

Services SIP DAL

La présente Annexe établit les dispositions relatives à l'abonnement du Client aux Produits et/ou aux Services décrits aux présentes et fournis par Rogers Communications Canada Inc. (« **Rogers** »), dont les détails sont stipulés dans la Soumission de produit. La présente Annexe est une pièce jointe faisant partie intégrante de l'Entente Rogers pour Affaires (l'« **Entente** ») conclue avec Rogers. Le Client convient d'être lié par les modalités stipulées dans l'Entente, notamment la présente annexe ainsi que toute autre pièce jointe à l'Entente.

1. **Définitions.** Les définitions suivantes sont utilisées dans la présente Annexe. 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.
- 1.1. « Temps d'arrêt acceptable » : dans le calcul permettant de déterminer si Rogers a respecté ou non ses engagements au cours d'un mois donné, le manque de disponibilité attribuable à des pannes ou à d'autres motifs stipulés ci-dessous ne sera pas pris en compte dans les calculs de l'entente de niveau de service :
 - i) les retards du Client, notamment (i) les actes ou omissions du Client, de ses mandataires ou de ses fournisseurs; (ii) les commandes inexactes ou incomplètes, ou encore les changements aux commandes déjà acceptées; (iii) l'indisponibilité ou les défaillances à l'emplacement du Client, l'indisponibilité et/ou les défaillances de l'équipement à l'emplacement du Client (EEC) et/ou des installations du Client nécessaires pour installer les Services; (iv) l'extension des points de démarcation du circuit d'accès par le Client sans l'approbation de Rogers;
 - ii) les cas de force majeure, tels qu'ils sont décrits dans l'Entente;
 - iii) le manquement du Client à respecter de façon importante ses obligations telles qu'elles sont définies dans l'Entente, notamment le manquement à payer les montants en souffrance exigibles; les suspensions de commande attribuables à l'évaluation du crédit du Client;
 - iv) pendant les Travaux d'entretien prévus;
 - v) les problèmes résolus par la mention « Aucun défaut constaté »;
 - vi) les pannes d'une durée de moins de 60 secondes;
 - vii) les délais attribuables au retard du Client à répondre aux demandes de Rogers visant à obtenir de l'assistance pour la réparation d'une panne;
 - viii) la défaillance de tout équipement appartenant au Client et entretenu par celui-ci sur le site du Client, au-delà du dispositif de démarcation ou de la prise intelligente de la compagnie de téléphone;
 - ix) les défaillances de l'équipement, du système d'exploitation ou des applications, ou les atteintes à la sécurité sur des composantes de réseau local ou de réseau étendu, sur des serveurs ou sur des postes de travail n'ayant pas été configurés par Rogers;
 - x) les défaillances ou les atteintes à la sécurité attribuables à la mauvaise utilisation des appareils ou aux mauvais traitements ou aux dommages causés à ceux-ci par les employés du Client ou par un tiers;
 - xi) les défaillances ou atteintes à la sécurité attribuables au déplacement de l'équipement par le Client ou par un tiers, aux perturbations de l'alimentation électrique ou à une utilisation anormale;
 - xii) les défaillances ou atteintes à la sécurité attribuables à une modification apportée à la configuration d'un appareil, au système d'exploitation, aux logiciels ou à l'équipement par le Client ou par un tiers;
 - xiii) les défaillances ou atteintes à la sécurité attribuables à une faille non documentée de l'équipement, du système d'exploitation, des logiciels ou à une défectuosité du fabricant;
 - xiv) les défaillances ou atteintes à la sécurité attribuables à des défectuosités de l'équipement, du système d'exploitation, des logiciels ou à tout autre problème ayant été documenté par le fabricant à la suite de la mise en place du Service par Rogers.
- 1.2. « Disponibilité de l'accès » – correspond au pourcentage de temps au cours d'un mois donné où l'accès du Client était disponible pour la transmission du trafic. L'indice de Disponibilité de l'accès est mesuré uniquement par rapport aux pannes des éléments d'accès. L'accès couvre tous les éléments à partir du routeur PE (inclusivement) jusqu'au point de démarcation de la compagnie de téléphone au site du Client.

Les routeurs CPE ne sont pas désignés comme faisant partie de l'accès. Les indices de Disponibilité de l'accès sont basés uniquement sur les statistiques de l'état Hors service recueillies par le système de signalement des dérangements de Rogers.

La Disponibilité de l'accès est calculée comme suit :

La période totale au cours d'un mois civil donné (en minutes) moins la période totale de Temps de panne d'accès validé (en minutes) au cours du mois en question, tel que mesurée par Rogers et par les bons de dérangement de Rogers (excluant les périodes d'entretien et les mises hors service prévues), divisé par le temps total au cours d'un mois civil donné (en minutes) et multiplié par cent (100) (pour obtenir un pourcentage).

- 1.3. « Jour ouvrable » – correspond à n'importe quel jour, du lundi au vendredi inclusivement, à l'exception des jours fériés en vigueur dans la province de l'Ontario.
- 1.4. « Heures d'ouverture » – de 8 h à 17 h, heure locale, les jours ouvrables.
- 1.5. « Réseau central » – correspond au réseau IP central de Rogers. Ceci comprend toute l'infrastructure du réseau entre les routeurs de périphérie du fournisseur (routeurs PE).
- 1.6. « CPE » – signifie l'équipement installé chez le Client. .]I
- 1.7. « Ethernet par câble (EoC) » – il s'agit de l'accès DOCSIS permettant la prestation des Services de connectivité par technologie SIP.
- 1.8. « IP » – signifie protocole Internet.
- 1.9. « SIP Refer » – signifie que la fonction SIP Refer est utilisée pour abandonner les appels du numéro de téléphone initial sans frais lorsqu'ils entrent dans une application pour les transférer à un numéro secondaire sans frais. Des frais seront portés au compte du client pour chaque partie de l'appel, soit « début de l'appel » et « fin de l'appel ». Rogers n'est pas en mesure de surveiller la fonction SIP Refer pour les pannes et compte sur le client pour l'en aviser lorsque ces services ne sont pas disponibles. La fonction SIP Refer est offerte avec la ligne d'accès direct par technologie SIP sans frais additionnels.
- 1.10. « Ligne d'accès direct par technologie SIP » – La ligne d'accès direct par technologie SIP est un service basé sur l'utilisation. Des frais seront portés à la facture du client pour chaque appel entrant et sortant (appels locaux, interurbains, appels sans frais) pour la ligne d'accès direct par technologie SIP, selon les tarifs et les tranches d'utilisation convenus par contrat. Nous intégrons à ce service la méthode de SIP Refer (RFC 3515). La zone d'appels locaux élargie, les SDA, les fonctions de continuité des affaires du RTPC ne s'appliqueront pas aux Services SIP DAL.
- 1.11. « Délai moyen de réparation » – correspond à la période moyenne requise pour réparer un accès client particulier au cours d'un mois donné. Les indices de Délai moyen de réparation sont mesurés uniquement par rapport aux pannes des éléments d'accès. L'accès couvre tous les éléments à partir du routeur PE (inclusivement) jusqu'au point de démarcation de la compagnie de téléphone au Site du Client. Les routeurs CPE ne sont pas désignés comme faisant partie de l'accès. Les indices de Délai moyen de réparation sont basés uniquement sur les statistiques d'état Hors service recueillies par le système de signalement des dérangements de Rogers.

Le Délai moyen de réparation est calculé comme suit :

Temps total de panne d'accès validé (en minutes) au cours d'un mois civil donné tel que mesuré par Rogers et les bons de dérangement de Rogers (à l'exclusion des périodes d'entretien et des mises hors service prévues), divisé par le nombre total d'incidents de panne touchant un accès Client donné au cours d'un mois civil précis et divisé par soixante (60) (pour obtenir une valeur en heure).

- 1.12. « Disponibilité du réseau » – correspond au pourcentage de temps au cours d'un mois civil donné où le Réseau central était disponible pour la transmission du trafic. La Disponibilité du réseau est basée sur l'information des dossiers d'incident provenant du système de signalement des dérangements de Rogers.

Rogers surveille constamment la disponibilité de chaque Nœud du réseau. Si un état Hors service est détectée sur un Nœud de réseau spécifique, le Réseau central sera considéré comme non disponible pendant la durée de la panne. La Disponibilité du réseau est calculée comme étant la période totale au cours d'un mois civil donné (en minutes), moins le temps total de Hors Service validé (en minutes) au cours d'un mois civil, tel que mesurée par Rogers et par les bons de dérangement de Rogers (à l'exception du Temps

d'arrêt acceptable), divisé par le temps total au cours d'un mois civil donné (en minutes) et multiplié par cent (100) (pour obtenir un pourcentage).

- 1.13. « Nœud du réseau » – correspond aux nœuds principaux du Réseau IP central avec routeurs PE redondants doubles.
- 1.14. « Aucun défaut constaté » – s'entend du signalement, par un Client de Rogers, d'un problème que Rogers ne peut reproduire, après avoir déployé des efforts raisonnables. Par exemple, le Client peut signaler un état Hors service, mais Rogers constate que le service est actif et fonctionnel, sans trace de panne récente.
- 1.15. « Hors service » – lorsque l'accès d'un Client ne permet pas la transmission et la réception de données, un état Hors service est consigné pour l'accès Client précis dans le système de signalement des dérangements de Rogers. Un état « Hors service » peut être déclaré soit automatiquement par le système de signalement des dérangements de Rogers, soit manuellement par un technicien de Rogers suivant la confirmation d'une panne signalée par le Client.
- 1.16. « PBX » – sigle anglais qui signifie « autocommutateur privé ». PBX, ou MLTS (système de téléphone multiligne) désigne le réseau téléphonique privé utilisé dans une entreprise, qui connecte les postes téléphoniques au RTPC (réseau téléphonique public commuté) et assure les communications internes pour l'entreprise.
- 1.17. « Routeur PE » – signifie le routeur de périphérie du fournisseur.
- 1.18. « POP » – signifie point de présence.
- 1.19. « RTPC » – s'entend d'un réseau téléphonique public commuté.
- 1.20. « Internet Affaires de Rogers » – Le service Internet Affaires par câble offre un accès haute vitesse et une connexion Internet au moyen du réseau de câbles de Rogers, dans la mesure du possible, ou d'autres fournisseurs de communications de premier plan dans les endroits non desservis par le réseau de Rogers.
- 1.21. « Travaux d'entretien prévus » – s'entend de toutes activités d'entretien effectuées sur le réseau de Rogers auxquelles sont connectées les installations du Client, dans la mesure où le Client reçoit un préavis d'au moins dix (10) jours relativement à ces activités d'entretien. Celles-ci se déroulent pendant la fenêtre d'entretien standard du lundi au vendredi, à 0 h 1 et à 6 heures, heure locale.
- 1.22. « SIP » – sigle anglais du protocole d'initiation de session. Il s'agit d'un protocole de signalisation utilisé pour amorcer, maintenir et terminer des sessions en temps réel, dont celles qui concernent les services de téléphonie, de vidéo et de messagerie.
- 1.23. « Site » – s'entend d'un emplacement géographique où sont livrés un ou plusieurs des Services du Client.
- 1.24. « TDM » – sigle anglais du multiplexage temporel. Il s'agit d'une méthode de transmission et de réception de signaux. Les produits de transmission de la voix d'ancienne génération utilisent couramment cette méthode de transmission de signaux.

2. **Description.** Les Services SIP DAL de Rogers comportent les composantes suivantes, s'ils sont achetés par le Client :

- 2.1. **Ligne d'accès direct par technologie SIP (Services SIP DAL).** La ligne d'accès direct par technologie SIP est acheminée au Site du Client par des circuits d'accès IP dédiés sur l'ensemble du réseau pancanadien de fibre optique ou de câble de Rogers afin de contourner la congestion publique sur Internet. Elle tire profit des capacités actuelles de redondance, de diversité et de réacheminement du réseau IP du Client pour fournir une clarté vocale de niveau supérieur et une sécurité améliorée. La ligne d'accès direct par technologie SIP de Rogers offre une qualité vocale, une flexibilité et une continuité des affaires d'un niveau supérieur. Les Services SIP DAL permettent au Client de moduler rapidement sa solution afin de soutenir les volumes d'appels. Le volume de bande passante IP requis pour prendre en charge les Services SIP DAL dépend du nombre de Sessions SIP achetées, et une augmentation du nombre de Sessions SIP peut nécessiter que le Client achète davantage de bande passante IP. Les Services SIP DAL de Rogers peuvent être fournis avec un accès par fibre optique ou par câble (par l'intermédiaire d'EoC ou du service Internet Affaires de Rogers). Lorsque les Services SIP DAL sont fournis par l'intermédiaire du service Internet Affaires de Rogers, les modalités applicables à la partie des Services SIP DAL prise en charge par le service Internet Affaires de Rogers sont énoncées dans l'Annexe de produit Internet Affaires de Rogers jointe à l'Entente.

- 2.2. **Session SIP.** Les Services SIP DAL sont fournis au Client en unités connues sous le nom de sessions. Chaque Session SIP est l'équivalent d'une voie téléphonique IP et représente une connexion virtuelle entre le système téléphonique du Client et le RTPC. Les Services SIP DAL de Rogers permettent au Client d'acheter le nombre de sessions SIP dont il a besoin afin de combler ses besoins d'appels téléphoniques. Le Client peut augmenter ou réduire le nombre de Sessions SIP qu'il se procure auprès de Rogers au cours de la Durée de l'entente initiale pour les Services SIP DAL, mais la réduction de ce nombre sous le seuil prévu dans la Soumission de produit peut entraîner des Frais de résiliation.
- 2.3. **Dispositif d'accès intégré.** Il s'agit d'un appareil qui fait passer les canaux vocaux du mode IP au multiplexage temporel pour assurer la compatibilité avec l'autocommutateur privé ou le système de téléphone multiligne d'ancienne génération. Le dispositif d'accès intégré permet au client de conserver son autocommutateur privé ou son système de téléphone multiligne d'ancienne génération et de le rendre compatible avec les Services SIP DAL.
- 2.4. **Options de continuité des affaires.** Afin de permettre l'appariement de deux emplacements ayant accès aux options de continuité des affaires ci-dessous, les deux emplacements doivent i) être dotés d'une adresse IP privée (SIP par fibre optique ou SIP par Ethernet par câble) ou ii) être dotés d'une adresse IP publique (SIP par l'intermédiaire du service Internet Affaires de Rogers). C'est-à-dire qu'un emplacement doté d'une adresse IP publique ne peut pas être apparié à un autre emplacement doté d'une adresse IP privée et vice versa.
- 2.4.1. **Basculement de poste SIP.** À l'achat de la fonction de Basculement de poste SIP, Rogers configure la jonction SIP identifiée pour qu'elle bascule vers une autre jonction SIP du Client en cas d'urgence ou de panne. Grâce à cette fonction, tous les appels entrants sur la jonction SIP identifiée peuvent être réacheminés vers un autre emplacement pendant le basculement (maximum de trois postes SIP).
- 2.4.2. **Répartition de la charge entre postes SIP.** À l'achat de la fonction de Répartition de la charge entre postes SIP, Rogers configure les Services SIP DAL de manière à répartir les appels entrants entre tous les postes actifs de jonction SIP, afin de maximiser l'utilisation de la bande passante vocale (maximum de trois postes SIP).
- 2.4.3. **Débordement entre postes SIP.** À l'achat de la fonction de Débordement entre postes SIP, Rogers configure les Services SIP DAL de manière à rediriger les appels entrants vers une autre jonction SIP identifiée dans l'éventualité où la jonction principale serait entièrement utilisée (maximum de trois pairs).
- 2.4.4. **Réacheminement en cas d'urgence.** À l'achat de la fonction de réacheminement SIP, Rogers configure les Services SIP DAL de manière à rediriger les appels entrants vers une autre jonction SIP en cas d'urgence identifiée par le Client, selon ses besoins.
- 2.5. **Portail d'administration des Communications unifiées.** Les Services SIP DAL de Rogers comprennent un portail web sécuritaire qui permet aux Administrateurs désignés de gérer les utilisateurs et les fonctions de service. Rogers ne fait aucune déclaration ni ne fournit aucune garantie quant à la disponibilité ou au fonctionnement du Portail d'administration des Communications unifiées; celui-ci est fourni « tel quel » au Client. Aucune Entente de niveau de service n'est associée au portail. Le Client ne peut pas mettre fin aux Services en raison d'une panne ou de la non-disponibilité du Portail.
- Le Portail d'administration des Communications unifiées offre les fonctions suivantes :
- i) Réacheminement en cas d'urgence. Activer ou désactiver les règles du réacheminement en cas d'urgence au besoin et voir les registres détaillés des modifications qui leur sont apportées.
 - ii) Graphiques sur le service de blocage. Consulter des graphiques propres à chaque produit qui incluent le nombre de sessions et le volume d'appels. Des données sur graphique prédéfini peuvent être consultées sur une période continue d'un jour, d'une semaine, d'un mois ou d'une année.
 - iii) Historique des appels. Consulter et télécharger jusqu'à 12 mois de rapports sur le détail des appels et les événements d'appels associés aux Services SIP DAL.
- 2.6. **Services interurbains.**
- i) Les services interurbains de Rogers fournissent des télécommunications interurbaines pour les appels sortants pouvant être combinées avec les services SIP.
 - ii) Les tarifs à la minute des services interurbains de Rogers sont établis selon les volumes de trafic d'appels interurbains prévus par le Client et indiqués dans la Soumission de produit. Si le Client ne

transmet pas les volumes de trafic d'appels interurbains prévus pendant deux (2) ou plusieurs mois consécutifs, Rogers se réserve le droit de rajuster pour l'avenir les tarifs à la minute des services interurbains du Client au niveau de tarif à la minute reflétant mieux les volumes de trafic d'appels interurbains qu'utilise réellement le Client.

- iii) Les frais à la minute pour les services d'interurbain internationaux sont les frais internationaux ordinaires de Rogers, à moins de mention contraire dans la Soumission de produit.
- iv) Les tarifs des services d'appels interurbains du Client sont assujettis au maintien de la distribution mensuelle du trafic dans les cas suivants : (i) pas plus de 5 % des minutes totales d'appels qui ont comme point de départ ou d'arrivée les indicatifs régionaux 306/709, 819, 867, 705, 807, 418 ou tout autre indicatif régional qui pourrait éventuellement résulter d'une nouvelle numérotation de ceux-ci; et (ii) pas plus de 2 % du trafic du territoire continental des É.-U. ayant pour point de départ ou d'arrivée l'Alaska et Hawaii. Si la répartition du trafic outrepassé les limites fixées, les Parties acceptent que le trafic excédentaire soit facturé au tarif de 0,25 \$ la minute.
- v) En cas de revente des services interurbains par le Client sans le consentement de Rogers, cette dernière se réserve le droit de facturer une prime de 0,25 \$ la minute pour tous les appels destinés à des appareils mobiles, cellulaires, numériques et/ou SCP ou encore à des points de terminaison de base non géographiques à l'étranger.
- vi) Le Client peut choisir de recevoir de Rogers différents relevés détaillés sur les appels qui fournissent des renseignements sur ses services interurbains et/ou de numéro sans frais. S'il y a divergence entre ces relevés et la facture de Rogers, les renseignements qui figurent sur la facture ont préséance.
- vii) S'il y a divergence entre le sommaire de facturation en ligne et la facture du Client, les frais qui figurent sur la facture du Client ont préséance. Rogers ne saurait être tenue responsable de dommages, y compris la perte de profits, les économies perdues ou d'autres dommages accessoires ou indirects subis par le Client ou toute autre partie attribuables à l'utilisation, à la mauvaise utilisation ou à l'impossibilité d'utilisation du portail de facturation en ligne, qu'elle ou l'un de ses représentants autorisés ait été avisé de la possibilité de tels dommages.

2.7. **Services de numéro sans frais.**

- i) Les services de numéro sans frais de Rogers permettent au Client de recevoir des appels en provenance de certains indicatifs de pays désignés au Canada, aux États-Unis et à l'étranger, lesquels lui sont facturés. Les services de numéro sans frais offrent un acheminement des appels par l'entremise des Services SIP DAL. Un certain nombre de fonctions d'acheminement et de traitement des appels améliorés peuvent également être fournies par Rogers à la demande du Client.
- ii) Les tarifs à la minute des numéros sans frais de Rogers sont établis selon les volumes de trafic prévus par le Client pour les numéros sans frais et sont indiqués dans la Soumission de produit. Si le Client ne transmet pas les volumes de trafic prévus pour les numéros sans frais pendant deux (2) ou plusieurs mois consécutifs, Rogers se réserve le droit de rajuster les tarifs à la minute du Client pour les numéros sans frais pour l'avenir, au niveau de tarifs à la minute reflétant mieux les volumes de trafic pour les numéros sans frais qu'utilise réellement le Client.
- iii) Les frais à la minute des services sans frais internationaux sont les frais internationaux réguliers de Rogers, à moins de mention contraire dans la Soumission de produit.
- iv) Des numéros sans frais précis demandés pourront être accordés gratuitement aux Clients qui en font la demande selon la disponibilité des numéros. Rogers ne saurait nullement être tenue responsable de l'impossibilité d'obtenir le numéro demandé pour un motif quelconque. Les Clients peuvent être inscrits dans les annuaires téléphoniques publiés des compagnies de téléphone, selon les tarifs exigés par ces fournisseurs.
- v) Rogers pourra présenter une soumission sur demande pour des services de numéro sans frais outre-mer (UIFN ou ITF). Ces services permettent au Client de recevoir des appels en provenance de pays étrangers, lesquels lui sont facturés. Le Client peut obtenir une liste complète des pays participants et accessibles auprès d'un conseiller de Rogers. Rogers n'a pas de contrôle sur les règles et les conditions relatives au service de numéro sans frais outre-mer et ne peut donc être tenue responsable des actions unilatérales entreprises par des administrations étrangères.

2.8. **Tranches de facturation.** Les appels interurbains et sans frais internationaux seront facturés en tranches de six (6) seconde(s), pour une durée minimale de trente (30) secondes. Les services interurbains et sans frais nord-américains seront facturés en tranches d'une (1) seconde, pour une durée minimale de trente (30) secondes.

2.9. **Accès au réseau.** Les Services SIP DAL de Rogers sont pris en charge par les propres accès fiables par fibre optique ou par câble de Rogers et par les accès fournis à Rogers par divers fournisseurs tiers partout

au pays. L'accès Ethernet permet des vitesses de service allant jusqu'à 1 Gbps. Rogers peut offrir une vitesse de service pouvant atteindre 10 Gbps par fibre optique, sous réserve d'une évaluation complète du site avant la commande.

- 2.10. **Diversité.** Rogers offre plusieurs façons d'assurer la diversité matérielle d'un Site du Client. Toutes les demandes de diversité sont soumises à une évaluation complète du site avant la commande. Une fois l'évaluation terminée, Rogers informe le Client des options de diversité offertes. La tarification est fournie à ce moment-là.
- i) **Diversité d'accès.** Rogers appuie la diversité d'accès en établissant un accès secondaire diversifié entre le Site du Client et le POP (point de présence) de Rogers. Le Client peut transférer le trafic de l'accès principal à l'accès diversifié ou faire passer le trafic par les deux accès simultanément. Il profite ainsi d'une résilience en matière d'accès pour les Services qui fonctionnent sur l'accès.
 - ii) **Diversité d'itinéraires :** On parle de diversité d'itinéraires lorsque Rogers offre deux technologies d'accès similaires qui empruntent des chemins diversifiés sur le plan géographique vers le POP de Rogers.
 - iii) **Diversité des POP.** On parle de diversité des POP lorsque Rogers offre deux technologies d'accès similaires qui empruntent des chemins diversifiés sur le plan géographique qui ne se croisent pas et se terminent à deux POP de Rogers différents.
- 2.11. **Point de démarcation.** Le point de démarcation de l'accès est un point de terminaison du réseau de Rogers qui assure l'interface avec le réseau interne du Client. L'interface de démarcation est un port faisant face au réseau interne du Client sur un routeur, un commutateur ou un modem (selon la technologie d'accès) fourni par Rogers ou le partenaire de Rogers.
- 2.12. **Interface.** Le Tableau 1 ci-dessous énumère les options d'interfaces d'accès. Remarque : L'interface d'accès dépend de la technologie et de la disponibilité.

Tableau 1: Interfaces Ethernet

Nom	Matériel	Vitesse	Standard
E10	RJ-45	10 Mb/s	10Base-T
E100	RJ-45	100 Mb/s	100Base-T
E1000	RJ-45	1 000 Mb/s	1000Base-T
E100	SFP	100 Mb/s	100Base-FX
GE	SFP	1 000 Mb/s	1000Base-FX
10GE	SFP+/XFP	100 000 Mb/s	10GBase-X

L'accès au Réseau par défaut fourni par Rogers comprend un (1) port physique par Site du Client. Des ports additionnels sont disponibles lorsque plusieurs services sont ajoutés à un seul accès au réseau. Des frais additionnels peuvent être exigibles et pourront faire l'objet d'une soumission sur demande.

3. **Modalités.**

- 3.1. **Frais de résiliation.** Si le Client met fin aux Services SIP DAL pour toute raison autre qu'un motif autorisé aux termes de l'Entente, ou si Rogers met fin à ces Services pour un motif valable autorisé aux termes de l'Entente, le Client paiera à Rogers, à titre de dommages fixés à l'avance et non en tant que pénalité, le montant correspondant à la somme des éléments suivants :
- i) cinquante pour cent (50 %) de l'utilisation engagée utilisée par mois multipliée par le nombre de mois restant à l'Entente;
 - ii) Tous les frais que Rogers doit continuer de payer à de tierces parties jusqu'à l'échéance de l'Entente de service initiale applicable à la suite de la résiliation anticipée des Services applicables, en sus du montant décrit au paragraphe (a) ci-dessus;
 - iii) un montant forfaitaire représentant le reliquat amorti de tous les frais uniques ou d'installation qui ont été annulés ou qui font l'objet d'un rabais relativement aux Services résiliés, compte tenu de l'engagement du Client pour la Durée de l'entente initiale à ces Services;
 - iv) cent pour cent (100 %) de la valeur résiduelle de cet Équipement, si les coûts de l'Équipement étaient amortis dans les frais mensuels.

Si le Client met fin aux Services avant l'expiration de la Durée de l'entente initiale applicable, le Client doit retourner à Rogers tout l'Équipement de Rogers associé aux Services, ou payer à Rogers la juste valeur marchande d'un tel équipement.

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

3.2. Frais.

- i) Les Services SIP DAL nécessitent un circuit IP dédié à chacun des Sites qui bénéficie des Services en question.
- ii) Les Services seront fournis selon le nombre de Sessions SIP DAL indiqué dans la Soumission de produit, dont au moins vingt-quatre (24) sessions de ligne d'accès direct par technologie SIP.
- iii) Dès la livraison des Services SIP DAL au Client par Rogers, le Client aura un délai maximal de dix (10) jours pour réaliser des tests d'interopérabilité, après quoi, Rogers prévoira le début du contrat de Services SIP DAL.
- iv) Les Services SIP DAL et l'utilisation qui en est faite sont facturés mensuellement. Les frais mensuels seront calculés au prorata pour le premier mois de service partiel si l'utilisation facturée est inférieure à l'engagement en la matière.
- v) Lorsque le Client demande un déménagement, un ajout, un changement ou le débranchement de Services SIP DAL nouveaux ou actuels, Rogers imputera des frais de déménagement, d'ajout, de changement ou de suppression (DACs) au Client.

3.3. Travaux supplémentaires. Les travaux demandés par le Client et exécutés par Rogers ou ses sous-traitants à l'extérieur de la portée de la présente Annexe seront facturés au Client selon la tarification courante de Rogers pour la main-d'œuvre et le matériel. Les travaux demandés et effectués en dehors des Heures d'ouverture de Rogers seront assujettis à des frais supplémentaires, qui seront précisés sur demande.

3.4. Transition de l'accès. Toutes les installations liées à un accès qui concernent des Services sous-traités par Rogers à une tierce partie peuvent en tout temps être remplacées par des installations fournies par Rogers. Dans un tel cas, pour faciliter la transition et éviter autant que possible les interruptions de service, le Client doit raisonnablement collaborer avec Rogers, y compris permettre à Rogers d'accéder aux locaux et aux installations du Client, conformément à l'échéancier des activités de transition de Rogers.

3.5. Minutage des appels. Les tarifs à la minute sont calculés selon la durée de l'appel, mesurée conformément aux tranches d'utilisation susmentionnées, et tout cent partiel est arrondi à six (6) décimales pour chaque appel. Les fractions de tranches d'utilisation seront facturées comme des tranches complètes. Le minutage des appels commencera au moment où Rogers recevra une supervision de réponse (lorsque disponible) et prendra fin au moment où l'équipement de commutation de Rogers recevra un signal de la compagnie de téléphone locale indiquant que la personne qui a appelé ou celle qui a été appelée a raccroché, ou un signal équivalent. Pour tous les Services SIP, l'heure (ou la durée) de l'appel sera déterminée par le système du Réseau de Rogers.

3.6. Engagement minimum. On s'attend à ce que le Client s'engage à utiliser les appels entrants (sans frais en Amérique du Nord) et sortants en Amérique du Nord. Les appels interurbains internationaux et appels sans frais internationaux ne seront pas pris en compte dans le cadre de l'engagement minimal. L'engagement minimal est mensuel. Si l'utilisation du Client est inférieure au volume engagé dans l'entente mensuelle, la facture mensuelle de Rogers comprendra la facturation de l'utilisation réelle et du volume engagé non utilisé au tarif la minute pour les appels entrants (sans frais) et sortants ou la valeur en dollars des appels entrants (sans frais) et sortants.

3.7. Modulable. Les Clients pourront effectuer 10 % plus d'appels simultanés que le nombre de séances prévu dans leur commande initiale.

3.8. Utilisation non autorisée. Le Client doit immédiatement aviser le service à la clientèle de Rogers si les Services SIP DAL sont utilisés d'une manière non autorisée. Il incombe au Client de payer à Rogers tous les frais engagés jusqu'au moment où il a informé le Service à la clientèle de Rogers de l'utilisation non autorisée. Le Client s'engage en outre à garder secrets tous les codes d'accès et les mots de passe que Rogers pourrait lui fournir aux fins de l'utilisation des Services SIP.

3.9. Fonctions d'appel. Les Services SIP DAL ne prennent pas en charge les appels 0+ (y compris, sans s'y limiter, les appels facturés à des tiers, les appels sur les lignes 900 ou les appels payés par carte d'appel). Les Services SIP DAL ne prennent pas en charge les appels aux services 3-1-1, 5-1-1, ni les appels aux autres services n-1-1 (sauf certains services particuliers comme les services 9-1-1 et 7-1-1, dont il est question ailleurs dans la présente Annexe de produit) dans l'une, plusieurs ou l'ensemble des zones de service.

- 3.10. **Frais provinciaux du service d'urgence 9-1-1.** Les frais du service d'urgence 9-1-1 exigés par la province du Client pourront être facturés chaque mois à même les frais mensuels de Rogers pour les Services SIP DAL.
- 3.11. **Restrictions relatives au service d'urgence 9-1-1 et responsabilités du Client.** En raison de la nature unique des appels effectués au moyen des Services SIP DAL, il n'est pas recommandé d'utiliser ce service pour les appels d'urgence au service d'urgence 9-1-1. Rogers recommande au Client d'envisager l'utilisation d'un autre moyen d'accéder aux services d'urgence 9-1-1 traditionnels. Rogers recommande au Client d'avoir à la portée un autre service téléphonique pour être sûr de pouvoir joindre les services d'urgence pendant une interruption de service.

En utilisant les Services SIP DAL de Rogers, vous reconnaissez et acceptez les limites décrites dans la présente section concernant l'utilisation des fonctions de communication vocale des Services SIP DAL afin d'accéder au service d'urgence 9-1-1. Nous vous recommandons de conserver un service téléphonique de rechange pratique afin d'augmenter la fiabilité de votre accès aux services d'urgence au cours de toute interruption de service. Remarque : Les Services SIP DAL ne prennent pas en charge les appels d'urgence effectués hors du Canada et des États-Unis. Vous convenez d'informer tous les utilisateurs des fonctions de communication vocale des Services SIP DAL des limites et des exigences qui suivent.

- i) **Effectuer des appels au 9-1-1.** Lorsque le Client compose le 9-1-1 à partir d'un téléphone fixe ou mobile classique, son appel est acheminé automatiquement au centre de prise d'appels pour la sécurité du public (CPASP) correspondant au lieu d'où provient son appel. Cependant, s'il compose le 9-1-1 en utilisant des Services SIP DAL, son appel sera acheminé à un centre d'appels d'urgence spécialisé qui le transférera au CPASP approprié en utilisant l'adresse d'urgence 9-1-1 enregistrée ou l'adresse que l'utilisateur a indiquée au téléphoniste du service d'urgence 9-1-1. Lorsqu'il utilise les Services SIP DAL pour composer le 9-1-1, l'utilisateur doit informer sans tarder le téléphoniste du service d'urgence 9-1-1 de son emplacement (ou de l'emplacement de l'urgence, s'il est différent) s'il est en mesure de le faire. Il est important que l'utilisateur ne raccroche pas à moins d'en recevoir la directive, et, si l'appel est interrompu, qu'il compose immédiatement le 9-1-1 de nouveau. Si l'utilisateur du Client utilise les Services SIP DAL pour composer le 9-1-1 et que la connexion est perdue, l'appel prendra fin, et le centre d'appels d'urgence spécialisé et/ou le CPASP n'aura pas d'autre moyen de communiquer à nouveau avec lui. Dans un tel cas, l'utilisateur doit composer le 9-1-1 de nouveau.
- ii) **Temps de connexion et difficultés techniques** Pour des raisons d'ordre technique, dans diverses situations, la fonction d'appels au service d'urgence 9-1-1 des Services pourrait être désactivée ou tronquée, notamment dans les situations suivantes : une panne de service ou une défaillance technique de l'appareil à partir duquel il est possible d'accéder au service; si l'équipement d'accès au système du Client tombe en panne ou n'est pas correctement configuré; si, pour une raison quelconque, les Services SIP DAL fournis au Client ne fonctionnent pas correctement, notamment en raison d'une panne d'électricité, d'une panne des Services, d'une interruption ou d'un débranchement des Services en raison d'un problème lié au paiement du compte, d'une congestion du réseau ou d'Internet ou d'une panne de réseau ou d'Internet causée par une panne d'électricité ou une panne de réseau ou d'Internet; il est possible que le Client doive redémarrer ou reconfigurer l'équipement d'accès au système avant d'être en mesure d'utiliser les Services Rogers, notamment le service d'urgence 9-1-1; si le Client change d'emplacement; si le Client déplace l'équipement d'accès au système à un endroit différent de celui qui est indiqué dans les renseignements liés à son compte ou par ailleurs inscrit dans le dossier de Rogers.
- iii) **Fonctions non offertes pour le service d'urgence 9-1-1 et les Services SIP DAL.** Certaines fonctions ne sont pas disponibles pour les appels au service d'urgence 9-1-1 effectués par l'intermédiaire des Services SIP DAL : le Transfert d'appel (vous ne pouvez pas transférer un appel au service 9-1-1 ou transférer un autre appel au 9-1-1); l'Appel conférence (un appel au service d'urgence 9-1-1 ne peut pas faire partie d'une conférence téléphonique); et le Renvoi d'appel (vous ne pouvez pas renvoyer des appels au 9-1-1). En outre, un utilisateur du Client ne peut pas mettre un appel au service d'urgence 9-1-1 en attente.
- iv) **Limitation de la responsabilité.** Il incombe au Client d'informer, et ce dernier s'engage à informer, tout utilisateur actuel ou potentiel des Services SIP DAL de la nature et des limites des appels d'urgence logés au service d'urgence 9-1-1, tels que mentionnés aux présentes. Rogers et ses fournisseurs de services se dégagent de toute responsabilité à l'égard de la conduite du CPASP et de tous les tiers intervenant dans la prestation des services d'intervention d'urgence ou de toutes difficultés techniques liées au fonctionnement du service d'urgence 9-1-1. Rogers et ses fournisseurs de services n'exercent aucun contrôle sur les CPASP et ils ne sont donc pas responsables en cas d'impossibilité d'obtenir une réponse du service d'urgence 9-1-1 lorsqu'on utilise les Services SIP DAL, de la manière dont on répond

aux appels au service d'urgence 9-1-1 ni de la manière dont ils sont traités. Rogers et ses fournisseurs de services font appel à des tierces parties pour que celles-ci les aident dans la prestation des services d'urgence 9-1-1, et ils se dégagent de toute responsabilité relativement aux actes de ces tierces parties commis dans le cadre de la prestation de ces services 9-1-1 ou relativement à leur omission d'agir. Ni Rogers ni ses fournisseurs de services, ses dirigeants ou ses employés ne peuvent être tenus responsables d'une plainte, d'un préjudice ou d'une perte (notamment les frais juridiques) entraînés par suite de l'usage par le Client ou par un utilisateur tiers de la fonction de composition du 9-1-1 grâce aux Services SIP DAL.

- v) Le Client renonce à présenter toute réclamation ou à intenter toute poursuite contre Rogers et ses fournisseurs de services, administrateurs, dirigeants, employés, filiales et ayants cause fondée sur la prestation des services d'urgence 9-1-1 de Rogers ou s'y rapportant, sauf si la réclamation ou la poursuite est fondée sur leur négligence grave, leur témérité ou leur inconduite volontaire.

3.12. **Interruption de service.** Relativement aux Services SIP DAL, le Client reconnaît que les services d'appels interurbains, sans frais et locaux (y compris le service d'urgence 9-1-1) peuvent être temporairement non disponibles en raison du transfert des numéros de téléphone du Client à partir du réseau de l'entreprise de téléphonie locale antérieure du Client vers le réseau de Rogers (le cas échéant), et convient que Rogers ne saurait être tenue responsable d'une telle interruption de service ni des pertes ou des dommages qui peuvent en résulter.

3.13. **MISE EN GARDE. SAUF INDICATION CONTRAIRE PAR LES LOIS APPLICABLES, LORSQUE LES SERVICES SIP DAL SONT FOURNIS PAR ROGERS INTERNET AFFAIRES, ILS SONT FOURNIS « TELS QUELS » ET « SELON LA DISPONIBILITÉ » SANS GARANTIE NI CONDITION DE QUELQUE SORTE QUE CE SOIT. SANS LIMITER LA GÉNÉRALITÉ DE CE QUI PRÉCÈDE, ROGERS ET LES FOURNISSEURS DE SERVICE INTERNET (FSI) NE GARANTISSENT PAS LE RENDEMENT, LA DISPONIBILITÉ, L'UTILISATION OU LE FONCTIONNEMENT ININTERROMPU DU RÉSEAU INTERNET, LA CONNEXION À INTERNET, LES PRODUITS, LE RÉSEAU DE ROGERS OU LES INSTALLATIONS INTERNET DU FSI, L'ÉQUIPEMENT ROGERS OU TOUTE AUTRE FONCTION DE CE QUI PRÉCÈDE. DE PLUS, ROGERS ET LES FSI NE GARANTISSENT PAS QUE LES DONNÉES OU LES FICHIERS ENVOYÉS AU CLIENT OU À L'UTILISATEUR FINAL OU REÇUS PAR CEUX-CI (PAR COURRIEL OU AUTREMENT) SERONT TRANSMIS, TRANSMIS SANS CORRUPTION OU TRANSMIS DANS UN DÉLAI RAISONNABLE.**

3.14. **Messages indésirables.** Les Services SIP DAL ne peuvent être utilisés pour faire parvenir des messages non sollicités, des messages en lots ou des messages commerciaux ou pour transmettre toute autre communication non sollicitée. Ceci comprend, sans toutefois s'y limiter, l'utilisation de dispositifs de composition et d'annonce automatique (ADAD) pour effectuer des appels téléphoniques et télécopies à des fins de sollicitation, d'envois en lots non sollicités de publicité commerciale, d'annonces d'information, de demandes de dons de charité, de pétitions et de messages politiques ou religieux. La transmission d'appels non sollicités et l'utilisation des Services SIP DAL pour diffuser ou transmettre de la publicité non sollicitée par télécopieur sont régies par le Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes (CRTC). En cas d'un manquement à cette disposition, Rogers peut mettre fin aux Services SIP DAL au motif d'utilisation abusive.

4. **Entente de niveau de service.**

4.1. **Politique.** Le rendement des Services SIP DAL doit respecter l'entente de niveau de service (« **ENS** ») applicable, énoncée dans cette section. Cependant, lorsque les Services SIP DAL sont fournis par l'intermédiaire du service Internet Affaires de Rogers, aucune entente de service ne s'applique et, par conséquent, aucun crédit de service ne sera accordé par Rogers relativement à ces Services.

4.2. **ENS en matière de Disponibilité de l'accès et de Délai moyen de réparation.**

4.2.1. **ENS en matière de Disponibilité de l'accès.**

4.2.1.1. **ENS en matière de Disponibilité de l'accès.** Rogers fournit au Client une ENS de rendement en matière de Disponibilité de l'accès au réseau qui relie le site du Client au réseau PE à la bordure du Réseau de base de Rogers. L'accès au réseau couvre tous les éléments à partir du Routeur PE, inclusivement, jusqu'au point de démarcation de Rogers ou du fournisseur tiers au Site du Client. Les routeurs CPE ne sont pas considérés

comme faisant partie de l'accès au réseau. Les engagements en matière de Disponibilité de l'accès sont déterminés par le type d'accès à un site de Client particulier.

- 4.2.1.2. **Crédit de Disponibilité de l'accès.** Si Rogers fait défaut de respecter l'ENS en matière de Disponibilité de l'accès applicable pour un Site particulier au cours d'un mois de facturation donné, le Client doit communiquer avec son représentant des ventes de Rogers et demander un crédit dans les quinze (15) jours ouvrables à compter du quinzième (15^e) jour du mois de facturation suivant. Après confirmation par Rogers que l'ENS en matière de Disponibilité de l'accès n'a pas été respecté, Rogers émettra un Crédit de service au Client. Le Crédit de service correspondra au montant applicable indiqué dans le Tableau 2 pour les frais mensuels récurrents pour l'accès touché au cours du mois concerné.

Tableau 2: ENS en matière de Disponibilité de l'accès

Type d'accès	Disponibilité d'accès mensuel	Crédit de service
Accès Ethernet (E10, E100 et GE, 10GE)	> 99,9 %	10 % des frais récurrents mensuels d'accès Ethernet pour le Site touché du Client.
Ethernet par câble	> 99,5 %	10 % des frais récurrents mensuels d'accès Ethernet par câble pour le Site touché du Client.
Internet Affaires	S.O.	S.O.

4.2.2. **ENS en matière de Délai moyen de réparation.**

- 4.2.2.1. **ENS en matière de Délai moyen de réparation.** Rogers accordera au Client un Crédit de service si elle ne respecte pas l'ENS en matière de Délai moyen de réparation de Rogers établie dans le tableau 3 ci-dessous. Les ENS en matière de Délai moyen de réparation sont fondées sur l'emplacement et sur le type d'accès déployé sur le Site du Client. Les ENS en matière de Délai moyen de réparation ne s'appliquent qu'aux Sites des Clients situés dans un rayon de cinquante (50) km ou trente (30) milles du point de présence du réseau de Rogers.

- 4.2.2.2. **Crédit de Délai moyen de réparation.** Si Rogers fait défaut de respecter l'ENS en matière de Délai moyen de réparation applicable pour un Site particulier au cours d'un mois de facturation donné, le Client doit communiquer avec son représentant des ventes de Rogers et demander un crédit dans les quinze (15) jours ouvrables à compter du quinzième (15^e) jour du mois de facturation suivant. Après confirmation par Rogers que l'ENS en matière de Délai moyen de réparation n'a pas été respecté, Rogers émettra un Crédit de service au Client. Le Crédit de service correspondra au montant applicable indiqué dans le Tableau 3 pour les frais mensuels récurrents pour l'accès touché au cours du mois concerné.

Tableau 3: ENS en matière de Délai moyen de réparation, selon le type d'accès

Type d'accès	Délai moyen réparation mensuel	Crédit de service
Accès Ethernet	< 4 h	10 % des frais récurrents mensuels d'accès Ethernet pour le Site touché du Client.
Ethernet par câble	< 48 h	10 % des frais récurrents mensuels d'accès Ethernet par câble pour le Site touché du Client.
Internet Affaires	S.O.	S.O.

- 4.3. **ENS en matière de Disponibilité du réseau.** La Disponibilité du réseau est une ENS qui valide la fiabilité des Services SIP sur le Réseau de base de Rogers.
- 4.3.1. **ENS en matière de Disponibilité du réseau.** Si la Disponibilité du réseau n'atteint ou ne dépasse pas le pourcentage stipulé au Tableau 4 pour des raisons autres qu'un temps de panne acceptable, Rogers fournira un crédit de service au Client.
- 4.3.2. **Validation de la Disponibilité du réseau.** Le Client doit demander les mesures de chaque mois auprès de son représentant de Rogers à compter du quinzième (15^e) jour du mois suivant. Les rapports de rendement

du réseau de Rogers seront utilisés pour déterminer l'indice de Disponibilité du réseau et les crédits qui s'y rattachent.

- 4.3.3. **Crédit de Disponibilité du réseau.** Si le Client est d'avis que Rogers n'a pas respecté son engagement en matière de Disponibilité du réseau en ce qui a trait au pourcentage établi au Tableau 4, le Client doit communiquer avec son conseiller aux ventes de Rogers et demander un Crédit de service. Après confirmation par Rogers que la Disponibilité du réseau réelle au cours du mois en question était inférieure à l'engagement de Disponibilité du réseau, Rogers émettra un crédit de service tel que spécifié au Tableau 4.

Tableau 4 : ENS en matière de Disponibilité du réseau

Engagement de Disponibilité du réseau	Crédit de service
Supérieur ou égal à 99,99 %	10 % des frais mensuels récurrents des Services SIP pour la (les) Session(s) SIP touchée(s).

4.4. **Modalités de l'ENS.**

- 4.4.1. **Crédit de service mensuel.** Le total cumulatif combiné des crédits de service accordés pour les Services SIP d'un mois civil précis ne pourra dépasser les frais mensuels récurrents totaux pour les Services SIP touchés d'un Client, qui ont été facturés au cours d'un tel mois.