybrides d'Advantage Voix sont offerts dans la zone de couverture du Réseau sans-fil de Rogers, ainsi que dans les zones de couverture étendue et d'itinérance de Rogers, sous réserve de certaines restrictions liées aux caractéristiques, et sous réserve des frais supplémentaires ou des limites d'utilisation associés à ces zones.
- ii) Les services pour les abonnés aux services pour bureaux d'Advantage Voix et les abonnés au Service de téléphone logiciel seulement sont offerts dans la zone de couverture du Réseau de téléphonie filaire de Rogers.

Le Client peut obtenir, sur demande, des précisions concernant la zone de couverture du Réseau sans-fil de Rogers, la Couverture étendue et la zone de couverture du Réseau de téléphonie filaire de Rogers actuelles.

Rogers ne peut fournir qu'un accès au RTPC par abonné aux services Advantage Voix; toutefois, la disponibilité d'accès simultanés au RTPC dépend de la largeur de la bande passante que le Client a prévue relativement à ses connexions réseau pour l'accès au RTPC. Dans le cadre des discussions relatives à la conception, Rogers et le Client conviendront des détails concernant l'accès au RTPC approprié et des exigences relatives à la bande passante connexe.

2.6

Numéros de sélection directe à l'arrivée (SDA). Chaque abonnement aux services Advantage Voix comprend au moins un numéro de sélection directe à l'arrivée (SDA) unique. Ce numéro permet aux appellants du RTPC de communiquer directement avec les utilisateurs individuels des services Advantage Voix. Chaque utilisateur doit se voir attribuer un numéro SDA, même s'il utilise la composition de numéros de poste.

Les numéros SAD sont attribués aux abonnés aux services Advantage Voix comme suit :

- i) Les abonnés aux services mobiles et aux services hybrides obtiendront chacun au plus 4 numéros SAD, qui leur seront attribués comme suit :
 - a) un numéro SDA principal – c'est le numéro de sans-fil de Rogers de l'utilisateur, que Rogers fournira ou transférera à l'environnement Advantage Voix après le changement de fournisseur;
 - b) un numéro SDA servant à la fonction Deux numéros (si nécessaire);
 - c) un numéro SDA servant à la fonction Aide vocale (si nécessaire);
 - d) un numéro SDA servant à la fonction Recherche de lignes (si nécessaire).
- ii) Les abonnés aux services pour bureaux et les abonnés au Service de téléphone logiciel seulement obtiendront chacun un (1) numéro SAD, qui leur sera attribué comme suit :
 - a) un numéro SDA principal – c'est le numéro de téléphone filaire de Rogers de l'utilisateur, que Rogers fournira ou transférera à l'environnement Advantage Voix après le changement de fournisseur.

2.7

Appels interurbains. Tous les abonnements aux services Advantage Voix comprennent un accès aux services interurbains sans-fil et aux services interurbains filaires, aux tarifs indiqués dans la Soumission. Si

le forfait Advantage Voix d'un Client comprend les appels illimités partout au Canada, sans frais supplémentaires, ces appels illimités seront offerts par Rogers conformément aux modalités indiquées dans la section II ci-après.

2.8 **Service d'urgence 9-1-1.** Le service Advantage Voix Rogers comprend l'accès au service d'urgence 9-1-1 pour tous les abonnés, conformément aux paragraphes ci-dessous :

- i) Les utilisateurs des services mobiles d'Advantage Voix auront accès par défaut au service d'urgence 9-1-1 évolué (E9-1-1) de Rogers lorsqu'ils seront sur le réseau cellulaire. Si les appareils sans fil se connectent par l'intermédiaire d'un réseau Wi-Fi, l'accès au service d'urgence 9-1-1 sera fourni en conformité avec la réglementation du CRTC relative aux services nomades VoIP.
- ii) Les utilisateurs des services hybrides d'Advantage Voix pourront accéder au service d'urgence 9-1-1 par différents modes d'accès, selon le type d'appareil :
 - a) Les appareils sans fil et les appareils visés par le forfait Téléphonie Affaires sans fil pourront accéder par défaut au service d'urgence 9-1-1 évolué sans-fil lorsqu'ils seront utilisés sur le réseau cellulaire. Si les appareils sans fil se connectent par l'intermédiaire d'un réseau Wi-Fi, l'accès au service d'urgence 9-1-1 de base sera fourni en conformité avec la réglementation du CRTC.
 - b) Chaque application pour Téléphone logiciel d'Advantage Voix installée sur un PC/Mac ou en tant qu'application mobile ou application pour tablettes est associée à une adresse qui est enregistrée au moment de la mise en service et qui peut être mise à jour par l'administrateur de système désigné du Client ou par l'utilisateur final autorisé. L'adresse la plus à jour fournie par le Client qui est associée à un Téléphone logiciel d'Advantage Voix sera communiquée à la personne qui prend les appels au service d'urgence 9-1-1 si un appel est logé à ce service à partir d'un tel appareil.
 - c) Chaque Téléphone IP est associé à une adresse qui est enregistrée au moment de la mise en service et qui peut être mise à jour par l'administrateur de système désigné du Client ou l'utilisateur final autorisé. L'adresse la plus à jour fournie par le Client qui est associée à un Téléphone IP sera communiquée à la personne qui prend les appels au service d'urgence 9-1-1 si un appel est logé à ce service à partir d'un Téléphone IP.
- iii) Les utilisateurs des services pour bureaux d'Advantage Voix pourront accéder au service d'urgence 9-1-1 par différents modes d'accès, selon le type d'appareil :
 - a) Chaque Téléphone IP est associé à une adresse qui est enregistrée au moment de la mise en service et qui peut être mise à jour par l'administrateur de système désigné du Client ou l'utilisateur final autorisé. L'adresse la plus à jour fournie par le Client qui est associée à un Téléphone IP sera communiquée à la personne qui prend les appels au service d'urgence 9-1-1 si un appel est logé à ce service à partir d'un Téléphone IP.
 - b) Chaque application pour Téléphone logiciel d'Advantage Voix installée sur un PC/Mac ou en tant qu'application mobile ou application pour tablettes est associée à une adresse qui est enregistrée au moment de la mise en service et qui peut être mise à jour par l'administrateur de système désigné du Client ou par l'utilisateur final autorisé. L'adresse la plus à jour fournie par le Client qui est associée au Téléphone logiciel sera communiquée à la personne qui prend les appels au service d'urgence 9-1-1 si un appel est logé à ce service.
- iv) Utilisateurs du Service de téléphone logiciel seulement d'Advantage Voix
 - a) Chaque application pour Téléphone logiciel d'Advantage Voix installée sur un PC/Mac ou en tant qu'application mobile ou application pour tablettes est associée à une adresse qui est enregistrée au moment de la mise en service et qui peut être mise à jour par l'administrateur de système désigné du Client ou par l'utilisateur final autorisé. L'adresse la plus à jour fournie par le Client qui est associée au Téléphone logiciel sera communiquée à la personne qui prend les appels au service d'urgence 9-1-1 si un appel est logé à ce service.

2.9 **Connectivité au réseau.** Pour accéder aux services Advantage Voix, les abonnés aux services hybrides, aux services pour bureaux et au Service de téléphone logiciel seulement qui utilisent des Téléphones IP, des Adaptateurs téléphoniques analogiques (ATA) ou des Téléphones logiciels d'Advantage Voix sur un appareil fixe auront besoin d'une connectivité au réseau de données fournie par le Client. Le service Advantage Voix soutient divers types d'accès aux données, notamment :

- i) l'Ethernet par le réseau de fibre optique de Rogers (fourni aux termes des modalités d'une Annexe distincte);
- ii) les services offerts par Rogers Cable (fournis aux termes des modalités d'une Annexe distincte);

- iii) une connectivité Internet – fournie par Rogers (aux termes des modalités d'une Annexe distincte) ou par un tiers fournisseur de services Internet (dans lequel cas le Client et ce tiers fournisseur doivent conclure une entente directe relativement à la prestation de ces services);
- iv) un réseau de données mobiles pour le Téléphone logiciel d'Advantage Voix sur tablette ou sur téléphone sans fil – fourni par Rogers (aux termes des modalités d'une Annexe distincte) ou par un tiers fournisseur de services sans-fil (dans lequel cas le Client et ce tiers fournisseur doivent conclure une entente directe relativement à la prestation de ces services).

Chaque voie téléphonique attribuée dans le cadre du service Advantage Voix consommera 127 Kb de bande passante. Les calculs relatifs à la bande passante requise doivent tenir compte du fait que les appels effectués entre les utilisateurs internes du Client prendront deux voies téléphoniques pendant la durée de l'appel.

Chaque Site du Client doit avoir au moins une connectivité Internet afin d'être en mesure de communiquer avec le portail Web d'Advantage Voix. Cette connectivité Internet doit fournir un accès à l'administration du système et appuyer les exigences de gestion de l'appareil Advantage Voix qui ne peuvent être consultées que par l'intermédiaire du portail Web Advantage Voix.

Le Client doit également fournir un environnement de réseau local qui puisse prendre le trafic de la transmission de la voix en plus du trafic de la transmission de données.

2.10 Administration du système.

- i) Le Client aura accès à des fonctionnalités qu'il pourra administrer lui-même au moyen du portail Web sécurisé d'Advantage Voix. Il y a deux niveaux d'accès administrateur :
 - a) L'administration du système – ce niveau donne aux administrateurs du Client désignés accès à des caractéristiques au niveau du système ainsi qu'à des caractéristiques pour tous les utilisateurs finaux.
 - b) L'administration par les utilisateurs finaux – ce niveau donne aux utilisateurs finaux un accès limité au portail ou à une application mobile libre-service pour des appareils iOS et Android, et ne leur permet de gérer que les caractéristiques propres aux utilisateurs finaux.
- ii) Le Client est avisé que les comptes des utilisateurs des services Advantage Voix ne peuvent être activés ou désactivés au moyen du portail Web d'Advantage Voix. Les administrateurs de système désignés doivent communiquer avec le Service à la clientèle de Rogers pour ajouter des utilisateurs au service Advantage Voix du Client ou en retirer.
- iii) Rogers ne saurait être tenu responsable de dommages, y compris la perte de profits, les économies perdues ou d'autres dommages accessoires ou indirects subis par le Client ou toute autre partie attribuables à l'utilisation, à la mauvaise utilisation ou à l'impossibilité d'utilisation du portail Web d'Advantage Voix, que Rogers ou l'un de ses représentants autorisés ait été avisé ou non de la possibilité de tels dommages.

2.11 Soutien. Le service Advantage Voix Rogers est un service géré, et Rogers est responsable de l'exploitation et de la maintenance de la plateforme de base d'Advantage Voix, y compris des applications voix, de la connectivité au RTPC et au réseau central, des applications mobiles d'Advantage Voix et du portail Web d'Advantage Voix. Ceci inclut l'ensemble de l'Équipement de Rogers et des logiciels connexes, lesquels seront pris en charge par Rogers lorsque le Client détiendra un abonnement mensuel valide au service Advantage Voix Rogers.

Rogers fera ce qui suit :

- i) rechercher des pannes, établir des diagnostics et résoudre les incidents reportés dans la plateforme de base d'Advantage Voix;
- ii) effectuer la maintenance du matériel ou les mises à niveau requises pour la plateforme de base d'Advantage Voix;
- iii) effectuer les mises à niveau de logiciel requises sur la plateforme de base d'Advantage Voix;
- iv) gérer l'utilisation de la capacité et effectuer les mises à niveau requises.

3. Modalités relative.

3.1 **Frais de résiliation.** Si le Client met fin aux services Advantage Voix pour quelque raison autre qu'un motif autorisé aux termes de l'Entente, ou si Rogers met fin aux services Advantage Voix pour un motif valable autorisé aux termes de l'Entente, le Client paiera à Rogers, à titre de dommages-intérêts liquidés et non en tant que pénalité, un montant correspondant à la somme des éléments suivants :

- i) cinquante pour cent (50 %) des frais mensuels moyens pour le(s) Service(s) résilié(s) (tels qu'ils sont calculés au cours des trois mois précédents) multiplié par le nombre de mois restants dans la Durée de l'entente à compter de la date d'entrée en vigueur de la résiliation;
- ii) tous les frais que Rogers doit continuer de payer à des tierces parties pour le reste de la Durée de l'entente applicable en raison de la résiliation anticipée des Services applicables et qui excèdent le montant de la sous-section (i) ci-dessus; et
- iii) un montant forfaitaire représentant la valeur restante amortie des frais d'installation ou des frais ponctuels associés aux Services résiliés ayant été cédés ou offerts à rabais par Rogers en échange de l'engagement du Client pour la Durée de l'entente applicable à de tels Services.

Le Client doit soit retourner à Rogers tout l'Équipement de Rogers associé aux Services, soit payer à Rogers la juste valeur marchande de cet Équipement de Rogers.

Une telle responsabilité en cas de résiliation sera payable à la date d'entrée en vigueur de toute résiliation.

3.2 **Engagement minimal.** La tarification relative aux services Advantage Voix, comme elle est indiquée dans la Soumission, est établie selon un engagement minimal d'abonnements facturables aux services Advantage Voix. Le Client peut augmenter ou diminuer le nombre d'abonnements aux services Advantage Voix qu'il achète de Rogers pendant la Durée de l'entente relative aux services Advantage Voix, mais si le nombre d'abonnements diminue au point d'être inférieur à tout engagement minimal indiqué dans la Soumission, cela pourrait entraîner une modification de la tarification des abonnements aux services Advantage Voix ou une indemnité de résiliation par anticipation dont le montant sera fixé par Rogers.

3.3 **Frais.**

- i) Les services Advantage Voix sont facturés mensuellement par utilisateur abonné. La facturation relative aux services Advantage Voix commence dès que le compte d'un nouvel utilisateur est activé dans le cadre des Services, et des frais mensuels seront calculés au pro rata pour le premier mois partiel de la prestation des services.
- ii) Les frais mensuels relatifs aux frais d'abonnement aux services Advantage Voix seront fixés pour la Durée de l'entente prévue dans la Soumission. Le tarif par abonnement établi dans la Soumission sera appliqué à tous les abonnements ajoutés pendant la Durée de l'entente initiale.
- iii) Le prix pour l'équipement additionnel fourni par Rogers et nécessaire dans le cadre des services Advantage Voix sera établi dans une Soumission.
- iv) Les utilisateurs des services mobiles et des services hybrides d'Advantage Voix se voient imputer des frais pour leur temps d'antenne lorsqu'ils utilisent leur appareil sans fil de Rogers, aux termes des modalités de leur abonnement à la carte de tarifs sans-fil de Rogers.
- v) Tous les appels et messages entrants reçus au numéro de téléphone servant à la fonction Deux numéros associé au téléphone sans fil principal seront déduits des crédits de temps d'antenne et de messagerie compris dans le forfait sans-fil de l'abonné, et aucun frais d'appels interurbains ne s'appliqueront. Si l'utilisateur dépasse les crédits du forfait, les frais d'utilisation excédentaire et/ou les frais sans fil d'utilisation à la pièce en vigueur s'appliqueront. Tous les appels et les messages sortants à des numéros non canadiens seront facturés selon les tarifs mentionnés dans le forfait sans-fil de l'utilisateur ou les tarifs sans-fil en vigueur pour les appels interurbains à la pièce.
- vi) Tous les appels entrants reçus aux numéros de téléphone servant à la fonction Aide vocale et à la fonction Recherche de lignes compteront dans les minutes de renvoi d'appel. L'abonnement du Client aux services Advantage Voix peut comprendre un nombre fixe de minutes de renvoi d'appel partout au Canada, en plus du nombre normal de minutes de renvoi d'appel prévu dans le forfait sans-fil de l'utilisateur. Si l'utilisateur dépasse ses crédits de minutes de renvoi d'appel, des frais d'utilisation excédentaire pourraient s'appliquer.
- vii) Les Services professionnels relatifs à l'activation du service Advantage Voix sont facturables comme frais uniques de mise en application fondés sur un énoncé des travaux convenu qui fera partie du contrat relatif au service Advantage Voix conclu entre le Client et Rogers. Le Client accepte de participer à l'élaboration et à la conclusion d'une entente relative à l'énoncé des travaux, au besoin.
- viii) Le Client peut choisir de fournir ses propres téléphones IP, pourvu que ceux-ci aient été certifiés et approuvés par Rogers aux fins d'utilisation sur la plateforme d'Advantage Voix. Le Client doit

communiquer son intention d'utiliser les téléphones IP qu'il aura fournis avant que le processus d'intégration à la plateforme d'Advantage Voix soit entamé. Rogers ne sera pas tenue responsable du mauvais fonctionnement des services Advantage Voix relativement à des téléphones IP fournis par le Client.

- ix) Les frais uniques de mise en service du service Advantage Voix relativement au déploiement initial du service Advantage Voix du Client comprennent les frais relatifs à la mise en place de téléphones IP/d'ATA fournis par Rogers dans des sites du Client situés à l'intérieur d'une grande région urbaine et comptant un minimum de 10 abonnés Advantage Voix actifs. Rogers peut mettre en place des téléphones IP/ATA fournis par Rogers dans des sites du Client qui comptent moins de 10 abonnés Advantage Voix actifs moyennant des frais uniques additionnels relatifs aux Services professionnels, tel qu'il est indiqué dans la Soumission. Des frais de déplacement peuvent également s'appliquer pour les déploiements sur place dans des sites du Client qui sont situés à l'extérieur d'une grande région urbaine.
- x) Tout déploiement sur place de téléphones IP/d'ATA demandé après le déploiement initial du service Advantage Voix peut être exécuté par Rogers comme activité facturable supplémentaire des Services professionnels.
- xi) Rogers n'effectuera pas d'installation sur place de téléphones IP/d'ATA dans des emplacements non commerciaux — c.-à-d., un emplacement de bureau à domicile.
- xii) Le Client est responsable de l'installation qu'il effectue lui-même de tout appareil fourni par le Client conformément aux lignes directrices fournies par Rogers. Rogers peut également effectuer l'installation des téléphones IP fournis par le Client moyennant des frais uniques additionnels relatifs aux Services professionnels, tel qu'il est indiqué dans la Soumission. Des frais de déplacement peuvent également s'appliquer pour les déploiements sur place dans des sites du Client qui sont situés à l'extérieur d'une grande région urbaine.
- xiii) Si le Client décide d'installer lui-même les téléphones IP ou les ATA fournis par Rogers ou les téléphones IP fournis par le Client, il doit communiquer avec Rogers pour planifier la dernière série d'opérations à distance relatives à la mise en activation. Rogers ne sera pas tenue responsable du mauvais fonctionnement des services Advantage Voix relativement aux appareils installés par le Client. Si le Client ne communique pas avec Rogers ou si Rogers n'est pas en mesure de communiquer avec le Client dans les 2 jours ouvrables après la livraison des téléphones IP/ATA sur le site du Client, Rogers commencera à facturer, relativement aux services Advantage Voix, pour le nombre convenu d'abonnés aux services Advantage Voix.
- xiv) Les téléphones IP que le Client a achetés auprès de Rogers pour les utiliser avec les services Advantage Voix peuvent être achetés directement par le Client, moyennant des frais uniques payables à Rogers, ou ces Téléphones IP peuvent être financés par l'intermédiaire de Rogers, dans lequel cas le Client et Rogers concluront une convention de financement d'appareils de Rogers qui énonce les modalités de ce financement. Le Client est avisé qu'un seul appareil par abonné individuel aux services Advantage Voix peut être financé par l'intermédiaire de Rogers.
- xv) Les Adaptateurs téléphoniques analogiques (ATA) que le Client a achetés auprès de Rogers pour les utiliser avec les services Advantage Voix doivent être achetés directement par le Client, moyennant des frais uniques payables à Rogers.
- xvi) Les routeurs et/ou commutateurs d'alimentation par Ethernet (commutateurs POE) que le Client a achetés auprès de Rogers pour les utiliser avec les services Advantage Voix doivent être achetés directement par le Client, moyennant des frais uniques payables à Rogers.
- xvii) Rogers effectuera, sans frais supplémentaires, une installation de base de routeurs/commutateurs POE achetés auprès de Rogers dans des sites du Client qui comptent un minimum de 10 abonnés Advantage Voix actifs et qui sont situés à l'intérieur d'une grande région urbaine.
- xviii) Les frais d'installation des routeurs/commutateurs POE achetés auprès de Rogers et installés dans des sites du Client qui comptent moins de 10 abonnés Advantage Voix actifs seront payables en tant que frais uniques, tel qu'il est indiqué dans la Soumission. Des frais de déplacement peuvent également s'appliquer pour les déploiements sur place dans des sites du Client qui sont situés à l'extérieur d'une grande région urbaine.
- xix) Les responsabilités du Client à l'égard du déploiement de routeurs/commutateurs POE seront stipulées dans l'énoncé des travaux devant être signé par les parties.
- xx) Si le Client est connecté aux services Advantage Voix par l'intermédiaire du réseau de base Ethernet de Rogers, il peut opter pour le contrôle et l'entretien par Rogers des routeurs/commutateurs POE fournis par Rogers aux fins d'utilisation dans le cadre des services Advantage Voix. Dans une telle éventualité, le Client doit acheter le Cisco SmartNet comme il est indiqué dans la Soumission, pour la

Durée de l'entente à l'égard de tous routeurs/commutateurs POE achetés auprès de Rogers aux fins d'utilisation avec les services Advantage Voix.

3.4

Exigences en matière de connectivité au réseau.

- i) Il incombe au Client de fournir un accès approprié à son réseau ainsi que la bande passante requise pour la prestation des services Advantage Voix à tous les utilisateurs dans tous les emplacements, et de faire en sorte que cette bande passante soit ajustée en fonction des variations du nombre des utilisateurs des services Advantage Voix Rogers. La connectivité au réseau et la bande passante fournie doivent être adaptées au volume de transmission de la voix et des données que le Client peut souhaiter soutenir. L'accès au réseau et la bande passante nécessaires pour que le Client puisse utiliser les services Advantage Voix ne sont pas compris dans le prix des services Advantage Voix, et Rogers doit établir un prix distinct à leur égard. La bande passante pour l'Internet ou les données requise pour les services Advantage Voix est fonction de différents facteurs, y compris de l'accès requis au RTPC et des tendances en matière d'appels internes, et Rogers et le Client devront en convenir au cours des entretiens portant sur la conception.
- ii) Si le Client choisit de fournir les services Advantage Voix dans des emplacements éloignés par l'entremise du réseau d'un tiers, le Client reconnaît et convient que Rogers ne peut pas être tenue responsable de toute panne ou défaillance des services Advantage Voix attribuable au fonctionnement du réseau de ce tiers ou à des problèmes d'interconnexion avec le réseau d'un tel tiers.
- iii) Les Clients qui utilisent un service de téléphonie par Internet au moyen de leur réseau existant, que ce soit dans des lieux commerciaux ou résidentiels, doivent fournir la bande passante appropriée pour les chemins d'appel simultanés requis et s'assurer que tous les ports nécessaires sont ouverts dans les pare-feu afin de permettre le trafic SIP.
- iv) Chaque Site du Client doit au moins avoir une connectivité Internet suffisante pour se connecter au portail Web Advantage Voix. Cette connectivité Internet est requise afin de fournir un accès à l'administration du système et afin de soutenir les exigences de gestion de l'appareil Advantage Voix, lesquelles ne peuvent être consultées que par l'intermédiaire du portail Web Advantage Voix.
- v) Si le Client choisit d'accéder aux services Advantage Voix ou de les fournir sur un réseau Internet public, il reconnaît et convient que Rogers ne peut pas être tenue responsable de toute panne ou défaillance des services Advantage Voix causée par des problèmes de fonctionnement d'un tel réseau public.
- vi) Le Client doit avoir accès à des données mobiles ou disposer d'une connexion Internet Wi-Fi pour accéder à l'application de téléphonie mobile ou de téléphonie logicielle pour tablette d'Advantage Voix et à l'application mobile ou libre-service pour tablette.

3.5

Numéros de téléphone.

- i) Rogers ne peut garantir la disponibilité d'un numéro de téléphone avant la mise en service du numéro de téléphone visé. Rogers ne pourra être tenue responsable à l'égard des réclamations, poursuites, demandes, pertes ou dommages associés à la publicité, à la publication, à la distribution ou à toute autre utilisation d'un numéro de téléphone avant ou après la mise en service du numéro de téléphone.
- ii) Rogers se réserve le droit de changer des numéros de téléphone attribués au Client si un tel changement est exigé par l'Administrateur de la numérotation canadienne, à savoir l'organisme qui régit l'attribution des numéros de téléphone au Canada. Rogers accepte de donner un préavis raisonnable de tout changement de numéros de téléphone exigé, sauf si des circonstances échappant à sa volonté l'empêchent de donner un tel préavis dans un délai raisonnable.
- iii) Sur demande de résilier les services Advantage Voix, le Client peut transférer tous numéros de téléphone (y compris les numéros connexes servant à la fonction Aide vocale ou à la fonction Recherche de lignes) associés aux services Advantage Voix à un autre fournisseur de services de télécommunication, à condition que ces numéros de téléphone soient actifs avec Rogers. S'il est mis fin aux services Advantage Voix Rogers auxquels est abonné le Client sans que le Client n'ait demandé de transférer les numéros de téléphone connexes à un nouveau service de Rogers ou à un autre fournisseur de services, le Client reconnaît qu'il renonce aux numéros et que ceux-ci pourront être redistribués et qu'ils ne seront plus réservés à l'usage du Client.
- iv) Si le Client annule son principal abonnement aux services sans-fil qui est associé aux services Advantage Voix, tous les autres numéros de téléphone servant à la fonction Aide vocale, à la fonction Recherche de lignes et à la fonction Deux numéros qui sont associés à l'abonnement principal du Client aux services sans-fil seront également annulés.

- 3.6 **Appels interurbains.** Au moment d'effectuer un appel interurbain en utilisant les services Advantage Voix pour les Téléphones IP pour bureaux ou les Téléphones logiciels, les modalités suivantes s'appliqueront :
- i) Les services d'interurbain de Rogers permettent les appels interurbains sortants qui proviennent d'une ligne terrestre (services pour bureaux ou Téléphones logiciels d'Advantage Voix).
 - ii) Les services d'interurbain illimités offerts au Canada sont inclus dans tous les forfaits de services Advantage Voix pour les Téléphones IP pour bureaux ou les Téléphones logiciels. Les tarifs à la minute pour les services d'interurbain nord-américains et internationaux sont les tarifs internationaux réguliers de Rogers, à moins de mention contraire dans la Soumission.
 - iii) Les tarifs des services d'interurbain offerts au Client sont conditionnels à ce que la répartition du trafic mensuel ne soit : (i) pas plus de 5 % des minutes totales d'appels qui ont comme point de départ ou d'arrivée les indicatifs régionaux (« IR ») 306/709, 819, 867, 705, 807, 418i ou tout autre indicatif régional qui pourrait éventuellement résulter d'une nouvelle numérotation de ceux-ci; et (ii) pas plus de 2 % du trafic du territoire continental des É.-U. ayant pour point de départ ou d'arrivée l'Alaska et/ou Hawaii. Si la répartition du trafic dépasse les limites fixées, les Parties acceptent que le trafic excédentaire soit facturé au tarif de 0,25 \$ la minute.
 - iv) En cas de revente de services d'interurbain par le Client sans le consentement de Rogers, celle-ci se réserve le droit de facturer des tarifs supplémentaires de 0,25 \$ la minute pour tous les appels acheminés par réseau mobile, cellulaire ou numérique et à toute autre destination non géographique à l'étranger.
 - v) Le Client peut choisir de recevoir de Rogers différents relevés détaillés sur les appels qui fournissent des renseignements sur ses services interurbains. S'il y a divergence entre ces relevés et la facture de Rogers, les renseignements qui figurent sur la facture ont préséance.
 - vi) S'il y a divergence entre le sommaire de facturation en ligne et la facture du Client, les frais qui figurent sur la facture du Client ont préséance. Rogers ne saurait être tenu responsable de dommages, y compris la perte de profits, les économies perdues ou d'autres dommages accessoires ou indirects subis par le Client ou toute autre partie attribuables à l'utilisation, à la mauvaise utilisation ou à l'impossibilité d'utilisation du portail de facturation en ligne, que Rogers ou l'un de ses représentants autorisés ait été avisé ou non de la possibilité de tels dommages.

Au moment d'effectuer un appel à partir d'une ligne sans fil offerte dans le cadre des services mobiles ou des services hybrides d'Advantage Voix, les modalités suivantes s'appliqueront :

- i) Les utilisateurs des services mobiles et des services hybrides d'Advantage Voix devront payer des frais d'itinérance et des frais d'interurbains nord-américains et internationaux conformément aux modalités du forfait sans-fil de Rogers en vigueur choisi par le Client.

- 3.7 **Les Solutions de systèmes téléphoniques multilignes (MLTS).** La façon dont les solutions de systèmes téléphoniques multilignes (MLTS), aussi connues sous le nom d'autocommutateurs privés ou de systèmes de communication d'entreprise, sont mises en œuvre peut avoir une incidence sur le Client et son accès aux fournisseurs de services d'urgence. Le Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes (CRTC) a publié des meilleures pratiques à l'intention des propriétaires, des exploitants, des fournisseurs et/ou des revendeurs de MLTS. Ces pratiques, qui seront mises à jour de temps à autre, figurent sur le site web du CRTC, à crtc.gc.ca/fra/phone/911/multi.htm. Les modalités d'utilisation du Client exigent que ce dernier respecte toutes les obligations concernant les MLTS et les meilleures exemplaires connexes.

- 3.8 **Restrictions relatives au service d'urgence 9-1-1 et responsabilités du Client.** Service d'urgence 9-1-1 : Étant donné le caractère particulier des appels effectués au moyen du service Advantage Voix Rogers, les appels d'urgence au service 9-1-1 pourraient être traités différemment que ceux qui sont effectués par l'intermédiaire des services sans-fil ou des services téléphoniques vocaux filaires traditionnels. Les dispositions suivantes décrivent les différences et les limites relatives aux appels d'urgence au service 9-1-1; vous reconnaîtrez par les présentes et comprenez les différences qui existent entre les appels d'urgence au service 9-1-1 effectués par l'intermédiaire des services téléphoniques traditionnels et ceux qui sont effectués dans votre compte Advantage Voix Rogers, qui sont décrites ci-dessous.
- i) Pour les appels logés au moyen d'un Téléphone logiciel d'Advantage Voix, les services Advantage Voix Rogers doivent être connectés à Internet (soit au moyen d'Ethernet, des services Wi-Fi ou du réseau de données pour appareil cellulaire) pour qu'il soit possible d'effectuer ou de recevoir des appels du service d'urgence 9-1-1. Un utilisateur des services Advantage Voix Rogers doit également être connecté à son compte Advantage Voix Rogers avec le bon nom d'utilisateur et le bon mot de passe afin d'effectuer ou de recevoir un appel du service d'urgence 9-1-1.

- ii) Lorsqu'un Client effectue un appel d'urgence au service 9-1-1, les services Advantage Voix Rogers acheminent l'appel à un centre d'appel tiers spécialisé qui traite les appels d'urgence. Le centre d'appels d'urgence confirmera verbalement l'emplacement d'où l'abonné appelle, puis acheminera l'appel au centre de prise d'appels pour la sécurité du public (« **CPASP** »). Si l'emplacement ne peut être confirmé verbalement, l'opérateur du service d'urgence 9-1-1 acheminera alors l'appel au centre de prise d'appels pour la sécurité du public (« **CPASP** ») correspondant à l'Emplacement inscrit indiqué dans le compte du Client pour cet abonné en particulier. Puisqu'un Client peut muter ses services Advantage Voix Rogers entre plusieurs emplacements, et comme, pour des raisons d'ordre technique, les centres d'appel d'urgence peuvent ne pas disposer du nom du Client, de son emplacement ou de ses coordonnées, chaque fois que le Client fait un appel d'urgence au service 9-1-1, il doit être toujours prêt à fournir immédiatement ses coordonnées et son emplacement.
- iii) Le Client est responsable de fournir, de tenir à jour et de mettre à jour les bonnes coordonnées (y compris le nom de l'abonné, l'adresse où l'abonné utilisera les services Advantage Voix Rogers et le numéro de téléphone de l'abonné) dans le compte de l'abonné chaque fois que ce dernier change l'Emplacement inscrit associé à un appareil. Si le Client n'indique pas correctement l'emplacement véritable où se trouvent ses abonnés, ou si les renseignements relatifs au compte ont été changés récemment ou si par ailleurs ils n'ont pas été mis à jour, les appels logés au service 9-1-1 pourraient ne pas être acheminés au bon centre d'intervention d'urgence. Rogers demandera proactivement que le Client confirme son Emplacement inscrit et reconnaîsse ces restrictions relatives au service d'urgence 9-1-1 deux (2) fois par année.
- iv) Pour les appels logés au moyen d'un Téléphone logiciel d'Advantage Voix, si le Client ne met pas à jour l'Emplacement inscrit de ses abonnés, les appels au service d'urgence 9-1-1 que ces abonnés effectuent avec les services Advantage Voix Rogers pourraient être acheminés en fonction de l'Emplacement inscrit fourni antérieurement et, par conséquent, ces appels pourraient ne pas être acheminés au bon CPASP. De plus, vous devez mettre à jour l'Emplacement inscrit de chaque abonné afin de vous assurer que les bons renseignements sur l'emplacement soient transmis à la personne qui répond à l'appel logé au service d'urgence 9-1-1. Le Client peut mettre à jour votre Emplacement inscrit en tout temps en ouvrant une session dans votre compte en ligne. Pour les besoins du service d'urgence 9-1-1, le Client ne peut consigner qu'un seul Emplacement inscrit à la fois pour chaque ligne d'Advantage Voix Rogers. Le Client accepte de fournir des données sur l'Emplacement inscrit véridiques, exactes, à jour et complètes à Rogers dans le cadre de la mise en service, et de les mettre à jour aussitôt que possible pour chaque abonné chaque fois qu'un abonné utilise les services Advantage Voix Rogers à partir d'un nouvel emplacement. Si le Client fournit des données sur l'Emplacement inscrit qui sont fausses, inexactes, désuètes ou incomplètes ou que Rogers soupçonne l'être, Rogers a le droit de suspendre les Services ou d'y mettre fin et de refuser que les Services ou une partie de ceux-ci soient utilisés immédiatement ou à l'avenir. Toutefois, Rogers ne désactivera pas la fonction qui permet au Client d'effectuer un appel au service d'urgence 9-1-1 pendant la durée de suspension du service.
- v) Pour les appels logés au moyen d'un Téléphone logiciel d'Advantage Voix, l'abonné ne doit pas mettre fin à un appel au numéro d'urgence 9-1-1 avant que son interlocuteur lui ait demandé de le faire, car ce dernier pourrait ne pas avoir le numéro ou les coordonnées de l'abonné. Si l'appel de l'abonné est coupé par mégarde, ce dernier doit rappeler immédiatement.
- vi) Pour des raisons d'ordre technique, notamment la congestion du réseau, il est possible qu'un appel d'urgence au service 9-1-1 effectué à l'aide des appels logés au moyen d'un Téléphone logiciel d'Advantage Voix produise une tonalité d'occupation ou que le délai de réponse soit plus long que pour les appels traditionnels au service d'urgence 9-1-1.
- vii) Pour des raisons d'ordre technique, la fonction d'appels au service d'urgence 9-1-1 des services Advantage Voix Rogers pourrait être désactivée ou tronquée, notamment dans les situations suivantes : une panne de service ou une défaillance technique de l'appareil à partir duquel il est possible d'accéder au service – si l'équipement d'accès au système du Client tombe en panne ou n'est pas correctement configuré; si, pour une raison quelconque, les services Advantage Voix Rogers fournis au Client ne fonctionnent pas correctement, notamment en raison d'une panne d'électricité, d'une panne des services Advantage Voix Rogers, d'une interruption ou d'un débranchement des Services en raison d'un problème lié au paiement du compte, d'une congestion du réseau ou d'Internet ou d'une panne de réseau ou d'Internet causée par une panne d'électricité ou une panne de réseau ou d'Internet; il est possible que le Client doive redémarrer ou reconfigurer l'équipement d'accès au système avant d'être en mesure d'utiliser les services Advantage Voix Rogers, notamment le service d'urgence 9-1-1; si le Client change d'emplacement – si le Client déplace l'équipement d'accès au

- système à un endroit différent de celui qui est indiqué dans les renseignements liés à son compte ou par ailleurs inscrit dans le dossier de Rogers.
- viii) Si le Client n'est pas à l'aise avec les limites applicables aux appels d'urgence au service 9-1-1, Rogers lui recommande de ne pas souscrire aux services Advantage Voix Rogers ou de prévoir un autre mode conventionnel permettant de joindre le service d'urgence 9-1-1. Rogers recommande au Client de conserver un service téléphonique de rechange pratique afin d'augmenter la fiabilité d'accès aux services d'urgence au cours de toute interruption de service.
 - ix) Il incombe au Client d'informer, et ce dernier s'engage à informer, tout utilisateur actuel ou potentiel des services Advantage Voix Rogers de la nature et des limites des appels d'urgence logés au service 9-1-1, tel qu'il est mentionné aux présentes. Rogers et ses fournisseurs de services se dégagent de toute responsabilité pour ce qui est de la conduite des CPASP et de tous les tiers intervenant dans la prestation des services d'intervention d'urgence. Rogers et ses fournisseurs de services n'exercent aucun contrôle sur les CPASP et, par conséquent, ils ne sont pas responsables s'il est impossible d'obtenir une réponse du service 9-1-1 en utilisant les services Advantage Voix Rogers ni de la manière dont on répond aux appels au service d'urgence 9-1-1 ni de la manière dont ils sont traités. Rogers et ses fournisseurs de services font appel à des tierces parties pour que celles-ci les aident dans la prestation des services d'urgence 9-1-1, et ils se dégagent de toute responsabilité relativement aux actes de ces tierces parties commis dans le cadre de la prestation de ces services 9-1-1 ou relativement à leur omission d'agir. Ni Rogers ni ses fournisseurs de services, ses dirigeants ni ses employés ne sauraient être tenus responsables relativement à une réclamation présentée, un préjudice causé ou une perte subie (notamment les frais d'avocat) par suite de l'utilisation par le Client ou par un tiers utilisateur, ou au nom du Client ou du tiers utilisateur, de la fonction de composition du 9-1-1 de Rogers.
 - x) Le Client renonce à présenter toute réclamation ou à intenter toute poursuite contre Rogers et ses fournisseurs de services, administrateurs, dirigeants, employés, filiales et ayants cause fondée sur la prestation des services d'urgence 9-1-1 de Rogers ou s'y rapportant, sauf si la réclamation ou la poursuite est fondée sur leur négligence grave, leur témérité ou leur inconduite volontaire.

J'ai le pouvoir de lier le Client et je reconnaissais ces restrictions relatives aux services d'urgence 9-1-1.

X _____
Initiales

- 3.9 **Utilisation des services sans-fil.**
- i) Pour être abonné à des services mobiles ou à des services hybrides, le Client doit être déjà abonné à des services sans-fil de Rogers payés par une entreprise.
 - ii) Tous les frais d'utilisation de temps d'antenne, de messagerie, d'itinérance et de renvoi d'appels en excédent de ce que prévoit le forfait de services sans fil du Client alors en vigueur seront imputés au tarif d'utilisation excédentaire applicable mentionné dans le forfait de services sans-fil de Rogers que le Client a souscrit.
- 3.10 **Téléphones IP/Adaptateurs téléphoniques analogiques (ATA) fournis par Rogers – Soutien pour les appareils.**
- i) Pendant la durée initiale du service, des services de soutien limités prévoyant le remplacement de l'appareil seront fournis relativement à tout téléphone IP/ATA que Rogers fournit au Client. Les téléphones IP fournis par le Client ne sont pas admissibles aux services de soutien limités de Rogers prévoyant le remplacement de l'appareil.
 - ii) Rogers expédiera un téléphone IP/ATA de remplacement dans un délai de 2 jours ouvrables dans les grandes régions urbaines si, après les recherches effectuées à la suite de la déclaration d'un problème par le Client, Rogers détermine que le remplacement du téléphone IP/de l'ATA est justifié.
 - iii) Rogers communiquera au Client un numéro d'autorisation de retour de marchandises (ARM).
 - iv) Le Client doit retourner le téléphone IP/l'ATA défectueux à Rogers et indiquer le numéro d'ARM dans son envoi. Si le Client ne retourne pas le téléphone IP/l'ATA défectueux dans les 10 jours ouvrables suivant la réception du téléphone IP/de l'ATA de remplacement, Rogers facturera au Client la valeur totale de l'appareil de remplacement.

- v) Si après avoir effectué des tests relativement à l'appareil retourné, Rogers juge que l'appareil fonctionne normalement, elle retournera le téléphone IP/l'ATA au Client et facturera à ce dernier la valeur totale de l'appareil de remplacement.
- vi) Si le Client a retourné par erreur un téléphone IP fourni par le Client, Rogers retournera le téléphone IP au Client et facturera à ce dernier la valeur totale de l'appareil de remplacement.

3.11 Routeurs/commutateurs d'alimentation par Ethernet (commutateur POE) de Rogers.

- i) Les commutateurs POE fournis par Rogers sont conçus exclusivement pour les services Advantage Voix fournis aux abonnés. Le seul appareil pouvant être raccordé à un commutateur POE fourni par Rogers est un téléphone IP fourni ou approuvé par Rogers. Aucun autre appareil du Client ne peut être raccordé à des ports inoccupés d'un commutateur POE fourni par Rogers.
- ii) Le Client peut choisir de raccorder un ordinateur de bureau ou un ordinateur portable au deuxième port du téléphone IP fourni ou approuvé par Rogers. Dans ce cas, Rogers collaborera avec le Client pendant le déploiement initial afin de s'assurer que les conditions suivantes sont respectées:
 - a) S'assurer que les deux ports LAN sur le téléphone IP ont été activés;
 - b) Mettre en fonction le soutien par protocole LLDP sur le téléphone IP et sur le commutateur POE;
 - c) Mettre en fonction un VLAN voix sur le commutateur POE;
 - d) Ajouter un VLAN données (pour un ordinateur de bureau ou un ordinateur portable) assurant la liaison avec le téléphone IP et le réseau LAN du Client.
- iii) Le numéro d'identification pour le VLAN voix sera attribué par Rogers et ne pourra pas être modifié par le Client.
- iv) L'attribution d'adresses IP et de numéros d'identification pour le VLAN données sera coordonnée entre Rogers et le Client et intégrée dans le réseau du Client.
- v) Le commutateur POE fourni par Rogers sera doté d'un ou de plusieurs ports spécialisés permettant d'établir une connexion de niveau 2 avec l'appareil du Client (routeur/commutateur). Un tel port pourra fonctionner en mode accès ou en mode partagé. Si le mode partagé est choisi, seul le VLAN données pourra être utilisé.
- vi) Il incombe au Client de gérer l'attribution d'adresses IP pour les ordinateurs de bureau et les ordinateurs portables.
- vii) Il incombe au Client de faire ce qui suit :
 - a) Fournir un environnement propice à l'exploitation du ou des commutateurs POE, conformément aux recommandations du fabricant;
 - b) Fournir une source d'alimentation appropriée, y compris des systèmes d'alimentation ininterrompue et des parasurtenseurs;
 - c) Fournir des supports et des espaces pour le montage du ou des commutateurs POE;
 - d) Fournir des câbles UPD de catégorie 5 ou 6 pour relier le ou les commutateurs POE à chacun des téléphones IP fournis ou approuvés par Rogers;
 - e) Communiquer sans tarder tout changement prévu du LAN/WAN du Client susceptible d'avoir une incidence sur la fourniture du service;
 - f) Vérifier l'alimentation du ou des commutateurs POE conformément aux exigences de Rogers, y compris par un contrôle visuel des voyants DEL;
 - g) Vérifier que les câbles sont branchés conformément aux exigences de Rogers;
 - h) Fournir les autorisations requises en matière de sécurité et d'accès (notamment par des insignes, des mots de passe, des cartes d'accès (au stationnement ou à d'autres endroits) pour permettre au personnel autorisé, notamment au personnel de Rogers, de mener des activités de maintenance.

3.12 Routeurs/commutateurs d'alimentation par Ethernet (commutateur POE) contrôlés par Rogers – Soutien pour les appareils.

- i) Si la connexion du Client est opérée par l'entremise du réseau de base Ethernet de Rogers et que le Client a également déployé un routeur/commutateur POE fourni par Rogers, le Client peut opter pour le contrôle et l'entretien par Rogers des routeurs/commutateurs POE fournis par Rogers. Dans une telle éventualité, le Client doit acheter une couverture Cisco SmartNet pour la Durée de l'entente, comme il est indiqué dans la Soumission, à l'égard de tous les routeurs/commutateurs POE achetés auprès de Rogers aux fins d'utilisation avec les services Advantage Voix.
- ii) Si Rogers fournit des services de contrôle des routeurs/commutateurs POE, Rogers déclenchera des alertes relativement au fonctionnement ou au non-fonctionnement de l'appareil.
- iii) Si Rogers fournit des services de contrôle, les renseignements suivants seront à la disposition des équipes de soutien technique de Rogers dans des situations de dépannage :

- a) le fonctionnement ou le non-fonctionnement d'appareils reliés à des ports
- b) l'utilisation de l'appareil
- c) capacité utilisée
- d) utilisation des ports
- e) alertes relatives à des problèmes qui touchent l'UCT/la mémoire ou à d'autres éléments et qui peuvent avoir une incidence sur les services
- iv) Le Client doit savoir que la communication au Client de renseignements sur le réseau du Client et sur l'appareil de ce dernier n'est pas possible à l'heure actuelle.
- v) S'il survient un incident ou si le Client transmet une demande de service à Rogers, cette dernière :
 - a) effectuera des recherches relativement à l'incident;
 - b) cernerá le problème à l'origine de l'incident;
 - c) dépêchera des techniciens en entretien sur place si cette mesure est justifiée par le résultat des recherches faites à distance;
 - d) réparera le routeur/commutateur POE ou, au besoin, le remplacera.

3.13 **Routeurs/commutateurs d'alimentation par Ethernet (commutateur POE) non contrôlés par Rogers – Soutien pour les appareils**

- i) À la demande du Client, Rogers peut également fournir des services de soutien pour les routeurs/commutateurs POE non contrôlés par Rogers mais achetés auprès de Rogers, dans le cadre des services Advantage Voix, aux conditions suivantes :
 - a) Le Client doit acheter une couverture Cisco SmartNet, pour la Durée de l'entente, comme il est indiqué dans la Soumission, à l'égard de tous routeurs/commutateurs POE achetés auprès de Rogers.
 - b) Le Client doit avoir accès à une console Cisco et à des techniciens sur place qui sont en mesure de fournir un service de dépannage à l'égard des appareils et de générer des journaux ou des rapports avec le soutien à distance de Rogers. Si le Client ne souhaite pas prendre part au dépannage, Rogers dépêchera un technicien à l'emplacement du Client pour qu'il pose un diagnostic ou fournit des services de dépannage. Le recours au technicien sera considéré comme un appel de service facturable pouvant comprendre des frais de déplacement.
 - c) Selon le résultat du dépannage, réparer ou remplacer le routeur/commutateur POE au besoin.

3.14 **Exclusions relatives au service Advantage Voix.** Les services sans-fil de Rogers suivants ne sont pas offerts aux abonnés aux services Advantage Voix Rogers :

- i) Un seul numéro Rogers^{MC}
- ii) Accès mobile sans licence - Appels Wi-Fi
- iii) Services prioritaires sans-fil
- iv) Tonalités
- v) Gestionnaire d'appels évolué
- vi) Service de télécopieur
- vii) Appels manqués de Rogers

3.15 **Limites relatives au service Advantage Voix.**

- i) Les numéros de téléphone servant à la fonction Deux numéros, à la fonction Aide vocale ou à la fonction Recherche de lignes ne peuvent servir à l'envoi ni à la réception de messages texte et de messages photo.
- ii) Sur l'appareil sans fil d'un abonné, la fonction composition de poste, la fonction Transfert d'appel et un numéro de téléphone servant à la fonction Deux numéros pour les appels sortants ne fonctionneront pas si l'abonné est en itinérance ou s'il se trouve dans les zones de la Couverture étendue de Rogers.
- iii) Un numéro d'appel sans frais ne peut être directement associé à un numéro servant à la fonction Aide vocale ou servant à la fonction Recherche de lignes.

4. **Services de déploiement professionnel.**

4.1 **Résumé des Services de déploiement professionnel.** Les Services de déploiement professionnel débuteront au moment de la signature de l'Entente par le Client ou au début des Services de déploiement professionnel, selon le premier des deux à survenir, et ils prendront fin à l'achèvement des Services de déploiement professionnel décrits aux présentes. Le prix de tous les Services professionnels qui ne s'inscrivent pas dans le cadre des Services de déploiement professionnel décrits ci-après sera établi et

communiqué séparément au Client; ces services seront décrits dans un énoncé des travaux qui doit être signé par les parties.

Dans le cadre des services Advantage Voix, Rogers fournira des Services de déploiement professionnel, lesquels comprennent ce qui suit :

- i) Une coordination centrale de toutes les tâches et de tous les livrables de Rogers pendant le déploiement.
- ii) De l'aide pour cibler les besoins du Client et concevoir le système.
- iii) La remise du « Guide de démarrage » et des documents de référence connexes à l'intention de l'administrateur de systèmes du Client. Rogers fournira une copie électronique des documents au gestionnaire de projet du Client avant la revue par téléconférence décrite ci-après.
- iv) Des services techniques pour configurer et transférer l'équipement des locaux du Client (« CPE ») dans le cadre des services Advantage Voix, comme il est prévu dans la Soumission.
- v) Une revue par téléconférence de l'ensemble des services Advantage Voix menée par Rogers.

- 4.2 **Livrables.** Les livrables se limitent aux éléments qui figurent ci-dessous et ils seront réputés livrés sur confirmation écrite de leur réception par le Client dans les cinq (5) jours ouvrables suivant la livraison finale. Si la confirmation écrite n'est pas reçue dans les cinq (5) jours ouvrables suivant la livraison finale, les livrables seront réputés acceptés.

Tableau 1 : Documents

Titre du document	Description	Format
Document sur les exigences relatives aux configurations	Documents qui servent à recueillir et à confirmer les exigences pour la configuration du service Advantage Voix, que le Client doit remplir : <ul style="list-style-type: none"> i) Formulaire de configuration de la fonction Aide vocale ii) Formulaire de configuration de la fonction Recherche de lignes iii) Liste de configuration à l'intention de l'utilisateur final 	Modèle Word (3 documents)
Plan relatif aux essais	Document qui décrit les essais standard que le Client doit effectuer.	Modèle Word
Document de planification du transfert	Document de planification et de logistique qui décrit les échéanciers et les activités relatifs au transfert.	PDF
Guide à l'intention de l'utilisateur final	Guide à l'intention de l'utilisateur final.	PDF
Guide de démarrage à l'intention de l'administrateur de systèmes	Guide à l'intention de l'administrateur de systèmes.	PDF
Guide d'utilisation de la console de réceptionniste	Guide à l'intention des réceptionnistes.	PDF

- 4.3 **Services inclus dans les Services de déploiement professionnel.** Dans le cadre des Services de déploiement professionnel, Rogers fournira les services suivants :

4.3.1 **Coordination de projet :**

- i) Une seule personne-ressource, chargée de toutes les activités relatives aux Services de déploiement professionnel.
- ii) Surveillance et suivi de la réalisation du projet.
- iii) Réunion sur le démarrage du projet avec le Client.

- 4.3.2 Après la réunion sur le démarrage, Rogers remettra au Client un document sur les exigences relatives aux configurations pour que ce dernier le remplisse. Le document doit être retourné par courriel à la personne-ressource désignée de Rogers avant que les étapes suivantes puissent être entamées. Lorsqu'elle recevra le document, Rogers examinera et confirmera les exigences relatives aux solutions suivantes :

- i) Configuration de la fonction Aide vocale.
- ii) Configuration de la fonction Recherche de lignes.
- iii) Configuration pour l'utilisateur final : fonction composition de poste, fonction Deux numéros et l'emplacement pour le service d'urgence 9-1-1.

- 4.3.3 Expédition et installation du CPE applicable (téléphones, commutateurs et routeurs) acheté auprès de Rogers conformément à la Soumission, notamment :

- i) Configurer à l'avance ou mettre sur pied le CPE fourni par Rogers conformément au document sur les exigences relatives aux configurations. S'il y a lieu, Rogers fournira des instructions relatives à

l'approvisionnement au Client afin que celui-ci puisse configurer à l'avance les Téléphones IP fournis par le Client.

- ii) Expédier les téléphones IP et les routeurs/commutateurs fournis par Rogers à l'attention de la personne-ressource à l'emplacement du Client désignée par le Client et confirmer la réception de l'équipement (l'équipement peut être expédié en plusieurs envois).
- iii) Coordonner (avec la personne-ressource à l'emplacement du Client) la date et l'heure à laquelle Rogers installera le CPE fourni par Rogers.
- iv) Pendant l'installation sur place, le technicien de Rogers fera ce qui suit :
 - a) Confirmer que le Client a reçu toute la liste d'équipement fourni par Rogers;
 - b) Passer en revue le plan du site avec la personne-ressource à l'emplacement du Client pour confirmer l'endroit où sera installé l'équipement fourni par Rogers;
 - c) Recommander toute modification nécessaire pour assurer l'efficacité globale de la solution. Toute recommandation que le Client choisit de ne pas appliquer sera inscrite comme une renonciation de sa part et devra être approuvée par la personne-ressource à l'emplacement du Client;
 - d) Déballer et installer l'équipement fourni par Rogers en branchant les appareils à une prise d'alimentation et en les connectant au réseau;
 - e) Vérifier la connectivité au réseau de tout l'équipement fourni par Rogers et confirmer que les téléphones émettent une tonalité et qu'il est possible de faire des appels internes et externes;
 - f) Confirmer que les téléphones ont été configurés selon les bons numéros de téléphone;
 - g) Coordonner la vérification et la configuration finale des routeurs et des commutateurs avec le service de soutien technique de Rogers (au besoin);
 - h) Jeter l'emballage à l'endroit désigné par la personne-ressource à l'emplacement du Client;
 - i) Obtenir la confirmation d'achèvement de l'ouvrage de la personne-ressource à l'emplacement du Client.
 - i. Si le Client installe lui-même les téléphones IP, Rogers fera ce qui suit :
 - j) Confirmer avec le Client que ce dernier a reçu la liste complète d'équipement fourni par Rogers;
 - k) Confirmer avec le Client que les adresses MAC et les numéros de série pour tous les téléphones IP fournis par le Client ont été reçus de la part du Client;
 - l) Fournir un service de dépannage à distance pendant l'installation par le Client;
 - m) Offrir un soutien au Client dans le cadre de la vérification et de la configuration finale des téléphones.
 - i. Fournir le plan de vérification pour la vérification faite par le Client :
 - n) Passer le plan de vérification en revue avec le Client;
 - o) Répondre aux questions du Client et lui offrir un service de dépannage à distance;
 - p) Examiner les résultats de la vérification faite par le Client et régler les questions de configuration.
 - i. Création et remise du Document de planification du transfert au gestionnaire de projet du Client.

- v) Remise du Guide à l'intention de l'utilisateur final, du Guide d'utilisation de la console de réceptionniste (pour les services de déploiement de CPE seulement) et du Guide de démarrage à l'intention de l'administrateur de systèmes.
- vi) Examen à distance des Guides, de la documentation et des vidéos sur le Web et de l'orientation générale à l'égard des solutions pour l'administrateur de systèmes.
- vii) Déploiement et transfert, ce qui comprend notamment :
 - a) Établir un profil de client pour les services Advantage Voix;
 - b) Créer des entrées dans la base de données relative au service Advantage Voix pour les adresses MAC et les numéros de série se rapportant aux téléphones IP fournis par le Client;
 - c) Fournir les services Advantage Voix;
 - d) Recevoir du Client les fichiers audio pour la fonction Aide vocale et les intégrer dans le système;
 - e) Programmer la fonction Aide vocale;
 - f) Programmer la fonction Recherche de lignes;
 - g) Programmer les plans de composition (à condition que la conception complète des plans de composition du Client ne soit pas requise);
 - h) Configurer les flux d'appels;
 - i) Configurer la fonction Deux numéros;
 - j) Assigner des codes d'acheminement;
 - k) Prévoir le transfert;
 - l) Configurer et transférer la sélection directe à l'arrivée (SDA);
 - m) Essai du service 9-1-1.
- viii) Soutien à distance le premier jour ouvrable qui suit la fin du déploiement (« **Jour 1** »).
 - i) Transférer le soutien à distance offert dans le cadre des activités de soutien continu à l'équipe de soutien dédiée d'Advantage Voix.

4.4 Exclusions des Services de déploiement professionnel. Les Services de déploiement professionnel excluent spécifiquement ce qui suit :

- i) Conception de réseau ou étalement de largeur de bande, y compris des ajouts ou des modifications au service de connectivité par technologie SIP.
- ii) Évaluation ou correction du réseau.
- iii) Mise en œuvre de la Qualité de service (QoS) du réseau.
- iv) Conception et déploiement de l'équilibrage de charge du matériel.
- v) Mise en œuvre, configuration ou essai de la procédure de sauvegarde, du logiciel de surveillance ou des solutions utilisées pour la récupérabilité et la gestion.
- vi) Intégration de l'autocommutateur privé existant.
- vii) Formation en personne ou en classe pour tout utilisateur final.

4.5 Hypothèses relatives aux Services de déploiement professionnel.

- i) Une seule phase de mise en route des services Advantage Voix est comprise pour chaque emplacement. Si plus d'une phase de mise en route est nécessaire, les services seront facturés comme des Services professionnels supplémentaires.
- ii) Tout emplacement où Rogers doit installer du CPE est réputé être un espace commercial (espaces à bureaux ou industriels, etc.). Rogers ne peut pas installer d'équipement Advantage Voix dans des résidences privées. Le Client peut installer lui-même des téléphones. Les routeurs/commutateurs ne peuvent être installés que dans des espaces commerciaux.
- iii) Les tarifs pour les essais effectués par le Client supposent que les essais ne dureront pas plus de deux semaines. Tous les essais supplémentaires sont des Services professionnels facturables.
- iv) Chez le Client, la coordination de toute installation ou configuration sera assumée par le gestionnaire de projet du Client. Rogers ne coordonnera pas de travaux avec plusieurs personnes-ressources du Client.
- v) **Le Client est entièrement responsable d'effectuer une sauvegarde de toutes les données existantes, des logiciels et des programmes du ou des produits pris en charge avant de recevoir les Services de déploiement professionnel (y compris le soutien téléphonique).** **ROGERS N'ASSUMERA AUCUNE RESPONSABILITÉ POUR LA PERTE ET LA RÉCUPÉRATION DE DONNÉES ET DE PROGRAMMES ET LA PERTE D'UTILISATION DES PRODUITS PRIS EN CHARGE ET DES RÉSEAUX.**
- vi) Le Client est entièrement responsable de fournir tout matériel, logiciel (y compris les licences de logiciel), service de tiers ou équipement qui n'est pas fourni aux termes de la présente Annexe et qui est nécessaire pour fournir les services Advantage Voix.

- vii) Le Client fournira un plan d'emplacement pour chaque emplacement, y compris aux endroits où des routeurs/commutateurs POE seront déployés et où des téléphones IP fournis par Rogers seront placés, tous les renseignements relatifs aux exigences de configuration des fonctions Recherche de lignes, Aide vocale, flux d'appels, Deux numéros et plan de composition, ainsi que tout autre renseignement relatif aux processus d'affaires ayant une incidence sur les Services.
- viii) Le Client est responsable de fournir un environnement approprié pour l'exploitation des routeurs/commutateurs POE, conformément aux recommandations du fabricant, y compris :
 - a) Fournir une source d'alimentation appropriée, y compris des systèmes d'alimentation ininterrompue (SAI) et des parasurtenseurs.
 - b) Fournir des supports et des espaces pour le montage des routeurs/commutateurs POE.
 - c) Fournir des câbles UPD de catégorie 5 ou 6 pour relier le ou les commutateurs POE à chacun des téléphones IP fournis par Rogers.
- ix) Si les commutateurs POE ne sont pas déployés, il incombera au Client de fournir l'alimentation électrique aux téléphones IP au moyen d'un adaptateur fourni par le Client.
- x) Rogers fera en sorte que l'équipement fourni par Rogers soit livré aux locaux du Client. Le Client assumera la responsabilité à l'égard de l'équipement de Rogers une fois que celui-ci aura été livré à ou aux emplacements du Client, y compris en cas de perte ou d'endommagement de l'équipement par le Client ou un tiers, ou en cas de vol.
- xi) Le Client reconnaît que, dans le cadre des Services de déploiement professionnel, Rogers n'est pas responsable des retards indépendants de sa volonté.
- xii) Tout retard de mise en œuvre ou toute visite supplémentaire requise à l'emplacement du Client pour quelque raison que ce soit (p. ex., le câblage du Client n'est pas prêt, il est impossible d'accéder à l'emplacement, etc.), si Rogers n'est pas responsable d'un tel retard ou d'une telle visite supplémentaire, sera facturé au Client selon les tarifs quotidiens normaux des Services professionnels.
- xiii) Le Client est responsable de fournir tous les renseignements relatifs aux numéros devant être transférés aux services Advantage Voix.
- xiv) Le Client est responsable de fournir les adresses MAC et les numéros de série requis pour tous les téléphones IP fournis par le Client.
- xv) Le Client est responsable de fournir des services de maintenance et/ou des services de remplacement d'appareils pour tous les téléphones IP fournis par le Client.

5. Niveaux de service.

- 5.1 **Engagement relatif à la Disponibilité du service.** Rogers fournira au Client un engagement de rendement relatif à la Disponibilité du service portant précisément sur la disponibilité des composantes Advantage Voix hébergées sur le Réseau de base de Rogers, y compris en ce qui a trait aux capacités de traitement des appels et à l'accès au RTPC (les « **Composantes de base Advantage Voix** »). Si la Disponibilité du service en tenant compte de tout incident de gravité 1 n'atteint pas au moins le pourcentage indiqué au Tableau 2 au cours d'un mois civil (pour des raisons autres que des Temps de panne acceptables), Rogers accordera alors au Client un Crédit de service.

Tableau 2 : Engagement relatif à la Disponibilité du service Advantage Voix

Critère d'évaluation du niveau de service	Objectif du niveau de service
Disponibilité du service Advantage Voix	99,9 %

- 5.1.1 **Calcul de la Disponibilité du service.** Le calcul de la Disponibilité du service est basé sur les données d'incident que contient le dossier d'incident ouvert auprès de Rogers à l'égard de l'événement de type « Hors service ». Lorsqu'un état « Hors service » est confirmé, les Services Advantage Voix sont réputés non disponibles pour la période de temps où le dossier d'incident demeure ouvert.

La Disponibilité du service des Composantes de base Advantage Voix est mesurée comme suit :

$$\frac{100 * (N^{\text{bre}} \text{ total de minutes dans un mois}) - (\text{Temps de panne (en minutes) pour tous les incidents de gravité 1 pour l'Emplacement touché})}{(N^{\text{bre}} \text{ total de minutes dans un mois})}$$

5.2 Crédits de service pour la Disponibilité du service.

- i) **Validation de la Disponibilité du service.** Le Client doit demander les mesures de chaque mois auprès de son représentant des ventes de Rogers au plus tard le quinzième (15^e) jour du mois suivant. Les dossiers d'incident de Rogers serviront à calculer le critère d'évaluation de la Disponibilité du service et les Crédits de service applicables.
- ii) **Crédit de Disponibilité du service.** Si le Client estime que Rogers n'a pas respecté son engagement relatif au pourcentage de Disponibilité du service tel qu'il est indiqué au Tableau 2, le Client doit communiquer avec son représentant des ventes de Rogers et demander un Crédit de service dans les quinze (15) jours ouvrables suivant la publication des données du critère d'évaluation de la Disponibilité du service pour le mois en question. Si Rogers établit, à la suite d'une vérification, que la Disponibilité du service réelle au cours du mois en question était effectivement inférieure à l'engagement de Disponibilité du service pour des raisons autres que du Temps de panne acceptable, Rogers émettra un Crédit de service tel que spécifié au Tableau 3.

Tableau 3 : Crédits de service au titre de l'engagement de Disponibilité des Services Advantage Voix

Crédit de service pour la Disponibilité du service (Incidents de gravité 1)		
1 ^{er} mois où des problèmes surviennent	2 ^e mois consécutif où des problèmes surviennent	3 ^e mois consécutif et mois suivants où des problèmes surviennent
3,3 % des frais mensuels récurrents pour les Services touchés à l'emplacement touché du Client	10 % des frais mensuels récurrents pour les Services touchés à l'emplacement touché du Client	25 % des frais mensuels récurrents pour les Services touchés à l'emplacement touché du Client

- i) **Crédit de service mensuel.** Le total cumulatif combiné des Crédits de service accordés au Client à l'égard de ses Services Advantage Voix au cours d'un mois civil donné ne pourra dépasser le total des frais mensuels récurrents du Client pour ses Services Advantage Voix.

5.3 Cibles de niveau de service.

- 5.3.1 **Disponibilité du Portail administratif Advantage Voix.** Advantage Voix Rogers comprend un portail Web sécuritaire qui permet aux Administrateurs de système désignés de gérer le système et les fonctions et services accessibles aux utilisateurs. Les Cibles de délai moyen pour rétablir le service du portail administratif d'Advantage Voix sont les suivantes :

Tableau 4 : Cibles de niveau de service.

Niveau de gravité	Impact sur le service	Cible de délai moyen pour rétablir le service
Critique	Le Portail Advantage Voix n'est aucunement disponible. Les Administrateurs de système désignés ne peuvent se connecter au portail ni apporter de changements à la configuration du service. Les usagers peuvent quand même faire et recevoir des appels par Advantage Voix.	4 heures
Majeur	Certaines ou la totalité des fonctions du Portail Advantage Voix ne fonctionnent pas comme elles le devraient, p. ex. les Administrateurs de système désignés ne peuvent réinitialiser de mots de passe ni configurer des fonctions comme Deux numéros, Aide vocale ou Recherche de lignes, etc.	8 heures
Mineur	Les Administrateurs de système désignés doivent composer avec des difficultés qui n'affectent pas le service, p. ex. des retards mineurs touchant l'actualisation des écrans, des problèmes d'alignement dans le formatage, etc.	Rogers déploiera des efforts commercialement raisonnables pour fournir une solution de rechange mutuellement acceptable ou pour corriger la situation si le problème ne peut être résolu dans la prochaine version publiée du service en question.

5.3.2 Équipement situé dans les locaux du Client.

- i) Routeurs / commutateurs POE surveillés par Rogers. Les Cibles de délai moyen pour rétablir le service aux routeurs / commutateurs POE du Client surveillés par Rogers sont les suivants :

Tableau 5 : Cibles de niveau de service

Niveau de gravité	Impact sur le service	Cible de délai moyen pour rétablir le service
Critique	Le Client est incapable de faire ou de recevoir des appels téléphoniques à partir d'appareils connectés à un routeur ou à un commutateur POE fourni par Rogers parce que le routeur ou le commutateur POE ne fonctionne pas comme prévu. Au terme des vérifications effectuées, il est déterminé que l'équipement doit être remplacé.	4 heures à compter du moment où l'équipement de rechange est livré aux locaux du Client. Les modalités et conditions applicables au remplacement et aux délais de livraison de l'équipement sont prévues dans le contrat du Client pour Cisco SMARTnet.
Majeur	Le Client a de la difficulté à faire ou à recevoir des appels téléphoniques à partir d'appareils connectés à un routeur ou à un commutateur POE fourni par Rogers parce que le routeur ou le commutateur POE ne fonctionne pas comme prévu. Au terme des vérifications effectuées, il est déterminé que l'équipement n'a pas à être remplacé.	4 heures à compter du moment où les efforts de dépannage confirment la présence d'un problème de configuration.

- i) Routeurs / commutateurs POE non surveillés par Rogers. Les Cibles de délai moyen pour rétablir le service aux routeurs / commutateurs POE du Client non surveillés par Rogers sont les suivants :

Tableau 6 : Cibles de niveau de service

Niveau de gravité	Impact sur le service	Cible de délai moyen pour rétablir le service
Critique	Le Client est incapable de faire ou de recevoir des appels téléphoniques à partir d'appareils connectés à un routeur ou à un commutateur POE fourni par Rogers parce que le routeur ou le commutateur POE ne fonctionne pas comme prévu. Au terme des vérifications effectuées, il est déterminé que l'équipement doit être remplacé.	4 heures à compter du moment où l'équipement de rechange est livré aux locaux du Client. La Cible de délai moyen pour rétablir le service de 4 heures ne s'applique pas si Rogers n'est pas en mesure de confirmer le diagnostic du Client à son arrivée dans ses locaux. Les modalités et conditions applicables au remplacement et aux délais de livraison de l'équipement sont prévues dans le contrat du Client pour Cisco SMARTnet.
Majeur	Le Client a de la difficulté à faire ou à recevoir des appels téléphoniques à partir d'appareils connectés à un routeur ou à un commutateur POE fourni par Rogers parce que le routeur ou le commutateur POE ne fonctionne pas comme prévu. Au terme des vérifications effectuées, il est déterminé que l'équipement n'a pas à être remplacé.	4 heures à compter du moment où les efforts de dépannage confirment la présence d'un problème de configuration.