

Le présent document énonce les dispositions relatives aux produits et/ou services de Centre de données et services en nuage fournis par Rogers Communications Canada Inc. (« **Rogers** ») en vertu d'une entente Rogers service Affaires (l'« **Entente** »). Les modalités applicables énoncées ci-dessous font partie intégrante de l'Entente. Tous les termes comportant une majuscule initiale, qui sont utilisés aux présentes, mais qui n'y sont pas définis, ont la signification qui leur est attribuée dans l'Entente.

En cliquant sur les liens ci-dessous, vous serez redirigé vers les termes qui sont pertinents pour chaque produit ou service nommé.

[Services d'occupation conjointe](#)

[Services en nuages privés virtuels](#)

[Services de connexion en nuage Veeam](#)

[Services Cloud Connect gérés](#)

Services d'occupation conjointe

Les présents termes portent spécifiquement sur les Services d'occupation conjointe fournis par Rogers au Client.

1. Définitions. **Tous les termes utilisés mais non définis aux présentes ont le sens qui leur est donné dans l'Entente. Les termes suivants portant la majuscule ont les significations suivantes :**
 - 1.1 Temps de panne acceptable : s'entend de l'un des événements suivants : les Travaux d'entretien prévus; les Travaux d'entretien d'urgence; la violation de l'Entente par le Client; les suspensions de commande attribuables à l'évaluation du crédit du Client; les défaillances des applications du Client ou de l'équipement du Client qui sont indépendantes du seul contrôle de Rogers ou de l'un de ses sous-traitants; les actes ou omissions du Client ou de tout utilisateur des Services d'occupation conjointe autorisé par le Client; tout cas de force majeure; une consommation d'électricité supérieure à la puissance de charge maximale ou qui ne maintient pas un équilibre adéquat entre les circuits A et B des unités de distribution d'alimentation (uniquement pour l'Entente de niveau de service relative à la disponibilité de l'alimentation électrique).
 - 1.2 Jour ouvrable : signifie du lundi au vendredi inclusivement, à l'exclusion des jours fériés dans la province de l'Ontario.
 - 1.3 Disponibilité de la climatisation : s'entend du pourcentage de temps au cours d'un mois civil donné durant lequel la climatisation (température et humidité) pour la section du plancher technique du Site d'occupation conjointe se situe en dedans des paramètres acceptables fixés par l'industrie.
 - 1.4 Site d'occupation conjointe : s'entend de l'emplacement physique du Centre de données de Rogers dans lequel Rogers réserve un Espace pour l'Équipement du Client, tel qu'il est précisé dans la ou les Soumission(s) de produit ci-jointe(s).
 - 1.5 Travaux d'entretien d'urgence : s'entend de toute activité d'entretien urgente effectuée sur les infrastructures de Rogers connectées à l'Espace ou à l'Équipement du Client afin de prévenir ou de traiter toute défaillance imminente susceptible de compromettre les infrastructures de Rogers.
 - 1.6 Utilisateur : s'entend de toute personne ayant la capacité, au moyen d'une connexion Internet pour la transmission de données, d'accéder aux contenus du Client stockés dans l'Équipement du Client ou distribués par celui-ci, d'utiliser, d'acheter ou de télécharger de tels contenus, ou encore d'interagir avec de tels contenus.
 - 1.7 Configuration de la disponibilité élevée du réseau : signifie que le Client doit utiliser des connexions réseau redondantes provenant de son environnement de Services d'occupation conjointe vers le réseau de base Rogers.
 - 1.8 Frais mensuels récurrents : désigne les frais mensuels pour chaque Service d'occupation conjointe.
 - 1.9 Réseau : s'entend du réseau de communication de données à base de TCP/IP appartenant à Rogers et exploité par Rogers.
 - 1.10 État Hors service : signifie une condition par laquelle une Interruption du Service d'occupation conjointe survient, à l'exclusion de toute Interruption du Service d'occupation conjointe résultant d'un Temps de panne acceptable. Au chapitre de la Configuration électrique redondante, toute panne simultanée des circuits A et B des unités de distribution d'alimentation sera réputée être un État hors service pour la Disponibilité de l'alimentation électrique.

- 1.11 Disponibilité de l'alimentation électrique : s'entend du pourcentage de temps au cours d'un mois civil donné durant lequel l'alimentation électrique d'un Espace particulier est disponible. La Disponibilité de l'alimentation électrique est basée sur l'information contenue dans les dossiers d'incident du service à la clientèle Rogers. Si un État hors service est détecté ou rapporté relativement à une alimentation électrique spécifique, l'alimentation électrique sera réputée être non disponible pour la durée de l'État hors service.
- 1.12 Configuration électrique redondante : s'entend du fait que le Client doit utiliser et consommer l'électricité provenant directement des circuits A et B des unités de distribution d'alimentation.
- 1.13 Travaux d'entretien prévus : s'entend de toute activité d'entretien effectuée sur les infrastructures de Rogers connectées à l'Espace ou à l'Équipement du Client, dans la mesure où le Client reçoit un préavis d'au moins cinq (5) Jours ouvrables relativement auxdites activités d'entretien.
- 1.14 Espace : s'entend des parties désignées du Site d'occupation conjointe dans lesquels les espaces occupés par une ou plusieurs étagères à équipement (ou supports) sont réservés par Rogers aux fins du rangement de l'Équipement du Client.
- 1.15 Énoncé des travaux : désigne un document décrivant l'étendue de tout projet que Rogers doit réaliser pour le Client et décrivant les caractéristiques et les services professionnels requis pour exécuter le projet.

2. Période, taux et frais

- 2.1 La durée de la présente annexe commence à la date de signature de l'Entente par le Client, ou l'inclusion de la présente annexe dans l'Entente par voie d'amendement et prend fin à l'expiration de la dernière Période de service en vigueur. La période de chaque Service (individuellement une « **Période de service initiale** ») est celle indiquée dans toute L'Entente. À l'expiration de la Période de service initiale, un Service d'occupation conjointe peut être renouvelé pour la période additionnelle mentionnée à la L'Entente à être ajoutée à l'Entente au moyen d'un amendement (la « **Période de renouvellement du service** ») ou, si aucun amendement n'intervient, le Service d'occupation conjointe se renouvelle automatiquement mensuellement (la « **Période de renouvellement mensuelle** »). La Période de service initiale, la Période de renouvellement du service et la Période de renouvellement mensuelle sont collectivement appelées la « **Période de service** ».
- 2.2 Les frais liés aux Services d'occupation conjointe y compris les Frais mensuels récurrents sont précisés dans toute L'Entente. Les frais de services professionnels sont précisés dans tout Énoncé des travaux applicable. Le Client est l'unique responsable des frais découlant d'une utilisation frauduleuse et/ou non autorisée de l'Équipement du Client, de l'équipement de Rogers ou des Services d'occupation conjointe par un tiers ou toute personne non autorisée.
- 2.3 Les Frais mensuels récurrents sont facturés mensuellement à l'avance, le premier de chaque mois. Les frais commenceront à s'appliquer à compter de la Date de début des Services d'occupation conjointe. Lors du premier mois, les frais seront calculés au prorata selon le nombre de jours écoulés au cours du mois après la Date d'entrée en vigueur du Service. Rogers informera le Client de la Date d'entrée en vigueur du Service au moyen d'une facture ou autrement. Les Crédits de niveau de service applicables seront appliqués à la facture du Client dans un délai de deux cycles de facturation après l'approbation par Rogers d'une demande Crédits de service de la part du Client.
- 2.4 Les Frais mensuels récurrents énoncés dans toute L'Entente applicable représentent les frais minimums. Le Client est responsable de payer l'ensemble des frais liés à une utilisation excédentaire dépassant les Frais mensuels récurrents minimums facturés à une prime de vingt-cinq pour cent (25 %) supérieure au taux mensuel. Sauf disposition contraire, l'utilisation n'est soumise à aucune limite ou restriction.

- 2.5 Rogers se réserve le droit de modifier les taux d'un ou de tous les Services d'occupation conjointe pendant la Période de service sous réserve d'un préavis écrit de quatre-vingt-dix (90) jours au Client lors d'une augmentation des frais de tiers fournisseurs.
- 2.6 Dès le début d'une Période de renouvellement mensuelle pour un Service d'occupation conjointe, les taux pour ce Service d'occupation conjointe seront majorés de vingt pourcent (20%) sur la base de la moyenne des frais mensuels récurrents des trois mois précédents.
- 2.7 À moins d'entente contraire conclue par écrit entre Rogers et le Client, Rogers se réserve le droit de commencer à facturer au Client pour les Services d'occupation conjointe au plus tôt dans les trente (30) jours suivant la signature par le Client de l'Entente relative aux Services d'occupation conjointe ou trente (30) jours après que l'Espace a été mis à la disposition du Client par Rogers conformément à la présente annexe.
- 2.8 Le Client accepte de payer toutes les factures dans les trente (30) jours de la date de chaque facture de Rogers.

3. Équipement du Client.

- 3.1 Le Client doit, à ses frais, fournir, commander, installer, configurer, mettre au point, dépanner et entretenir tout l'Équipement du Client, y compris le câblage et les équipements terminaux nécessaires pour soutenir l'accès au réseau. À moins d'indication contraire dans la L'Entente, Rogers ne fournit aucun tel service et aucune assistance en matière d'installation. Une fois l'installation ou l'entretien de l'Équipement du Client terminé, le Client doit retirer tous les outils et le matériel d'installation de l'Espace et du Site d'occupation conjointe, et remettre la zone entourant l'Espace dans l'état dans lequel il était avant l'installation. Le Client convient que toute omission de sa part de se conformer à ce qui précède constitue un manquement important à l'Entente.
- 3.2 Le Client doit retirer tous les articles de l'Équipement du Client se trouvant dans l'Espace dans les trente (30) jours suivant la résiliation des Services d'occupation conjointe. Si l'Équipement du Client n'est pas retiré dans les trente (30) jours, Rogers facturera au Client une prime d'entreposage correspondant à 200 % des Frais mensuels récurrents pour les Services d'occupation conjointe. Si l'ensemble ou toute partie de l'Équipement du Client n'est toujours pas retiré dans les quatre-vingt-dix (90) jours suivant la fin des Services d'occupation conjointe, il sera réputé abandonné et Rogers pourra, sans responsabilité envers le Client, retirer l'Équipement du Client et facturer au Client les frais de stockage ainsi que tous les frais ou toutes les charges en souffrance.
- 3.3 Si le Client omet de faire un paiement à échéance comme il est indiqué dans l'Entente, en sus de tout recours énoncé dans l'Entente, Rogers peut refuser au Client l'accès à l'Espace, retirer l'Équipement du Client de l'Espace, sécuriser l'Équipement du Client et en conserver la possession à titre de sûreté pour le paiement de sommes dues par le Client pour les Services d'occupation conjointe en vertu de l'Entente.

4. Sécurité, accès et fraude

- 4.1 Le Client convient de mettre en œuvre, et est entièrement responsable de la sécurité des données du Client et de la mise en œuvre des précautions et des pratiques de sécurité se rapportant à l'utilisation des Services d'occupation conjointe. Le Client est le seul responsable de toute atteinte à la sécurité non physique ou utilisation non autorisée des Services d'occupation conjointe, de l'Équipement du Client (y compris l'Équipement non géré de Rogers) et des comptes du Client.
- 4.2 Rogers limitera l'accès physique à l'Espace et déploiera des efforts raisonnables sur le plan commercial pour empêcher tout accès non autorisé à l'Équipement du Client et, selon ce que Rogers détermine, pour identifier les failles de sécurité. Lorsqu'une situation est réputée constituer une atteinte à la sécurité, Rogers en avisera le Client dès que possible et agira au nom du Client si

Rogers n'est pas en mesure d'obtenir les approbations nécessaires de la part du Client dans les délais voulus pour traiter la situation. Toutefois, Rogers ne sera pas responsable de toute incapacité de le faire, de tout échec ou de toute erreur en le faisant, ni de toute atteinte à la sécurité qui se produit malgré ses efforts raisonnables sur le plan commercial. Rogers ne fournit absolument aucune garantie quant à ses efforts pour identifier les atteintes à la sécurité.

- 4.3 Le Client est l'unique responsable de la transmission à Rogers d'une liste de Contrôle d'accès et des Contrôles de gestion des utilisateurs qui identifient clairement les personnes qui ont accès à l'Espace du Client et qui disposent des droits d'administration de compte, des droits de sécurité, des droits techniques et (ou) des droits de facturation (le « **Contrôle d'accès et les Contrôles de gestion des utilisateurs** »). Le Client informera Rogers en temps opportun de toute modification apportée au Contrôle d'accès Client et aux Contrôles de gestion des utilisateurs, et sera seul responsable de tout inconvénient, retard ou dommage pouvant résulter de tout manquement en ce sens de la part du Client. Le Contrôle d'accès et les Contrôles de gestion des utilisateurs seront tels que les personnes autorisées à accéder ainsi que celles autorisées à apporter des modifications au Contrôle d'accès au Client et aux Contrôles de gestion des utilisateurs utiliseront des informations d'identification sécurisées appropriées telles que des noms d'utilisateur et des mots de passe sécurisés, que les informations d'identification doivent utiliser des traits forts de sécurité. Le Client est l'unique responsable des informations d'identification et doit veiller à la sécurité et la confidentialité de ceux-ci.
- 4.4 Rogers sera au fait de toutes les personnes qui accèdent aux Services d'occupation conjointe du Client au moyen du système de consignation en ligne et vérifiera que toutes ces personnes possèdent les approbations documentées du Client avant de leur permettre d'accéder aux Services d'occupation conjointe du Client.
- 4.5 Le Client convient d'offrir sa pleine collaboration à Rogers et de l'aider sans délai dans toute enquête ou mesure entreprise relativement aux activités de Rogers et/ou à la prestation des Services d'occupation conjointe, à la vérification de la conformité du Client à l'Entente et/ou de toute violation de l'Entente par le Client.
- 4.6 Dans l'éventualité d'une urgence qui présente un risque d'État hors service, ou de dommage à l'Équipement du Client ou aux données appartenant à Rogers, à un tiers ou au Site d'occupation conjointe ou à toute personne ou à tout bien présent sur place, Rogers peut réaménager l'Équipement du Client dans la mesure raisonnablement nécessaire pour répondre à l'urgence. De plus, et seulement si c'est nécessaire, Rogers peut débrancher ou retirer l'Équipement du Client si, dans le cadre d'une urgence, un tel débranchement ou retrait est nécessaire pour éviter des dommages. Rogers déploiera tous les efforts raisonnables sur le plan commercial pour informer le Client à l'avance d'un réaménagement ou d'un débranchement ou d'un retrait de l'Équipement du Client et, dans tous les cas, l'en avisera par la suite.
- 4.7 Responsabilité pour les utilisateurs. Rogers n'a aucune obligation ni responsabilité envers les utilisateurs relativement aux Services d'occupation conjointe. Il incombe exclusivement au Client de fournir les services, le soutien technique et tout autre service aux utilisateurs.

5. Accès au Site

- 5.1 Le Client ne recherchera et ne fera l'acquisition d'aucun droit ni intérêt dans l'Espace, l'Équipement de Rogers ou toute partie du Site d'occupation conjointe par suite de l'Entente ou de la résiliation de celle-ci pour quelque raison que ce soit.
- 5.2 Rogers fournira un accès physique raisonnable sur le plan commercial à l'Espace aux personnes autorisées par le Client identifiées au moyen du Contrôle d'accès et des Contrôles de gestion des utilisateurs (les « **Personnes autorisées par le Client** »), sous réserve des modalités et des conditions de la présente annexe, et peut exiger qu'un employé autorisé de Rogers accompagne les Personnes autorisées par le Client. Si le Client exige qu'un employé autorisé de Rogers accompagne la ou les Personnes autorisées par le Client, le Client doit donner un préavis d'au

moins quatre (4) heures à l'équipe de soutien de Rogers (le groupe de soutien technique de Rogers responsable de la gestion des demandes d'assistance du Client pour les Services d'occupation conjointe) pour l'accès à tout site d'occupation conjointe, sauf indication contraire de Rogers, à condition qu'en cas d'urgence, cet accès puisse être retardé et Rogers fournira une estimation raisonnable de la durée de ce retard. Le Client est entièrement responsable des actes et/ou omissions des personnes ou agents autorisés par le Client à l'intérieur du site d'occupation conjointe.

- 5.3 Tous les visiteurs doivent présenter une pièce d'identité avec photo valide émise par un gouvernement et doivent être autorisés à l'avance par le Client, sous réserve de l'approbation de Rogers, à accéder à l'Espace du Client chez Rogers. Si les dossiers de Rogers indiquent qu'un visiteur n'est pas une Personne autorisée du Client, ce visiteur se verra refuser l'accès au site d'occupation conjointe.
- 5.4 Toute urgence ou tout comportement suspect remarqué au Site d'occupation conjointe par le Client doit être immédiatement signalé au comptoir de sécurité de Rogers.
- 5.5 Rogers se réserve le droit d'inspecter l'Espace du Client moyennant un préavis raisonnable et en présence du Client ou d'une Personne autorisée du Client.

6. Assurances

- 6.1 Le Client s'engage à fournir, sur demande, une preuve d'assurance avant l'installation de tout Équipement du Client dans l'Espace et de conserver cette assurance pendant toute la Période de service relative aux Services d'occupation conjointe. La preuve d'assurance doit être fournie en remettant à Rogers des certificats d'assurance attestant que les catégories suivantes d'assurance ont été souscrites pour les montants minimums suivants, et confirmant que l'assurance est émise des compagnies qui possèdent une cote A.M. Best d'au moins A :
 - 6.1.1 Une assurance de la responsabilité civile générale des entreprises comprenant le préjudice personnel, les dommages corporels (y compris le décès), la responsabilité contractuelle, la responsabilité des employeurs et les dommages matériels, en formule étendue, y compris la perte d'utilisation de biens, survenant dans le cadre des activités du Client ou s'y rapportant de quelque manière que ce soit, d'un montant d'au moins 3 millions de dollars par sinistre, ou de tout autre montant raisonnable que Rogers peut exiger de temps à autre;
 - 6.1.2 Une assurance tous risques des biens couvrant l'Équipement du Client situé dans l'Espace, d'un montant au moins égal à sa pleine valeur de remplacement. Cette police d'assurance doit comprendre une renonciation à la subrogation au bénéfice de Rogers et de son propriétaire.
- 6.2 Ni Rogers ni son locateur pour chaque Site d'occupation conjointe n'assurent les pertes ou les dommages ni ne sont responsables des pertes ou des dommages, à tout bien qui appartient au Client ou à ses employés, préposés, mandataires et agents ou qui est loué par eux, y compris l'Équipement du Client. Le maintien de l'assurance par le Client ne réduit pas ni ne limite sa responsabilité en vertu de l'Entente.
- 6.3 Rogers doit être désignée comme assurée supplémentaire sur la police d'assurance de la responsabilité civile générale des entreprises exigée ci-dessus. Pendant la Période de service pour les Services d'occupation conjointe ou tout renouvellement par la suite, le Client ou son assureur doit fournir un préavis écrit de trente (30) jours à Rogers en cas d'annulation ou de changement important défavorable à Rogers à l'égard des polices d'assurance décrites aux présentes. Toute police d'assurance de la responsabilité civile générale des entreprises doit être une assurance de première ligne et non contributive à toute autre assurance dont Rogers peut se prévaloir.

7. Services facultatifs

- 7.1 Services professionnels. Les services professionnels offerts par Rogers pour exécuter des travaux précis demandés par le Client font l'objet de frais supplémentaires et nécessitent l'approbation par

le Client d'un Énoncé des travaux. Les frais applicables comprennent, notamment, les frais de transport, les frais de subsistance et autres frais divers. Le Client sera également responsable de payer tous les coûts liés à l'achat et à la location de matériel et d'équipement connexe, à l'achat de logiciels et/ou à l'abonnement à des logiciels afin d'exécuter l'Énoncé des travaux.

- 7.2 Neutralité du fournisseur de service de transmission de données des centres de données. Rogers peut, à son unique discrétion, autoriser des fournisseurs de réseau et d'accès tiers à fournir une connectivité aux Services d'occupation conjointe du Client, à la demande du Client à Rogers et sous réserve de frais supplémentaires. Rogers assurera la connexion transversale entre l'Espace du Client et le fournisseur de connectivité tiers. Le Client est responsable de payer tous les frais pour la connexion transversale fournie par Rogers. Rogers n'assurera aucun soutien, ne fournira aucune garantie d'exécution, n'assumera aucune responsabilité et ne donnera aucune déclaration ni garantie relativement à de tels services de connectivité d'un tiers.
- 7.3 Soutien à distance. Rogers mettra à la disposition du Client du personnel (le « **Soutien à distance** ») qui fournira, à la demande du Client et selon la disponibilité du personnel, du soutien et de l'aide non technique relativement à l'Équipement du Client ou à l'Espace. Rogers indiquera des frais pour un tel Soutien à distance au Client et, si le Client accepte ces frais, les délais de réponse seront basés sur des efforts raisonnables sur le plan commercial. Le Soutien à distance sera utilisé uniquement à la demande et sur instruction du Client. Rogers n'est pas responsable des conséquences des mesures prises à la demande du Client par le Soutien à distance.
- 7.4 Déplacement de l'Équipement du Client. Le Client peut demander le déplacement de l'Équipement du Client vers une autre section du Site d'occupation conjointe ou un autre Site d'occupation conjointe. S'il est approuvé par Rogers, il sera effectué par le Client ou ses sous-traitants, aux frais exclusifs du Client. Rogers ne sera pas tenue responsable de toute interruption à l'accès au réseau causée par le déplacement de l'Équipement du Client.
- 7.5 Accès au réseau. À la demande du Client et sous réserve de frais supplémentaires, Rogers fournira un accès réseau à l'Espace (l'« **Accès au réseau** »).

8. Entente de niveau de service (ENS)

- 8.1 Si Rogers ne respecte pas les niveaux de service applicables décrits dans le présent article, sous réserve des conditions qui y sont énoncées, le Client aura droit à un Crédit de niveau de service (le « **Crédit de service** »).

Tableau 1 : Disponibilité de l'alimentation électrique

	Disponibilité de l'alimentation électrique	Crédit de niveau de service
Configuration électrique redondante	Moins de 100 %	Un (1) jour de frais récurrents mensuels au prorata pour les Services d'occupation conjointe touchés pour chaque durée cumulative de soixante (60) minutes (ou une fraction de celle-ci), jusqu'à concurrence de 50 % des Frais mensuels récurrents pour les Services d'occupation conjointe touchés
Configuration électrique non redondante	Moins de 99,99 %	Un (1) jour de frais récurrents mensuels au prorata pour les Services d'occupation conjointe touchés pour chaque durée cumulative de soixante (60) minutes (ou une fraction de celle-ci), jusqu'à concurrence de 50 % des Frais mensuels récurrents pour les Services d'occupation conjointe touchés.

Tableau 2 : Disponibilité de la climatisation

Température	Humidité	Crédit de niveau de service
Moins de 15 °C (59 °F) pour	Moins de 20 % pour	Un (1) jour de frais récurrents mensuels au prorata pour les

une période d'au moins 60 minutes	une période d'au moins 60 minutes	Services d'occupation conjointe touchés pour chaque durée cumulative de soixante (60) minutes (ou une fraction de celle-ci), jusqu'à concurrence de 50 % des Frais mensuels récurrents pour les Services d'occupation conjointe touchés.
Plus de 32 °C (89,6 °F) pour une période d'au moins 60 minutes	Plus de 80 % pour une période d'au moins 60 minutes	Un (1) jour de frais récurrents mensuels au prorata pour les Services d'occupation conjointe touchés pour chaque durée cumulative de soixante (60) minutes (ou une fraction de celle-ci), jusqu'à concurrence de 50 % des Frais mensuels récurrents pour les Services d'occupation conjointe touchés.

Tableau 3 : Accessibilité du réseau*

		Crédit de niveau de service
Configuration de la disponibilité élevée du réseau	100 %	Un (1) jour de frais récurrents mensuels au prorata pour les Services d'occupation conjointe touchés pour chaque durée cumulative de soixante (60) minutes (ou une fraction de celle-ci), jusqu'à concurrence de 50 % des Frais mensuels récurrents pour les Services d'occupation conjointe touchés.
Configuration de la disponibilité non élevée du réseau	99,99 %	Un (1) jour de frais récurrents mensuels au prorata pour les Services d'occupation conjointe touchés pour chaque durée cumulative de soixante (60) minutes (ou une fraction de celle-ci), jusqu'à concurrence de 50 % des Frais mensuels récurrents pour les Services d'occupation conjointe touchés.

*Si le Client en fait la demande, sous réserve de frais supplémentaires

- 8.2 Avis de panne. Le Client doit aviser Rogers de toute panne en faisant ouvrir un dossier d'incident auprès du service à la clientèle de Rogers dans un délai d'un (1) jour concernant toute disponibilité de l'alimentation électrique ou disponibilité de la climatisation et dix (10) jours concernant toute disponibilité du réseau de tout État hors service, à la suite duquel Rogers doit valider la panne. Si Rogers juge qu'il y a une interruption, Rogers l'enregistrera comme un État hors service dans son système.
- 8.3 Restrictions concernant le Crédit de niveau de service mensuel. Le total cumulatif combiné de l'ensemble des Crédits de service accordés pour un mois civil spécifique ne pourra dépasser les frais mensuels récurrents totaux pour les sites d'occupation conjointe touchés que Rogers a facturés au cours du mois en question.
- 8.4 Processus de demande de Crédit de service. Si Rogers n'a pas respecté l'un des niveaux de service ci-dessus pour le Site d'un Client en particulier au cours d'un mois de facturation donné, le Client doit communiquer avec Rogers et demander un Crédit de service dans les quinze (15) jours qui suivent la fin du mois pour lequel le Crédit de service est demandé. Après confirmation par Rogers que le niveau de Service n'a pas été respecté, Rogers émettra un Crédit de service au Client.
- 8.5 Malgré la clause de limitation de responsabilité prévue dans l'Entente, les recours énoncés aux présentes sont les seuls et uniques recours du Client relativement à toute défaillance ou interruption des Services d'occupation conjointe. Le Client ne sera pas admissible à plus d'un (1) Crédit de service par État hors service dans un même mois civil, peu importe la raison. Si un État hors service perdure pendant plus d'un (1) mois civil, l'État hors service sera considéré comme un État hors service aux fins du Crédit de service auquel le Client aura droit conformément à ce qui est énoncé dans l'Entente de niveau de service.

9. Frais de résiliation

- 9.1 Si le Client met fin aux Services d'occupation conjointe pour motif sérieux en vertu du paragraphe 5.3 de l'Entente, ou si Rogers met fin aux Services d'occupation conjointe pour motif sérieux en vertu du paragraphe 5.3 de l'Entente, le Client paiera à Rogers, sous forme de dommages-intérêts préétablis et non sous forme de pénalité, un montant égal à la somme de :

- a) cinquante pour cent (50 %) des frais mensuels moyens par Service d'occupation conjointe résilié (calculés au cours des trois (3) mois précédents) multiplié par le nombre de mois qui restent à écouler dans la Période de service initiale ou la Période de renouvellement du service, selon le cas, à compter de la date d'entrée en vigueur de la résiliation;
- b) tous les frais que Rogers s'est engagée à continuer de payer à des tiers pour le reste de la Période de service initiale ou de la Période de renouvellement du service, selon le cas, en raison de la résiliation anticipée des Services d'utilisation conjointe applicables, qui sont supérieurs au montant indiqué à l'alinéa a) ci-dessus;
- c) un montant forfaitaire représentant la valeur restante amortie des frais d'installation ou des frais ponctuels associés aux Services d'occupation conjointe résiliés faisant l'objet d'une renonciation ou offerts avec réduction par Rogers en échange de l'engagement du Client pour la Période de service applicable à de tels Services d'occupation conjointe.

9.2 Lorsque le Client résilie les Services d'utilisation conjointe avant l'échéance de la Période de service initiale ou de la Période de renouvellement du service, selon le cas, il doit retourner à Rogers tout l'Équipement de Rogers associé aux Services d'utilisation conjointe ou payer à Rogers la juste valeur marchande de cet Équipement de Rogers.

Tout ce qui précède doit être facturé au Client après la résiliation.

Nuage privé virtuel

Les présents termes portent spécifiquement sur les Services en nuages privés virtuels (les « Services ») fournis par Rogers au Client. Les Services en nuages privés virtuels sont une combinaison d'unités de traitement physiques (UCT/mémoire vive) et d'espaces de stockage, à partir desquels se déploie un environnement virtuel utilisant VMWare vSphere. Les Services en nuages privés virtuels présentent les caractéristiques suivantes :

- 1.1 VMware vSphere – L'environnement virtuel dans lequel les Services d'un Client sont exécutés est VMware ESXi.
- 1.2 VMware vCloud Director – Le portail VMware qui présente les Services au Client pour celui-ci puisse en assurer l'administration. Le portail vCloud Director est le principal outil que les Clients utilisent pour accéder aux Services et gérer les droits d'accès des utilisateurs.
- 1.3 Organisation – Par l'intermédiaire du Portail Mon compte, les Clients peuvent créer des Organisations logiques dans vCloud Director. Ces Organisations comprennent les utilisateurs et les politiques, les Centres de données virtuels et les catalogues (images et modèles). Chaque Organisation peut être rattachée à un ou à plusieurs Centres de données virtuels.
- 1.4 Centre de données virtuel (CDV) – Un CDV est constitué d'un ensemble de ressources virtuelles (UCT, mémoire vive, réseaux, stockage) attribuées à un Client. La représentation virtuelle de ces ressources est désignée comme suit : UCT virtuelle, mémoire vive virtuelle, réseaux virtuels et magasins de données.
- 1.5 Unité de traitement – Une Unité de traitement est un ratio fixe entre l'UCT virtuelle et la mémoire vive virtuelle. Le ratio prévu pour les Services est de 1 UCT virtuelle:2 Go de mémoire vive virtuelle.
- 1.6 Serveur lame spécialisé – Serveur physique fixe réservé à l'usage exclusif du Client. La capacité mise à disposition par le Serveur lame est exprimée en Unités de traitement. Le déploiement initial des Serveurs lames consiste en une seule paire de Serveurs lames ayant une configuration N+1, où un serveur physique entier est toujours réservé au basculement. Ce serveur n'est pas disponible pour une utilisation non urgente du Client. D'autres Serveurs lames spécialisés peuvent être ajoutés un à la fois, et permettront d'augmenter le nombre d'Unités de traitement disponibles.
- 1.7 Portail Mon compte – Le portail de Rogers que les Clients utilisent pour gérer leurs comptes d'utilisateurs, passer en revue les renseignements sur la facturation, créer et passer en revue des billets d'incident, souscrire des Services additionnels et examiner leurs rapports.
- 1.8 Haute disponibilité – Le nombre de ressources physiques dont dispose Rogers est suffisant pour permettre aux machines virtuelles hébergées sur un serveur éventuellement défaillant de redémarrer sur un autre serveur.
- 1.9 Stockage – L'espace de Stockage est connecté aux CDV des Clients par l'intermédiaire de VMware vSphere. Il existe deux types de Stockage dans le Nuage privé virtuel : le Stockage standard et le Stockage de performance.
- 1.10 Réseau – Le Nuage privé virtuel contient des ressources réseau virtuelles. Le Nuage privé virtuel de chaque Client comporte un périphérique logique VMware NSX qui contrôle et sépare le Contenu des autres contenus.
- 1.11 Surveillance de la gestion de la plateforme et alertes – Rogers gère l'infrastructure supportant les Services en nuages privés virtuels. La gestion de l'infrastructure, des hôtes physiques, des commutateurs et du stockage des Services en nuages privés virtuels ainsi que de vCloud Director et d'ESXi comprend : des seuils d'alerte (configuration d'alertes en fonction de l'utilisation soutenue de la capacité et des normes de l'industrie), des rapports trimestriels (rapports d'utilisation – UCT, mémoire vive, lecteurs, temps de disponibilité, tendances, planification de la capacité), la gestion de l'inventaire du matériel informatique (rapports d'inventaire), l'identification et le traitement des problèmes, et la compilation des statistiques aux termes de l'Entente de niveau de service.
- 1.12 Mise à niveau de l'infrastructure – Toutes les garanties et les ententes de service des fabricants d'équipement sont achetées ou conclues par Rogers et maintenues par Rogers. Rogers mettra à niveau l'équipement (l'« **Équipement de Rogers** ») au besoin, pour soutenir les Services.
- 1.13 Système d'exploitation Linux – Il est possible de s'abonner à Centos Enterprise Linux (CEL) moyennant des frais. Tous les abonnements à CEL sont régis par le Contrat de licence d'utilisateur final décrit à l'article 11 ci-dessous.

- 1.14 Système d'exploitation et logiciel d'application Microsoft – Il est possible de s'abonner à une gamme de systèmes d'exploitation et d'applications Microsoft moyennant des frais. Tous les abonnements à Microsoft sont régis par l'Entente de licence de fournisseur de services de Microsoft ainsi qu'à tout Contrat de licence d'utilisateur final décrit à l'article 11 ci-dessous.
- 1.15 Services professionnels – Si le Client demande une configuration sur mesure des Services en nuages privés virtuels qui est différente de la configuration de base, Rogers soumettra au Client un prix pour tout Service professionnel requis dans un Énoncé des travaux distinct.
- 1.16 Services additionnels de gestion de serveurs pour machine virtuelle – Ces services ne sont offerts que si le Client a souscrit un forfait de Services gérés en sus des services prévus dans les présentes termes. Trois paliers de services sont offerts :
 - 1.16.1 Serveur entièrement géré – Aux termes de ce forfait, Rogers exploite, entretient, surveille et corrige au besoin les Services pour le Client, moyennant des frais initiaux de configuration et, par la suite, des frais mensuels.
 - 1.16.2 Surveillance proactive, correction des problèmes et production de rapports – Aux termes de ce forfait, Rogers entretient, surveille et corrige au besoin les machines virtuelles pour le Client, moyennant des frais initiaux de configuration et, par la suite, des frais mensuels.
 - 1.16.3 Surveillance et alertes libre-service – Aux termes de ce forfait, Rogers surveille les machines virtuelles pour le Client et lui en transmet les rapports, moyennant des frais initiaux de configuration et, par la suite, des frais mensuels.
- 1.17 Services additionnels de sauvegarde gérée pour machine virtuelle – Ces services ne sont offerts que si le Client a souscrit un forfait de Services gérés en sus des services prévus dans les présentes termes. Les Services gérés comprennent un palier de services, décrit ci-dessous :
 - 1.17.1 Sauvegarde entièrement gérée – Aux termes de ce forfait, Rogers effectue une sauvegarde des Services pour le Client moyennant des frais initiaux de configuration et, par la suite, des frais mensuels.

Modalités

1. **Frais de résiliation.** Si le Client met fin aux Services pour toute raison autre qu'un motif autorisé aux termes de l'Entente, ou si Rogers met fin aux Services pour un motif valable autorisé aux termes de l'Entente, le Client paiera à Rogers, à titre de dommages-intérêts fixés à l'avance et non en tant que pénalité, le montant correspondant à la somme des éléments suivants :
 - a) cinquante pour cent (50 %) des frais mensuels récurrents pour les Services résiliés, multiplié par le nombre de mois qui restent à écouler dans la Durée de l'entente, à compter de la date d'entrée en vigueur de la résiliation;
 - b) cent pour cent (100 %) des frais non récurrents pour les Services résiliés.

Si tout Équipement de Rogers a été fourni au Client et que le Client met fin aux Services avant l'échéance de la Durée de l'entente applicable, il 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.

Ces obligations en cas de résiliation doivent être acquittées à la date d'entrée en vigueur de toute résiliation.

2. **Période d'essai.** Au cours des soixante (60) premiers jours de l'entente de service initiale, Rogers offrira au client les services en nuages privés virtuels (les « **Services d'essai** ») à titre d'essai (la « **Période d'essai** »). Avant la fin de la Période d'essai, le Client doit aviser Rogers par écrit s'il souhaite mettre fin aux Services d'essai. À défaut d'un tel avis écrit avant la fin de la Période d'essai, le client convient d'acheter les services en nuages privés virtuels décrits dans ce document pour la durée de l'entente de service initiale aux tarifs indiqués dans l'Entente.

3. **Types d'abonnements par utilisateur (Utilisateur standard et Utilisateur principal)**

L'accès aux Services est configuré pour deux (2) types d'utilisateurs, comme il est indiqué ci-dessous.

Le compte du Client précisera le type d'utilisateur.
Les deux types d'utilisateurs sont les suivants :

- a) **Utilisateur standard** – Ce niveau d'utilisateur donne à un seul usager le droit d'accéder aux Services ainsi que les privilèges et responsabilités additionnels énoncés ci-dessous.
Privilèges :
 - L'utilisation des ressources du Nuage privé virtuel.
- b) **Utilisateur principal** – Ce niveau d'utilisateur donne à un seul usager le droit d'accéder aux Services ainsi que les privilèges et responsabilités additionnels énoncés ci-dessous.

Les privilèges et responsabilités de l'utilisateur principal sont les suivants :

- achat de services additionnels au moyen de la fonction « Acheter plus »;
- ajout d'utilisateurs standards aux Services;
- responsabilité de tenir à jour les renseignements sur le compte;
- responsabilité de fournir les coordonnées du Client à jour aux fins des systèmes de notification automatique de Rogers;
- responsabilité de recevoir tous les avis de Rogers relativement aux Services.

4. **Responsabilités du Client** et politique d'utilisation acceptable :

- 4.1. Le Client assume l'ensemble des risques liés à son utilisation des Services.
- 4.2. Il incombe au Client de s'assurer que les Services sont suffisants pour répondre à ses besoins.
- 4.3. Il incombe uniquement au Client de déterminer si son utilisation des Services respecte l'ensemble des lois et des règlements qui s'appliquent à lui.
- 4.4. Le Client accepte d'utiliser les Services conformément à l'ensemble des lois et des règlements applicables, notamment les lois sur la protection de la vie privée.
- 4.5. Le Client accepte de ne pas utiliser les Services :
 - 4.5.1. dans le but de violer ou d'enfreindre les droits des autres clients;
 - 4.5.2. dans le but d'obtenir un accès non autorisé à tout service, appareil, compte de données ou réseau de tiers, ou de perturber ceux-ci de quelque façon que ce soit;
 - 4.5.3. dans le but de polluposter ou de distribuer des logiciels malveillants;
 - 4.5.4. d'une façon qui pourrait nuire aux Services ou à leur utilisation par les autres usagers;
 - 4.5.5. de quelque façon que ce soit qui pourrait causer des blessures corporelles graves, un décès ou d'importants dommages matériels ou environnementaux.
- 4.6. Dans la mesure requise par les lois applicables et selon les besoins d'affaires du Client, celui-ci doit conserver les journaux de connexion ou toutes données requises afin d'identifier tout utilisateur interne ou autre usager de ses services hébergés au moyen des Services.
- 4.7. Le Client ne peut pas utiliser les Services pour déployer des fonctions qui permettent de téléverser des fichiers vers des plateformes d'hébergement de fichiers, comme BitTorrent, etc., ou de télécharger des fichiers à partir de telles plateformes.
- 4.8. Le Client est le seul responsable de l'utilisation des Services par toute personne à qui le Client pourrait avoir fourni ses mots de passe et tout autre moyen d'accès (notamment des clés d'accès SSH, l'accès à l'interface de programmation, etc.).
- 4.9. Le Client est le seul responsable des conséquences découlant de la perte de tout mot de passe ou de tout autre moyen d'accéder aux Services.

- 4.10. Il incombe au Client de fournir le personnel nécessaire aux fins des demandes de dépannage d'incidents et des demandes de service. En cas d'incident ou de demande de service, le Client participera activement à la résolution de la demande. Tout temps passé à attendre des communications de la part du Client peut abaisser la priorité du billet d'assistance et faire en sorte que ce temps d'attente soit ajouté au temps de résolution.
- 4.11. Il incombe au Client de coordonner toutes les communications avec tout tiers dont il a retenu les services pour fournir quelque type de soutien que ce soit en lien avec ses propres services.
- 4.12. Il incombe au Client d'établir des mots de passe robustes pour l'accès aux Services. Les modifications apportées aux contrôles d'accès nécessitent l'utilisation du nom d'utilisateur et du mot de passe sécurisés du Client. Les mots de passe choisis par le Client doivent être difficiles à compromettre (par exemple, en utilisant des majuscules et des minuscules et des valeurs numériques et non numériques). Le Client est responsable des mots de passe et doit veiller à leur sécurité et leur confidentialité.
- 4.13. Il incombe uniquement au Client de fournir à ses utilisateurs finaux les services, le soutien technique, les tarifs et les forfaits, les services de facturation et de perception, et tout autre service du Client, et Rogers n'a aucune responsabilité ni aucune obligation envers ces utilisateurs finaux relativement aux Services en nuages privés virtuels.
- 4.14. Le Client informera tous ses utilisateurs de toutes les modalités et conditions des Services, ainsi que de tous coûts connexes, y compris les charges, tarifs d'utilisation excédentaire et autres frais potentiels associés aux Services. Le Client convient de payer ces coûts en fonction de l'utilisation des Services par leurs utilisateurs finaux.
- 4.15. En plus des dispositions relatives à l'indemnisation qui sont énoncées dans l'Entente, le Client défendra et indemnifera Rogers, sa société mère, ses successeurs, les membres de son groupe et ses mandataires à l'égard des réclamations, des dommages, des pertes ou des dépenses (y compris, notamment, les honoraires et les frais juridiques) subis ou engagés par Rogers dans le cadre de toutes réclamations, de toutes poursuites, de tous jugements et de toutes causes d'action portant sur (i) tout droit de propriété intellectuelle d'un tiers, étant entendu que le Client convient d'obtenir légalement toute licence requise, s'il y a lieu, afin d'utiliser toute pareille propriété intellectuelle d'un tiers, y compris des logiciels; (ii) l'utilisation de licences de tiers, y compris, sans toutefois s'y limiter, Microsoft, Red Hat et Oracle; et (iii) tout contenu de tiers.
- 4.16. Tout manquement aux dispositions de la présente rubrique peut entraîner la suspension des Services. Rogers peut, à son entière discrétion, suspendre les Services uniquement dans la mesure raisonnablement nécessaire.
- 4.17. À moins qu'elle estime que la suspension immédiate des Services d'un Client est requise, Rogers déploiera des efforts raisonnables pour émettre un avis avant de suspendre les Services d'un Client.
- 4.18. Les Services se poursuivront sur une base mensuelle après la fin de la Durée, sous réserve des conditions suivantes :
- 4.18.1. Il incombe au Client de faire les démarches nécessaires à la fin de la Durée, soit en renouvelant ses Services, soit en les annulant.
- 4.18.2. Si le Client ne fait pas les démarches nécessaires à la fin de la Durée, Rogers peut, à son entière discrétion, résilier les Services.

5. Indemnisation par le Client

- 5.1. En plus des dispositions relatives à l'indemnisation qui sont énoncées dans l'Entente, le Client défendra et indemnifera Rogers, sa société mère, ses successeurs, les membres de son groupe et ses mandataires à l'égard des réclamations, des dommages, des pertes ou des dépenses (y compris, notamment, les honoraires et les frais juridiques) subis ou engagés par Rogers dans le cadre de toutes réclamations, de toutes poursuites, de tous jugements et de toutes causes d'action portant sur (i) tout droit de propriété intellectuelle d'un tiers, étant entendu que le Client convient d'obtenir légalement toute licence requise, s'il y a lieu, afin d'utiliser toute pareille propriété intellectuelle d'un tiers, y compris des logiciels; (ii) l'utilisation de licences de tiers, y compris, sans toutefois s'y limiter, Microsoft, Red Hat et Oracle; et (iii) tout contenu de tiers.

6. Tarifs et frais

- 6.1. Le Client accepte et est tenu de payer tous les Frais liés aux Services en nuages privés virtuels, y compris les frais mensuels récurrents indiqués dans toute L'Entente applicable, les frais de Services professionnels indiqués dans un Énoncé des travaux et tous les autres frais engagés dans le cadre de l'utilisation des Services, peu importe qui a utilisé les Services.
- 6.2. Le Client est l'unique responsable des frais découlant d'une utilisation frauduleuse et/ou non autorisée des Services par un tiers.
- 6.3. Les frais mensuels récurrents indiqués dans L'Entente représentent des frais minimums. Le Client est responsable de payer tous les frais liés à une utilisation excédentaire dépassant les frais mensuels récurrents minimums prévus dans L'Entente. À moins d'indication contraire, l'utilisation n'est soumise à aucune limite ou restriction.
- 6.4. Tout Service professionnel offert par Rogers pour exécuter des travaux précis demandés par le Client fera l'objet de frais supplémentaires et nécessitera l'approbation par le Client d'un Énoncé des travaux. Les frais applicables comprennent, notamment, les frais de déplacement et de subsistance et divers débours. Le Client sera également responsable de payer tous les coûts liés à l'achat et à la location de matériel et d'équipement connexe, à l'achat de logiciels et/ou à l'abonnement à des logiciels afin d'exécuter l'Énoncé des travaux.
- 6.5. Rogers se réserve le droit de modifier les tarifs applicables à l'un ou l'autre ou à l'ensemble des Services en nuages privés virtuels advenant une augmentation importante des coûts de licence d'un fournisseur sous-jacent, des coûts d'infrastructure ou des coûts de prestation des Services en nuages privés virtuels.
- 6.6. Acheter plus – Si le Client souscrit des services additionnels par l'intermédiaire d'un portail Web fourni par Rogers à cette fin, les tarifs des Services augmenteront en conséquence, et les services additionnels en question prendront fin en même temps que la Durée des Services.

7. Sauvegarde, intégrité du contenu et récupération après catastrophe

- 7.1. Services de sauvegarde. Il n'incombe pas à Rogers de fournir du personnel administratif, technique, d'urgence ou de soutien pour les Services en nuages privés virtuels, ni d'en assumer les coûts, ou de fournir et de mettre à jour le Contenu du client (défini ci-dessous) dans le Centre de données virtuel.
- 7.2. Malgré toute disposition contraire, les Services ne font pas de copie de sauvegarde du Contenu du client dans le cadre des Services. Le Client convient de prendre toutes les mesures nécessaires pour faire des copies de sauvegarde de son Contenu au cas où surviendrait une perte de données ou de Contenu ou une détérioration de son Contenu, peu importe la cause.

- 7.3. Il demeure entendu que l'inclusion de la réplication de données (dans le cadre de la résilience) ne peut être considérée comme une « sauvegarde de données » aux fins des présentes.
- 7.4. Il incombe uniquement au Client d'élaborer son propre plan de continuité des affaires et/ou plan de reprise des affaires.

8. Services et réseaux

- 8.1. Accès à l'infrastructure : Si le Client gère ses propres Services en nuages privés virtuels, il sera autorisé à mettre en route et à démanteler les machines virtuelles au besoin, y compris les appareils réseau virtuels.
- 8.2. Accès au réseau : Les Services incluent l'accès à une connexion Internet partagée d'un débit maximal de 250 Mbps. Les Clients accéderont aux Services au moyen de cette connexion Internet partagée. Si un Client doit avoir accès à un réseau privé ou dédié, il peut souscrire, moyennant des frais supplémentaires, un service de connectivité par fil auprès de Rogers.
- 8.3. Neutralité du fournisseur de services de centres de données : Rogers autorisera, à son entière discrétion, des fournisseurs tiers de services de réseau et d'accès à assurer la connectivité aux Services en nuages privés virtuels du Client. Rogers assurera la connexion transversale entre l'espace partagé du Client et le fournisseur tiers de connectivité. Le Client est responsable de payer tous les frais pour la connexion transversale fournie par Rogers. Rogers n'assurera aucun soutien, ne fournira aucune garantie de rendement, n'assumera aucune responsabilité et ne donnera aucune déclaration ni garantie relativement à de tels services de connectivité d'un tiers.
- 8.4. Propriété du Centre de données virtuel : Le Client n'aura en aucun cas accès à l'espace physique ou aux installations avoisinantes à partir duquel ou desquelles les Services en nuages privés virtuels sont fournis. Le Client ne fera l'acquisition d'aucun intérêt dans le Centre de données virtuel, dans l'Équipement de Rogers ou dans toute partie du Centre de données, et n'enregistrera aucun privilège sur le Centre de données, l'Équipement de Rogers ou toute partie du Centre de données en raison de la prestation, par Rogers, des Services en nuages privés virtuels ou de leur résiliation pour quelque motif que ce soit aux termes de l'Entente.
- 8.5. Utilisation équitable des Services : Les Services sont assujettis au principe d'utilisation équitable par les Clients de Rogers. Rogers veillera à ce que les Clients ne perturbent pas l'utilisation des Services par les autres utilisateurs. Rogers interdira les « voisins bruyants » et limitera généralement la capacité des Clients de nuire aux autres utilisateurs et aux autres Clients. Un « voisin bruyant » s'entend d'un Client et/ou d'un utilisateur qui monopolise la bande passante, les entrées/sorties sur le disque, l'UCT et les autres ressources, et qui peut nuire à la performance du nuage des autres utilisateurs. Si Rogers, à son entière discrétion, détermine qu'un Client est un voisin bruyant, elle se réserve le droit de limiter temporairement l'utilisation des Services par ce Client. Rogers tentera de communiquer avec le Client avant de prendre toute mesure corrective. Toute mesure prise par Rogers pour contrecarrer un voisin bruyant et régler toute perturbation des Services est exclue de l'Entente de niveau de service liée aux Services.
- 8.6. Mesures de prévention du pollupostage : Il est interdit au Client d'utiliser les Services à des fins de pollupostage, d'activités intrusives ou de tentative d'intrusion à partir des Services (notamment afin d'effectuer des balayages de ports, du reniflage, ou de la mystification), de même que pour toute activité ou comportement douteux tel que l'échange de trafic (Hitleap, Jingling), le piratage informatique par référencement naturel (ou Black Hat SEO) (télécharger et téléverser des vidéos vers des plateformes de jeux et en provenance de telles plateformes), le minage de cryptomonnaie, les bots de jeux vidéo ou toute autre

activité interdite ou abusive similaire. Dans de tels cas, Rogers peut cesser immédiatement de fournir l'accès aux Services. Rogers peut mettre en place un système de mesures techniques visant à prévenir l'envoi de courriels frauduleux ou de pourriels à partir des Services. Rogers peut surveiller les tendances de trafic sortant du Service vers le port 25 (serveur SMTP) sur Internet au moyen d'outils automatisés.

- 8.7. Internet par site distant : Le Client accédera aux Services à distance au moyen d'Internet. Le Client doit disposer de sa propre connexion Internet locale afin d'accéder aux Services et il est le seul responsable de cette connexion Internet, plus particulièrement de sa disponibilité, de sa fiabilité et de sa sécurité.

9. Sécurité, accès et fraude

- 9.1. Le Client convient de mettre en œuvre, et est entièrement responsable de la mise en œuvre, des précautions et des pratiques de sécurité raisonnables se rapportant à l'utilisation des Services en nuages privés virtuels.
- 9.2. Le Client est le seul responsable de toute atteinte à la sécurité non physique ou de toute utilisation non autorisée des Services en nuages privés virtuels.
- 9.3. Rogers doit limiter l'accès aux Services en nuages privés virtuels et déployer des efforts raisonnables en matière de sécurité pour empêcher tout accès non autorisé au Centre de données virtuel.
- 9.4. Le Client est seul responsable de la sécurité de l'accès pour les utilisateurs et de la sécurité de l'accès au réseau à l'égard du Contenu du client.
- 9.5. Rogers déploiera des efforts raisonnables sur le plan commercial pour prêter assistance à la détection d'atteintes à la sécurité du réseau. Rogers ne fournit absolument aucune garantie quant à ses efforts pour détecter les atteintes à la sécurité et elle n'est responsable d'aucune atteinte à la sécurité qui se produit malgré ses efforts.
- 9.6. Il incombe au Client d'établir l'ensemble des règles relatives à la gestion des utilisateurs qui s'appliqueront pour le compte. Dans le cadre de l'établissement de ces règles, le Client doit notamment identifier les personnes qui détiendront les droits d'administration de compte, les droits de sécurité, les droits techniques et les droits de facturation. Le Client est responsable de toute utilisation du compte, peu importe qui utilise les Services.
- 9.7. Rogers sera au fait de toutes les personnes qui accèdent aux Services du Client au moyen du système de gestion des services de soutien et vérifiera que toutes ces personnes possèdent les approbations documentées du Client avant de leur permettre d'accéder aux Services du Client ou de les changer. Si elle ne peut pas vérifier l'identité du Client ou soupçonne toute activité frauduleuse ou illégale, Rogers peut refuser la demande. Dans un tel cas, Rogers tentera de communiquer avec la personne-ressource principale ou une autre personne-ressource ou avec l'Utilisateur principal.
- 9.8. Lorsqu'une situation est jugée poser un risque pour la sécurité ou pourrait avoir des conséquences graves, Rogers en avisera le Client et agira au nom du Client si elle n'est pas en mesure d'obtenir les approbations nécessaires dans les délais voulus pour contrer la menace.
- 9.9. Dans l'éventualité d'une urgence qui risque d'entraîner une interruption du service ou des dommages à l'Équipement de Rogers ou aux données de Rogers, à un tiers, aux installations du Centre de données, ou à toute personne ou à tout bien s'y trouvant, Rogers prendra toutes les mesures raisonnables pour répondre à l'urgence; uniquement dans la mesure nécessaire, Rogers pourra désactiver les Services en nuages privés virtuels si, dans le cadre d'une urgence, une telle mesure est nécessaire pour éviter des dommages.

- 9.10. Le Client convient de collaborer avec Rogers et de l'aider dans toute enquête ou mesure entreprise relativement aux activités de Rogers ou à la prestation de services, à la vérification de la conformité du Client à l'Entente et/ou à la violation de l'Entente par le Client.
- 9.11. Tout le Contenu se trouvant dans le Centre de données virtuel est complètement isolé grâce à l'utilisation de protocoles de virtualisation établis selon les normes de l'industrie et à l'application de règles de réseaux locaux virtuels dans l'infrastructure. Les clients sont également isolés grâce à l'utilisation de pare-feu virtuels. L'ensemble du Contenu sera conservé dans le Centre de données virtuel, qui se trouve dans les installations de l'un des centres de données de Rogers situés au Canada.
- 9.12. Le Client n'est pas autorisé à effectuer des essais de pénétration pour vérifier la sécurité des Services en nuages privés virtuels s'il n'a pas obtenu une approbation écrite préalable de Rogers. Une telle façon d'agir sera considérée comme une utilisation non autorisée aux termes de l'Entente. Rogers peut, sans engager sa responsabilité, limiter l'accès au Centre de données virtuel si le Client effectue des essais invasifs sur la plateforme sans avoir obtenu une autorisation écrite.
- 9.13. Afin d'assurer le maintien du niveau de sécurité pour les Services du Client, Rogers peut mettre à jour les systèmes d'exploitation avant de les préinstaller dans les Services. Le Client reconnaît que les mesures nécessaires pour assurer le niveau de sécurité pourraient avoir une incidence sur l'utilisation des Services par le Client. Malgré ce qui précède, Rogers déploiera des efforts raisonnables sur le plan commercial pour éviter que le fonctionnement des Services soit touché de manière importante, sous réserve des correctifs de produits de tiers sur lesquels Rogers n'exerce aucun contrôle.
- 9.14. Dans la mesure du possible, les mises à jour sont réalisées en collaboration avec le Client. Il demeure entendu qu'après la livraison du Service au Client, la responsabilité de gestion et de mise à jour des systèmes d'exploitation et des applications préinstallées est transférée au Client.
- 9.15. Malgré ce qui précède, Rogers se réserve le droit de demander au Client d'installer des mises à jour et des correctifs relativement à l'exécution des Services. Si le Client ne respecte pas une demande raisonnable de Rogers concernant la mise à jour du système d'exploitation ou d'une application, et qu'un tel non-respect entraîne un risque de sécurité pour le Contenu du client, les Services ou Rogers, ses sous-traitants ou d'autres clients, Rogers peut suspendre l'accès du Client à un ou à plusieurs Services jusqu'à ce que le Client se conforme à une telle demande ou jusqu'à ce que le Service soit réinstallé.
- 9.16. Si Rogers détermine ou croit raisonnablement que l'utilisation du Client pose un risque de sécurité, le Client recevra un courriel qui mentionnera quels comptes sont touchés et qui indiquera qu'une procédure de réinstallation doit être réalisée afin de maintenir l'intégrité du Service et de l'ensemble de l'infrastructure.
- 9.17. En cas d'atteinte à la sécurité, Rogers se réserve le droit de suspendre les Services immédiatement afin de préserver l'intégrité du Contenu du client.
- 9.18. Les manipulations en vue du transfert de données ou de Contenu d'un système touché vers un nouveau système doivent être effectuées par le Client. Rogers fournira une aide raisonnable au Client afin de créer un nouveau système au moyen des Services prévus dans les présentes termes. Le Client peut souscrire des Services professionnels pour exécuter des travaux en sus des Services énoncés dans les présentes termes. Rogers n'est pas tenue de satisfaire aux besoins du Client à cet égard et tous les Services professionnels sont fournis à l'entière discrétion de Rogers.

- 9.19. Rogers se réserve le droit, sans responsabilité aucune, de suspendre les Services en cas : a) de menace à la stabilité et/ou aux systèmes de sécurité de l'infrastructure de Rogers, aux Services et/ou aux données ou au Contenu du client, ou b) de violation de l'Entente par le Client. En cas d'urgence, une telle suspension peut survenir sans préavis, notamment si survient l'événement décrit au point a) ci-dessus, ou en cas d'utilisation illégale ou frauduleuse des Services ou en réponse à la demande d'une autorité administrative ou judiciaire compétente. Le Client reconnaît que de telles suspensions ne le libèrent pas de ses obligations de payer pour les Services.
- 9.20. Rogers ne peut être tenue responsable de l'utilisation par le Client de l'interface de programmation de VMware vCloud Director, plus particulièrement en ce qui concerne toute mauvaise utilisation des Services par le Client au moyen de l'interface de programmation.

10. Soutien

- 10.1. Lorsqu'il signale un incident et qu'il crée un billet d'assistance aux fins du soutien technique, le Client convient de fournir à Rogers tous les renseignements pertinents raisonnablement requis afin d'effectuer un diagnostic et une intervention relativement à l'incident.
- 10.2. Le Client s'engage à demeurer disponible pour collaborer avec Rogers, notamment en lui fournissant des renseignements supplémentaires et en effectuant les essais et les vérifications raisonnablement requis. Dans certains cas de problèmes techniques, il pourrait être nécessaire que le Client fournisse à Rogers l'accès à son Service. Si le Client n'est pas disponible conformément à ce qui est énoncé dans le présent article, celui-ci ne pourra pas bénéficier des cibles de niveau de service définies ci-dessus dans la mesure où le défaut d'atteindre une cible de niveau de service est attribuable à la non-disponibilité de Rogers.

11. Concession de licence de logiciel et de système d'exploitation

- 11.1. Lorsque le Client achètera les Services en nuages privés virtuels, Rogers concédera au Client une licence pour les systèmes d'exploitation et le Logiciel connexe du Centre de données virtuel. Ces licences sont soumises aux modalités du Contrat de licence d'utilisateur final sous-jacent conclu avec le concédant de licence du système d'exploitation ou du logiciel.
- 11.2. Le Client reconnaît avoir lu et compris les Contrats de licence d'utilisateur final suivant s'il utilise l'un de ces services :
- 11.2.1. le Contrat de licence d'utilisateur final pour les licences du système d'exploitation Microsoft se trouve ici :
[https://myaccount.datacentres.rogers.com/legal/SPLA2013EndUserLicenseTerms\(WW\)\(ENG\)\(Apr2014\)\(CR\).pdf](https://myaccount.datacentres.rogers.com/legal/SPLA2013EndUserLicenseTerms(WW)(ENG)(Apr2014)(CR).pdf)
- 11.2.2. le Contrat de licence d'utilisateur final pour VMWare se trouve ici :
https://myaccount.datacentres.rogers.com/legal/vmware_universal_eula.pdf
- 11.2.3. le Contrat de licence d'utilisateur final pour Redhat se trouve ici :
https://myaccount.datacentres.rogers.com/legal/GLOBAL_EULA_RHEL_English_20101110.pdf
- 11.3. Toute licence fournie par Rogers au Client pour les Services en nuages privés virtuels est accordée uniquement pour l'utilisation des Services au moyen de l'infrastructure du Centre de données virtuel. Si les Services en nuages privés virtuels sont résiliés pour tout motif, ces licences seront également résiliées, et le Client n'aura plus aucun droit sur les Logiciels, à l'exception de ce qui est nécessaire pour se conformer à l'Entente. Il est entendu que le terme « Client » dans le paragraphe précédent désigne également tous les utilisateurs finaux.

- 11.4. Le Client aura le droit d'attribuer ses propres licences pour le système d'exploitation et les logiciels connexes pour qu'ils soient utilisés sur la plateforme du Centre de données virtuel. Le Client convient que, dans le cas où il attribue ses propres licences, il prendra toutes les mesures nécessaires pour s'assurer que les licences utilisées sont légales et font l'objet d'une entente entre le Client et le fournisseur de logiciel. Le Client fournira, sur demande de Rogers, toute preuve d'achat pour l'ensemble des licences qu'il aura attribuées et qu'il utilisera sur la plateforme du Centre de données virtuel.
- 11.5. Si le Client utilise un logiciel qui n'est pas fourni par Rogers, le Client déclare et garantit à Rogers qu'il a le droit d'utiliser le logiciel de cette façon et qu'il détient les licences applicables.
- 11.6. Si Rogers a convenu de fournir des services de gestion, le Client déclare et garantit que le contrat de licence d'utilisation de logiciel conclu avec le fournisseur du logiciel permet à Rogers d'effectuer ces activités.
- 11.7. Le Client est responsable d'aviser Rogers de tout changement à son utilisation des Services, y compris, notamment, au nuage privé virtuel, aux machines virtuelles ou aux contrats d'utilisation de logiciels, qui pourrait avoir un impact sur la conformité aux Contrats de licence d'utilisateur final d'un logiciel. Si le Client omet de divulguer de tels changements, il sera responsable de payer tous frais engagés par Rogers pour les droits de licences d'utilisation de logiciels supplémentaires à compter du moment du changement.

12. Contenu

- 12.1. Définition de Contenu du client. On entend par Contenu du client des logiciels (y compris les images de machines), des données, du texte, des fichiers audio et vidéo, ou des images qu'un Client ou un autre utilisateur transfère à Rogers pour traitement, stockage ou hébergement par les Services en lien avec le compte du Client et tout résultat informatique qu'un Client ou un autre utilisateur obtient par l'intermédiaire de ce qui précède en utilisant les Services.
- 12.2. Le Contenu du client ne comprend pas les renseignements du compte. Les modalités de l'Entente ou d'une autre entente avec nous qui régit l'utilisation des Services s'appliquent au Contenu du client.
- 12.3. Propriété du Contenu. Tous les droits et le titre de propriété relatifs au Contenu, y compris, notamment, le Contenu du client qui constitue ses noms commerciaux, marques de commerce ou marques de service, demeurent la propriété du Client.
- 12.4. Rogers est uniquement responsable de maintenir l'environnement selon un niveau de redondance conforme à l'Entente de niveau de service détaillée ci-dessous. La redondance ne s'applique pas aux copies de sauvegarde du Contenu du client situées dans le Nuage privé virtuel.
- 12.5. Le Client doit retirer tout son Contenu du Centre de données avant la date de résiliation des Services en nuages privés virtuels. Si le Contenu n'est pas retiré, celui-ci sera considéré comme étant abandonné, et Rogers pourra, sans responsabilité envers le Client, le supprimer.
- 12.6. Dans l'évaluation de la sécurité d'une solution infonuagique, il est important que les Clients comprennent ce qui suit et fassent la distinction entre les éléments suivants :
 - 12.6.1. Rogers est responsable de protéger l'infrastructure qui exécute toutes les fonctions offertes dans le cadre des Services. L'infrastructure se compose de

- l'équipement, des logiciels, des réseaux et des installations qui exécutent les Services.
- 12.6.2. La responsabilité du Client est déterminée en fonction des services qu'il a souscrits auprès de Rogers. Si un Client conclut un contrat pour des services infonuagiques de Rogers, il incombe au Client de gérer le système d'exploitation invité (y compris les mises à jour et les correctifs de sécurité), tout logiciel d'application ou de service installé par le Client dans le service infonuagique, ainsi que la configuration de tout pare-feu fourni par Rogers.
- 12.7. Si le Client a conclu un contrat pour des services gérés avec Rogers, veuillez vous référer à ces autres modalités.

Entente de niveau de service

1. Si le rendement des Services en nuages privés virtuels d'un Client n'est pas conforme aux indices de mesures applicables stipulés dans la présente Entente de niveau de service (ENS), Rogers émettra alors un Crédit de service au Client. Tous les termes clés sont définis dans cette partie de les présentes termes ou dans l'Entente. Les ENS pour les composantes d'accès au réseau des Services en nuages privés virtuels de Rogers sont énoncées dans les présentes termes pour l'Accès aux centres de données.
2. Définitions :
 - 2.1. Disponibilité – Dans le calcul permettant de déterminer si Rogers a respecté ou non ses engagements au cours d'un Mois civil donné, tout manque de Disponibilité des fonctions de traitement attribuable à des pannes pour l'un ou l'autre des motifs suivants ne sera pas pris en compte dans les calculs de l'ENS :
 - 2.1.1. les Travaux d'entretien prévus;
 - 2.1.2. les Travaux d'entretien d'urgence;
 - 2.1.3. 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 ou la suspension des Services attribuable à l'évaluation du crédit du Client;
 - 2.1.4. des défaillances dans les applications ou l'équipement du Client qui sont indépendantes du seul contrôle de Rogers ou d'un sous-traitant de Rogers aux termes de l'Entente et/ou de les présentes termes;
 - 2.1.5. des actes ou des omissions du Client ou toute utilisation ou tout utilisateur des Services en nuages privés virtuels autorisé par le Client;
 - 2.1.6. un cas de force majeure.
 - 2.2. Site – Un Site s'entend du lieu physique ou des lieux physiques où Rogers met les Services en nuages privés virtuels à la disposition du Client.
 - 2.3. Mois civil – Une période comprise entre un jour précis dans un mois et le jour numérique correspondant du mois suivant, moins un.
 - 2.4. Équipe de soutien aux entreprises – L'Équipe de soutien aux entreprises s'entend du groupe de soutien technique chez Rogers qui traite toutes les demandes de soutien des Clients. L'Équipe de soutien aux entreprises fonctionne 24 heures par jour, 7 jours sur 7, 365 jours par année. Le soutien est fourni à partir du Canada, à l'exception de mesures techniques qui peuvent être prises à distance à l'extérieur du Canada. Le soutien est offert en français et en anglais.
 - 2.5. Surveillance de la plateforme et alertes – Les outils utilisés par Rogers pour déterminer la disponibilité des Services en nuages privés virtuels.

- 2.6. Système de soutien de Rogers – Les outils utilisés par Rogers pour enregistrer et suivre toutes les Demandes de service et tous les Incidents communiqués dans le cadre de la prestation des Services en nuages privés virtuels.
- 2.7. Libre-service – Le libre-service désigne toute opération effectuée par le Client en utilisant les outils disponibles fournis par Rogers sans créer de billet d'assistance et sans contacter l'Équipe de soutien aux entreprises.
- 2.8. Demande de Déplacement, Ajout, Changement ou Suppression (DACS) – Une demande de DACS désigne toute demande qui est une option, un ajout, un changement ou un complément aux Services en nuages privés virtuels. Ces demandes sont en sus des services compris dans le forfait de soutien par l'Équipe de soutien aux entreprises et sont soumises à des bons de commande et à des frais additionnels. Les suppressions s'entendent du retrait d'une option ou d'un service principal, et se traduisent par un changement de la facturation ou du service.
- 2.9. Demande de service – Une Demande de service désigne une demande du Client à l'Équipe de soutien aux entreprises pour obtenir de l'information ou des conseils, ou pour un changement standard qui n'est pas lié à un Incident ou une demande de DACS. Le Client peut créer une Demande de service par l'intermédiaire du Portail Mon compte ou en contactant l'Équipe de soutien aux entreprises. Toutes les Demandes de service recevront un numéro d'identification dans le Système de soutien de Rogers qui sera utilisé à des fins de suivi et de tenue de dossiers.
- 2.10. Résolution des demandes de service – La Résolution des demandes de service signifie que la Demande de service a été traitée et que Rogers en a informé le Client en versant une mise à jour de l'Équipe de soutien aux entreprises dans le Système de soutien de Rogers.
- 2.11. Gestion des incidents – Un Incident désigne une interruption non planifiée de toute partie des Services en nuages privés virtuels ou une détérioration de la qualité des Services en nuages privés virtuels. Un Incident peut être signalé par le Client en utilisant le Portail Mon compte ou en contactant l'Équipe de soutien aux entreprises, ou être généré par le Système de surveillance de la plateforme et d'alertes de Rogers. Tous les Incidents recevront un numéro d'identification dans le Système de soutien de Rogers qui sera utilisé à des fins de suivi et de tenue de dossiers.
- 2.12. Résolution des incidents – La Résolution des incidents signifie que le Service a été rétabli conformément à l'ENS et que Rogers en a informé le Client en versant une mise à jour de l'Équipe de soutien aux entreprises dans le Système de soutien de Rogers.
- 2.13. Réponse – Le délai de Réponse est mesuré entre le moment où le Client appelle le service de soutien ou crée un billet d'Incident sur le Portail Mon compte et le moment où un employé de Rogers met le billet à jour ou communique avec le Client verbalement, par clavardage ou par courriel.
- 2.14. Organisation – Les Clients peuvent créer des Organisations logiques par l'intermédiaire de vCloud Director. Ces Organisations logiques comprennent les Utilisateurs et les Politiques, les Centres de données virtuels organisationnels et les Catalogues (images et modèles). Chaque Organisation peut être rattachée à un ou plusieurs Centres de données virtuels.
- 2.15. Disponibilité des fonctions de traitement – Pour chaque Organisation de client, Rogers utilisera son Système de surveillance de la plateforme et d'alertes pour vérifier la disponibilité de chaque type de stockage. Les fonctions de traitement désignent les

ressources UCT virtuelles et mémoire vive virtuelles que les Clients peuvent utiliser à partir de vCloud Director.

- 2.16. Disponibilité du réseau – Pour chaque Organisation de client, Rogers utilisera son Système de surveillance de la plateforme et d’alertes pour vérifier la disponibilité de chaque type de stockage. Le Réseau s’entend du réseau externe (réseau étendu (WAN)) du périphérique NSX mis à la disposition du Client à partir de vCloud Director.
- 2.17. Disponibilité du stockage standard/de performance – Pour chaque Organisation de client, Rogers utilisera son Système de surveillance de la plateforme et d’alertes pour vérifier la disponibilité de chaque type de stockage. Le Stockage désigne le magasin de données mis à la disposition du Client à partir de vCloud Director.
- 2.18. Machine virtuelle – La représentation logicielle d’un système informatique qui s’exécute sur VMware vSphere.
- 2.19. Hôte – Le serveur physique qui héberge les Machines virtuelles.
- 2.20. Travaux d’entretien prévus – Les Travaux d’entretien prévus désignent toute activité d’entretien effectuée sur l’infrastructure à laquelle sont connectés les Services du Client. Le Client doit recevoir un préavis d’au moins cinq (5) jours relativement à tous Travaux d’entretien prévus. Les détails de la fenêtre de service et des impacts des Travaux, le cas échéant, seront communiqués au Client dans l’avis.
- 2.21. Travaux d’entretien d’urgence – Les Travaux d’entretien d’urgence désignent les activités d’entretien effectuées pour prévenir des défaillances potentielles dans l’infrastructure à laquelle les Services sont connectés ou pour éviter une atteinte à la sécurité qui pourrait compromettre le Contenu du client. Lorsque possible, et si la situation le permet, Rogers avisera les Clients dans les vingt-quatre (24) heures précédant les Travaux d’entretien d’urgence.
- 2.22. Centre de données virtuel – Le Centre de données virtuel (CDV) est composé des fonctions de traitement virtuelles, du réseau et du stockage attribués à un Client dans le cadre de la prestation de ses Services en nuages privés virtuels.

3. Ententes de niveau de service (ENS) et Objectifs de niveau de service (ONS)

Critère d'évaluation du niveau de service	Définition	Objectif	Calcul	Mesures de compensation
Disponibilité des fonctions de traitement	Rogers utilisera son Système de surveillance de la plateforme et d'alertes pour vérifier la disponibilité de chaque type de service.	Disponibilité cible = 99,99 % par mois	Le Système de surveillance de la plateforme et d'alertes de Rogers effectue les activités suivantes : Machine virtuelle (MV) : sonde (POLL) l'organisation dans vCloud Director à chaque Site et chaque Organisation à toutes les cinq (5) minutes pour chaque MV et enregistre une valeur de fonctionnement (UP) ou de non-fonctionnement (DOWN). Hôte : sonde (POLL) l'Organisation dans vCloud Director à toutes les cinq (5) minutes pour chaque Hôte et enregistre une valeur de fonctionnement (UP) ou de non-fonctionnement (DOWN). Si l'Hôte ET la Machine virtuelle ne fonctionnent pas (DOWN), il effectue les calculs suivants : Impact = SOMME(MV_DOWN_POLL) Écart = durée totale de la disponibilité dans le mois en minutes - impact Disponibilité = Écart/Durée totale de la disponibilité dans le mois en minutes X 100	99,99 % à 99,85 % par mois = mesure de compensation de type A Moins de 99,85 % par mois = mesure de compensation de type B
Disponibilité du Réseau	Rogers utilisera son Système de surveillance de la plateforme et d'alertes pour vérifier la disponibilité de chaque type de service.	Disponibilité cible = 99,99 % par mois	Le Système de surveillance de la plateforme et d'alertes de Rogers effectue les activités suivantes : Sonde (POLL) chaque Site et chaque Organisation dans le périphérique NSX de vCloud Director toutes les cinq (5) minutes pour vérifier la connexion à Internet ou au réseau étendu (WAN) et enregistre une valeur de fonctionnement (UP) ou de non-fonctionnement (DOWN). Impact = SOMME(DOWN_POLL) Écart = durée totale de la disponibilité dans le mois en minutes - impact Disponibilité = Écart/Durée totale de la disponibilité dans le mois en minutes X 100	99,99 % à 99,85 % par mois = mesure de compensation de type A Moins de 99,85 % par mois = mesure de compensation de type B
Disponibilité du Stockage standard	Rogers utilisera son Système de surveillance de la plateforme et d'alertes pour vérifier la disponibilité de chaque type de Stockage.	Disponibilité cible = 99,99 % par mois	Le Système de surveillance de la plateforme et d'alertes de Rogers effectue les activités suivantes : sonde (POLL) chaque Site et chaque Organisation dans vCloud Director toutes les cinq (5) minutes pour vérifier la connexion à l'équipement du Stockage standard et enregistre une valeur de fonctionnement (UP) ou de non-fonctionnement (DOWN). Impact = SOMME(DOWN_POLL) Écart = durée totale de la disponibilité dans le mois en minutes - impact Disponibilité = Écart/Durée totale de la	99,99 % à 99,85 % par mois = mesure de compensation de type A Moins de 99,85 % par mois = mesure de compensation de type B

Critère d'évaluation du niveau de service	Définition	Objectif	Calcul	Mesures de compensation
			disponibilité dans le mois en minutes X 100	
Disponibilité du Stockage de performance	Rogers utilisera son Système de surveillance de la plateforme et d'alertes pour vérifier la disponibilité de chaque type de Stockage.	Disponibilité cible = 99,99 % par mois	Le Système de surveillance de la plateforme et d'alertes de Rogers effectue les activités suivantes : sonde (POLL) chaque Site et chaque Organisation dans vCloud Director toutes les cinq (5) minutes pour vérifier la connexion à l'équipement du Stockage de performance et enregistre une valeur de fonctionnement (UP) ou de non-fonctionnement (DOWN). Impact = SOMME(DOWN_POLL) Écart = durée totale de la disponibilité dans le mois en minutes - impact Disponibilité = Écart/Durée totale de la disponibilité dans le mois en minutes X 100	99,99 % à 99,85 % par mois = mesure de compensation de type A Moins de 99,85 % par mois = mesure de compensation de type B
VMware vCloud Director	Disponibilité des services en libre-service suivants : <ul style="list-style-type: none"> interface de programmation de vCD portail Web vCloud Director, y compris l'accès aux MV du client, le déploiement de nouvelles MV et la gestion des MV 	Disponibilité cible = 99,99 % par mois	Le Système de surveillance de la plateforme et d'alertes de Rogers effectue les activités suivantes : sonde (POLL) chaque Site et chaque Organisation toutes les cinq (5) minutes pour vérifier la connexion à vCloud Director et enregistre une valeur de fonctionnement (UP) ou de non-fonctionnement (DOWN). Impact = SOMME(DOWN_POLL) Écart = durée totale de la disponibilité dans le mois en minutes - impact Disponibilité = Écart/Durée totale de la disponibilité dans le mois en minutes X 100	99,99 % à 99,85 % par mois = mesure de compensation de type A Moins de 99,85 % par mois = mesure de compensation de type B
Portail Mon compte	Disponibilité des services en libre-service suivants : <ul style="list-style-type: none"> interface de programmation de Mon compte Portail Web Mon compte 	Disponibilité cible = 99,99 % par mois	Le Système de surveillance de la plateforme et d'alertes de Rogers effectue les activités suivantes : sonde (POLL) chaque Site toutes les cinq (5) minutes pour vérifier la connexion au Portail Mon compte et enregistre une valeur de fonctionnement (UP) ou de non-fonctionnement (DOWN). Impact = SOMME(DOWN_POLL) Écart = durée totale de la disponibilité dans le mois en minutes - impact Disponibilité = Écart/Durée totale de la disponibilité dans le mois en minutes X 100	99,99 % à 99,85 % par mois = mesure de compensation de type A Moins de 99,85 % par mois = mesure de compensation de type B
Gestion des incidents – Niveau de gravité 1	Niveau de gravité (N1) Critique – perte totale ou quasi-totale d'un service essentiel (c.-à-d. lorsque le	Délai de réponse cible : lorsque le Client appelle directement le service de soutien 24x7 =	Délai de réponse : Le délai de réponse de Rogers est mesuré entre le moment où le Client appelle le service de soutien ou crée un billet d'Incident sur le Portail Mon compte (Système de soutien de	Mesure de compensation de type A pour chaque occurrence

Critère d'évaluation du niveau de service	Définition	Objectif	Calcul	Mesures de compensation
	<p>serveur de production ou un autre système essentiel à la mission est en panne et qu'aucune solution de rechange n'est immédiatement disponible) :</p> <p>il existe un risque important de perte ou de corruption de la totalité ou d'une partie importante du Contenu du client;</p> <p>le Client a connu une perte importante de service;</p> <p>les activités du Client ont été sévèrement perturbées.</p>	<p>réponse en direct</p> <p>lorsque le Client crée un billet dans le Portail Mon compte = Deux (2) heures</p> <p>Délai de résolution cible des incidents :</p> <p>Six (6) heures</p>	<p>Rogers) et le moment où un employé de Rogers met le billet à jour dans le Système de soutien de Rogers ou communique avec le Client verbalement, par clavardage ou par courriel.</p> <p>Délai de résolution cible des incidents :</p> <p>Le délai de résolution de Rogers est mesuré entre le moment où le Client appelle le service de soutien ou crée un billet d'Incident sur le Portail Mon compte (Système de soutien de Rogers) et le moment où un employé de Rogers met le billet à jour dans le Système de soutien de Rogers pour informer le Client que l'incident est résolu.</p>	
<p>Gestion des incidents – Niveau de gravité 2</p>	<p>Niveau de gravité (N2)</p> <p>Une fonctionnalité majeure est gravement perturbée.</p> <p>Incidence considérable;</p> <p>dégradation d'un service essentiel ou perte totale de services non essentiels.</p>	<p>Délai de réponse cible :</p> <p>lorsque le Client appelle directement le service de soutien 24x7 = réponse en direct</p> <p>lorsque le Client crée un billet dans le Portail Mon compte = Deux (2) heures</p> <p>Délai de résolution cible des incidents :</p> <p>Quatorze (14) heures</p>	<p>Délai de réponse :</p> <p>Le délai de réponse de Rogers est mesuré entre le moment où le Client appelle le service de soutien ou crée un billet d'Incident sur le Portail Mon compte (Système de soutien de Rogers) et le moment où un employé de Rogers met le billet à jour dans le Système de soutien de Rogers ou communique avec le Client verbalement, par clavardage ou par courriel.</p> <p>Délai de résolution cible des incidents :</p> <p>Le délai de résolution de Rogers est mesuré entre le moment où le Client appelle le service de soutien ou crée un billet d'Incident sur le Portail Mon compte (Système de soutien de Rogers) et le moment où un employé de Rogers met le billet à jour dans le Système de soutien de Rogers pour informer le Client que l'incident est résolu.</p>	<p>Mesure de compensation de type A pour chaque occurrence</p>
<p>Gestion des incidents – Niveau de gravité 3</p>	<p>Niveau de gravité (N3)</p> <p>Perte de fonctionnalité des Services partielle et</p>	<p>Délai de réponse cible :</p> <p>lorsque le Client appelle directement le service de soutien</p>	<p>Délai de réponse :</p> <p>Le délai de réponse de Rogers est mesuré entre le moment où le Client appelle le service de soutien ou crée un billet d'Incident sur le Portail Mon</p>	<p>Mesure de compensation de type A pour chaque occurrence</p>

Critère d'évaluation du niveau de service	Définition	Objectif	Calcul	Mesures de compensation
	<p>non critique.</p> <p>Incidence mineure – aucune incidence directe sur les activités de l'entreprise;</p> <p>des services non essentiels sont touchés.</p>	<p>24x7 = Réponse directe</p> <p>lorsque le Client crée un billet dans le Portail Mon compte = Deux (2) heures</p> <p>Délai de résolution cible des incidents :</p> <p>Soixante-douze (72) heures</p>	<p>compte (Système de soutien de Rogers) et le moment où un employé de Rogers met le billet à jour dans le Système de soutien de Rogers ou communique avec le Client verbalement, par clavardage ou par courriel.</p> <p>Délai de résolution cible des incidents :</p> <p>Le délai de résolution de Rogers est mesuré entre le moment où le Client appelle le service de soutien ou crée un billet d'Incident sur le Portail Mon compte (Système de soutien de Rogers) et le moment où un employé de Rogers met le billet à jour dans le Système de soutien de Rogers pour informer le Client que l'incident est résolu.</p>	
Demande de service	<p>Le Client adresse une demande à l'Équipe de soutien aux entreprises pour obtenir de l'information ou des conseils, ou pour un changement standard qui n'est pas lié à un Incident ou à une demande de DACS.</p>	<p>Délai de réponse cible :</p> <p>lorsque le Client appelle directement le service de soutien 24x7 = réponse en direct</p> <p>lorsque le Client crée un billet dans le Portail Mon compte = Deux (2) heures</p> <p>Délai de résolution cible des demandes de service :</p> <p>Cinq (5) Jours ouvrables (du lundi au vendredi de 8 h à 20 h HNE)</p>	<p>Délai de réponse :</p> <p>Le délai de réponse de Rogers est mesuré entre le moment où le Client appelle le service de soutien ou crée un billet d'Incident sur le Portail Mon compte (Système de soutien de Rogers) et le moment où un employé de Rogers met le billet à jour dans le Système de soutien de Rogers ou communique avec le Client verbalement, par clavardage ou par courriel.</p> <p>Délai de résolution cible des demandes de service :</p> <p>Le délai de résolution de Rogers est mesuré entre le moment où le Client appelle le service de soutien ou crée un billet d'Incident sur le Portail Mon compte (Système de soutien de Rogers) et le moment où un employé de Rogers met le billet à jour dans le Système de soutien de Rogers pour informer le Client que l'incident est résolu.</p>	<p>Mesure de compensation de type A pour chaque occurrence</p>
Demande de Déplacement, Ajout, Changement ou Suppression (DACs)	<p>Demandes visant des options, des ajouts ou des compléments aux Services en nuages privés virtuels. Ces demandes sont en sus des services</p>	<p>Délai de réponse cible :</p> <p>lorsque le Client appelle directement le service de soutien 24x7 = réponse en direct</p>	<p>Délai de réponse :</p> <p>Le délai de réponse de Rogers est mesuré entre le moment où le Client appelle le service de soutien ou crée un billet d'Incident sur le Portail Mon compte (Système de soutien de Rogers) et le moment où un employé</p>	<p>Objectifs de niveau de service seulement</p>

Critère d'évaluation du niveau de service	Définition	Objectif	Calcul	Mesures de compensation
	compris dans le forfait de soutien par l'Équipe de soutien aux entreprises et sont soumises à des bons de commande et à des frais additionnels. Les suppressions s'entendent du retrait d'une option ou d'un service principal, et se traduisent par un changement de la facturation ou du service.	<p>lorsque le Client crée un billet dans le Portail Mon compte = deux (2) heures</p> <p>Délai de résolution cible des demandes de DACS :</p> <p>Délai établi au cas par cas selon la demande.</p>	de Rogers met le billet à jour dans le Système de soutien de Rogers ou communique avec le Client verbalement, par clavardage ou par courriel.	

3.1. Mesures de compensation

3.1.1. Type A – Si les Services ne sont pas disponibles conformément à l'Objectif, Rogers émettra un crédit au Client d'un montant correspondant à 1/30^e du total des frais mensuels du service touché payés par le Client sur sa facture mensuelle pour la durée cumulative de l'indisponibilité dans un mois donné.

3.1.1.1. En aucun cas le montant total crédité au Client aux termes de la présente ENS pour un Mois civil donné n'excédera les frais de base mensuels récurrents du Client pour les Services touchés dans le Mois civil donné.

3.1.2. Type B – Si les Services ne sont pas disponibles conformément à l'Objectif, Rogers émettra un crédit au Client d'un montant correspondant au total des frais mensuels du service touché payés par le Client sur sa facture mensuelle.

3.1.2.1. De plus, Rogers fournira l'analyse des causes fondamentales au Client pour identifier les mesures correctives à prendre à l'avenir.

3.1.2.2. En aucun cas le montant total crédité au Client aux termes de la présente ENS pour un Mois civil donné n'excédera les frais de base mensuels récurrents du Client pour les Services touchés dans le Mois civil donné.

4. Conditions relatives à l'Entente de niveau de service. Malgré la clause de limitation de responsabilité prévue dans l'Entente, les recours énoncés aux présentes constituent les seuls et uniques recours du Client advenant toute défaillance ou interruption des Services en nuages privés virtuels.

Le Client ne sera pas admissible à plus d'un (1) Crédit de service par état Hors service dans un même Mois civil, peu importe la raison. Si un état Hors service perdure pendant plus d'un (1) Mois civil, l'état Hors service sera considéré comme un seul état Hors service aux fins du Crédit de service auquel le Client aura droit.

Les Crédits de service aux termes de la présente ENS ne peuvent pas être combinés à d'autres Crédits de service, remboursements, garanties ou crédits en vertu d'autres ententes intervenues entre le Client et Rogers afin d'obtenir un montant total qui dépasse 100 % des frais mensuels récurrents du Client relatifs aux Services en nuages privés touchés dans un Mois civil donné.

Veeam Cloud Connect

Les présents termes portent spécifiquement sur les Services de connexion en nuage Veeam (les « Services Veeam Cloud Connect ») de Rogers fournis par Rogers au Client. Les Services Veeam Cloud Connect regroupent des licences et des espaces de stockage qui permettent à un client de transférer des données de sauvegarde Veeam vers un Centre de données Rogers. Les Services Veeam Cloud Connect de Rogers présentent les caractéristiques suivantes :

- 1.1 Veeam Cloud Connect – Un ensemble de ressources que Rogers a installé dans un centre de données de niveau III au Canada. Cela comprend toutes les composantes nécessaires pour interagir avec l'environnement de sauvegarde et de réplication Veeam du Client. Rogers fournira tout l'équipement et tous les logiciels situés dans le centre de données de Rogers. Rogers administrera toutes les composantes du centre de données, et fournira un soutien technique pour les Services Veeam Cloud Connect dans le centre de données de Rogers. Les quatre (4) composantes des Services sont les suivantes :
 - 1.1.1 Machine virtuelle Veeam Cloud Connect – La licence pour effectuer une sauvegarde d'une seule Machine virtuelle vers les Services Veeam Cloud Connect offerts par Rogers.
 - 1.1.2 Poste de travail Veeam Cloud Connect – La licence pour effectuer une sauvegarde d'un seul Poste de travail (traitement avec un système d'exploitation non-serveur) vers les Services Veeam Cloud Connect offerts par Rogers.
 - 1.1.3 Serveur physique de Veeam Cloud Connect – La licence pour effectuer une sauvegarde d'un seul Serveur physique vers les Services Veeam Cloud Connect offerts par Rogers.
 - 1.1.4 Stockage Veeam Cloud Connect – Les ressources de stockage mises en commun (en Go) qui stockent l'ensemble des machines virtuelles, des postes de travail et des données des serveurs physiques dans les Services Veeam Cloud Connect offerts par Rogers.
- 1.2 Portail Mon compte – Le portail de Rogers que les Clients utilisent pour gérer leurs comptes d'utilisateurs, passer en revue les renseignements sur la facturation, créer et passer en revue des billets d'incident, souscrire des Services additionnels et examiner leurs rapports.
- 1.3 Surveillance de la gestion de la plateforme et alertes – Rogers gère l'infrastructure supportant les Services Veeam Cloud Connect. La gestion de l'infrastructure, des hôtes physiques, des commutateurs et du stockage des Services Veeam Cloud Connect comprend : des seuils d'alerte (configuration d'alertes en fonction de l'utilisation soutenue de la capacité et des normes de l'industrie), des rapports trimestriels (rapports d'utilisation – UCT, mémoire vive, lecteurs, temps de disponibilité, tendances, planification de la capacité), la gestion de l'inventaire du matériel informatique (rapports d'inventaire), l'identification et le traitement des problèmes, et la compilation des statistiques aux termes de l'Entente de niveau de service.
- 1.4 Mise à niveau de l'infrastructure – Toutes les garanties et les ententes de service des fabricants d'équipement sont achetées ou conclues par Rogers et maintenues par Rogers. Rogers mettra à niveau l'équipement au besoin, pour soutenir les Services.
- 1.5 Services professionnels – Si le Client demande une configuration sur mesure des Services Veeam Cloud Connect qui est différente de la configuration de base, Rogers soumettra au Client un prix pour tout Service professionnel requis dans un Énoncé des travaux distinct.

Modalités et conditions relatives au Produit

1. Frais de résiliation.

Si le Client met fin aux Services pour toute raison autre qu'un motif autorisé aux termes de l'Entente, ou si Rogers met fin aux Services pour un motif valable autorisé aux termes de l'Entente, le Client paiera à Rogers, à titre de dommages-intérêts fixés à l'avance et non en tant que pénalité, le montant correspondant à la somme des éléments suivants :

- a) tous les frais d'utilisation, les taxes et les frais de retard engagés jusqu'à la date de résiliation;

- b) cinquante pour cent (50 %) des frais mensuels récurrents pour les Services résiliés, multiplié par le nombre de mois qui restent à écouler dans la Durée des services, à compter de la date d'entrée en vigueur de la résiliation;
- c) cent pour cent (100 %) des frais non récurrents pour les Services résiliés.

Si tout Équipement a été fourni au Client et que le Client met fin aux Services avant l'échéance de la Durée des services applicable, il 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 est payable à la date d'entrée en vigueur de toute résiliation.

2. **Période d'essai.** Pendant les soixante (60) premiers jours de la Durée initiale des services, Rogers offrira au Client les Services Veeam Cloud Connect (les « **Services d'essai** ») pendant une période d'essai (la « **Période d'essai** »). Avant la fin de la Période d'essai, le Client doit aviser Rogers par écrit s'il désire mettre fin aux Services d'essai. À défaut de fournir un préavis écrit avant la fin de la Période d'essai, le Client convient de souscrire les Services Veeam Cloud Connect décrits aux présentes pendant la Durée initiale des services aux tarifs indiqués dans L'Entente.

3. **Types d'abonnements par utilisateur (Utilisateur standard et Utilisateur principal)**

L'accès aux Services est configuré pour deux (2) types d'utilisateurs, comme il est indiqué ci-dessous.

Le compte du Client précisera votre type d'utilisateur.

Les deux types d'utilisateurs sont les suivants :

- 3.1 **Utilisateur standard** – Ce niveau d'utilisateur donne à un utilisateur le droit d'accéder aux Services, et lui accorde les privilèges et lui confie les responsabilités additionnels énoncés ci-dessous.

Privilèges :

- L'utilisation des ressources relatives à Veeam Cloud Connect.

- 3.2 **Utilisateur principal** – Ce niveau d'utilisateur donne à un utilisateur le droit d'accéder aux Services, et lui accorde les privilèges et lui confie les responsabilités additionnels énoncés ci-dessous.

Les privilèges et responsabilités de l'utilisateur principal sont les suivants :

- achat de services additionnels au moyen de la fonction « Acheter plus »;
- ajout d'utilisateurs standards aux Services;
- responsabilité de tenir à jour les renseignements du compte;
- responsabilité de fournir les coordonnées du Client à jour aux fins des systèmes de notification automatique de Rogers;
- responsabilité de recevoir tous les avis de Rogers relatifs aux Services.

4. **Responsabilités du Client et Politique d'utilisation acceptable :**

- 4.1 Le Client doit posséder un logiciel de sauvegarde et de réplication Veeam (le « logiciel Veeam Backup & Replication ») (acheté séparément) pour utiliser les Services Veeam Cloud Connect de Rogers.
- 4.2 Le Client doit obtenir les licences nécessaires pour l'ensemble des logiciels Veeam Backup & Replication conformément aux exigences des fournisseurs des logiciels.
- 4.3 Le Client doit s'assurer que la version du logiciel Veeam Backup & Replication utilisée est compatible avec la version du produit Veeam Cloud Connect offert par Rogers. Rogers publiera la version du produit Veeam Cloud Connect et avisera les clients de tout changement dans le cadre du Processus de gestion du changement de Rogers. Il n'incombe pas à Rogers de fournir du personnel administratif, technique, d'urgence ou de soutien, ni d'en assumer les coûts connexes, pour la récupération des Services Veeam

Cloud Connect résultant de tout changement apporté par le Client à son propre logiciel Veeam Backup & Replication.

- 4.4 Le Client assume l'ensemble des risques liés à son utilisation des Services.
- 4.5 Il incombe au Client de s'assurer que les Services sont suffisants pour répondre à ses besoins.
- 4.6 Il incombe uniquement au Client de déterminer si son utilisation des Services respecte l'ensemble des lois et des règlements qui s'appliquent à lui.
- 4.7 Le Client accepte d'utiliser les Services conformément à l'ensemble des lois et des règlements applicables, notamment les lois sur la protection de la vie privée applicables.
- 4.8 Le Client accepte de ne pas utiliser les Services :
- 4.9 dans le but de violer ou d'enfreindre les droits d'autres clients;
- 4.10 dans le but d'obtenir un accès non autorisé à tout service, dispositif, compte de données ou réseau de tiers, ou de perturber ceux-ci de quelque façon que ce soit;
- 4.11 dans le but de polluposter ou de distribuer des logiciels malveillants;
- 4.12 d'une façon qui pourrait nuire aux Services ou à leur utilisation par les autres usagers;
- 4.13 de quelque façon que ce soit qui pourrait causer des blessures corporelles graves, un décès ou d'importants dommages matériels ou environnementaux.
- 4.14 Dans la mesure requise par les lois applicables et selon les besoins d'affaires du Client, celui-ci doit conserver les journaux de connexion ou toutes données requises afin d'identifier un utilisateur interne ou autre utilisateur de ses services hébergés au moyen des Services.
- 4.15 Le Client est le seul responsable de l'utilisation des Services par toute personne à qui le Client pourrait avoir fourni ses mots de passe et tout autre moyen d'accès (notamment des clés d'accès SSH, l'accès à l'interface de programmation, etc.).
- 4.16 Le Client est le seul responsable des conséquences découlant de la perte de tout mot de passe ou de tout autre moyen d'accéder aux Services.
- 4.17 Il incombe au Client de fournir le personnel nécessaire aux fins des demandes de dépannage d'incidents et des demandes de service. En cas d'incident ou de demande de service, le Client participera activement à la résolution de la demande. Tout temps passé à attendre des communications de la part du Client peut abaisser la priorité du billet d'assistance et faire en sorte que ce temps d'attente soit ajouté au temps de résolution.
- 4.18 Il incombe au Client de coordonner toutes les communications avec tout tiers dont il a retenu les services pour fournir quelque type de soutien que ce soit relativement à ses propres services.
- 4.19 Il incombe au Client d'établir des mots de passe robustes pour l'accès aux Services. Les modifications apportées aux contrôles d'accès nécessitent l'utilisation d'un nom d'utilisateur et d'un mot de passe sécurisés du Client. Les mots de passe choisis par le Client doivent être difficiles à compromettre (par exemple, en utilisant des majuscules et des minuscules et des valeurs numériques et non numériques). Le Client est responsable des mots de passe et doit veiller à la sécurité et la confidentialité de ceux-ci.
- 4.20 Il incombe uniquement au Client de fournir à ses utilisateurs finaux les services, le soutien technique, les tarifs et les forfaits, les services de facturation et de perception, et tout autre service du Client, et Rogers n'a aucune responsabilité ni aucune obligation envers les utilisateurs finaux relativement aux Services Veeam Cloud Connect.
- 4.21 Le Client informera tous ses utilisateurs de toutes les modalités et conditions des Services, ainsi que de tous coûts connexes, y compris les charges, tarifs d'utilisation excédentaire et autres frais potentiels associés aux Services. Le Client convient de payer ces frais en fonction de l'utilisation des Services par ses utilisateurs finaux.
- 4.22 En plus des dispositions relatives à l'indemnisation qui sont énoncées dans l'Entente, le Client défendra et indemnifera Rogers, sa société mère, ses successeurs, les membres de son groupe et ses mandataires à l'égard des réclamations, des dommages, des pertes ou des dépenses (y compris, notamment, les honoraires et les frais juridiques) subis ou engagés par Rogers dans le cadre de toutes réclamations, de toutes poursuites, de tous jugements et de toutes causes d'action portant sur (i) tout droit de propriété intellectuelle d'un tiers, étant entendu que le Client convient d'obtenir légalement toute licence requise, s'il y a lieu, afin d'utiliser toute pareille propriété intellectuelle d'un tiers, y compris des

- logiciels; (ii) l'utilisation de licences de tiers, y compris, sans toutefois s'y limiter, Microsoft, Red Hat et Oracle; et (iii) tout contenu de tiers.
- 4.23 Tout manquement aux dispositions du présent article peut entraîner la suspension des Services. Rogers peut, à son entière discrétion, suspendre les Services uniquement dans la mesure raisonnablement nécessaire.
- 4.24 À moins qu'elle estime que la suspension immédiate des Services d'un Client est requise, Rogers déploiera des efforts raisonnables pour émettre un avis avant de suspendre les Services d'un Client.
- 4.25 Les Services se poursuivront sur une base mensuelle après la fin de la Durée, sous réserve des conditions suivantes :
- 4.25.1 Il incombe au Client de faire les démarches nécessaires à la fin de la Durée, soit en renouvelant ses Services, soit en les annulant.
- 4.25.2 Si le Client ne fait pas les démarches nécessaires à la fin de la Durée, Rogers peut, à son entière discrétion, résilier les Services.

5 Indemnisation par le Client

- 5.1 En plus des dispositions relatives à l'indemnisation qui sont énoncées dans l'Entente, le Client défendra et indemnifiera Rogers, sa société mère, ses successeurs, les membres de son groupe et ses mandataires à l'égard des réclamations, des dommages, des pertes ou des dépenses (y compris, notamment, les honoraires et les frais juridiques) subis ou engagés par Rogers dans le cadre de toutes réclamations, de toutes poursuites, de tous jugements et de toutes causes d'action portant sur (i) tout droit de propriété intellectuelle d'un tiers, étant entendu que le Client convient d'obtenir légalement toute licence requise, s'il y a lieu, afin d'utiliser toute pareille propriété intellectuelle d'un tiers, y compris des logiciels; (ii) l'utilisation de licences de tiers, y compris, sans toutefois s'y limiter, Microsoft, Red Hat et Oracle; et (iii) tout contenu de tiers.

6 Tarifs et frais

- 6.1 Le Client accepte et est tenu de payer tous les Frais liés aux Services Veeam Cloud Connect, y compris les frais mensuels récurrents indiqués dans toute L'Entente applicable, les frais de Services professionnels indiqués dans un Énoncé des travaux et tous les autres frais engagés dans le cadre de l'utilisation des Services, peu importe qui a utilisé les Services.
- 6.2 Le Client est l'unique responsable des frais découlant d'une utilisation frauduleuse et/ou non autorisée des Services par un tiers.
- 6.3 Les frais mensuels récurrents indiqués dans L'Entente représentent des frais minimums. Le Client est responsable de payer tous les frais liés à une utilisation excédentaire dépassant les frais mensuels récurrents minimums prévus dans L'Entente. À moins d'indication contraire, l'utilisation n'est soumise à aucune limite ou restriction.
- 6.4 L'utilisation d'un nombre de licences de connexion en nuage de Rogers qui excède celui prévu dans L'Entente sera mesurée en fonction d'un indicateur du nombre maximal de licences excédentaires utilisées, soit le nombre total maximal de chaque type de licences de connexion en nuage utilisées au cours du mois civil moins le nombre de licences prévu dans le contrat. Une fois le nombre maximal atteint, l'indicateur demeure à ce niveau jusqu'à la fin du mois lors de la réinitialisation du nombre de licences utilisées.
- 6.5 Le tarif pour toute utilisation de licences de connexion en nuage excédentaires est indiqué dans L'Entente.
- 6.6 Tout Service professionnel offert par Rogers pour exécuter des travaux précis demandés par le Client fera l'objet de frais supplémentaires et nécessitera l'approbation par le Client d'un

Énoncé des travaux. Les frais applicables comprennent, notamment, les frais de déplacement et de subsistance et divers débours. Le Client sera également responsable de payer tous les coûts liés à l'achat et à la location de matériel et d'équipement connexe, à l'achat de logiciels et/ou à l'abonnement à des logiciels afin d'exécuter l'Énoncé des travaux.

- 6.7 Rogers se réserve le droit de modifier les tarifs applicables à l'un ou l'autre ou à l'ensemble des Services Veeam Cloud Connect advenant une augmentation importante des coûts de licence d'un fournisseur sous-jacent, des coûts d'infrastructure ou des coûts de prestation des Services Veeam Cloud Connect.
- 6.8 Acheter plus – Si le Client souscrit des services additionnels par l'intermédiaire d'un portail Web fourni par Rogers à cette fin, les tarifs des Services augmenteront en conséquence, et les services additionnels en question prendront fin en même temps que la Durée des Services.

7 Sauvegarde, intégrité du contenu et récupération après catastrophe

- 7.1 Services de restauration de copies de sauvegarde. Il n'incombe pas à Rogers de fournir du personnel administratif, technique, d'urgence ou de soutien, ni d'assumer les coûts connexes, pour la restauration du Contenu du client à partir des Services Veeam Cloud Connect par l'intermédiaire du logiciel Veeam Backup & Replication.
- 7.2 Le Client convient de prendre toutes les mesures nécessaires pour faire des copies de sauvegarde de son Contenu au cas où surviendrait une perte de données ou une détérioration de son Contenu, peu importe la cause.
- 7.3 Il incombe uniquement au Client d'élaborer son propre plan de continuité des affaires et/ou plan de reprise des affaires.

8 Services et réseaux

- 8.1 Sauvegarde et réplication Veeam: Le Client gérera son Contenu dans les Services Veeam Cloud Connect de Rogers au moyen de l'utilisation d'un logiciel Veeam Backup & Replication obtenu et géré par le client.
- 8.2 Accès au réseau: Les Services incluent l'accès à une connexion Internet partagée d'un débit maximal de 250 Mb/s. Les Clients accéderont aux Services au moyen de cette connexion Internet partagée. Si un Client doit avoir accès à un réseau privé ou dédié, il peut souscrire un service de connectivité par fil auprès de Rogers.
- 8.3 Neutralité du fournisseur de services de Centres de données: Rogers autorisera, à son entière discrétion, des fournisseurs tiers de services de réseau et d'accès à assurer la connectivité aux Services Veeam Cloud Connect du Client. Rogers assurera la connexion transversale entre l'espace partagé du Client et le fournisseur tiers de connectivité. Le Client est responsable de payer tous les frais pour la connexion transversale fournie par Rogers. Rogers n'assurera aucun soutien, ne fournira aucune garantie de performance, n'assumera aucune responsabilité et ne fera aucune déclaration ni ne fournira de garantie relativement à de tels services de connectivité d'un tiers.
- 8.4 Propriété du Centre de données: Le Client n'aura en aucun cas accès à l'espace physique ou aux installations avoisinantes à partir duquel ou desquelles les Services Veeam Cloud Connect sont fournis. Le Client ne fera l'acquisition d'aucun intérêt dans le Centre de données, l'Équipement de Rogers ou toute partie du Centre de données, et n'enregistrera aucun privilège sur le Centre de données, l'Équipement de Rogers ou toute partie du Centre de données par suite de la prestation, par Rogers, des Services Veeam Cloud Connect ou de leur résiliation pour tout motif que ce soit aux termes de l'Entente.
- 8.5 Utilisation équitable des Services: Les Services sont assujettis au principe d'utilisation équitable par les Clients de Rogers. Rogers veillera à ce que les Clients ne perturbent pas

l'utilisation des Services par les autres utilisateurs. Rogers interdira les « voisins bruyants » et limitera généralement la capacité des Clients de nuire aux autres utilisateurs et aux autres Clients. Un « voisin bruyant » s'entend d'un Client et/ou d'un utilisateur qui monopolise la bande passante, les entrées/sorties sur le disque, l'UCT et les autres ressources, et qui peut nuire à la performance du nuage des autres utilisateurs. Si Rogers, à son entière discrétion, détermine qu'un Client est un voisin bruyant, elle se réserve le droit de limiter temporairement l'utilisation des Services par ce Client. Rogers tentera de communiquer avec le Client avant de prendre toute mesure corrective. Toute mesure prise par Rogers pour contrecarrer un voisin bruyant et régler toute perturbation des Services est exclue de l'Entente de niveau de service liée aux Services.

- 8.6 Internet du Client : Le Client accédera aux Services à distance au moyen d'Internet. Le Client doit disposer de sa propre connexion Internet locale afin d'accéder aux Services et il est le seul responsable de cette connexion Internet, plus particulièrement de sa disponibilité, de sa fiabilité et de sa sécurité.

9 Sécurité, accès et fraude

- 9.1 Le Client convient de mettre en œuvre, et est entièrement responsable de la mise en œuvre, des précautions et des pratiques de sécurité raisonnables se rapportant à l'utilisation des Services Veeam Cloud Connect à leurs emplacements.
- 9.2 Le Client est le seul responsable de toute atteinte à la sécurité non physique ou de toute utilisation non autorisée des Services Veeam Cloud Connect.
- 9.3 Rogers limitera l'accès aux Services Veeam Cloud Connect et déploiera des efforts raisonnables en matière de sécurité pour empêcher tout accès non autorisé aux Services Veeam Cloud Connect.
- 9.4 Le Client est seul responsable de la sécurité de l'accès pour les utilisateurs et de la sécurité de l'accès au réseau relativement au Contenu du client.
- 9.5 Rogers déploiera des efforts raisonnables sur le plan commercial pour apporter son soutien à la détection des atteintes à la sécurité du réseau. Rogers ne fournit absolument aucune garantie quant à ses efforts pour détecter les atteintes à la sécurité et elle n'est responsable d'aucune atteinte à la sécurité qui se produit malgré ses efforts.
- 9.6 Il incombe au Client d'établir l'ensemble des règles relatives à la gestion des utilisateurs qui s'appliqueront pour le compte. Dans le cadre de l'établissement de ces règles, le Client doit notamment identifier les personnes qui détiendront les droits d'administration de compte, les droits de sécurité, les droits techniques et les droits de facturation. Le Client est responsable de toute utilisation du compte, peu importe qui utilise les Services.
- 9.7 Rogers sera au fait de toutes les personnes qui accèdent aux Services du Client au moyen du système de gestion des services de soutien et vérifiera que toutes ces personnes possèdent les approbations documentées du Client avant de leur permettre d'accéder aux Services du Client ou de les changer. Si elle ne peut pas vérifier l'identité du Client ou soupçonne toute activité frauduleuse ou illégale, Rogers peut refuser la demande. Dans un tel cas, Rogers tentera de communiquer avec la personne-ressource principale ou une autre personne-ressource.
- 9.8 Lorsque la situation est jugée poser un risque pour la sécurité ou pourrait avoir des conséquences graves, Rogers en avisera le Client et agira au nom du Client si elle n'est pas en mesure d'obtenir les approbations nécessaires dans les délais voulus pour contrer la menace.

- 9.9 Dans l'éventualité d'une urgence qui risque d'entraîner une interruption du service ou des dommages à l'Équipement de Rogers ou aux données de Rogers, à un tiers, aux installations du Centre de données, ou à toute personne ou à tout bien s'y trouvant, Rogers prendra toutes les mesures raisonnables pour répondre à l'urgence; uniquement dans la mesure nécessaire, Rogers pourra désactiver les Services Veeam Cloud Connect si, dans le cadre d'une urgence, une telle mesure est nécessaire pour éviter des dommages.
- 9.10 Le Client convient de collaborer avec Rogers et de l'aider dans toute enquête ou mesure entreprise relativement aux activités de Rogers ou à la prestation de services, à la vérification de la conformité du Client à l'Entente et/ou à la violation de l'Entente par le Client.
- 9.11 L'ensemble du Contenu sera conservé dans les installations de l'un des centres de données de Rogers situés au Canada.
- 9.12 Le Client n'est pas autorisé à effectuer des essais de pénétration pour vérifier la sécurité des Services Veeam Cloud Connect s'il n'a pas obtenu une approbation écrite préalable de Rogers. Une telle façon d'agir sera considérée comme une utilisation inadéquate aux termes de l'Entente. Rogers peut, sans engager sa responsabilité, limiter l'accès aux Services si le Client effectue des essais invasifs sur la plateforme sans avoir obtenu une autorisation écrite.
- 9.13 Si Rogers détermine ou croit raisonnablement que l'utilisation du Client pose un risque de sécurité, le Client recevra un courriel qui mentionnera quels comptes sont touchés et qui indiquera qu'une procédure de réinstallation doit être réalisée afin de maintenir l'intégrité de l'Instance et de l'ensemble de l'infrastructure.
- 9.14 En cas d'atteinte à la sécurité, Rogers se réserve le droit de suspendre les Services immédiatement afin de préserver l'intégrité du Contenu du client.
- 9.15 Les manipulations de transfert de données du système touché vers un nouveau système doivent être effectuées par le Client. Rogers fournira une aide raisonnable au Client afin d'installer un nouveau système, mais n'est pas tenue de répondre à tous les besoins du Client à cet égard.
- 9.16 Rogers se réserve le droit, sans responsabilité aucune, de suspendre les Services en cas : a) de menace à la stabilité et/ou aux systèmes de sécurité de l'infrastructure de Rogers, aux Services et/ou aux données du Client, ou b) de violation de l'Entente par le Client. En cas d'urgence, une telle suspension peut survenir sans préavis, notamment si survient l'événement décrit au point a) ci-dessus, ou en cas d'utilisation illégale ou frauduleuse des Services ou en réponse à la demande d'une autorité administrative ou judiciaire compétente. Le Client reconnaît que de telles suspensions ne le libèrent pas de ses obligations de payer pour les Services.
- 9.17 Rogers ne peut être tenue responsable de l'utilisation par le Client de l'interface de programmation de Veeam Cloud Connect en dehors du logiciel Veeam Backup & Replication.

10 Soutien

- 10.1 Lorsqu'il signale un incident et qu'il crée un billet d'assistance aux fins du soutien technique, le Client convient de fournir à Rogers tous les renseignements pertinents raisonnablement requis afin d'effectuer un diagnostic et une intervention relativement à l'incident.
- 10.2 Le Client s'engage à demeurer disponible pour collaborer avec Rogers, notamment en lui fournissant des renseignements supplémentaires et en effectuant les essais et les vérifications raisonnablement requis. Dans certains cas de problèmes techniques, il pourrait être nécessaire que le Client fournisse à Rogers l'accès à son Instance. Si le Client n'est pas

disponible conformément à ce qui est énoncé dans le présent article, celui-ci ne pourra pas bénéficier des cibles de niveau de service définies ci-dessus dans la mesure où le défaut d'atteindre une cible de niveau de service est attribuable à la non-disponibilité de Rogers.

11 Concession de licence de logiciel

11.1 Lorsque le Client souscrit auprès de Rogers des Services Veeam Cloud Connect, Rogers concède au Client une licence pour les Services Veeam Cloud Connect de Rogers. Ces licences sont soumises aux modalités du Contrat de licence d'utilisateur final sous-jacent conclu avec le concédant de licence du logiciel.

11.2 Le Client reconnaît avoir lu et compris ce qui suit :

11.2.1 Les Services décrits aux présentes sont assujettis aux modalités de licence supplémentaires, auxquelles le Client accepte de se conformer. L'utilisation des logiciels de Microsoft par le Client est assujettie aux Modalités de licence d'utilisateur final de Microsoft, qui sont présentées ci-dessous. Le Contrat de licence d'utilisateur final pour les licences du système d'exploitation Microsoft se trouve ici :

[https://myaccount.datacentres.rogers.com/legal/SPLA2013EndUserLicenseTerms\(WW\)\(ENG\)\(Apr2014\)\(CR\).pdf](https://myaccount.datacentres.rogers.com/legal/SPLA2013EndUserLicenseTerms(WW)(ENG)(Apr2014)(CR).pdf) (en anglais seulement)

11.2.2 Le Contrat de licence d'utilisateur final pour VMWare se trouve ici :

https://myaccount.datacentres.rogers.com/legal/vmware_universal_eula.pdf (en anglais seulement)

11.2.3 Le Contrat de licence d'utilisateur final pour Veeam se trouve ici :

<https://myaccount.datacentres.rogers.com/legal/VeeamSoftwareEndUserSoftwareLicenseAgreement.pdf> (en anglais seulement)

11.3 Toute licence fournie par Rogers au Client pour les Services Veeam Cloud Connect est accordée uniquement pour l'utilisation des Services au moyen de l'infrastructure Veeam Cloud Connect. Si les Services Veeam Cloud Connect sont résiliés pour tout motif, ces licences seront également résiliées, et le Client n'aura plus aucun droit sur les Logiciels, à l'exception de ce qui est nécessaire pour se conformer à l'Entente. Il est entendu que le terme « Client » dans le paragraphe précédent désigne également tous les Utilisateurs finaux.

11.4 Le Client devra attribuer ses propres licences pour le logiciel Veeam Backup & Replication pour qu'il soit utilisé sur la plateforme de Veeam Cloud Connect. Le Client convient qu'il prendra toutes les mesures nécessaires pour s'assurer que les licences utilisées sont légales et font l'objet d'une entente entre le Client et le fournisseur de logiciel. Le Client fournira, si nécessaire, toute preuve d'achat pour l'ensemble des licences qu'il aura attribuées et qu'il utilisera sur la plateforme de Veeam Cloud Connect.

11.5 Si le Client utilise un logiciel qui n'est pas fourni par Rogers, le Client déclare et garantit à Rogers qu'il a le droit d'utiliser le logiciel de cette façon et qu'il détient les licences applicables.

11.6 Si Rogers a convenu de fournir des services de gestion, le Client déclare et garantit que le contrat de licence d'utilisation de logiciel conclu avec le fournisseur du logiciel permet à Rogers d'effectuer ces activités.

11.7 Le Client est responsable d'aviser Rogers de tout changement à son utilisation des Services, y compris, notamment, au produit Veeam Cloud Connect, aux machines virtuelles ou aux contrats d'utilisation de logiciels qu'il utilise, qui pourrait avoir un impact sur sa conformité aux Contrats de licence d'utilisateur final d'un logiciel. Si le Client omet de divulguer de tels changements, il sera responsable de payer tous frais engagés par Rogers pour les droits de licences d'utilisation de logiciels supplémentaires à compter du moment du changement.

12 Contenu

- 12.1 Définition de Contenu du client. On entend par Contenu du client des logiciels (y compris les images de machines), des données, du texte, des fichiers audio et vidéo ou des images qu'un Client ou un autre utilisateur transfère à Rogers pour traitement, stockage ou hébergement par les Services relativement au compte du Client et tout résultat informatique qu'un Client ou un autre utilisateur obtient par l'intermédiaire de ce qui précède en utilisant les Services.
- 12.2 Le Contenu du client ne comprend pas les renseignements du compte. Les modalités de l'Entente ou d'une autre entente avec nous qui régit l'utilisation des Services s'appliquent au Contenu du client.
- 12.3 Propriété du Contenu. Tous les droits et le titre de propriété relatifs au Contenu, y compris, notamment, le Contenu du client qui constitue ses noms commerciaux, marques de commerce ou marques de service, demeurent la propriété du Client.
- 12.4 Rogers est uniquement responsable de maintenir l'environnement à un niveau de redondance conforme à l'Entente de niveau de service. La redondance ne s'applique pas aux copies de sauvegarde du Contenu du client situées dans le logiciel Veeam Backup & Replication.
- 12.5 Le Client doit retirer tout son Contenu de Veeam Cloud Connect avant la date de résiliation des Services Veeam Cloud Connect. Si le Contenu n'est pas retiré, celui-ci sera considéré comme étant abandonné, et Rogers pourra le supprimer sans responsabilité envers le Client.
- 12.6 Si le Client a conclu un contrat pour des services gérés avec Rogers, veuillez vous référer à ces autres modalités.

Entente de niveau de service

1. Si le rendement des Services Veeam Cloud Connect de Rogers d'un Client n'est pas conforme aux indices de mesures applicables stipulés dans la présente Entente de niveau de service (ENS), Rogers émettra alors un Crédit de service au Client. Tous les termes clés sont définis aux présentes termes ou dans l'Entente. Les ENS pour les composantes d'accès au réseau des Services Veeam Cloud Connect de Rogers sont énoncées dans les présentes termes pour l'Accès aux centres de données.

2. Définitions :

- 2.1. Demande de Déplacement, Ajout, Changement ou Suppression (DACS) – Une demande de DACS désigne toute demande du Client qui est une option, un ajout, un changement ou un complément aux Services Veeam Cloud Connect. Ces demandes sont en sus des services que l'Équipe de soutien aux entreprises offre dans le cadre du forfait et elles sont soumises à des bons de commande et à des frais additionnels. Les suppressions s'entendent du retrait d'une option ou d'un service principal, et se traduisent par un changement de la facturation ou du service.
- 2.2. Demande de service – Une Demande de service désigne une demande du Client à l'Équipe de soutien aux entreprises pour obtenir de l'information ou des conseils, ou pour un changement standard qui n'est pas lié à un Incident ou une demande de DACS. Le Client peut créer une Demande de service par l'intermédiaire du Portail Mon compte ou en contactant l'Équipe de soutien aux entreprises. Toutes les Demandes de service recevront

un numéro d'identification dans le Système de soutien de Rogers qui sera utilisé à des fins de suivi et de tenue de dossiers.

- 2.3. Disponibilité – Dans le calcul permettant de déterminer si Rogers a respecté ou non ses engagements au cours d'un Mois civil donné, tout manque de Disponibilité des fonctions de traitement attribuable à des pannes pour l'un ou l'autre des motifs suivants ne sera pas pris en compte dans les calculs de l'ENS :
 - 2.3.1. les Travaux d'entretien prévus;
 - 2.3.2. les Travaux d'entretien d'urgence;
 - 2.3.3. le défaut du Client de respecter ses obligations telles qu'elles sont définies dans l'Entente, notamment son défaut de payer les montants en souffrance exigibles ou la suspension des Services attribuable à l'évaluation du crédit du Client;
 - 2.3.4. des défaillances dans les applications ou l'équipement du Client qui sont indépendantes du seul contrôle de Rogers ou d'un sous-traitant de Rogers aux termes de l'Entente;
 - 2.3.5. des actes ou des omissions du Client ou toute utilisation ou tout utilisateur des Services Veeam Cloud Connect autorisé par le Client;
 - 2.3.6. un cas de force majeure.
- 2.4. Disponibilité de Veeam Cloud Connect - Pour chaque Client, Rogers utilisera son système de surveillance de la plateforme et d'alertes pour vérifier la disponibilité de la passerelle Veeam Cloud vers le réseau externe et le stockage sous-jacent.
- 2.5. Équipe de soutien aux entreprises – L'Équipe de soutien aux entreprises s'entend du groupe de soutien technique chez Rogers qui traite toutes les demandes de soutien des Clients. L'Équipe de soutien aux entreprises fonctionne 24 heures par jour, 7 jours sur 7, 365 jours par année. Le soutien est fourni à partir du Canada, à l'exception de mesures techniques qui peuvent être prises à distance à l'extérieur du Canada. Le soutien est offert en français et en anglais.
- 2.6. Gestion des incidents – Un Incident désigne une interruption non planifiée de toute partie des Services Veeam Cloud Connect ou une détérioration de la qualité des Services Veeam Cloud Connect. Un billet peut être créé par le Client dans le Portail Mon compte ou en contactant l'Équipe de soutien aux entreprises, ou être généré par le Système de surveillance de la plateforme et d'alertes de Rogers. Tous les Incidents recevront un numéro d'identification dans le Système de soutien de Rogers qui sera utilisé à des fins de suivi et de tenue de dossiers.
- 2.7. Libre-service – Le libre-service désigne toute opération effectuée par le Client en utilisant les outils disponibles fournis par Rogers sans créer de billet d'assistance et sans contacter l'Équipe de soutien aux entreprises.
- 2.8. Mois civil – Une période comprise entre un jour précis dans un mois et le jour numérique correspondant du mois suivant, moins un.
- 2.9. Réponse – Le délai de Réponse est mesuré entre le moment où le Client appelle le service de soutien ou crée un billet d'Incident sur le Portail Mon compte et le moment où un employé de Rogers met le billet à jour ou communique avec le Client verbalement, par clavardage ou par courriel.
- 2.10. Résolution des demandes de service – La Résolution des demandes de service signifie que la Demande de service a été traitée et que Rogers en a informé le Client au moyen d'une mise à jour de l'Équipe de soutien aux entreprises dans le Système de soutien de Rogers.

- 2.11. Résolution des incidents – La Résolution des incidents signifie que le Service a été rétabli conformément à l'ENS et que Rogers en a informé le Client au moyen d'une mise à jour de l'Équipe de soutien aux entreprises dans le Système de soutien de Rogers.
- 2.12. Site – Un Site s'entend du lieu physique ou des lieux physiques où Rogers met les Services Veeam Cloud Connect à la disposition du Client.
- 2.13. Surveillance de la plateforme et alertes – Les outils utilisés par Rogers pour déterminer la disponibilité des Services Veeam Cloud Connect.
- 2.14. Système de soutien de Rogers – Les outils utilisés par Rogers pour enregistrer et suivre toutes les Demandes de service et tous les Incidents communiqués dans le cadre de la prestation des Services Veeam Cloud Connect.
- 2.15. Travaux d'entretien d'urgence – Les Travaux d'entretien d'urgence désignent les activités d'entretien effectuées pour prévenir des défaillances potentielles dans l'infrastructure à laquelle les Services du client sont connectés ou pour éviter une atteinte à la sécurité qui pourrait compromettre le Contenu du client. Lorsque possible, et si la situation le permet, Rogers avisera les Clients dans les vingt-quatre (24) heures précédant les Travaux d'entretien d'urgence.
- 2.16. Travaux d'entretien prévus – Les Travaux d'entretien prévus désignent toute activité d'entretien effectuée sur l'infrastructure à laquelle sont connectés les Services du Client. Le Client doit recevoir un préavis d'au moins cinq (5) jours relativement à tous Travaux d'entretien prévus. Les détails de la fenêtre de service et des impacts des Travaux, le cas échéant, seront communiqués au Client dans l'avis.

Tableau relatif à l'Entente de niveau de service

Critère d'évaluation du niveau de service	Définition	Objectif	Calcul	Mesures de compensation
Disponibilité de Veeam Cloud Connect	Rogers utilisera son Système de surveillance de la plateforme et d'alertes pour vérifier la disponibilité de chaque type de service.	Disponibilité cible = 99,99 % par mois	Le Système de surveillance de la plateforme et d'alertes de Rogers effectue les activités suivantes : Sonde (POLL) la passerelle de Veeam Cloud Connect toutes les cinq (5) minutes pour vérifier la connexion à Internet ou au réseau étendu (WAN) et au Stockage, puis enregistre une valeur de fonctionnement (UP) ou de non-fonctionnement (DOWN). Si la passerelle de Veeam Cloud Connect ne fonctionne pas (DOWN), faire les calculs suivants : Impact = SOMME(DOWN_POLL) Écart = durée totale de disponibilité dans le mois en minutes – Impact Disponibilité = Écart/Durée totale de disponibilité dans le mois en minutes X 100	99,99 % à 99,85 % par mois = mesure de compensation de type A Moins de 99,85 % par mois = mesure de compensation de type B

Critère d'évaluation du niveau de service	Définition	Objectif	Calcul	Mesures de compensation
Portail Mon compte	Disponibilité des services en libre-service suivants : <ul style="list-style-type: none"> interface de programmation de Mon compte Portail Web Mon compte 	Disponibilité cible = 99,99 % par mois	Le Système de surveillance de la plateforme et d'alertes de Rogers effectue les activités suivantes : Sonde (POLL) toutes les cinq (5) minutes pour vérifier la connexion au Portail Mon compte et enregistrement d'une valeur de fonctionnement (UP) ou de non-fonctionnement (DOWN). Impact = SOMME(DOWN_POLL) Écart = durée totale de disponibilité dans le mois en minutes – Impact Disponibilité = Écart/Durée totale de disponibilité dans le mois en minutes X 100	99,99 % à 99,85 % par mois = mesure de compensation de type A Moins de 99,85 % par mois = mesure de compensation de type B
Gestion des incidents – Niveau de gravité 1	Niveau de gravité 1 (N1) Critique – perte totale ou quasi-totale d'un service essentiel (c.-à-d. lorsque le serveur de production ou un autre système essentiel à la mission est en panne et qu'aucune solution de rechange n'est immédiatement disponible) : il existe un risque important de perte ou de corruption de la totalité ou d'une partie importante du Contenu du client; le Client a connu une perte importante de service; les activités du Client ont été sévèrement perturbées.	Délai de réponse cible : lorsque le Client appelle directement le service de soutien 24x7 = réponse en direct lorsque le Client crée un billet dans le Portail Mon compte = deux (2) heures Délai de résolution cible des incidents : Six (6) heures	Délai de réponse : Le délai de réponse de Rogers est mesuré entre le moment où le Client appelle le service de soutien ou crée un billet d'Incident sur le Portail Mon compte (Système de soutien de Rogers) et le moment où un employé de Rogers met le billet à jour dans le Système de soutien de Rogers ou communique avec le Client verbalement, par clavardage ou par courriel. Délai de résolution cible des incidents : Le délai de résolution de Rogers est mesuré entre le moment où le Client appelle le service de soutien ou crée un billet d'Incident sur le Portail Mon compte (Système de soutien de Rogers) et le moment où un employé de Rogers met le billet à jour dans le Système de soutien de Rogers pour informer le Client que l'incident est résolu.	Mesure de compensation de type A pour chaque occurrence
Gestion des incidents – Niveau de gravité 2	Niveau de gravité 2 (N2) Une fonctionnalité majeure est gravement perturbée; incidence considérable; dégradation d'un service essentiel ou perte totale de	Délai de réponse cible : lorsque le Client appelle directement le service de soutien 24x7 = réponse en direct lorsque le Client crée un billet dans le Portail Mon compte = deux (2) heures	Délai de réponse : Le délai de réponse de Rogers est mesuré entre le moment où le Client appelle le service de soutien ou crée un billet d'Incident sur le Portail Mon compte (Système de soutien de Rogers) et le moment où un employé de Rogers met le billet à jour dans le Système de soutien de Rogers ou communique avec le Client verbalement, par clavardage ou par courriel.	Mesure de compensation de type A pour chaque occurrence

Critère d'évaluation du niveau de service	Définition	Objectif	Calcul	Mesures de compensation
	services non essentiels.	Délai de résolution cible des incidents : Quatorze (14) heures	Délai de résolution cible des incidents : Le délai de résolution de Rogers est mesuré entre le moment où le Client appelle le service de soutien ou crée un billet d'Incident sur le Portail Mon compte (Système de soutien de Rogers) et le moment où un employé de Rogers met le billet à jour dans le Système de soutien de Rogers pour informer le Client que l'incident est résolu.	
Gestion des incidents – Niveau de gravité 3	Niveau de gravité 3 (N3) Perte de fonctionnalité des Services partielle et non critique; incidence mineure – aucune incidence directe sur les activités de l'entreprise; des services non essentiels sont touchés.	Délai de réponse cible : lorsque le Client appelle directement le service de soutien 24x7 = réponse en direct lorsque le Client crée un billet dans le Portail Mon compte = deux (2) heures Délai de résolution cible des incidents : Soixante-douze (72) heures	Délai de réponse : Le délai de réponse de Rogers est mesuré entre le moment où le Client appelle le service de soutien ou crée un billet d'Incident sur le Portail Mon compte (Système de soutien de Rogers) et le moment où un employé de Rogers met le billet à jour dans le Système de soutien de Rogers ou communique avec le Client verbalement, par clavardage ou par courriel. Délai de résolution cible des incidents : Le délai de résolution de Rogers est mesuré entre le moment où le Client appelle le service de soutien ou crée un billet d'Incident sur le Portail Mon compte (Système de soutien de Rogers) et le moment où un employé de Rogers met le billet à jour dans le Système de soutien de Rogers pour informer le Client que l'incident est résolu.	Mesure de compensation de type A pour chaque occurrence
Demande de service	Le Client adresse une demande à l'Équipe de soutien aux entreprises pour obtenir de l'information ou des conseils, ou pour un changement standard qui n'est pas lié à un Incident ou à une demande de DACS.	Délai de réponse cible : lorsque le Client appelle directement le service de soutien 24x7 = réponse en direct lorsque le Client crée un billet dans le Portail Mon compte = deux (2) heures Délai de résolution cible des demandes	Délai de réponse : Le délai de réponse de Rogers est mesuré entre le moment où le Client appelle le service de soutien ou crée un billet d'Incident sur le Portail Mon compte (Système de soutien de Rogers) et le moment où un employé de Rogers met le billet à jour dans le Système de soutien de Rogers ou communique avec le Client verbalement, par clavardage ou par courriel. Délai de résolution cible des demandes de service :	Mesure de compensation de type A pour chaque occurrence

Critère d'évaluation du niveau de service	Définition	Objectif	Calcul	Mesures de compensation
		de service : cinq (5) Jours ouvrables (du lundi au vendredi de 8 h à 20 h HNE)	Le délai de résolution de Rogers est mesuré entre le moment où le Client appelle le service de soutien ou crée un billet d'Incident sur le Portail Mon compte (Système de soutien de Rogers) et le moment où un employé de Rogers met le billet à jour dans le Système de soutien de Rogers pour informer le Client que l'incident est résolu.	
Demande de Déplacement, Ajout, Changement ou Suppression (DACS)	Demandes visant des options, des ajouts ou des compléments aux Services Veeam Cloud Connect. Ces demandes sont en sus des services compris dans le forfait de soutien par l'Équipe de soutien aux entreprises et sont soumises à des bons de commande et à des frais additionnels. Les suppressions s'entendent du retrait d'une option ou d'un service principal, et se traduisent par un changement de la facturation ou du service.	Délai de réponse cible : lorsque le Client appelle directement le service de soutien 24x7 = réponse en direct lorsque le Client crée un billet dans le Portail Mon compte = deux (2) heures Délai de résolution cible des demandes de DACS : délai établi au cas par cas selon la demande.	Délai de réponse : Le délai de réponse de Rogers est mesuré entre le moment où le Client appelle le service de soutien ou crée un billet d'Incident sur le Portail Mon compte (Système de soutien de Rogers) et le moment où un employé de Rogers met le billet à jour dans le Système de soutien de Rogers ou communique avec le Client verbalement, par clavardage ou par courriel.	Objectifs de niveau de service seulement

2.17. MESURES DE COMPENSATION :

2.17.1. Type A – Si les Services ne sont pas disponibles conformément à l'Objectif, Rogers émettra un crédit au Client d'un montant correspondant à 1/30^e du total des frais mensuels du service touché payés par le Client sur sa facture mensuelle pour la durée cumulative de l'indisponibilité dans un Mois civil donné.

2.17.1.1. En aucun cas le montant total crédité au Client aux termes de la présente ENS pour un Mois civil donné n'excédera les frais de base mensuels récurrents du Client pour les Services touchés dans le Mois civil donné.

2.17.2. Type B – Si les Services ne sont pas disponibles conformément à l'Objectif, Rogers émettra un crédit au Client d'un montant correspondant au total des frais mensuels du service touché payés par le Client sur sa facture mensuelle.

2.17.2.1. De plus, Rogers fournira l'analyse des causes fondamentales au Client pour identifier les mesures correctives à prendre à l'avenir.

2.17.2.2. En aucun cas le montant total crédité au Client aux termes de la présente ENS pour un Mois civil donné n'excédera les frais de base mensuels récurrents de Rogers pour les Services touchés dans le Mois civil donné.

Conditions relatives à l'Entente de niveau de service. Malgré la clause de limitation de responsabilité prévue dans l'Entente, les recours énoncés aux présentes constituent les seuls et uniques recours du Client advenant toute défaillance ou interruption des Services Veeam Cloud Connect.

Le Client ne sera pas admissible à plus d'un (1) Crédit de service par état Hors service dans un même Mois civil, peu importe la raison. Si un état Hors service perdure pendant plus d'un (1) Mois civil, l'état Hors service sera considéré comme un seul état Hors service aux fins du Crédit de service auquel le Client aura droit.

À la réception d'une demande écrite du Client soumise dans les trente (30) jours suivant la fin du Mois civil visé par la demande de Crédit de service et à la suite de la confirmation par Rogers du non-respect de l'ENS, un crédit sera appliqué au compte du Client conformément au paragraphe 15.2 « Mesures de compensation ».

Les Crédits de service aux termes de la présente ENS ne peuvent pas être combinés à d'autres Crédits de service, remboursements, garanties ou crédits en vertu d'autres ententes intervenues entre le Client et Rogers afin d'obtenir un montant total qui dépasse 100 % des frais mensuels récurrents du Client relatifs aux Services Veeam Cloud Connect touchés dans un Mois civil donné.

Services Cloud Connect gérés

Les présents termes portent spécifiquement sur les Services Cloud Connect gérés fournis par Rogers au Client

1. **Définitions:** Tous les termes identifiés par une majuscule initiale utilisés mais non définis dans les présentes ont la signification qui leur est attribuée dans l'Entente. Les termes ci-après, lorsqu'ils sont en majuscules, ont la signification suivante :
 - 1.1. « Temps d'arrêt acceptable (l'un ou l'autre des événements suivants) » — les Travaux d'entretien prévus; les Travaux d'entretien d'urgence; la violation de l'Entente par le Client; les suspensions de commande attribuables à l'évaluation du crédit du Client; les défaillances des applications du Client ou de l'équipement du Client qui sont indépendantes du seul contrôle de Rogers ou de l'un de ses sous-traitants; les actes ou omissions du Client ou de tout utilisateur des Services autorisé par le Client; tout cas de force majeure.
 - 1.2. « Jour ouvrable » — n'importe quel jour, du lundi au vendredi inclusivement, à l'exception des jours fériés en vigueur dans la province de l'Ontario.
 - 1.3. « Période de facturation » — période de facturation applicable au Service, telle que précisée dans la l'Entente. Si la l'Entente ne contient aucune précision, une période de facturation mensuelle s'applique.
 - 1.4. « Temps d'arrêt » — pourcentage de temps d'inactivité ou de non-disponibilité du service calculé par Période de facturation selon la formule suivante : nombre total de minutes comprises dans la Période de facturation moins (Temps de disponibilité + Temps d'arrêt excusé).
 - 1.5. « Maintenance d'urgence » — toute activité d'entretien urgente effectuée sur les infrastructures de Rogers connectées à l'Espace ou à l'Équipement du Client afin de prévenir ou de traiter toute défaillance imminente susceptible de compromettre les infrastructures de Rogers.
 - 1.6. « Utilisateur final » — toute personne qui, au moyen d'une connexion Internet pour la transmission de données, est capable d'accéder au contenu du Client ou distribué par l'équipement du Client, d'utiliser, d'acheter ou de télécharger un tel contenu, ou encore d'interagir avec un tel contenu.
 - 1.7. « Temps d'arrêt excusé » — nombre de minutes comprises dans la Période de facturation, arrondi à la minute près, au cours desquelles le service n'est pas disponible pour l'une des raisons suivantes :
 - i) actes ou omissions du Client, des sous-traitants ou de toute autre personne dont le Client est responsable;
 - ii) actes ou omissions d'un tiers ou défaillance sur le réseau d'un tiers;
 - iii) toute défaillance, incompatibilité ou erreur de configuration de l'équipement ou du câblage du Client;
 - iv) suspension du Service par Rogers conformément à l'Entente ou à la Politique d'utilisation acceptable;
 - v) un événement survenu.
 - 1.8. « Frais mensuels récurrents » — frais mensuels pour chaque Service.
 - 1.9. « Réseau » — réseau de communication de données basé sur un protocole TCP/IP appartenant à Rogers et exploité par Rogers.
 - 1.10. « État hors service » — condition par laquelle survient une interruption des Services, à l'exclusion de toute Interruption des Services gérés résultant d'un Temps d'arrêt acceptable.
 - 1.11. « Travaux d'entretien prévus » — toute activité d'entretien effectuée sur les infrastructures de Rogers connectées à l'Espace ou à l'équipement du Client, dans la mesure où le Client reçoit un préavis d'au moins cinq (5) jours ouvrables avant ces activités d'entretien.
 - 1.12. « Crédit de service » — crédit sur les frais pour compenser les Temps d'arrêt non planifiés dans la mesure où Rogers n'atteint pas l'objectif de Disponibilité du service au cours d'une Période de facturation.
 - 1.13. « Énoncé des travaux » — document définissant le cadre d'un projet devant être réalisé par Rogers pour le Client et décrivant les spécifications et les services professionnels requis pour sa prestation.
 - 1.14. « Disponibilité du service » — pourcentage de temps d'accessibilité du service, calculé par Période de facturation selon la formule suivante : Temps de disponibilité divisé par (nombre de minutes comprises dans la Période de facturation - Temps d'arrêt excusé).

1.15. « Temps de disponibilité » — nombre de minutes comprises dans la Période de facturation pendant lesquelles l'état de lien du service est disponible, arrondi à la minute près.

2. **Description.** Les services Cloud Connect gérés (les « **Services** ») sont une combinaison de services professionnels et de connectivité fournis par Rogers et de matériel et logiciels utilisés pour gérer la connexion en nuage du Client avec des routeurs virtuels en nuage et des routeurs virtuels de périphérie accessibles par circuits virtuels et VPN respectivement, en faisant appel au protocole Internet dans un environnement d'appairage multilatéral à haute vitesse.

Les Services sont composés des éléments suivants :

2.1. **IX (« IX »)**, soit un service d'appairage multilatéral à haute vitesse offert par l'intermédiaire du Service. La vitesse peut être configurée en incréments de 1 Mbps, avec une vitesse minimale de 50 Mbps et une vitesse maximale égale à la vitesse du port.

2.2. **VXC (« VXC »)**, soit un circuit virtuel Ethernet point à point haute vitesse entre deux terminaux de Services. La vitesse peut être configurée en incréments de 1 Mbps, avec une vitesse maximale égale à la vitesse du point le plus lent connecté au VXC.

2.3. **Routeur infonuagique (« Routeur infonuagique »)**, soit le routeur virtuel logiciel du réseau. Il peut être utilisé pour associer deux services VXC indépendants ou plus à un seul domaine de routage, ce qui assure une connectivité par protocole Internet) « IP » entre tous les VXC associés à ce Routeur infonuagique.

i) Le Routeur infonuagique est disponible dans certains centres de données à des vitesses fixes de 100 Mbps, 500 Mbps, 1 Gbps, 2 Gbps, 3 Gbps, 4 Gbps et 5 Gbps. La vitesse spécifie la largeur de bande passante agrégée disponible pour tous les VXC connectés.

2.4. **Routeur virtuel de périphérie (« Routeur de périphérie »)**, soit un routeur logiciel IP à noëud SD-WAN situé en périphérie du réseau qui est accessible par VPN sur le réseau Internet public. Il offre une connectivité virtuelle à d'autres Services comme solution de rechange à la connectivité matérielle Ethernet offerte par l'entremise d'un port dans l'un de nos centres de données. Il peut être utilisé pour joindre des noëuds SD-WAN dans les locaux d'abonnés, d'autres Routeurs de périphérie et d'autres Services offerts sur le réseau.

2.4.1. **Routeur de périphérie – Exigences préalables et restrictions**

i) Les Routeurs de périphérie ne doivent être connectés qu'à l'équipement SD-WAN validé et, à cette fin, le Client doit fournir sa propre clé de licence SD-WAN ou l'acheter par l'intermédiaire de Rogers (si/lorsque ces clés de licence sont offertes par Rogers, Rogers n'étant pas tenue de le faire).

ii) Les Routeurs de périphérie sont offerts dans certaines régions métropolitaines afin d'offrir une connectivité à distance à l'équipement SD-WAN du Client, habituellement dans ces mêmes régions métropolitaines.

iii) Diverses capacités de Routeurs de périphérie sont offertes selon les besoins du Client. La capacité précise le débit maximal de données attendu et/ou le nombre prévu d'appareils dans les locaux d'abonnés à connecter. La capacité dépend des charges de travail; le débit réel peut varier selon les charges de travail du Client. Consultez le tableau 1 ci-dessous :

TABLEAU 1 : Routeur De Périphérie

Capacité	Rendement maximal (débit)	Nombre maximal de terminaux SD-WAN
Petit (2 UC virtuelles)	~250 à 500 Mbps	~40
Moyen (4 UC virtuelles)	~1 Gbps	~300
Grand (8 UC virtuelles)	~5 Gbps	~600

2.5. **Les Services Professionnels.** Les Services professionnels, dans la mesure nécessaire pour effectuer le travail demandé par le Client, sont assujettis à des frais supplémentaires et nécessitent l'approbation par le Client dans un Énoncé des travaux distinct. Les frais applicables

comprennent, sans toutefois s'y limiter, les frais de transport, les frais de subsistance et autres frais divers. Le Client sera également responsable de payer tous les coûts liés aux achats, aux locations ou aux abonnements visant des logiciels, du matériel ou de l'équipement connexe requis pour exécuter l'Énoncé des travaux.

3. **Entente de niveau de service.**

- 3.1. **Engagement relatif au niveau de service.** Si Rogers ne respecte pas les niveaux de service applicables décrits dans le tableau 2 ci-dessous, sous réserve des conditions de Crédit de service énoncées aux présentes, le Client aura droit à un Crédit de service.

TABLEAU 2 : Disponibilité du service

Description	Disponibilité	Crédit de niveau de service
Disponibilité des services Cloud Connect gérés	99,995 %	Un (1) jour de Frais mensuels récurrents au prorata pour les Services touchés pour chaque durée cumulative de soixante (60) minutes (ou une fraction de celle-ci), jusqu'à concurrence de 50 % des Frais mensuels récurrents pour les Services touchés.

- 3.2. **Avis de panne.** Avis de panne. Le Client doit aviser Rogers de toute panne en faisant ouvrir un dossier d'incident auprès du Service à la clientèle de Rogers dans un délai d'un (1) jour concernant toute disponibilité de l'alimentation électrique ou disponibilité de la climatisation et dix (10) jours concernant toute disponibilité du réseau de tout État hors service, à la suite duquel Rogers doit valider la panne. Si Rogers détermine qu'il y a une panne, elle l'enregistrera comme État hors service dans son système.
- 3.3. **Limite de crédit pour le niveau de service mensuel.** Le total cumulatif combiné de l'ensemble des Crédits de service accordés pour un mois civil précis pour les Services ne pourra dépasser les Frais mensuels récurrents totaux pour les Sites touchés que Rogers a facturés au cours du mois en question.
- 3.4. **Traitement des demandes de Crédit de service.** Si Rogers n'a pas atteint l'un des niveaux de service ci-dessus pour un site client donné au cours d'un mois de facturation donné, le Client doit communiquer avec Rogers et demander un Crédit de service dans les quinze (15) jours suivant la fin du mois pour lequel le crédit de service est demandé. Après confirmation par Rogers que le niveau de service n'a pas été respecté, Rogers émettra un Crédit de service au Client.
- 3.5. **Conditions de Crédits de service.** Les conditions suivantes s'appliquent aux Crédits de service :
- i) lorsqu'un Crédit de service est disponible, le crédit est le seul recours en cas de non-respect par Rogers de l'objectif de disponibilité du service;
 - ii) le Client doit demander le Crédit de service et faire en sorte que sa réclamation soit reçue dans les quinze (15) jours civils suivant la fin de la Période de facturation qui s'y rapporte;
 - iii) le Crédit de service ne peut être appliqué qu'à titre de crédit aux frais de Services infonuagiques gérés du Client;
 - iv) le Crédit de service maximal offert pour chaque service au cours d'une Période de facturation ne peut excéder cent pour cent (100 %) du total des Frais récurrents mensuels pour cette Période de facturation pour ledit service;
 - v) les Crédits de service ne sont pas disponibles si le client n'a pas payé le Service à la date d'exigibilité.

Nonobstant la clause de limitation de responsabilité prévue dans l'Entente, les recours énoncés aux présentes sont les seuls et uniques recours du Client en cas de défaillance ou interruption des Services. Le Client ne sera pas admissible à plus d'un (1) Crédit de service par État hors service dans un même mois civil, peu importe la raison. Si un État hors service s'étend sur plus d'un (1) mois civil, l'État hors service sera considéré comme un (1) État hors service aux fins du

Crédit de service auquel le Client aura droit conformément à ce qui est énoncé dans la présente Entente de niveau de service.

4. **Modalités de service.**

- 4.1 **Durée.** La période de la présente annexe commence à la date de signature de l'Entente par le Client ou de son inclusion dans l'Entente par voie de modification et se termine à l'expiration de la dernière période de service en vigueur. La période de chaque Service (désignée individuellement par « **Durée de l'entente initiale** ») est celle indiquée dans la ou les Soumission(s) de produit. À l'expiration de la Durée de l'entente initiale, un Service peut être renouvelé pour une période additionnelle mentionnée dans la l'Entente qui doit être ajoutée à l'Entente par modification (la « **Durée de l'entente de renouvellement** ») ou, si aucune modification n'est apportée, le Service est automatiquement renouvelé chaque mois (la « **Durée de l'entente de renouvellement au mois** »). La Durée de l'entente initiale, la Durée de l'entente de renouvellement et la Durée de l'entente de renouvellement au mois sont désignées collectivement comme une « **Période d'abonnement** ».
- 4.2 **Frais.** Les frais pour les Services, y compris les frais mensuels récurrents, sont indiqués dans la ou les Soumission(s) de produit. Les frais de services professionnels sont indiqués dans tout énoncé de travail applicable. Le Client est l'unique responsable des frais découlant d'une utilisation frauduleuse et/ou non autorisée de l'Équipement du Client, de l'équipement de Rogers ou des Services par un tiers ou toute personne non autorisée.
- 4.3 **Paiement.** Les Frais mensuels récurrents sont facturés à l'avance, le premier de chaque mois. Ces frais s'appliquent à compter de la Date d'entrée en vigueur du service. Tous les frais non récurrents applicables seront facturables à compter de la date de signature de la présente Entente. Le client doit payer les factures dans les trente (30) jours suivant la date de chaque facture Rogers. À moins que Rogers et le Client n'en conviennent autrement par écrit, Rogers se réserve le droit de commencer à facturer les Services au Client dans les trente (30) jours suivant la signature par le Client de l'Entente relative aux Services ou dans les trente (30) jours suivant la date à laquelle l'Espace sont mis à la disposition du Client par Rogers conformément à la présente annexe. Lors du premier mois de service, les frais seront calculés au prorata selon le nombre de jours écoulés au cours du mois suivant la Date d'entrée en vigueur du service. Rogers vous informera de la Date d'entrée en vigueur du service au moyen d'une facture ou d'un autre avis. Les Crédits de service applicables seront appliqués à votre facture dans les deux cycles de facturation suivant l'approbation de votre demande de Crédits de service par Rogers.
- 4.4 **Frais d'utilisation excédentaire.** Les Frais mensuels récurrents énoncés dans la l'Entente applicable représentent des frais minimums. Le Client est responsable de payer tous les frais liés à une utilisation excédentaire dépassant les Frais mensuels récurrents minimums facturés à un taux de vingt-cinq (25 %) pour cent au-dessus du taux mensuel. Sauf disposition contraire, l'utilisation n'est soumise à aucune limite ou restriction.
- 4.5 **Changement des tarifs.** Dès le début d'une Durée de l'entente de renouvellement au mois pour un Service, les taux seront majorés de vingt pour cent (20 %) sur la base de la moyenne des frais mensuels récurrents des trois mois précédents. Rogers se réserve le droit de modifier les taux d'un ou de tous les Services pendant la Durée de l'entente sous réserve d'un préavis écrit de quatre-vingt-dix (90) jours au Client lors d'une augmentation des frais de tiers fournisseurs.
- 4.6 **Résiliation.** Si le Client met fin aux Services Cloud Connect gérés sans motif valable, ou si Rogers met fin aux services Managed Cloud Connect pour un motif valable, le Client doit payer à Rogers, à titre de dommages-intérêts liquidés et non de pénalité, un montant égal à la somme de :
- i) cinquante pour cent (50 %) des frais mensuels moyens par Service annulé (comme déterminés au cours des trois [3] mois précédents, ou si moins de trois mois se sont écoulés, les frais mensuels moyens pour la Durée de l'entente par Service annulé) multipliés par le

- nombre de mois restant à la Durée de l'entente initiale ou à la Durée de l'entente de renouvellement, selon le cas, à compter de la date d'entrée en vigueur de la résiliation;
- ii) tous les frais que Rogers s'est engagée à continuer de payer à des tiers pour le reste de la Durée de l'entente initiale ou de la Durée de l'entente de renouvellement, selon le cas, en raison de la résiliation anticipée des Services, qui sont supérieurs au montant indiqué ci-dessus;
 - iii) un montant forfaitaire représentant la valeur restante amortie des frais d'installation ou des frais ponctuels associés aux Services résiliés faisant l'objet d'une renonciation ou offerts avec réduction par Rogers en échange de l'engagement du Client pour la Durée de l'entente applicable à de tels Services Cloud Connect gérés.

Lorsque le Client résilie les Services avant l'échéance de la Durée de l'entente initiale ou de la Durée de l'entente de renouvellement, selon le cas, il doit retourner à Rogers tout l'Équipement de Rogers associé aux Services Cloud Connect gérés ou payer à Rogers la juste valeur marchande de cet Équipement de Rogers.

Les renseignements ci-dessus doivent être inclus dans une facture envoyée au Client après la résiliation des services.

4.7 Hypothèses de service.

- i) Le Client s'engage à prendre les précautions et à mettre en place des pratiques de sécurité relatives à l'utilisation des Services; il est seul responsable de la sécurité des données du Client. Le Client est le seul responsable de toute atteinte à la sécurité non physique ou de toute utilisation non autorisée des Services.
- ii) Le Client a l'unique responsabilité d'établir des mécanismes de contrôle d'accès et de gestion des utilisateurs qui identifient clairement les personnes qui ont accès à l'Espace du Client et qui disposent des droits d'administration, des droits de sécurité, des droits techniques ou des droits de facturation (« **Contrôles de gestion des utilisateurs** ») et de les communiquer à Rogers. Le client informera Rogers en temps opportun de toute modification apportée aux Contrôles de gestion des utilisateurs. De plus, il sera le seul à être tenu responsable de tout inconvénient, retard ou dommage pouvant découler de tout manquement en ce sens de la part du client. Les Contrôles de gestion des utilisateurs seront tels que les personnes autorisées à accéder, ainsi que celles autorisées à apporter des modifications auxdits contrôle, utiliseront de l'information d'identification sécurisée appropriée (noms d'utilisateur et des mots de passe sécurisés) ayant de forts niveaux de sécurité. Le Client est l'unique responsable des identifiants et doit en assurer la sécurité et la confidentialité.
- iii) En utilisant le Service, le Client :
 - a) veillera à ce que toutes les trames transférées au Service :
 - b) utilisent les champs EtherType 0x0800 (IPv4), 0x0806 (ARP) ou 0x86dd (IPv6);
 - c) ont la même adresse MAC source;
 - d) sont diffusés individuellement seulement, excluant les paquets ARP de diffusion et les paquets de découverte ICMP v6 multidiffusion;
 - e) ne transférera pas les trames au Service en utilisant les protocoles suivants :
 - f) ARP mandataire;
 - g) redirection ICMP;
 - h) protocoles locaux comme Spanning Tree et CDP; ou
 - i) diffusions dirigées;
 - j) n'acheminera pas par défaut le trafic vers un participant IX (autre entité, utilisateur des Services) sans son consentement;
 - k) ne publiera aucune adresse IP attribuée au Service à l'extérieur du réseau d'appairage IX.
- iv) Le Client reconnaît que chaque acheminement publié au serveur de routage IX sera attribué au participant IX qui publie l'acheminement.