

# Centre de contact en nuage

---

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** : 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. Les termes ci-après, lorsqu'ils sont en majuscules, ont la signification suivante :
  - 1.1 « Temps de panne acceptable » – s'entend de 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 d'occupation conjointe autorisé par le Client; tout cas de force majeure. 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 Travaux d'entretien prévus;
    - ii) un manquement du Client à respecter de façon importante ses obligations tel que défini dans l'Entente, notamment le manquement à payer les montants en souffrance exigibles; suspension de commandes attribuable à l'évaluation du crédit du Client;
    - iii) des défaillances des applications du Client ou de l'Équipement du Client qui sont indépendantes du seul contrôle de Rogers ou d'une partie faisant l'objet d'un contrat avec Rogers afin de fournir des services dans le cadre de l'Entente;
    - iv) des actes ou des omissions du Client, y compris toute utilisation ou tout utilisateur des Services en nuages privés autorisé par le Client;
    - v) pendant un cas de force majeure, tel que défini dans l'Entente;
    - vi) une consommation d'électricité qui dépasse 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 sur la Disponibilité de l'alimentation électrique);
    - vii) des problèmes résolus par la mention « Aucun défaut constaté »;
    - viii) les pannes d'une durée de moins de 60 secondes;
    - 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 une mauvaise utilisation, à un mauvais traitement ou à des dommages aux appareils par les employés du Client ou par une tierce partie;
    - xi) les défaillances ou les atteintes à la sécurité attribuables au déplacement de l'équipement par le Client ou un tiers, aux perturbations de l'alimentation électrique ou à une utilisation anormale;
    - xii) les défaillances ou les 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 manquements à la sécurité attribuables à un manque de documentation concernant le matériel, au responsable de la sécurité des systèmes d'information/logiciel ou à tout autre manquement du fabricant;
    - xiv) les défaillances ou manquements à la sécurité attribuables à des défauts du matériel, au responsable de la sécurité des systèmes d'information/logiciel ou à tout autre problème ayant été documenté par le fabricant à la suite de mise en place du service par Rogers.
  - 1.2. « Jour ouvrable » – s'entend du lundi au vendredi inclusivement, à l'exception des jours fériés observés dans la province pour laquelle la présente Entente est assujettie aux lois en vigueur.
  - 1.3. « Heures d'ouverture » – s'entend de 8 h à 17 h, heure locale, un Jour ouvrable.

- 1.4. « Réseau de base » – s’entend du réseau de base de Rogers. Ceci comprend toute l’infrastructure de réseau entre l’équipement périphérique.
  - 1.5. « Numéro de sélection directe à l’arrivée » – s’entend d’un numéro de téléphone unique permettant de communiquer directement du RTPC vers un point de réception.
  - 1.6. « E911 » – s’entend du service d’urgence 9-1-1 évolué qui fournit des renseignements sur l’emplacement plus précis dans le cas des appels d’urgence effectués à partir de téléphones sans fil. Les téléphonistes du service d’urgence 9-1-1 évolué (E911) qui sont dotés des systèmes appropriés reçoivent le numéro de téléphone et les coordonnées géographiques associées à l’emplacement approximatif de la personne qui appelle.
  - 1.7. « Internationaux » – s’entend du trafic de la transmission de la voix, par l’intermédiaire des services sans-fil ou filaires, dont le point de destination est un pays autre que le Canada ou les États-Unis.
  - 1.8. « Nord-américains » – s’entend du trafic de la transmission de la voix, par l’intermédiaire des services sans-fil, dont le point de destination et/ou le point de départ sont les États-Unis, et du trafic de la transmission de la voix, par l’intermédiaire des services filaires, dont le point de destination est les États-Unis.
  - 1.9. « Aucun défaut constaté » – s’entend d’une situation où Rogers n’est pas en mesure d’isoler la faille au moyen de son système de gestion des réseaux et qu’après avoir déployé des efforts raisonnables, elle ne trouve aucune preuve d’une interruption de service.
  - 1.10. « Hors service » – s’entend d’une condition par laquelle survient une interruption des Services, y compris tout manque de Disponibilité, à l’exclusion de toute Interruption des Services gérés résultant d’un Temps de panne acceptable.
  - 1.11. « Autocommutateur privé » – s’entend d’un système de commutation réel ou virtuel (IP) qui dessert un organisme privé et regroupe les lignes réseau ou les circuits et offre une intercommunication entre un grand nombre de postes téléphoniques au sein de l’organisme.
  - 1.12. « Public Safety Answering Point (PSAP) » – s’entend d’un centre de communication où l’on répond aux appels du service d’urgence 9-1-1 et où l’on transfère ces appels au fournisseur de services d’urgence approprié.
  - 1.13. « RTPC » – s’entend d’un réseau téléphonique public commuté.
  - 1.14. « Emplacement inscrit » – s’entend, pour tout Client abonné aux Services de Centre de contact en nuage, de l’adresse, du numéro d’unité, de la ville, de la province et du code postal de l’emplacement où cet abonné Client utilise les Services de Centre de contact en nuage.
  - 1.15. « Réseau sans-fil de Rogers » – s’entend des installations de transmission sans fil appartenant à Rogers.
  - 1.16. « Réseau de téléphonie filaire de Rogers » – s’entend des installations de transmission par fibre ou par câble appartenant à Rogers lorsque des services locaux (RTPC) sont offerts.
  - 1.17. « Entretien prévu » – s’entend de toute activité d’entretien effectuée sur les infrastructures auxquelles sont connectés les services du client, pourvu que le client reçoive un préavis d’au moins quarante-huit (48) heures à ce sujet si l’entretien a des répercussions sur son service. Ces activités sont habituellement effectuées durant la fenêtre d’entretien standard, soit les mardis, les jeudis et les dimanches de 0 h à 7 h, heure locale.
  - 1.18. « Incident de gravité 1 » – s’entend d’une défaillance des Composantes de base du centre de contact en nuage qui empêche 50 % ou plus des spécialistes du Centre de contact en nuage du Client de faire ou recevoir des appels ou d’accéder aux canaux de communication multimédia.
  - 1.19. « Site » – s’entend du lieu physique ou des lieux physiques dans lesquels Rogers met les Services à la disposition du Client.
2. **Description du produit.** La présente Description de produit porte spécifiquement sur les Services de Centre de contact en nuage (CCC) fournis par Rogers au Client. Les Services CCC de Rogers sont des services de centre de contact hébergé, y compris l’accès, la transmission téléphonique et les applications. Le Service CCC utilise un circuit IP pour fournir des services de données au spécialiste. L’accès aux Services CCC peut être acheté auprès de Rogers. Ces Services CCC sont accessibles au moyen d’un réseau Internet public, mais s’ils ne passent pas par le réseau IP de base de Rogers, les crédits offerts en cas de problème de performance seront touchés.

Afin de répondre aux divers besoins des entreprises et des utilisateurs, l'accès au Centre de contact en nuage de Rogers a été conçu pour permettre à presque n'importe quel appareil de téléphonie de devenir le téléphone de votre spécialiste. Cet appareil peut être notamment un téléphone SIP hébergé, un Téléphone logiciel, un autocommutateur privé tiers, un autocommutateur privé doté de la connectivité par technologie SIP, un téléphone analogique/résidentiel ou un téléphone mobile.

Voici les éléments qui doivent être compris dans les Services CCC :

- i) Frais de configuration initiale
- ii) Numéro sans frais ou numéro à sélection directe à l'arrivée de Rogers
- iii) Minimum de 5 spécialistes
- iv) Tarif du service interurbain de Rogers
- v) Stockage de données hébergé par Rogers

Le prix mensuel de la solution CCC est fondé sur le nombre total de spécialistes qui ont ouvert une session au cours du mois ou sur le nombre minimal de spécialistes qui a été établi. Tous les appels interurbains, y compris les appels internationaux, et tous les appels à des numéros sans frais seront facturés chaque mois. Des frais mensuels pour le stockage de données par Go arrondi au nombre entier le plus près seront portés à votre facture chaque mois. Tous les services professionnels fournis dans le cadre des Services CCC comprendront un énoncé des travaux clair et concis qui déterminera le travail requis pour installer et mettre en œuvre l'ensemble de la solution CCC.

La solution CCC de Rogers est divisée en trois catégories et chacune d'elles comporte des droits de licence distincts. Chaque spécialiste sera classé selon ses compétences et les tâches qui lui sont assignées.

Le Service CCC de Rogers est constitué des éléments suivants :

## 2.1. **Abonnements des spécialistes.**

### 2.1.1. **Soutien de base.**

- i) Interface web pour les spécialistes
- ii) Acheminement en fonction des compétences
- iii) Rappel (Voix ou web)
- iv) Présence d'un spécialiste et gestion des états
- v) Enregistrement et surveillance des appels
- vi) Rapports prédéfinis
- vii) Acheminement des appels de la RVI
- viii) Analyse DAA et acheminement de l'analyse prédictive
- ix) Affichage d'écran à l'intention des spécialistes/Intégration de la gestion des relations avec la clientèle

### 2.1.2. **Soutien supérieur.** Une solution de centre de contact omniréseau avec toutes les capacités et options du soutien de base plus :

- i) Interactions par courriel avec la clientèle
- ii) Interactions par clavardage avec la clientèle
- iii) Interactions par télécopie avec la clientèle
- iv) Analyse globale du parcours du client
- v) Analyse personnalisée, tableaux de bord et rapports
- vi) Intégration des médias sociaux

## 2.2. **Fonctions exclusives aux entreprises.**

- i) Gestion des membres du personnel
- ii) Solution conforme à la norme de l'industrie des cartes de paiement
- iii) Assistant virtuel qui utilise l'intelligence artificielle

Les fonctions du Centre de contact en nuage de Rogers pour les entreprises, ainsi que toutes les fonctions additionnelles qui ne sont pas mentionnées ci-dessus, devront être approuvées par la Gestion des produits et leur prix devra être indiqué avant la mise en œuvre.

- 2.3. **Prise en charge des appareils.** Le Centre de contact en nuage de Rogers est en mesure d'établir le trajet téléphonique jusqu'au spécialiste au moyen de tout téléphone connecté au réseau téléphonique public commuté. L'autre avantage de cette souplesse en matière de téléphonie est qu'elle favorise la mise en œuvre d'un plan de continuité des activités pour que les spécialistes puissent travailler à distance si on le leur demande. Le trajet téléphonique privilégié entre le Centre de contact en nuage et le spécialiste est l'utilisation de la technologie de connectivité SIP de Rogers, de MS Teams de Rogers ou d'un appareil Unisson.

Le Service CCC de base n'exige pas le déploiement d'équipement dans les locaux du Client.

- 2.4. **Session SIP.** Les services SIP sont fournis au Client en unités connues sous le nom de sessions. Chaque session SIP est l'équivalent IP d'une voie téléphonique PRI. Le Centre de contact en nuage est configuré pour gérer trois sessions SIP pour chaque spécialiste actif. Ainsi, le spécialiste peut communiquer avec un client pendant que deux autres clients sont en attente. Chaque spécialiste ne peut faire qu'un seul appel sortant. Il est possible d'acheter d'autres services SIP de Rogers pour répondre aux besoins accrus en ce qui a trait à la mise en file d'attente téléphonique.

Les services de connectivité par technologie SIP de Rogers permettent aux clients de faire des appels locaux entre tous les centres tarifaires de services SIP de Rogers au Canada, qui peuvent être mis à jour de temps à autre, sans engager de frais d'interurbain. Les minutes et les frais d'interurbain s'appliquent aux appels acheminés au Canada, à l'extérieur des centres tarifaires de Services SIP de Rogers, et à tous les appels acheminés vers d'autres pays.

- 2.5. **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 de connectivité par technologie SIP. 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 de numéros sans frais permettent au Client de recevoir des appels entrants, qui lui seront facturés, en provenance d'une ou de plusieurs destinations internationales. 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.

- 2.6. **Tranches de facturation.** Les appels à des numéros sans frais seront facturés en tranches de six (6) secondes, pour une durée minimale de trente (30) secondes.

3. **Modalités relatives au Produit.**

- 3.1. **Frais de résiliation.** Si le Client résilie les Services CCC de Rogers pour quelque raison autre qu'un motif autorisé aux termes de l'Entente, ou si Rogers résilie les Services CCC pour un motif autorisé aux termes de l'Entente, le Client devra payer à Rogers, à titre de dommages-intérêts liquidés et non en tant que pénalité, un montant correspondant à la somme des éléments suivants :

- i) cinquante pour cent (50 %) des frais mensuels moyens pour les Services résiliés (tel que calculé au cours des trois mois précédents) multiplié par le nombre de mois qui restent à écouler dans la Durée du service 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 de tierces parties pour le reste de la Durée du service en raison de la résiliation anticipée des Services applicables qui excèdent le montant de sous-section i) ci-dessus;
- iii) un montant forfaitaire représentant la valeur restante amortie des frais d'installation ou des frais ponctuels associés aux Services résiliés ayant été cédés ou offerts au rabais par Rogers en échange de l'engagement du Client pour la Durée du service applicable à de tels Services.

Si le Client résilie les Services avant l'échéance de la Durée du service 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.

- 3.2. **Frais.** Les Services CCC seront fournis au tarif par spécialiste indiqué dans la Soumission de produit. L'activation exige au moins cinq (5) sessions de spécialistes simultanées. De plus, les modifications ou les personnalisations des Services CCC demandées par le client seront facturées en fonction d'un taux horaire et du prix du matériel, sous réserve des frais minimums de deux (2) heures. Lorsque le Client demande un transfert, un changement de technologie ou l'ajout de services nouveaux ou actuels relatifs aux Services CCC, Rogers pourrait imputer des frais de déménagement, d'ajout ou de changement (MAC) au Client. Les Services CCC sont facturés mensuellement par abonnement de spécialiste. La facturation des Services de Centre de contact en nuage commence dès le début du prochain cycle de facturation. Les frais mensuels ne seront pas calculés au prorata pour le premier mois partiel de l'abonnement.
- 3.3. **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 CCC, l'heure (ou la durée) de l'appel sera déterminée par le système du Réseau de Rogers.
- 3.4. **Utilisation non autorisée.** Si le Client constate que les Services CCC sont utilisés sans autorisation, il doit en aviser Rogers sans tarder en communiquant avec le Service à la clientèle. 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 CCC.
- 3.5. **Fonctions d'appel.** Les Services CCC ne prennent pas en charge les appels directs à la réception ni l'assistance téléphonique des appels (notamment les appels à frais virés, les appels facturés à des tiers, les appels sur les lignes 900 ou les appels payés par carte d'appel). Les services SIP ne peuvent prendre en charge les appels aux services 3-1-1, 5-1-1, 7-1-1 ou 9-1-1 ni les appels aux autres services n-1-1.
- 3.6. **Service d'urgence 9-1-1.** Les appels au service d'urgence 9-1-1 ne peuvent pas être faits à partir de l'interface du Centre de contact en nuage. Ces appels doivent être faits à partir des lignes locales et non pas comme des appels sortants au moyen du Service CCC.
- 3.7. **Interruption de service.** Relativement aux Services de connectivité par technologie SIP, 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 lignes téléphoniques du Client entre l'entreprise de téléphonie locale antérieure du Client et 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.
- 3.8. **Messages indésirables.** La transmission d'appels indésirables et l'utilisation des Services CCC pour diffuser ou transmettre de la publicité non sollicitée par télécopieur sont régies par le Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes. La diffusion de messages vocaux, de publicité par

téléphone et par télécopieur non sollicités au moyen des Services CCC est interdite. Le Client n'utilisera pas les Services CCC pour envoyer ou transmettre des messages ou des publicités indésirables. En cas de manquement à cette disposition, Rogers peut mettre fin aux Services CCC au motif d'utilisation abusive.

#### 4. **Niveaux de service.**

- 4.1. **Politique.** Le rendement des Services CCC d'un Client doit être conforme aux indices applicables stipulés dans les niveaux de service ci-après.
- 4.2. **Accès à l'entente de niveau de service.** Si le Client achète les Services de transmission CCC de Rogers, les ententes de niveau de service (ENS) qui découlent de ces services seront telles que prévues dans l'Annexe de produit pour le réseau privé.
- 4.3. **ENS en matière de Disponibilité du réseau.** La Disponibilité du réseau est une ENS qui valide la fiabilité des Services CCC sur le Réseau de base de Rogers. La Disponibilité du réseau est offerte au Client dans le cadre de ses Services CCC.
- 4.3.1. **Engagement en matière de Disponibilité du réseau.** Si la Disponibilité du réseau n'atteint ou ne dépasse pas le pourcentage stipulé au Tableau 1 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<sup>e</sup>) 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 un Client croit que Rogers n'a pas respecté son engagement en matière de pourcentage de Disponibilité du réseau comme stipulé au Tableau 1, le Client doit communiquer avec son représentant des 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 1.

**Tableau 1 : Engagement en matière de Disponibilité du réseau**

Engagement de Disponibilité du réseau	Crédit de service
Supérieur ou égal à 99,9 %	10 % des frais mensuels récurrents des Services CCC pour les Sessions CCC touchées

#### 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 CCC d'un mois civil spécifique ne pourra dépasser les frais mensuels récurrents totaux pour les Services CCC touchés d'un Client, qui ont été facturés au cours d'un tel mois.

**Tableau 2 : Engagement en matière de Disponibilité des Services de Centre de contact en nuage**

Critère d'évaluation du niveau de service	Objectif du niveau de service
Disponibilité du Service de Centre de contact en nuage	99,9 %

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

La Disponibilité du service des Composantes de base du Centre de contact en nuage est mesurée comme suit :

$$100^* \left( \frac{[\text{Nbre total de minutes dans un mois} - \text{Temps de panne acceptable}] - [\text{Temps Hors service en minutes pour tous les incidents de gravité 1 pour l'Emplacement touché}]}{(\text{Nbre total de minutes dans un mois} - \text{Temps de panne acceptable})} \right)$$

#### 4.6. **Crédit de service relatif à la Disponibilité des services.**

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

**Tableau 3 : Crédits de service dans le cadre de l'engagement en matière de Disponibilité des Services de Centre de contact en nuage**

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

- 4.6.3. **Crédit de service mensuel.** Le total cumulatif combiné des Crédits de service accordés au Client à l'égard de ses Services de Centre de contact en nuage au cours d'un mois civil donné ne pourra dépasser le total des frais mensuels récurrents du Client pour ses Services de Centre de contact en nuage.
- 4.7. **Cible de niveau de service.**
- 4.7.1. **Disponibilité du portail administratif du Centre de contact en nuage.** Le Centre de contact en nuage de Rogers comprend un portail web sécuritaire qui permet aux Administrateurs de système désignés de gérer le système ainsi que les fonctions et les services accessibles aux utilisateurs. Les Cibles de délai moyen pour rétablir le service du portail administratif du Centre de contact en nuage sont les suivantes :

**Tableau 4 : Cibles de délai moyen pour rétablir le service**

<b>Niveau de gravité</b>	<b>Incidence sur le service</b>	<b>Cible de délai moyen pour rétablir le service</b>
Critique	Le portail du Centre de contact en nuage n'est pas du tout disponible. Les Administrateurs de système désignés ne peuvent se connecter au portail ni apporter de changements à la configuration du centre de contact en nuage. Les clients peuvent quand même faire des appels sortants et recevoir des appels entrants au moyen du Centre de contact en nuage.	4 heures
Important	Certaines ou la totalité des fonctions du portail du Centre de contact en nuage ne fonctionnent pas comme prévu. Par exemple, les	8 heures

	Administrateurs de système désignés ne peuvent pas mettre à jour les profils des spécialistes.	
Répercussions mineures	Les Administrateurs de système désignés doivent composer avec des difficultés qui n'affectent pas le service, p. ex. des délais dans le rafraîchissement des écrans, des problèmes d'alignement dans le formatage, etc.	Rogers déploiera des efforts commercialement raisonnables pour fournir une solution de rechange mutuellement acceptable ou pour corriger la situation si le problème ne peut être résolu dans la prochaine version publiée du service en question.

4.8. **Soutien.** Le Centre de contact en nuage de Rogers est un service géré. Rogers est donc responsable de l'exploitation et de la gestion de la plateforme de base du Centre de contact en nuage, ce qui comprend les applications de transmission de la voix, les RTPC et la connectivité du réseau de base et le portail web du Centre de contact en nuage. Ceci inclut l'ensemble de l'Équipement de Rogers et des logiciels connexes, lesquels seront pris en charge par Rogers lorsque le Client détiendra un abonnement mensuel valide au Centre de contact en nuage de Rogers.

Rogers fera ce qui suit :

- i) Diagnostiquer, dépanner et résoudre les incidents signalés de la plateforme de base du Centre de contact en nuage
- ii) Effectuer la maintenance ou les mises à jour nécessaires de l'équipement pour la plateforme de base du Centre de contact en nuage
- iii) Effectuer les mises à jour nécessaires de la plateforme de base du Centre de contact en nuage
- iv) Gérer l'utilisation de la capacité et les mises à jour nécessaires