

Le présent document énonce les dispositions relatives aux produits et/ou services de réseau 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 Téléphonie Affaires](#)

[Services Internet par câble d'affaires](#)

[Services Internet spécialisé](#)

[Services de pare-feu gérés](#)

[Services SIP](#)

[Services à longueur d'onde optique](#)

[Accès fixe sans-fil au réseau LTE](#)

## Services Téléphonie Affaires

Les présents termes portent spécifiquement sur les Services Téléphonie Affaires. Les Services Téléphonie Affaires de Rogers sont des services vocaux locaux, qui comprennent à la fois un service d'accès et quatre fonctions comprises, ainsi que des fonctions optionnelles et des forfaits d'appels interurbains et de numéros sans frais. Les Services Téléphonie Affaires utilisent un circuit en cuivre pour transmettre des services vocaux jusqu'au Site. Les Services Téléphonie Affaires présentent les composants suivants :

1. **Appels locaux standards par accès commuté.** Les Services d'appels locaux standards par accès commuté sont définis comme le produit vocal local de base de Rogers, constitué du service téléphonique de base avec une Zone d'appels locaux gérée par Rogers ainsi que des fonctions comprises suivantes : l'Affichage des appels, le Renvoi d'appel, l'Appel en attente et la Conférence à trois. Des frais mensuels récurrents s'appliquent, tels qu'ils sont indiqués dans l'Entente. De plus, le Client peut, sur demande, obtenir des fonctions d'appel optionnelles et les tarifs applicables.
2. **Fonctions d'appel optionnelles.** Les fonctions d'appel optionnelles suivantes sont offertes avec les Services Téléphonie Affaires, aux tarifs indiqués dans l'Entente :
  - Blocage de l'affichage des appels
  - Retour d'appel
  - Retour du dernier appel
  - Filtrage des appels
  - Blocage des appels à frais virés et de tiers
  - Recherche multiligne
  - Télé-réponse multiligne
  - Restriction de l'accès à l'interurbain
  - Messagerie vocale
  - Appel en attente visuel
3. **Services d'interurbain.** Les services d'interurbain de Rogers permettent les appels interurbains sortants qui proviennent des Services Téléphonie Affaires. Les services d'interurbain nord-américains sont offerts selon différents forfaits qui sont établis en fonction du volume mensuel prévu des services d'interurbain nord-américains requis par le Client, tel qu'il est indiqué dans l'Entente.
4. **Services de numéros sans frais.** Les services de numéros sans frais de Rogers permettent au Client de recevoir des appels entrants, qui lui sont facturés, en provenance de certains indicatifs du Canada, des États-Unis et de l'étranger. Les services de numéros sans frais offrent un acheminement des appels par l'entremise des Services Téléphonie Affaires. Un certain nombre de fonctions d'acheminement et de traitement des appels améliorées peuvent également être fournies par Rogers à la demande du Client. Les services de numéros sans frais nord-américains sont offerts selon différents forfaits qui sont établis en fonction du volume mensuel prévu des services de numéros sans frais nord-américains requis par le Client, tel qu'il est indiqué dans l'Entente.
5. **Tranches de facturation.** Les appels internationaux (sauf les appels internationaux sans frais) seront facturés en tranches de six (6) secondes, pour une durée minimale de trente (30) secondes. Tous les autres services d'interurbain et de numéros sans frais seront facturés en tranches de une (1) seconde, pour une durée minimale de trente (30) secondes.

## Modalités du Produit

1. **Frais de résiliation.** Si le Client résilie les 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.

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

2. **Durée de l'entente.** La Durée de l'entente pour tous les Services Téléphonie Affaires est d'un (1) mois, à moins de mention contraire stipulée dans l'Entente.
3. **Frais d'installation.** Si le Client demande la migration des Services Téléphonie Affaires existants, l'ajout de nouveaux Services Téléphonie Affaires ou une modification de technologie, Rogers pourrait exiger des frais de déménagement, d'ajout ou de changement au Client.
4. **Services d'interurbain.**
  - a) Les frais à la minute des services d'interurbain de Rogers sont établis en fonction des volumes de trafic interurbain prévus du Client, tels qu'ils sont indiqués dans l'Entente. Si le Client ne transmet pas les volumes de trafic interurbain prévus pendant deux (2) ou plusieurs mois consécutifs, Rogers se réserve le droit de rajuster les frais à la minute du Client pour les services interurbains pour l'avenir au niveau de frais à la minute reflétant mieux les volumes de trafic interurbain qu'utilise réellement le Client.
  - b) Les frais à la minute pour les services d'interurbain internationaux sont les frais internationaux réguliers de Rogers, à moins de mention contraire dans l'Entente.
  - c) Les tarifs des services interurbains offerts au Client sont conditionnels à ce que la répartition du trafic mensuel ne soit pas : (i) plus de 5 % des minutes totales d'appels qui ont comme point de départ ou d'arrivée les indicatifs régionaux (« IR ») 306/709, 819, 867, 705, 807, 418i ou tout autre indicatif régional qui pourrait éventuellement résulter d'une nouvelle numérotation de ceux-ci; et (ii) pas plus de 2 % du trafic du territoire continental des É.-U. ayant pour point de départ ou d'arrivée l'Alaska et 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.
  - d) En cas de revente de services d'interurbain par le Client sans le consentement de Rogers, celle-ci se réserve le droit de facturer des frais supplémentaires de 0,25 \$ la minute pour tous les appels acheminés par réseau mobile, cellulaire, numérique et (ou) service de communications personnelles et à toute autre destination non géographique à l'étranger.
  - e) Le Client peut choisir de recevoir de Rogers différents relevés détaillés sur les appels qui fournissent des renseignements sur ses services interurbains et sans frais. S'il y a divergence entre ces relevés et la facture de Rogers, les renseignements qui figurent sur la facture ont préséance.
  - f) 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.
5. **Services de numéros sans frais.**
  - (a) Les frais à la minute des services de numéros sans frais de Rogers sont établis selon les volumes de trafic prévus par le Client pour les numéros sans frais et indiqués dans l'Entente. 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 frais à la minute du Client pour les services de numéros sans frais pour l'avenir, au niveau de frais à la minute reflétant mieux les volumes de trafic pour les numéros sans frais utilisés par le Client.

- (b) Les frais à la minute pour les services de numéros sans frais internationaux sont les frais internationaux réguliers de Rogers, à moins de mention contraire dans l'Entente.
  - (c) 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 que publient les compagnies de téléphone, selon les tarifs exigés par ces compagnies.
  - (d) Rogers produira un devis sur demande pour des services de numéros sans frais internationaux (numéro universel de libre appel international ou numéro sans frais international). 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 de pays participants et disponibles par l'entremise du représentant de Rogers avec lequel il traite. Rogers n'a pas de contrôle sur les modalités relatives au service de numéros sans frais international et ne peut donc être tenue responsable des mesures prises unilatéralement par des administrations étrangères.
6. **Minutage des appels.** Les frais à la minute sont basés sur la durée des appels selon les tranches de facturation ci-dessus, pour chaque appel individuel, arrondis à la sixième décimale. Les fractions de tranches d'utilisation seront facturées comme des tranches complètes. Le minutage des appels commencera au moment où Rogers recevra un signal de réponse (lorsque disponible) et prendra fin au moment où l'équipement de commutation de Rogers recevra soit un signal de l'entreprise de téléphonie locale indiquant que l'interlocuteur appelé ou que celui qui a amorcé la communication a raccroché, soit un autre signal équivalent. Pour tous les Services Téléphonie Affaires, l'heure (ou la durée) de l'appel sera déterminée par le système de réseau de Rogers.
7. **Frais non autorisés.** Si le Client constate que les Services Téléphonie Affaires sont utilisés sans autorisation, il doit en aviser Rogers sans tarder en communiquant avec le Service à la clientèle d'affaires. 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 Téléphonie Affaires.
8. **Service d'urgence 9-1-1.** Les frais du service d'urgence 9-1-1 exigés par la municipalité ou la province du Client pourront être facturés chaque mois sur les frais mensuels de Rogers pour les Services Téléphonie Affaires, ou encore être facturés directement par la municipalité ou la province.
9. **Inscription à l'annuaire téléphonique.** Si le Client s'abonne aux Services Téléphonie Affaires, il recevra, sans frais, une copie du plus récent annuaire de la municipalité du Client, jusqu'à concurrence de une (1) copie pour quatre (4) voies téléphoniques. Des annuaires à jour seront également fournis sans frais. Le numéro de téléphone du Client sera publié dans l'annuaire téléphonique du district du Client, sauf si des dispositions ont été prises pour que le numéro de téléphone soit retiré de l'annuaire (non inscrit), et si les frais de service correspondants sont payés à terme échu. En cas d'erreurs ou d'omissions dans les annuaires, que cette erreur ou omission concerne ou non les numéros de téléphone, la responsabilité de Rogers à l'égard de telles erreurs ou omissions se limite au remboursement ou à l'affectation d'un crédit pour les frais associés à l'inscription en question, pendant la période au cours de laquelle l'erreur ou l'omission s'est produite. Le Client doit demander ce crédit auprès de Rogers dans les quatre-vingt-dix (90) jours suivant la publication de l'annuaire. Rogers produira un devis sur demande pour d'autres possibilités d'inscription à l'annuaire plus complexes, qui peuvent être offertes moyennant des frais additionnels.
10. **Services interurbains non prévus par le contrat.** Si Rogers devient le fournisseur de services d'accès vocal du Client, mais non son fournisseur de services interurbains, Rogers pourra fournir

des services interurbains au Client avant la mise en service par le fournisseur de services interurbains du Client afin de garantir ces services dans l'intervalle. Les appels interurbains avec composition directe seront facturés selon les tarifs mensuels courants de Rogers. Le Client convient qu'il sera responsable de tous les frais d'interurbain engagés au cours de cette période intermédiaire.

11. **Appels entrants provenant de téléphones publics nord-américains.** Si des appels provenant de téléphones publics nord-américains et internationaux ont été faits à l'un des numéros des Services Téléphonie Affaires du Client, des frais supplémentaires de 0,80 \$ par appel seront facturés au Client.
12. **Interruption de service.** Relativement aux Services Téléphonie Affaires, 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.
13. **Messages non sollicités.** La transmission d'appels non sollicités et l'utilisation des Services Téléphonie Affaires 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 Téléphonie Affaires est interdite. Le Client n'utilisera pas les Services Téléphonie Affaires pour envoyer ou transmettre des messages ou des publicités non sollicités. En cas d'un manquement à cette disposition, Rogers peut mettre fin aux Services Téléphonie Affaires au motif d'utilisation abusive.
14. **Numéros de téléphone.**
  - a) Rogers ne peut garantir la disponibilité d'un numéro de téléphone avant la mise en service du numéro de téléphone visé. Rogers ne pourra être tenue responsable à l'égard des réclamations, recours, mises en demeure, pertes ou dommages associés à la publicité, à la publication, à la distribution ou à toute autre utilisation d'un numéro de téléphone avant ou après la mise en service du numéro de téléphone.
  - b) Rogers se réserve le droit de changer des numéros de téléphone attribués aux Services Téléphonie Affaires si un tel changement est exigé par l'Administrateur de la numérotation canadienne, à savoir l'organisme qui régit l'attribution des numéros de téléphone au Canada. Rogers accepte de donner au Client un préavis raisonnable de tout changement de numéros de téléphone exigé, sauf si des circonstances échappant à sa volonté l'empêchent de le donner dans un délai raisonnable.

## Définitions

**Les définitions suivantes sont utilisées dans le cadre des Services Téléphonie Affaires. Toutes les expressions portant la majuscule initiale qui ne sont pas définies ci-dessous sont définies dans l'Entente.**

- 1.1.1 **international ou internationaux** – désigne le trafic de la transmission de la voix dont le point de destination est un pays autre que le Canada ou les États-Unis.
- 1.1.2 **nord-américains** – désigne le trafic de la transmission de la voix dont le point de destination est au Canada et aux États-Unis.
- 1.1.3 **Site** – s'entend d'un lieu géographique où sont livrés l'un ou plusieurs des Services du Client.

- 1.1.4 Zone d'appels locaux – s'entend de la région correspondant à la zone d'appels locaux désignée par Rogers ou l'entreprise de téléphonie locale, selon le cas.

## Services Internet par câble d'affaires

La présente termes énonce les dispositions relatives à l'abonnement du Client aux Produits et/ou aux Services décrits aux présentes tel que fournis par Rogers Communications Canada Inc. (« **Rogers** »), dont les détails sont stipulés dans l'Entente. La présente Les présentes termes est une annexe qui fait partie intégrante de l'Entente pour entreprises principale (l'« **Entente** ») conclue entre le Client et Rogers. Le Client convient qu'il sera lié par les modalités stipulées dans l'Entente qui comprennent, notamment, la présente Annexe ainsi que toute autre pièce jointe à l'Entente.

1. **Définitions.** Les définitions suivantes sont utilisées dans la présente termes. Tous les termes comportant une majuscule initiale qui sont employés aux présentes, mais qui n'y sont pas définis, ont la signification qui leur est attribuée dans l'Entente.
  - 1.1 **Accès Internet principal :** Le principal moyen utilisé par le Client pour se connecter à Internet. Dans le cadre des Services Internet par câble d'affaires, l'accès Internet principal est une connexion filaire entre l'Équipement de Rogers et le point de démarcation qui permet au Client de se connecter à Internet au moyen du Réseau de Rogers ou du réseau du FSI.
  - 1.2 **CPE :** Équipement des locaux d'abonné appartenant au Client ou fourni par ce dernier. Le CPE comprend tous les appareils installés au Site du Client afin d'assurer la connectivité aux services Internet Affaires par câble. Cet équipement représente la bordure du réseau local du Site du Client et ne fait pas partie du réseau ou de l'accès local lié aux services Internet Affaires par câble.
  - 1.3 **FSI :** Fournisseur tiers de services Internet faisant affaire avec Rogers pour les Clients à l'extérieur du Réseau de Rogers.
  - 1.4 **Heures d'ouverture :** De 8 h à 17 h, heure locale un Jour ouvrable.
  - 1.5 **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.
  - 1.6 **Maintenance planifiée :** Toute activité de maintenance effectuée sur le Réseau de Rogers auquel les installations du Client sont connectées. Ces activités sont normalement réalisées pendant la période de maintenance habituelle, soit du lundi au vendredi, de 0 h 01 à 6 h (heure locale).
  - 1.7 **Réseau de Rogers :** Réseau IP de base de Rogers et installation de câble appartenant à Rogers.
  - 1.8 **Services d'un FSI :** Services Internet par câble d'affaires fournis par Rogers à un Client au moyen du réseau d'un FSI.
  - 1.9 **Site :** Emplacement géographique où sont livrés un ou plusieurs des Services du Client.
2. **Description du produit. La présente termes porte spécifiquement sur les services Internet par câble d'affaires (les « Services ») qui permettent aux utilisateurs de profiter d'un accès et d'une connexion haute vitesse à Internet au moyen du réseau câblé de Rogers, là où il est offert, ou du réseau d'un autre fournisseur de services de communications d'importance pour les régions qui ne sont pas couvertes par le Réseau de Rogers. Les Services ont les caractéristiques ci-dessous.**
  - 2.1 **Type de connectivité du service :** Les Services sont fournis avec différents types de connectivité et de niveau de service, lesquels sont indiqués à l'Annexe 1 – Types de connectivité ci-jointe. Le type de connectivité pour les Services ainsi que les frais mensuels récurrents associés sont indiqués dans l'Entente.
  - 2.2 **Location de l'Équipement de Rogers :** Les frais mensuels récurrents indiqués dans l'Entente

peuvent comprendre une ligne unique pour les frais mensuels de location de Matériel, qui peut comprendre notamment les modems, les points d'accès et tout autre équipement. Dans tous les autres cas, les frais de location de Matériel sont inclus dans les frais mensuels récurrents des Services. Le Matériel loué constitue l'Équipement de Rogers, tel que défini dans l'Entente.

- 2.3 Services d'installation et de configuration** : Tous les niveaux de service comprennent les services d'installation de base. Cependant, certains niveaux de service, ainsi que l'ajout de Fonctions supplémentaires (tel que décrites ci-dessous), peuvent nécessiter des services d'installation et de configuration plus complexes. Ces derniers sont assujettis à des frais additionnels, lesquels feront l'objet d'une soumission à être présenté au Client. Le Client a le droit de refuser ces frais additionnels et d'annuler la commande de Services au Site en question sans avoir à payer les Frais de résiliation pour ces Services.
- 2.4 Fonctions supplémentaires** : Selon le type de connectivité et le niveau de service choisis par le Client, les Services comprennent certaines des fonctions supplémentaires suivantes ou ces fonctions sont offertes en option, comme indiqué à l'Annexe 1 – Types de connectivité.
- 2.4.1 Sécurité avancée** : La fonction de Sécurité avancée repose sur une composante fondamentale d'Internet appelée système de noms de domaine (« **DNS** » sigle anglais signifiant Domain Name System). Le DNS est un système qui convertit automatiquement les adresses Internet en adresses numériques utilisées par les ordinateurs, les téléphones intelligents et les tablettes. La fonction de Sécurité avancée gère une liste dynamique d'adresses Internet connues qui présentent des menaces à la sécurité. Cette liste est mise à jour en temps quasi réel. Lorsqu'on tente de se connecter à un site web compromis, la connexion n'est pas effectuée et l'avis de page « bloquée » apparaît. Les Services comprennent également une protection en nuage contre les logiciels malveillants sur le réseau. La protection contre les logiciels malveillants n'est pas un pare-feu et le Client est responsable de la sécurité de l'appareil.
- 2.4.2 Sauvegarde sans fil LTE** : Cette fonction utilise un modem bibande qui détecte les circonstances où la connexion Internet par câble d'affaires est hors service et achemine automatiquement le trafic Internet sur le réseau sans-fil LTE de Rogers. La Sauvegarde sans fil LTE doit en tout temps demeurer connectée à l'accès filaire associé à cette Sauvegarde sans fil LTE par Rogers au moment de l'activation de cette fonction. La Sauvegarde sans fil LTE est offerte sans frais additionnels jusqu'à ce que le modem bibande détecte que la connexion Internet par câble d'affaires est de nouveau disponible et redirige le trafic du Client vers la connexion principale.
- 2.4.3 WiFi Affaires** : Cette fonction améliore les capacités WiFi au-delà des capacités habituelles du modem. Un nombre limité de points d'accès WiFi préconfigurés est fourni. Le Client peut être admissible à la location de points d'accès supplémentaires pour certains services.
- 2.4.4 Avantage sécurité** : Cette fonction est offerte au moyen d'un appareil qui offre une gestion du réseau étendu et des fonctions de sécurité évoluées qui s'ajoutent à celles offertes par la Sécurité avancée. Rogers fournira une configuration par défaut sur l'appareil. Des frais additionnels peuvent s'appliquer aux configurations additionnelles.
- 2.4.5 Portail de surveillance** : Cette fonction permet au Client d'accéder à un portail de surveillance dans lequel il peut surveiller le rendement de ses Services, comme leur disponibilité. Le Client pourrait être en mesure d'y effectuer certains changements de configuration de base. Certaines configurations des Services peuvent être amorcées à partir de ce portail de surveillance et pourraient entraîner des frais additionnels ou un changement des frais mensuels récurrents du Client. Les fonctionnalités du portail sont fournies « telles quelles » et « telles que disponibles », et peuvent modifiées de temps à autre sans préavis. Le portail de surveillance est une fonction supplémentaire des Services qui peut être annulée en tout temps. Le Client ne peut mettre fin aux Services en raison d'une telle annulation, d'une panne ou de la non-disponibilité du portail de surveillance.
- 2.5 Facturation intégrée / en lot** : Rogers offre au Client un service de facturation mensuelle

consolidée qui consiste en un sommaire de facturation indiquant les frais du mois précédent, le dernier paiement, les frais courants, les frais ajoutés à la facture actuelle, les taxes et le total. Une facture détaillée indiquant les nouveaux Sites, les frais du mois courant et une liste de tous les Sites qui reçoivent des Services y est jointe. Ce rapport comprend le nom du Client, l'adresse d'installation, la période de facturation et le coût total par Site. La facture est émise au même jour de chaque mois et calculée au prorata pour les mois de service partiels.

### 3. Modalités relatives au Produit

**3.1 Frais de résiliation** : Si le Client met fin aux Services pour toute raison autre qu'un motif valable tel que prévu à l'Entente, ou si Rogers met fin aux Services pour un motif valable tel que prévu à l'Entente, le Client paiera à Rogers, à titre de dommages-intérêts fixés à l'avance et non en tant que pénalité, un montant égal à la somme de:

- (a) cinquante pour cent (50 %) des frais mensuels moyens pour les Services résiliés (déterminés selon la moyenne des trois mois précédents), multipliés par le nombre de mois restant à la Durée initiale du service à compter de la date d'entrée en vigueur de la résiliation;
- (b) tous les frais que Rogers doit continuer de payer à de tierces parties pour le reste de la Durée initiale du service en raison de la résiliation anticipée des Services, qui excèdent le montant de la sous-section (a) ci-dessus;
- (c) un montant forfaitaire représentant la valeur restante amortie des frais d'installation ou des frais ponctuels associés aux Services résiliés qui ont été annulés ou qui ont fait l'objet d'un rabais compte tenu de l'engagement du Client pour la Durée initiale du service applicable à de tels Services;
- (d) si les coûts du Matériel ont été amortis dans les frais mensuels, cent pour cent (100%) de la valeur restante de ce Matériel.

Si le Client met fin aux Services avant l'expiration de la Durée initiale du service, il doit soit retourner à Rogers tout l'Équipement de Rogers associé aux Services, soit payer à Rogers la valeur de cet Équipement de Rogers, comme déterminée uniquement par Rogers.

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

**3.2 Facturation** : Les frais mensuels récurrents pour les Services sont facturés à l'avance le premier jour de chaque mois, tandis que les frais d'utilisation excédentaire sont perçus rétroactivement chaque mois. La facturation pour les Services commencera à s'appliquer à compter de la Date d'entrée en vigueur du service. 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 informera le Client de la Date d'entrée en vigueur du service par le biais d'une facture ou autrement.

**3.3 Transition de l'accès** : Toute installation d'accès aux Services qui est sous-traitée par Rogers à un tiers peut en tout temps être remplacée par des installations d'accès 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.

**3.4 Frais additionnels** : Les circonstances suivantes peuvent donner lieu à des frais additionnels à payer par le Client relativement aux Services :

**3.4.1 Rendez-vous manqué** : Le Client doit être présent au Site à la date et à l'heure convenues pour que le technicien responsable de l'installation puisse y accéder. Si le technicien arrive au Site et qu'il n'y a pas accès, des frais de rendez-vous manqué de 100 \$ seront facturés au Client.

- 3.4.2 Annulation/report** : Des frais de 100 \$ seront facturés pour les commandes ou les rendez-vous d'installation annulés ou reportés dans les deux (2) Jours ouvrables précédant la date d'installation prévue.
- 3.4.3 Défaut de fournir une lettre d'autorisation** : S'il est impossible d'effectuer l'installation en raison de l'omission du Client de fournir une lettre d'autorisation signée, telle que décrite ci-dessous, avant le moment de l'installation au Site, des frais d'annulation de 100 \$ seront facturés au Client.
- 3.4.4 Autres frais exigés par le FSI** : À moins qu'il n'en soit convenu autrement ponctuellement, les frais exigés par le FSI tiers seront facturés au Client au prix coûtant.
- 3.4.5 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 termes 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 additionnels, qui seront précisés sur demande.
- 3.5 Utilisation non autorisée de la Sauvegarde sans fil LTE** : Lorsqu'un Client achète un service Internet par câble d'affaire avec un niveau de service Pro comprenant la Sauvegarde sans fil LTE ou tout autre service décrit dans l'Entente comme une connectivité secondaire sans fil pour une connexion filaire, le Client n'est pas autorisé à utiliser cette Sauvegarde sans fil LTE comme principal accès Internet. Si le Client utilise la fonction de Sauvegarde sans fil LTE comme principale connexion Internet, il enfreindra les modalités de la présente termes et Rogers peut, à sa seule discrétion, facturer au Client l'utilisation excédentaire au tarif en vigueur pour les services Accès fixe sans-fil au réseau LTE de Rogers avec une Durée initiale du service similaire et/ou mettre fin aux Services en facturant au Client les Frais de résiliation applicables.
- 3.6 Matériel** : Le Matériel acheté auprès de Rogers est couvert par la garantie originale du fabricant. Si le Client en fait la demande, l'équipe des ventes de Rogers lui fournira les renseignements à jour concernant la garantie du Matériel. Le risque de perte ou d'endommagement du Matériel sera assumé par le Client dès la livraison chez ce dernier, nonobstant le fait qu'il en deviendra le propriétaire au moment du dernier paiement, le cas échéant.
- 3.7 Configuration du modem ou du routeur** : Les modems, les routeurs et les autres appareils sont configurés pour offrir le rendement maximal du Type de connectivité (tel qu'indiqué à l'Annexe 1) entre le point de démarcation du Site et le Réseau de Rogers. La vitesse de téléchargement réelle dépend du trafic sur Internet, du serveur et d'autres facteurs.
- 3.8 Configurations prises en charge** : Les Services sont conçus pour fonctionner de façon optimale avec certaines configurations de Matériel et de Logiciel prises en charge. Le Client peut en faire la demande à Rogers. Les changements de configuration apportés par le Client à tout Matériel utilisé conjointement avec les Services peuvent entraîner une dégradation du rendement et une réduction du débit.
- 3.9 Commandes de service** : Le Client peut : (i) commander des Services destinés à de nouveaux Sites ou à des Sites existants; et (ii) demander des changements, des ajouts ou des désactivations relativement aux Services commandés antérieurement destinés aux Sites existants; dans chacun des cas, en présentant une Soumission de produit signée précisant les Services à commander, à modifier, à ajouter ou à désactiver, selon le cas. Rogers peut accepter ou refuser ce type de commandes.
- 3.10 Lettre d'autorisation** : Avant la date d'installation prévue des Services, le Client doit s'assurer d'avoir une lettre d'autorisation (« **Lettre** ») signée par le propriétaire du Site pour tous les Sites n'appartenant pas au Client. La Lettre, dont le format et le contenu respectent les exigences de Rogers, doit autoriser Rogers à installer au Site les Services et l'Équipement de Rogers qui y est associé.

- 3.11 Changements apportés aux Services** : Les Services à fournir à la Date d'entrée en vigueur du service sont décrits aux présentes, mais sont sujets à de légères modifications à l'occasion. Pour connaître la plus récente description des Services provenant d'un FSI, veuillez consulter le [www.rogers.com/affaires](http://www.rogers.com/affaires). Les particularités des Services peuvent varier d'un Site à l'autre, en fonction de l'emplacement du Site et du moment de l'approvisionnement. Rogers peut cesser d'offrir certains Services ou les modifier de temps à autre. Si Rogers met fin aux Services ou les modifie, elle offrira un autre service Internet par câble d'affaires conforme aux services commerciaux de connexion généralement offerts par Rogers à d'autres clients commerciaux. Si un FSI met fin à un Service fourni par Rogers en vertu des présentes ou s'il le modifie et qu'il offre des services comparables et à un prix similaire à ceux initialement offerts par Rogers aux termes des présentes, Rogers peut fournir ce service alternatif au Client.
- 3.12 Services de FSI** : À la demande du Client, Rogers fournira à ce dernier une liste à jour des FSI pour les Services obtenus à l'extérieur du Réseau de Rogers. Les particularités de ces Services fournis par un FSI peuvent varier d'un Site à l'autre. Les frais mensuels récurrents et non récurrents de ces Services seront indiqués dans l'Entente pertinente.
- 3.13 Services de connexion secondaire LTE** : Pour que les services de connexion secondaire LTE fonctionnent, le Client doit accepter de garder l'appareil LTE connecté au modem de Rogers en tout temps. Le Client n'aura pas accès aux éléments administratifs des Services pour les administrer lui-même; l'administration de l'appareil et sa configuration seront effectuées par Rogers seulement. Le Client reconnaît que, dans certaines circonstances, le signal LTE au Site du Client pourrait être insuffisant pour prendre en charge la connexion secondaire LTE. Par conséquent, cette fonction pourrait ne pas être offerte pour ce Site. Dans un tel cas, le Client peut acheter les Services sans la connexion secondaire LTE ou annuler la commande pour les Services à ce Site sans avoir à payer les Frais de résiliation applicables.
- 3.14 GARANTIE** : SAUF SI LES LOIS APPLICABLES LE PRESCRIVENT AUTREMENT, LES SERVICES SONT FOURNIS « TELS QUELS » ET « SELON LA DISPONIBILITÉ » SANS GARANTIE NI CONDITION DE TOUTE SORTE. SANS LIMITER LA GÉNÉRALITÉ DE CE QUI PRÉCÈDE, ROGERS ET LES 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.

## Annexe 1 – Types de connectivité

Types de connectivité	Niveau de service				
	Élan pour affaires de Rogers 30i	Élan pour affaires de Rogers 100i	Élan pour affaires de Rogers 150i	Élan pour affaires de Rogers 500i	Élan pour affaires de Rogers gigabit
<b>Configurations de la connectivité filaire du modem et du CPE</b>	Jusqu'à 30 Mbps en aval / 5 Mbps en amont	Jusqu'à 100 Mbps en aval / 10 Mbps en amont	Jusqu'à 150 Mbps en aval / 20 Mbps en amont	Jusqu'à 500 Mbps en aval / 20 Mbps en amont	Jusqu'à 1000 Mbps en aval / 50 Mbps en amont
<b>Adresses IP offertes</b>	1 dynamique	1 dynamique ou 1/5 statiques	1 dynamique ou 1/5 statiques	1 dynamique ou 1/5 statiques	1 dynamique ou 1/5 statiques
	<b>Internet Affaires de Rogers 30i</b>		<b>Internet Affaires de Rogers 150i</b>	<b>Internet Affaires de Rogers 500i</b>	<b>Internet Affaires de Rogers gigabit</b>
<b>Configurations de la connectivité filaire du modem et du CPE</b>	Jusqu'à 30 Mbps en aval / 5 Mbps en amont		Jusqu'à 150 Mbps en aval / 20 Mbps en amont	Jusqu'à 500 Mbps en aval / 20 Mbps en amont	Jusqu'à 1000 Mbps en aval / 50 Mbps en amont
<b>Adresses IP offertes</b>	1 dynamique		1 dynamique	1 dynamique	1 dynamique
<b>Fonctions offertes</b>	Sécurité avancée Portail de surveillance		Sécurité avancée Portail de surveillance	Sécurité avancée Portail de surveillance	Sécurité avancée Portail de surveillance
<b>Fonctions en Options</b>	Avantage Sécurité		Avantage Sécurité	Avantage Sécurité	Avantage Sécurité
	<b>Internet Affaires Pro de Rogers 30i</b>		<b>Internet Affaires Pro de Rogers 150i</b>	<b>Internet Affaires Pro de Rogers 500i</b>	<b>Internet Affaires de Rogers gigabit</b>
<b>Configurations de la connectivité filaire du modem et du CPE</b>	Jusqu'à 30 Mbps en aval / 5 Mbps en amont		Jusqu'à 150 Mbps en aval / 20 Mbps en amont	Jusqu'à 500 Mbps en aval / 20 Mbps en amont	Jusqu'à 1000 Mbps en aval / 50 Mbps en amont
<b>Connectivité sans fil</b>	Les vitesses peuvent varier selon divers facteurs liés au réseau et à l'environnement. L'utilisation se limite à la sauvegarde seulement. L'utilisation en tant que connexion principale à Internet est considérée comme une violation contractuelle.				
<b>Adresses IP offertes</b>	1 dynamique		1 dynamique	1 dynamique	1 dynamique
<b>Fonctions offertes</b>	Sécurité avancée Portail de surveillance Sauvegarde sans fil LTE		Sécurité avancée Portail de surveillance Sauvegarde sans fil LTE	Sécurité avancée Portail de surveillance Sauvegarde sans fil LTE	Sécurité avancée Portail de surveillance Sauvegarde sans fil LTE
<b>Fonctions en Options</b>	Avantage Sécurité		Avantage Sécurité	Avantage Sécurité	Avantage Sécurité
			<b>Internet Affaires WiFi de Rogers 150i</b>	<b>Internet Affaires WiFi de Rogers 500i</b>	<b>Internet Affaires WiFi de Rogers gigabit</b>
<b>Configurations de la connectivité filaire du modem et du CPE</b>			Jusqu'à 150 Mbps en aval / 20 Mbps en amont	Jusqu'à 500 Mbps en aval / 20 Mbps en amont	Jusqu'à 1000 Mbps en aval / 50 Mbps en amont
<b>Adresses IP offertes</b>			1 dynamique	1 dynamique	1 dynamique
<b>Fonctions offertes</b>			Sécurité avancée Portail de surveillance WiFi Affaires	Sécurité avancée Portail de surveillance	Sécurité avancée Portail de surveillance

				WiFi Affaires	WiFi Affaires
<b>Fonctions en Options</b>			Avantage Sécurité	Avantage Sécurité	Avantage Sécurité
			<b>Internet Affaires Pro de Rogers avec WiFi 150i</b>	<b>Internet Affaires Pro de Rogers avec WiFi 500i</b>	<b>Internet Affaires Pro de Rogers avec WiFi gigabit</b>
<b>Configurations de la connectivité filaire du modem et du CPE</b>			Jusqu'à 150 Mbps en aval / 20 Mbps en amont	Jusqu'à 500 Mbps en aval / 20 Mbps en amont	Jusqu'à 1000 Mbps en aval / 50 Mbps en amont
<b>Connectivité sans fil</b>	Les vitesses peuvent varier selon divers facteurs liés au réseau et à l'environnement. L'utilisation se limite à la sauvegarde seulement. L'utilisation en tant que connexion principale à Internet est considérée comme une violation contractuelle.				
<b>Adresses IP offertes</b>			1 dynamique	1 dynamique	1 dynamique
<b>Fonctions offertes</b>			Sécurité avancée Portail de surveillance Sauvegarde sans fil LTE WiFi Affaires	Sécurité avancée Portail de surveillance Sauvegarde sans fil LTE WiFi Affaires	Sécurité avancée Portail de surveillance Sauvegarde sans fil LTE WiFi Affaires
<b>Fonctions en Options</b>			Avantage Sécurité	Avantage Sécurité	Avantage Sécurité

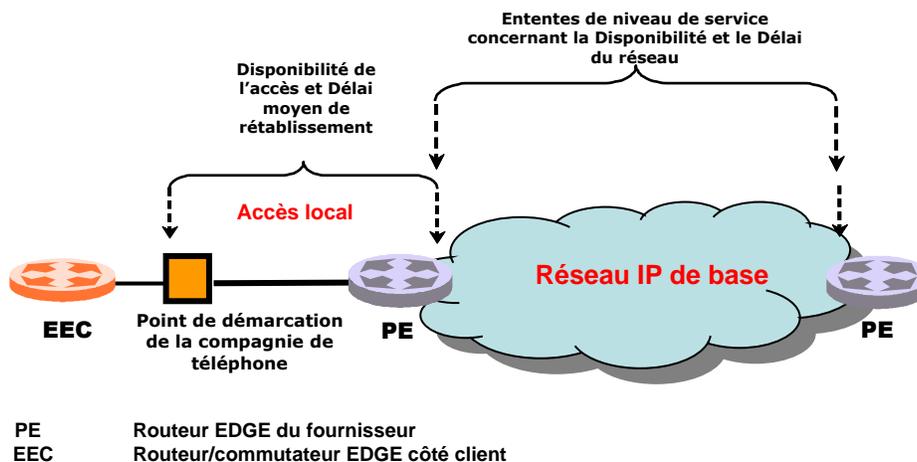
## Services Internet spécialisé de Rogers

Les présents termes portent précisément sur les Services Internet spécialisé de Rogers. Les Services Internet de Rogers sont des services de connexion Internet haute vitesse évolutifs pour les entreprises canadiennes compatibles avec des connexions Internet dont le débit peut atteindre 10 000 Mbps. Les Services Internet de Rogers sont offerts dans tout le Canada, et permettent aux Sites du Client de bénéficier d'un accès Internet par réseau Ethernet d'une grande fiabilité. Les Services Internet de Rogers présente les caractéristiques suivantes :

6. **Fiabilité et rendement des services.** Les Services Internet de Rogers permettent au Client de bénéficier d'une connexion Internet fiable et très rapide. Les Services sont :
- offerts sur le réseau IP de niveau 1 à grande disponibilité de Rogers qui comprend plus de 100 principaux points de présence dans tout le pays, ou sur le réseau IP de l'une des entreprises de télécommunications de niveau 1 du même secteur que Rogers;
  - pris en charge sur le réseau de Rogers par des spécialistes de réseaux appliqués et compétents, travaillant à un centre du Service à la clientèle Affaires accessible tous les jours de l'année, 24 heures sur 24;
  - appuyés par un taux de disponibilité de service hors pair et des Ententes de niveau de service en matière de délai moyen de réparation (« mean time to repair » ou « MTTR »).

Un aperçu de l'architecture du réseau des Services Internet de Rogers est présenté dans le Diagramme 1 ci-après.

7. **Accès au réseau.** Les Services Internet de Rogers sont très évolutifs, offrant des débits progressifs pouvant atteindre 10 000 Mbps. Les Services Internet de Rogers gèrent diverses technologies d'accès au réseau, notamment les suivantes :
- Accès Ethernet (ET1 (unique ou liée); E10; E100; GigE; 10GigE)
  - Ethernet par câble (diverses vitesses)
  - Accès DSL



**Diagramme 1 – Aperçu de l'architecture**

8. **Services Internet spécialisés.** Grâce aux Services Internet spécialisés, le Client peut bénéficier des débits garantis en matière de bande passante tout au long du mois sans avoir à payer de frais d'utilisation excédentaire. Le débit garanti peut être fixé à la vitesse de port maximale des Services Internet de Rogers.

#### Caractéristiques des Services Internet spécialisés

- Structure interconnectée offrant plus de 200 réseaux IP uniques.
- Redondance géographique du réseau fédérateur avec des millions d'abonnés qui y sont directement connectés.
- Vitesses de services allant de 1,5 Mbps à 10 000 Mbps.

#### **Modalités du Produit**

1. **Frais de résiliation.** Si le Client résilie les Services Internet de Rogers pour toute autre raison qu'un motif valable autorisé aux termes de l'Entente, ou si Rogers résilie les Services Internet de Rogers 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, les Frais de résiliation qui sont d'un montant égal à la somme des éléments suivants:
  - (a) 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;
  - (b) tous les frais que Rogers s'est engagée à continuer de payer à des 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 (a) ci-dessus;
  - (c) un montant forfaitaire représentant la valeur restante amortie des frais d'installation ou des frais ponctuels associés aux Services résiliés ayant été cédés ou offerts à rabais par Rogers en échange de l'engagement du Client pour la Durée 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 sera payable à la date d'entrée en vigueur de toute résiliation.

2. **Facturation.** Les frais mensuels récurrents pour les Services Internet de Rogers sont facturés à l'avance, le premier de chaque mois et les frais d'utilisation excédentaire sont facturés mensuellement à terme échu. Les frais pour les Services Internet de Rogers commenceront à s'appliquer à compter de la Date d'entrée en vigueur des Services. Lors du premier mois de service, les frais seront calculés au prorata sur 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 des Services au moyen d'une facture ou autrement. Des crédits de niveau de service seront appliqués à la facture du Client dans un délai de deux cycles de facturation après l'approbation par Rogers d'une demande du Client.
3. **Travaux supplémentaires.** Les travaux demandés par le Client et exécutés par Rogers ou ses entrepreneurs à l'extérieur de la portée des termes présentes seront facturés au Client selon la tarification courante de Rogers pour la main-d'œuvre et le matériel. Le travail demandé et effectué en dehors des heures d'ouverture normales de Rogers (voir ci-après) sera assujéti à des frais additionnels, qui seront précisés sur demande.
4. **Transition d'accès.** Toutes installations d'accès aux Services sous-traités par Rogers à une tierce partie peuvent, en tout temps, être remplacées par des installations d'accès fournies par Rogers. Dans un tel cas, afin de faciliter la transition et d'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.

5. **Garantie relative à la configuration et à l'installation**

- (a) Si la configuration et l'installation de l'équipement du Client ont été effectuées par Rogers, Rogers garantit qu'elle corrigera toute défaillance opérationnelle ou de rendement ou de sécurité liée à la configuration ou à l'installation de l'équipement du Client, sans frais, pendant une période de soixante (60) jours après la Date d'entrée en vigueur du service. Si Rogers fournit des services de gestion des défaillances pour l'équipement du Client dans le cadre des Services Internet de Rogers, Rogers garantit qu'elle corrigera les défaillances opérationnelles ou de rendement ou de sécurité liées à la configuration ou à l'installation de l'équipement du Client, sans frais, pendant la Durée du service de ces services de gestion des défaillances.
- (b) La présente garantie ne vise que la configuration et l'installation initiales de l'équipement du Client fournies par Rogers ou ses sous-entrepreneurs ou la configuration et l'installation révisées de l'équipement du Client complétées dans le cadre de la gestion des changements de Rogers.
- (c) La présente garantie ne vise pas les pertes ou les dommages subis par le Client en raison de Temps de panne acceptables, en plus de ce qui suit :
- Les défaillances de matériel, du système d'exploitation et des applications ou l'atteinte à la sécurité des composantes du réseau local, des composantes du réseau étendu, des serveurs ou des postes de travail qui ne sont pas gérés par Rogers;
  - Les défaillances ou les atteintes à la sécurité causées par une mauvaise installation de l'équipement du Client par une partie autre que Rogers ou son entrepreneur;
  - Le défaut par le Client d'appliquer les outils de corrections ou les rehaussements lorsque Rogers l'a demandé;
- et Rogers ne saurait en être tenue responsable.
- (d) Rogers et ses entrepreneurs ne sauraient être tenus responsables de la perte de l'information ou des données du Client, ou de toute partie de ceux-ci, ni de la perte d'utilisation de ceux-ci. Toute obligation qui découle des termes présentes est assujettie à la disposition sur la responsabilité prévue dans l'Entente.

6. **Matériel.** Tout matériel acheté auprès de Rogers est couvert par la garantie originale du fabricant du matériel. Sur demande, l'équipe des ventes de Rogers fournira au Client de l'information à jour sur la garantie pour le matériel. Le risque de perte ou de dommage aux biens ou au matériel incombe au Client au moment où celui-ci les a reçus sur place, nonobstant le fait que le titre de propriété de tous les biens et le matériel ne sera transféré au Client qu'au moment du paiement final, le cas échéant.

7. **Entretien du matériel.** Les frais relatifs à l'entretien du matériel sont facturés annuellement et payables au moment de la mise en service et à chaque date anniversaire subséquente de cette mise en service, le cas échéant. Ces Services d'entretien, à moins d'être résiliés par écrit par le Client au moins soixante (60) jours avant la date anniversaire de la Durée de l'Entente, seront renouvelés automatiquement chaque année jusqu'à l'expiration de la Durée de l'Entente pour les Services associés. Si des Services d'entretien du matériel sont fournis par le fabricant du matériel ou par une autre tierce partie, certaines modalités additionnelles pourraient s'appliquer.

8. **Outil de rapport du portail Web d'entreprise.** En accédant au portail Web d'entreprise de Rogers, le Client obtient facilement et rapidement des rapports sommaires sur le trafic. Le Client peut voir son utilisation dans un format graphique ou télécharger les renseignements en format CSV. Des rapports quotidiens, hebdomadaires et mensuels sont disponibles. Les rapports quotidiens indiquent les niveaux de trafic entrant et sortant à intervalles de cinq (5) minutes. Une sauvegarde de la base de données du portail web d'entreprise est faite à intervalles réguliers. Toutefois, si celle-ci doit être restaurée à partir de la sauvegarde, il se peut que les renseignements recueillis après la dernière sauvegarde soient perdus. Rogers ne fait aucune déclaration ni ne fournit aucune garantie quant à la disponibilité ou au fonctionnement du portail Web d'entreprise; celui-ci est fourni « tel quel » au Client.

9. **Portail de facturation électronique.** Rogers offre au Client un moyen rapide et pratique d'accéder à ses factures et aux renseignements sur son compte, par l'entremise d'un nouvel onglet dans le portail web d'entreprise de Rogers. La facturation électronique témoigne de l'engagement de Rogers à réduire l'empreinte environnementale de ses méthodes de facturation. Grâce au portail de facturation électronique, le Client peut accéder à l'historique de ses factures, passer en revue l'historique de ses paiements et générer des rapports de facturation personnalisés. Toutes les données enregistrées sur le portail de facturation électronique concernant des frais facturés au Client demeureront sur le site pendant au moins sept (7) ans. S'il advenait que les données sur le portail de facturation électronique diffèrent de celles sur la facture du Client, ces dernières auraient préséance.

## Entente de niveau de service

1. **Politique** Si le rendement des Services Internet de Rogers d'un Client n'est pas conforme aux indices de mesures applicables stipulés dans la présente Entente de niveau de service, Rogers émettra alors un crédit de service au Client. Tous les termes définis sont stipulés ci-dessous ou dans l'Entente.
2. **Engagements concernant la Disponibilité de l'accès et le Délai moyen de réparation**  
Les engagements concernant la Disponibilité de l'accès et le Délai moyen de la réparation sont offertes avec les Services Internet de Rogers.

### 2.1 Engagement concernant la Disponibilité de l'accès

2.1.1 **Engagement concernant la Disponibilité de l'accès.** Rogers offre au Client un engagement de rendement concernant la Disponibilité de l'accès. Les engagements en matière de Disponibilité de l'accès portent spécifiquement sur l'accès au réseau qui relie le site du Client au réseau IP. L'accès au réseau 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 CE ne sont pas désignés 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.

2.1.2 **Crédit de Disponibilité d'accès.** Si un Client estime que Rogers n'a pas respecté l'engagement de Disponibilité de l'accès pour un Site particulier au cours d'un mois de facturation donné, le Client devra communiquer avec son représentant de Rogers et demander un crédit dans les quinze (15) jours ouvrables à compter du quinzième (15<sup>e</sup>) jour du mois de facturation suivant. Après confirmation par Rogers que la Disponibilité de l'accès pour un site de Client particulier au cours d'un mois de facturation donné s'est avérée inférieure à l'engagement de Disponibilité de l'accès stipulé, Rogers émettra un Crédit de service au Client. Le Crédit de service correspondra au montant applicable indiqué dans le Tableau 1 pour les frais mensuels récurrents pour l'accès affecté au cours du mois concerné.

**TABLEAU 1 : Engagements de Disponibilité de l'accès par type d'accès**

<b>Sites canadiens</b>		
<b>Type d'accès</b>	<b>Disponibilité d'accès mensuel</b>	<b>Crédit de service</b>
Accès Ethernet (E10, E100 et GigE)	Plus de 99,9 %	10 % des frais mensuels d'Internet de Rogers pour le site spécifique du Client.
Ethernet par câble	Plus de 99,5 %	10 % des frais mensuels d'Internet de Rogers pour le site spécifique du Client.
Accès basé sur liaison xDSL	s.o.	s.o.
<b>Sites internationaux</b>		

Pour la disponibilité d'un accès aux sites internationaux, le Client doit communiquer avec le représentant des comptes de Rogers.

## 2.2 Engagement concernant le Délai moyen de réparation

2.2.1 Engagement concernant le Délai moyen de réparation. Rogers offrira au Client un crédit de service relatif au Délai moyen de réparation. Les engagements en matière de Délai moyen de réparation portent spécifiquement sur l'accès au réseau qui relie le site du Client au réseau IP. L'accès au réseau couvre tous les éléments à partir du routeur PE, inclusivement, jusqu'au point de démarcation de la compagnie de téléphone dans le site du Client. Les routeurs CE ne sont pas désignés comme faisant partie de l'accès au réseau. Les engagements en matière de Délai moyen de réparation sont basés sur l'emplacement et sur le type d'accès déployé au site du Client. Les engagements 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.

2.2.2 Crédit de Délai moyen de réparation. Si un Client estime que Rogers n'a pas respecté l'engagement de Délai moyen de réparation pour un Site particulier au cours d'un mois de facturation donné, le Client devra communiquer avec son représentant de Rogers et demander un crédit dans les quinze (15) jours ouvrables à compter du quinzième (15<sup>e</sup>) jour du mois de facturation suivant. Après confirmation par Rogers que le Délai moyen de réparation pour un site de Client particulier au cours d'un mois de facturation donné s'est avéré plus long que le Délai moyen de réparation stipulé, Rogers émettra un crédit de service au Client. Le crédit correspondra au montant applicable indiqué dans le Tableau 2 pour les frais mensuels récurrents pour l'accès affecté au cours du mois concerné.

**TABLEAU 2 : Engagements de Délai moyen de réparation par type d'accès**

Sites canadiens		
Type d'accès	Délai moyen de réparation mensuel	Crédit de service
Ethernet, accès	Moins de 4 h	10 % des frais mensuels d'Internet de Rogers pour le site spécifique du Client.
Ethernet par câble	Moins de 48 h	10 % des frais mensuels d'Internet de Rogers pour le site spécifique du Client.
Accès basé sur liaison xDSL	Moins de 48 h	10 % des frais mensuels d'Internet de Rogers pour le site spécifique du Client.
Sites internationaux		
En ce qui concerne le Délai moyen de réparation sur les sites internationaux, le Client doit communiquer avec un représentant des comptes Rogers.		

3. **Engagements concernant le Rendement du réseau.** Les engagements concernant le Rendement du réseau correspondent à une Entente de niveau de service qui valide la fiabilité du Réseau de base de Rogers. L'Entente de niveau de service sur la Disponibilité du réseau est incluse dans tous les formats de Services Internet de Rogers.

### 4. **Disponibilité du réseau.**

(a) Engagement en matière de Disponibilité du réseau. Si la Disponibilité du réseau ne dépasse pas le pourcentage stipulé au Tableau 3 pour des raisons autres que des Temps de panne acceptables, Rogers fournira alors un crédit de service au Client.

(b) Validation de la Disponibilité du réseau. Le Client doit demander les mesures de chaque mois auprès de son représentant des ventes 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.

(c) Crédit de Disponibilité du réseau. Si, pour un mois donné, le Client croit que Rogers n'a pas respecté son engagement en matière de pourcentage de Disponibilité du réseau tel que stipulé au Tableau 3, le Client doit communiquer avec le représentant des ventes de Rogers et demander un crédit dans les quinze (15) jours ouvrables suivant la publication de l'indice de Disponibilité du réseau pour le mois en question. À la suite d'une vérification par Rogers, laquelle vérification établissant 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 3.

**TABLEAU 3 : Engagements de Rendement du réseau**

Engagement de Disponibilité du réseau	Crédit de service
Supérieur ou égal à 99,999 %	10 % des frais mensuels récurrents d'accès aux Services Internet de Rogers pour les sites visés.

## Définitions

**Les définitions suivantes sont utilisées dans le cadre des Services Internet spécialisé de Rogers. Toutes les expressions portant la majuscule initiale qui ne sont pas définies ci-dessous sont définies dans l'Entente.**

1. Aucun défaut constaté – s'entend du signalement d'un problème par un Client que Rogers ne peut dupliquer, après avoir déployé des efforts raisonnables. Par exemple, le Client peut signaler un état Hors service, mais Rogers constate que le service est en vigueur et fonctionnel, sans trace de panne récente.
2. Disponibilité du réseau – correspond au pourcentage de temps au cours d'un mois civil donné où le Réseau de base était disponible pour la transmission du trafic. La Disponibilité du réseau est basée sur l'information des bons du système de signalement des dérangements de Rogers : Rogers surveille constamment chaque Nœud du réseau pour évaluer sa disponibilité. Si un état Hors service est décelé sur un Nœud de réseau spécifique, le Réseau de base sera considéré comme non disponible pendant la durée de la panne. La Disponibilité du réseau est calculée comme le nombre total de minutes dans un mois donné, moins le nombre total de minutes au cours desquelles le Réseau de base n'était pas disponible au cours de ce mois, divisé par le nombre total de minutes de ce mois, multiplié par cent (100) (pour obtenir un pourcentage).
3. EEC – s'entend de l'Équipement à l'emplacement du Client. L'EEC comprend les routeurs ou les commutateurs installés au Site du Client afin d'assurer la connectivité aux Services Internet de Rogers. Cet équipement représente la bordure du réseau local du Site du Client et ne fait pas partie du réseau ou de l'accès local liés aux Services Internet de Rogers.
4. Heures d'ouverture – s'entend de 8 h à 17 h, heure locale, un Jour ouvrable.
5. 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 spécifique dans le système de signalement des dérangements de Rogers. Un état Hors service peut être déclaré automatiquement par le système de surveillance des Services de réseau géré de Rogers, ou encore manuellement par un technicien de Rogers. Si un Client n'est pas abonné à la surveillance des Services de réseau géré de Rogers, le Client assume la responsabilité du signalement des avis de panne à Rogers. Après l'avis donné par un Client, un technicien de Rogers validera la panne et déclarera manuellement un état Hors service dans le système de signalement des dérangements de Rogers.
6. Jour ouvrable – s'entend du lundi au vendredi inclusivement, excluant les congés fériés en vigueur dans la province de l'Ontario.

7. Nœud du réseau – s'entend des nœuds principaux du réseau IP de base avec routeurs P redondants doubles.
8. Mesures du réseau de base – Chaque Nœud du réseau est associé à un indicateur source qui envoie des paquets d'essai jusqu'aux indicateurs de destination associés à chaque routeur PE dans le but de mesurer des indices du Réseau de base. Des paquets d'essai unidirectionnels sont envoyés par le réseau à partir des indicateurs source vers les indicateurs de destination selon des intervalles aléatoires de quinze (15) minutes (c'est-à-dire pour un total de quatre (4) mesures par heure, pour chaque paire d'indicateurs source-destination). Les indices de Délai du réseau, de Perte de paquets et de Vacillement sont dérivés des paquets d'essai cumulatifs envoyés au cours d'un mois civil donné.
9. Réseau de base – s'entend du réseau IP de base de Rogers. Ceci comprend toute l'infrastructure du réseau entre les routeurs Provider Edge (PE), y compris ces derniers.
10. Site – s'entend d'un lieu géographique où sont livrés l'un ou plusieurs des Services du Client.
11. Site canadien – s'entend d'un site à l'intérieur des frontières du Canada.
12. Site international – s'entend d'un site à l'extérieur des frontières du Canada.
13. Temps de panne acceptable. Dans le calcul permettant de déterminer si Rogers a respecté ou non ses engagements au cours d'un mois spécifique, 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 :
  - 13.1.1 Retards du Client, incluant, sans toutefois s'y limiter : (i) les actes ou omissions du Client, de ses mandataires ou de ses fournisseurs; (ii) les commandes inexactes ou incomplètes, ou encore les changements aux commandes déjà acceptées; (iii) l'indisponibilité ou les défaillances des locaux du Client, l'indisponibilité ou les défaillances de l'EEC et/ou des installations nécessaires pour installer les Services; ou (iv) l'extension des points de démarcation du circuit d'accès par le Client sans l'approbation de Rogers;
  - 13.1.2 Cas de force majeure, tels que définis dans l'Entente;
  - 13.1.3 Manquement du Client à respecter de façon importante ses obligations telles que définies dans l'Entente, notamment le manquement à payer les montants en souffrance exigibles; suspensions de commande attribuables à l'évaluation du crédit du Client;
  - 13.1.4 Pendant les travaux d'entretien prévus;
  - 13.1.5 Problèmes résolus par la mention « Aucun défaut constaté »;
  - 13.1.6 Pannes d'une durée de moins de 60 secondes;
  - 13.1.7 Détérioration du fonctionnement attribuable à une surutilisation d'un port d'accès par fibre optique.
  - 13.1.8 Délais attribuables au retard du Client à répondre aux demandes de Rogers visant à obtenir de l'aide pour la réparation d'une panne;
  - 13.1.9 Défaillance de l'équipement appartenant au Client et entretenu par celui-ci sur le site du Client, au-delà du dispositif de démarcation de la compagnie de téléphone ou de la prise intelligente;
  - 13.1.10 Défaillances du matériel, du système d'exploitation ou des applications, ou manquements à la sécurité sur des composantes de réseau local ou de réseau longue portée, sur des serveurs ou sur des postes de travail n'ayant pas été configurés par Rogers;
  - 13.1.11 Défaillances ou 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;
  - 13.1.12 Défaillances ou atteintes à la sécurité attribuables au déplacement du matériel par le Client ou une tierce partie, à des perturbations de l'alimentation électrique ou à une utilisation anormale;

- 13.1.13 Défaillances ou atteintes à la sécurité attribuables à une modification apportée à la configuration d'un appareil, au système d'exploitation, aux logiciels ou au matériel par le Client ou une tierce partie;
  - 13.1.14 Défaillances ou atteintes à la sécurité attribuables à une faille non documentée du matériel, du système d'exploitation, des logiciels ou à une autre faille du fabricant;
  - 13.1.15 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.
14. Travaux d'entretien prévus – s'entend de toute activité d'entretien effectuée sur le réseau de Rogers auquel sont connectées les installations du Client, dans la mesure où le Client reçoit un préavis d'au moins dix (10) jours relativement auxdites activités d'entretien. De telles activités sont habituellement effectuées durant les fenêtres d'entretien standard, soit du lundi au vendredi, entre 1 h et 6 h (heure locale).

## Services de pare-feu gérés

Les présents termes portent précisément sur les Services de pare-feu gérés.

1. **Définitions.** Les définitions suivantes sont utilisées dans Les présentes termes. Tous les termes comportant une majuscule initiale qui sont employés aux présentes, mais qui n'y sont pas définis ont la signification qui leur est attribuée dans l'Entente.
  - 1.1 **CE** – sigle anglais de « Customer Equipment » qui signifie Équipement du client tel que définis dans l'Entente.
  - 1.2 **Hors service** – lorsque l'accès d'un Client spécifique ne permet pas la transmission et la réception de données, un état « Hors service » est consigné pour l'accès Client spécifique dans le Système de signalement des dérangements de Rogers. Un état Hors service peut être déclaré automatiquement par le système de surveillance des Services de réseau géré de Rogers, ou encore manuellement par un technicien de Rogers.
  - 1.3 **IP** - sigle anglais de « Internet Protocol » qui signifie « protocole internet ».
  - 1.4 **Jour ouvrable** – du lundi au vendredi inclusivement, à l'exception des jours fériés observés dans la province de l'Ontario.
  - 1.5 **Procédure de gestion des changements** – signifie la procédure de gestions des changements telle qu'établie à la sous-section 4.7 des présentes.
  - 1.6 **SPFG** – signifie Services de pare-feu gérés.
  - 1.7 **TI** – signifie Technologies de l'information.
2. **Description du produit.** La présente Description de produit porte spécifiquement sur les SPFG fournis par Rogers au Client. Le Pare-feu géré est une solution de pare-feu clé en main en conjonction avec les services Internet de Rogers avec une surveillance du pare-feu 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7 qui comprend la disponibilité, les connexions simultanées, l'utilisation de la mémoire, l'état de l'appareil et les variables SNMP MIBII.

Deux (2) trousse de SPFG sont offertes :

- 2.1 **Gestion complète des SPFG – Pare-feu géré** (comprend la Procédure de gestion des changements)  
Permet au Client d'externaliser complètement à Rogers la gestion quotidienne de ses services Internet de Rogers. La trousse Gestion complète des SPFG – Pare-feu géré comprend la surveillance et les alertes, des rapports rigoureux, des fonctions de gestion sécurisée des actifs ainsi que la gestion complète des défaillances et un pare-feu géré.
  - 2.2 **Gestion complète des SPFG – Pare-feu géré avec gestion unifiée des menaces** (comprend la Procédure de gestion des changements)  
Permet au Client d'externaliser complètement à Rogers la gestion quotidienne de ses services Internet de Rogers. La trousse Gestion complète des SPFG – Pare-feu géré avec gestion unifiée des menaces comprend la surveillance et les alertes, des rapports rigoureux, des fonctions de gestion sécurisée des actifs ainsi que la gestion complète des défaillances et un pare-feu géré avec des fonctions supplémentaires de gestion unifiée des menaces (filtrage web, logiciels malveillants, prévention des intrusions et contrôle des applications).
3. **Déploiement**  
Les services de déploiement du Matériel concernent toutes les activités qui facilitent le déploiement et la gestion des SPFG.
    - 3.1 **Conception, configuration et mise en œuvre du pare-feu CE**
      - 3.1.1 Rogers établira la configuration du pare-feu CE; laquelle sera conforme à la conception globale du réseau et pourra comprendre une partie ou la totalité des éléments suivants :
        - Préparation du Matériel, y compris les pièces et les modules nécessaires.
        - Mises à jour des versions du système d'exploitation et des Logiciels pour les harmoniser avec les normes de déploiement de Rogers.

- Accès au réseau, routage et système d'adressage IP (le Client doit fournir à Rogers la topologie actuelle du réseau, au besoin, à des fins de déploiement et d'intégration).
  - Paramètres du pare-feu et politiques.
  - Configuration du pare-feu CE sur le Portail IP de Rogers.
  - Configuration des avis de la période de maintenance du pare-feu CE (le Client doit fournir à Rogers une adresse courriel de distribution valide).
  - Solutions de gestion unifiée des menaces :
    - Rogers configurera la distribution des rapports des SPFG (le Client doit fournir à Rogers une adresse courriel de distribution valide).
    - Rogers appliquera les profils de filtrage web, de logiciels malveillants, de prévention des intrusions et de contrôle des applications selon les normes de déploiement définies des divisions et des centres de données de Rogers.
    - À la demande du Client, Rogers configurera des alertes permanentes pour le blocage d'événements en fonction des normes de déploiement de Rogers (le Client doit fournir à Rogers une adresse courriel de distribution valide).
- 3.1.2** Rogers expédiera le pare-feu CE préconfiguré chez le Client et procédera à sa mise en service à distance dans le cadre de l'échéancier de mise en œuvre prévu.
- Les délais liés à la mise en œuvre d'un Site particulier du Client dépendent de l'emplacement du Site, de la disponibilité du matériel et du type d'accès au Réseau.
  - Certaines pièces de Matériel peuvent être soumises à des limites de fabrication ou à des pénuries d'approvisionnement. En cas de limites ou de pénuries imprévues de Matériel fourni par Rogers, et si cette solution s'avère viable sur le plan financier, Rogers déploiera des efforts raisonnables pour obtenir le Matériel auprès d'un autre fournisseur. Rogers avisera le Client des changements.
  - Les demandes de changement au projet doivent être approuvées par Rogers et par le Client et seront documentées. Toutes les demandes de changement doivent être soumises par écrit à l'équipe des ventes de Rogers.
  - Essais de déploiement pendant la mise en service (le Client est responsable de la connectivité et des essais de performance).

#### **4. Éléments livrables**

Les caractéristiques de la trousse de gestion complète des SPFG de Rogers sont les suivantes :

##### **4.1 Contrôle et avis**

###### **4.1.1** Rogers surveillera le pare-feu CE désigné pour détecter les états Hors service.

- Le pare-feu CE désigné sera interrogé par intervalle d'une (1) minute. Si le pare-feu CE désigné ne répond pas, il sera interrogé de nouveau une (1) minute plus tard. Pour les accès par fibre optique, si le pare-feu CE ne répond pas à la cinquième (5<sup>e</sup>) interrogation, un état Hors service sera déclaré.
- Dans le cas des accès autres que par fibre optique, un état Hors service sera déclaré après vingt-cinq (25) interrogations manquées.

###### **4.1.2** Rogers s'engage à aviser le Client par courriel dans les quinze (15) minutes suivant la détection initiale d'un état Hors service. Pour que cet engagement soit valide, le Client doit tenir à jour ses coordonnées et les communiquer à l'équipe responsable du compte chez Rogers.

###### **4.1.3** Si Rogers omet d'envoyer au Client un avis à l'adresse courriel actuelle fournie par le client dans les quinze (15) minutes suivant la détection initiale d'un état Hors service, le Client aura droit à un Crédit de service.

##### **4.2 Gestion des défaillances**

Rogers fournira des services de gestion des défaillances complets; notamment :

###### **4.2.1** Isolation, détermination et résolution du problème, soit sur le service primaire, soit sur le service de relève.

###### **4.2.2** Réparation et restauration des Services fournis par Rogers.

###### **4.2.3** Coordination et gestion centralisées des réparations de Services, y compris l'envoi des techniciens sur place (selon les modalités prévues), le suivi du dossier d'incident, la notification proactive au Client et le suivi sur l'état.

**4.2.4** Coordination et gestion centralisées des réparations du Matériel (uniquement pour les Clients ayant souscrit un forfait de maintenance du Matériel auprès de Rogers et ayant un contrat de maintenance du Matériel valide avec un fournisseur). Les délais de rétablissement dépendent de la couverture de maintenance du fournisseur du Matériel et des modalités du contrat.

**4.2.5** Rétablissement de la configuration du pare-feu CE après les réparations du Réseau, de l'accès et du Matériel. Afin d'assurer l'intégrité de la configuration du pare-feu CE aux fins de rétablissement, Rogers assumera la responsabilité de la configuration du pare-feu CE du Client. La gestion des défaillances pour le pare-feu CE du Client exige que les conditions suivantes soient remplies :

- Rogers doit configurer le pare-feu CE et en approuver la configuration.
- Rogers protégera toutes les configurations du pare-feu CE par mot de passe. Seule Rogers aura accès au pare-feu CE pour la mise en œuvre des changements de configuration.

Rogers se réserve le droit de suspendre ou de résilier unilatéralement les Services de gestion des défaillances pour les pare-feu CE gérés si ces derniers sont touchés par des pannes ou exigent de la maintenance en raison de l'une des situations suivantes, que le Client refuse de corriger :

- i. Problèmes, défaillances ou vulnérabilités documentés pour le système d'exploitation ou les logiciels;
- ii. Matériel endommagé ou défectueux;
- iii. Autres systèmes, équipement ou applications du Client.

### **4.3 Correctifs pour le système d'exploitation et les logiciels**

Lorsque le Service de maintenance du Matériel a été acheté par l'intermédiaire de Rogers, Rogers gère et coordonne en amont la réparation du Matériel défaillant. Cela peut comprendre l'envoi de techniciens sur place, selon les modalités prévues, et lorsque ce Service est inclus dans le contrat de maintenance du fournisseur de Matériel.

**4.3.1** Les délais moyens de réparation pour le Matériel qui nécessite l'envoi de techniciens sont soumis à des restrictions géographiques et aux modalités du contrat de maintenance du fournisseur du Matériel.

**4.3.2** Le Client devra fournir aux techniciens sur place l'accès aux immeubles et aux appareils pour réparer le Matériel.

**4.3.3** Rogers pourra demander au Client de lui fournir de l'information technique de base avant le déploiement des techniciens. L'information technique de base peut comprendre une inspection visuelle des appareils CE pour vérifier l'état des voyants, la connectivité physique des câbles, la position des commutateurs et la disponibilité de l'alimentation électrique.

**4.3.4** Lorsqu'elles sont prises en charge par le pare-feu CE, les configurations d'appareils sont saisies automatiquement tous les jours. Rogers restaurera la configuration la plus récente sur l'appareil doté du pare-feu CE en cas d'état Hors service, au besoin.

- Si le Client n'a pas acheté le Service de maintenance du Matériel visant le pare-feu CE auprès de Rogers, il devra gérer et coordonner lui-même la réparation du Matériel. La restauration du pare-feu CE sera soumise à un examen et, lorsque la restauration à partir de configurations sauvegardées ne peut pas être utilisée, la configuration et la restauration du pare-feu CE seront considérées comme facturables et assujetties à la Procédure de gestion des changements.

### **4.4 Maintenance du matériel et restauration de la configuration**

**4.4.1** Lorsqu'une garantie du fournisseur valide a été achetée par l'intermédiaire de Rogers, des correctifs de pare-feu automatisés pour le système d'exploitation et les Logiciels sont inclus dans la Périodes de maintenance. Les correctifs de pare-feu pour les systèmes d'exploitation et les Logiciels sont soumis aux pratiques exemplaires et aux normes de Rogers.

- Rogers informera le Client d'une période de maintenance au moins deux (2) semaines à l'avance au moyen de son adresse courriel de distribution. Il incombe au Client de s'assurer que l'adresse courriel de distribution est exacte et d'informer Rogers de tout changement.

- Le Client doit également effectuer des tests à l'application des correctifs de pare-feu pour les systèmes d'exploitation et les Logiciels et informer Rogers de tout problème de performance du Réseau dans un délai d'une (1) semaine par la suite.
- Toute demande du Client concernant les correctifs de pare-feu pour les systèmes d'exploitation et les Logiciels en dehors de la Périodes de maintenance peut être effectuée sur une base facturable conformément à la Procédure de gestion des changements.

#### **4.5 Portail IP de Rogers**

Le Client aura accès à un portail de gestion de réseau, désigné dans Les présentes termes comme le « **Portail IP** » de Rogers. Ce Portail IP permettra au Client de consulter ses Services de pare-feu gérés et de produire des rapports.

Points forts du Portail IP :

- i. Outil de libre-service puissant offrant une visibilité de l'état du réseau du Client.
- ii. Le Client peut exécuter des rapports critiques en temps réel, visualiser une carte de réseau en direct, établir les droits d'administrateur, etc.
- iii. Environnement sécurisé.

Lorsque les SPFG de Rogers seront mis en service, le Client recevra par courriel les authentifiants et les renseignements d'ouverture de session de son Portail IP par l'entremise d'un courriel de bienvenue (le Client doit fournir une adresse courriel valide).

#### **4.6 Services de gestion unifiée des menaces (le cas échéant)**

Le service de gestion complète des SPFG avec gestion unifiée des menaces comprend ce qui suit :

- 4.6.1** Un rapport mensuel des Services de pare-feu gérés sera envoyé par courriel à la direction des TI du Client. Les données de ces rapports seront conservées pendant quatre-vingt-dix (90) jours. Le Client doit tenir à jour l'adresse courriel de distribution de la direction des TI et informer Rogers de tout changement apporté à cette adresse.
- Toute enquête, analyse ou enquête judiciaire sur les risques, l'utilisation et le rendement des utilisateurs, des systèmes, des applications ou de l'infrastructure gérée par le Client qui est fondée sur le rapport de SPFG relève de la direction des TI du Client. Toute lacune, recommandation ou correction touchant les utilisateurs, les systèmes, les applications ou l'infrastructure gérée par le Client relève également de la direction des TI du Client.
- 4.6.2** Les mises à jour automatisées des signatures en nuage et définitions des vulnérabilités pour les bases de données de gestion unifiée des menaces des fournisseurs.
- 4.6.3** Les changements à la liste blanche de filtrage web sont compris et assujettis à la Procédure de gestion des changements. Les politiques relatives aux logiciels malveillants, à la prévention des intrusions et au contrôle des applications sont prédéfinies par les pratiques exemplaires et les normes de Rogers et ne peuvent être modifiées.
- 4.6.4** L'examen de l'alerte de blocage de la gestion unifiée des menaces en fonction de la demande du Client. Rogers utilisera le pare-feu CE pour examiner la demande. S'il est déterminé que la correction du pare-feu est nécessaire à la lumière de l'examen, les changements sont compris et sont assujettis à la Procédure de gestion des changements. L'examen à l'aide d'appareils de réseau non gérés appartenant au Client n'est pas compris ni offert.
- 4.6.5** Les changements apportés aux paramètres d'alerte actuels de la gestion unifiée des menaces sont compris et assujettis à la Procédure de gestion des changements.

#### **4.7 Procédure de gestion des changements**

La Procédure de gestion des changements de Rogers offre le contrôle des changements et la gestion des changements de configuration du pare-feu CE, à la demande du Client. Aux termes de la Procédure de gestion des changements, Rogers accusera réception des demandes de changement du Client dans un délai d'un jour ouvrable, après quoi Rogers et le Client prévoiront un examen de la demande de changement. Au cours de l'examen, une Période de maintenance sera prévue pour le changement de configuration applicable (la « **Période de maintenance** »).

La Procédure de gestion des changements de Rogers offre un nombre illimité de changements uniques (sous réserve des exigences raisonnables de Rogers) pour certains types de changements énumérés dans le Tableau 1 ci-après. Pour les demandes de changements considérés comme facturables, des frais de service pour demande de changement facturables une seule fois pourraient s'appliquer. Le Client sera informé, au moment de la demande, si le

changement est facturable, et son représentant des ventes de Rogers lui fournira un devis afin de procéder et d'effectuer les travaux.

La Procédure de gestion du changement comprend ce qui suit :

- 4.7.1 Tous les déménagements, ajouts, changements ou suppressions seront prévus à une date et à une heure convenues avec le Client.
- 4.7.2 Le Client doit envoyer un courriel à l'équipe de soutien de Rogers et envoyer une copie conforme à son représentant des ventes de Rogers pour toutes les demandes de déménagement, d'ajout, de changement ou de suppression.
- 4.7.3 Rogers accusera réception de toutes les demandes de déménagement, d'ajout, de changement ou de suppression et communiquera avec le Client dans un délai d'un (1) Jour ouvrable pour examiner la demande et planifier une Période de maintenance afin d'effectuer le changement.
- 4.7.4 Tous les changements apportés en cas d'urgence seront considérés comme facturables.
  - Si un changement est requis en cas d'urgence, le Client doit appeler Rogers dans les quinze (15) minutes suivant l'envoi de la demande écrite afin de valider les exigences de déménagement, d'ajout, de changement ou de suppression.
  - Planification et exécution dans les vingt-quatre (24) heures à la demande du Client.
  - Applicable aux demandes de déménagement, d'ajout, de changement ou de suppression pour chaque incident selon la structure tarifaire actuelle.
- 4.7.5 Dans le cas des demandes de changements qui ne sont pas indiqués dans le tableau ci-après, le Client sera informé, au moment de la demande, du délai de demande de changement requis et de la structure tarifaire applicable.
- 4.7.6 Le Client sera responsable des frais associés aux techniciens sur place requis pour la mise en œuvre des déménagements, des ajouts et des changements.
- 4.7.7 Le Client est responsable de la mise à l'essai des fonctionnalités de réseau ou d'application dans les quarante-huit (48) heures suivant le déménagement, l'ajout ou le changement effectué par Rogers. Si des changements supplémentaires sont requis après cette période, ils seront assujettis à la Procédure de gestion des changements. Le Tableau 1 ci-dessous décrit des exemples de demandes de changement.

**Tableau 1 – Exemples de demandes de changement**

EXEMPLES DE DEMANDES DE CHANGEMENT	À LA RESPONSABILITÉ:		CHANGEMENT FACTURABLE OU COMPRIS
	De Rogers	Du Client	
<b>Demandes de changement standard</b>			
Ajout/suppression d'adresse(s) IP pour les accès entrants provenant de l'Internet	X		Compris
Ajout/suppression d'adresse(s) IP pour la ou les listes d'accès	X		Compris
Ouverture/fermeture de port(s)	X		Compris
Changements de portée de DHCP	X		Compris
Changements au routage statique	X		Compris
Changements touchant la vitesse ou la transmission bidirectionnelle	X		Compris
Changements au profil sans fil et au SSID dans les réseaux fondés sur les contrôleurs	X		Compris
Configuration d'un nouvel utilisateur ou d'un nouveau groupe dans le système LDAP du Client		X	Responsabilité du Client
Analyse de sécurité, enquête et évaluation des risques en temps réel, y compris dépannage, analyse et correction des événements et des calendriers liés aux menaces en fonction des rapports sur la sécurité en nuage		X	Responsabilité du Client

Demandes de changement facturable			
Réaménagement d'un Site éloigné (le Client est responsable du déménagement du Matériel)	X	X	Facturable
Ajout d'un nouveau tunnel complet ou construction d'un nouveau demi-tunnel	X		Facturable
Réaménagement du siège social ou d'un Site éloigné (le Client est responsable du déménagement du Matériel)	X	X	Facturable
Changements apportés au système d'adressage IP interne et externe ou expansion de sous-réseau	X		Facturable
Ajout ou modification de protocoles de routage	X		Facturable
Intégration d'une nouvelle authentification (p. ex., LDAP, RADIUS, à deux facteurs)	X		Facturable
Activation du réseau IPv6	X		Facturable
Le Client demande un rehaussement du système d'exploitation afin de profiter des nouveaux ensembles de fonctions offerts	X		Facturable
Ajout d'un nouveau Site, Produit ou Service	X		Facturable

## 5. Modalités du Produit

### 5.1 Frais de résiliation

Si le Client met fin aux Services pour toute raison autre que pour un motif valable tel que prévu à l'Entente, ou si Rogers met fin aux Services pour un motif valable tel que prévu à l'Entente, le Client paiera à Rogers, sous forme de dommage-intérêts fixés par avance et non en tant que pénalité, le montant correspondant à la somme des éléments suivants :

- (a) cinquante pour cent (50 %) des frais mensuels moyens pour le(s) Service(s) résilié(s) (déterminés selon la moyenne des trois mois précédents), multipliés par le nombre de mois restant à la Durée initial du service à compter de la date d'entrée en vigueur de la résiliation;
- (b) tous les frais que Rogers doit continuer de payer à des tierces parties pour le reste de la Durée initial du service en raison de la résiliation anticipée des Services qui excèdent le montant de la sous-section (a) ci-dessus; et
- (c) un montant forfaitaire représentant le valeur restante amorti de tous les frais uniques ou d'installation qui ont été annulés ou qui font l'objet d'un rabais relativement au(x) Services résilié(s), compte tenu de l'engagement du Client pour la Durée initiale du service applicable à de tels Services.

Si le Client met fin aux Services avant l'expiration de la Durée initiale du service applicable, le Client doit retourner à Rogers tout l'Équipement de Rogers associé aux Services, ou payer à Rogers la juste valeur marchande de cet Équipement de Rogers.

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

### 5.2 Tarifs et frais

**5.2.1** Le Client accepte et est tenu de payer tous les Frais liés aux Services de pare-feu gérés, 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. Le Client est l'unique responsable des frais découlant d'une utilisation frauduleuse ou non autorisée par un tiers de l'Équipement du Client, de l'Équipement Rogers ou des Services.

**5.2.2** Les frais mensuels récurrents énoncés dans L'Entente de produit représentent des frais minimums. Le Client est responsable de payer tous les frais liés à une utilisation excédentaire dépassant les frais mensuels récurrents minimums indiqués dans L'Entente. Sauf disposition contraire, l'utilisation n'est soumise à aucune limite ou restriction.

**5.2.3** Les services professionnels offerts par Rogers pour exécuter des travaux précis à la demande du Client sont sujets à des frais supplémentaires et nécessitent l'approbation par le Client d'un Énoncé des travaux. Les frais applicables comprennent, notamment, les frais de transport et de subsistance et divers débours. 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 dans l'exécution de l'Énoncé des travaux.

### **5.3 Propriété des installations**

**5.3.1** Le Client n'aura en aucun cas accès à l'espace physique ou aux installations avoisinantes à partir desquels les Services de pare-feu gérés sont fournis. Le Client n'acquerra aucun intérêt ni ne déposera aucun privilège sur l'Équipement de Rogers, ou toute partie du centre de données, à la suite de la prestation par Rogers des Services de pare-feu gérés ou de leur résiliation pour quelque raison que ce soit aux termes de l'Entente.

### **5.4 Sécurité, accès et fraude**

**5.4.1** Rogers doit limiter l'accès aux Services de pare-feu gérés et déployer des efforts raisonnables en matière de sécurité pour empêcher tout accès non autorisé à la plateforme de pare-feu géré. Le Client est seul responsable de la sécurité de l'accès pour les Utilisateurs finaux et de la sécurité de l'accès au réseau à l'égard des données du Client.

**5.4.2** Rogers doit utiliser des pratiques exemplaires pour prêter assistance, dans une mesure raisonnable, à la détection et à la reconnaissance d'atteintes à la sécurité du réseau. Rogers ne fournit absolument aucune garantie quant à ses efforts pour cerner les atteintes à la sécurité et Rogers n'est responsable d'aucune atteinte à la sécurité qui se produit malgré ses efforts. Les politiques de gestion du contrôle d'accès de Rogers font en sorte que les Services de pare-feu gérés utilisent des contrôles et des authentifiants de session dans le Portail IP. Au moment de l'exécution de la commande, le Client devra 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 devra notamment désigner les personnes qui détiendront les droits d'administration de compte, les droits de sécurité, les droits techniques et les droits de facturation. Les modifications apportées aux contrôles d'accès nécessitent le nom d'utilisateur et le mot de passe sécurisés du Client. Les authentifiants attribués par le Client doivent être robustes (p. ex., majuscules et minuscules, valeurs numériques et non numériques). Le Client est responsable des authentifiants et doit veiller à la sécurité et la confidentialité de ceux-ci.

**5.4.3** Rogers fera le suivi de toutes les personnes qui accèdent aux Services du Client par le Portail IP et vérifiera qu'elles possèdent toutes les approbations documentées du Client nécessaires avant de leur permettre d'accéder aux Services du Client ou de les modifier.

**5.4.4** Dans l'éventualité d'une urgence qui risque fortement d'entraîner une interruption du Service ou des dommages à l'Équipement de Rogers ou aux données appartenant à 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; et seulement si c'est nécessaire, Rogers pourra désactiver les Services de pare-feu gérés si, dans le cadre d'une urgence, une telle mesure est nécessaire pour éviter des dommages.

**5.4.5** Le Client convient de collaborer avec Rogers et de l'aider dans toute enquête ou mesure prise relativement aux activités de Rogers ou à la prestation de Services, à la vérification de la conformité du Client à l'Entente ou à la violation de l'Entente par le Client.

**5.4.6** Le Client n'est pas autorisé à effectuer des essais de pénétration pour vérifier la sécurité des Services de pare-feu gérés s'il n'a pas obtenu une approbation écrite de Rogers, et 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 à la plateforme des Services de pare-feu gérés si le Client effectue des essais invasifs sur la plateforme sans avoir obtenu une autorisation écrite.

### **5.5 Protection des données**

Sauf indication contraire dans l'Entente concernant le droit de Rogers d'accéder aux renseignements du Client, seul le personnel autorisé du Client peut accéder aux données du Client sous une forme lisible lorsqu'elles sont hébergées sur la plateforme du Pare-feu géré. Le personnel de Rogers effectuera des activités administratives sur la plateforme du Pare-feu géré. Les données du Client seront conservées au Canada, dans l'un des centres de données sécurisés de Rogers.

### **5.6 Cryptage**

Même lorsque les données du Client sont cryptées, si Rogers a l'obligation légale de divulguer certains renseignements du Client, tel qu'il est décrit dans l'Entente, Rogers est tenue de rendre les clés de chiffrement disponibles avec ces données demandées légalement.

## Services SIP

Les présents termes portent précisément sur les Services SIP fournis par Rogers au Client.

1. **Définitions.** Les définitions suivantes sont utilisées dans le cadre des Services SIP. Tous les termes portant la majuscule initiale qui sont employés aux présentes, mais qui n'y sont pas définis ont la signification qui leur est attribuée dans l'Entente.

1.1 **Aucun défaut constaté** – correspond au signalement d'un problème par vous que Rogers ne peut dupliquer, après avoir déployé des efforts raisonnables. Par exemple, vous avez signalé un état Hors service, mais Rogers constate que le service est en vigueur et fonctionnel, sans trace de panne récente.

1.2 **Connectivité par technologie SIP.** La Connectivité par technologie SIP permet au PBX du point de terminaison d'envoyer et de recevoir des appels au moyen d'un réseau IP. Étant donné que la technologie SIP est utilisée comme protocole de signalisation pour plusieurs applications en temps réel, la Connectivité par technologie SIP sert à contrôler les services de téléphonie, de vidéo et de messagerie.

1.3 **Disponibilité du réseau** – correspond au pourcentage de temps au cours d'un mois civil donné où le Réseau de base était disponible pour la transmission du trafic. La Disponibilité du réseau est fondée sur l'information des bons du système de signalement des dérangements de Rogers : Rogers surveille constamment chaque Noeud du réseau pour évaluer sa disponibilité. Si un état Hors service est décelé sur un Noeud de réseau spécifique, le Réseau de base sera considéré comme non disponible pendant la durée de la panne.

La Disponibilité du réseau est calculée comme le nombre total de minutes au cours desquelles le Réseau de base n'était pas disponible au cours d'un mois donné, divisé par le nombre total de minutes au cours du mois donné, multiplié par cent (100) (pour obtenir un pourcentage).

1.4 **Entretien prévu** - comprend toute activité d'entretien effectuée dans le réseau de Rogers auquel vos installations sont connectées, pour autant que vous ayez reçu un avis préalable d'au moins dix (10) jours à l'égard de ces activités. Celles-ci se déroulent pendant la fenêtre d'entretien standard du lundi au vendredi, entre 0h01 et 6 heures, heure locale.

1.5 **Ethernet par câble ou EC.** Il s'agit de l'accès DOCSIS permettant la fourniture des Services SIP.

1.6 **Heures ouvrables** – de 8 heures à 17 heures, heure locale, lors d'un Jour ouvrable.

1.7 **Hors service** – lorsqu'un accès spécifique ne permet pas la transmission et la réception de données, un état « Hors service » est consigné pour cet accès spécifique dans le système de signalement des dérangements de Rogers. Un état Hors service peut être déclaré automatiquement par le système de surveillance des Services de réseau géré de Rogers, ou encore manuellement par un technicien de Rogers. Si vous n'êtes pas abonné à la surveillance des Services de réseau géré de Rogers, vous assumez la responsabilité du signalement des avis de panne à Rogers. Après que vous ayez donné l'avis, un technicien de Rogers validera la panne et déclarera manuellement un état Hors service dans le système de signalement des dérangements de Rogers.

1.8 **Internet par câble d'affaires ou ICA.** Le Service Internet par câble d'affaires offre un accès haute vitesse et une connexion Internet au moyen du Réseau de câble 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.

1.9 **IP** - sigle anglais de « Internet Protocol » qui signifie « protocole internet ».

- 1.10 Jour ouvrable** – du lundi au vendredi inclusivement, à l'exception des jours fériés observés dans la province de l'Ontario.
- 1.11 Nœud du réseau** – correspond aux nœuds principaux du réseau IP avec Routeurs PE redondants doubles.
- 1.12 PBX** - sigle anglais de « Private Branch Exchange » qui signifie « autocommutateur privé ». Il s'agit du réseau téléphonique privé utilisé dans une entreprise, qui connecte les postes téléphoniques au RTPC et assure les communications internes pour l'entreprise.
- 1.13 PRI** - sigle anglais de « Primary Rate Interface » qui signifie « interface à débit primaire ». Il s'agit d'une norme d'interface de télécommunications utilisée pour prendre en charge de multiples (23) transmissions de la voix et de données entre le réseau et un utilisateur.
- 1.14 RTPC** - signifie « réseau téléphonique public commuté ».
- 1.15 Réseau de base** – correspond au réseau IP de base de Rogers. Ceci comprend toute l'infrastructure du réseau entre les Routeurs PE.
- 1.16 SDA** – signifie Sélection directe à l'arrivée.
- 1.17 SIP** - sigle anglais de « Session Initiation Protocol » qui signifie « protocole d'ouverture de session ». Il s'agit d'un protocole de signalisation utilisé pour amorcer, maintenir et terminer des sessions en temps réel. Ces sessions comprennent les services de téléphonie, de vidéo et de messagerie.
- 1.18 Site** - signifie un emplacement géographique où un ou plusieurs des services vous sont fournis.
- 1.19 TDM** - sigle anglais de « Time-Division Multiplexing » qui signifie « 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.
- 1.20 Temps de panne acceptable.** Dans le calcul permettant de déterminer si Rogers a respecté ou non ses engagements au cours d'un mois spécifique, le manque de disponibilité attribuable à des pannes ou à d'autres motifs stipulés ci-après ne sera pas pris en compte dans les calculs de l'ENS :
- Vos retards, incluant, sans toutefois s'y limiter : (i) les actes ou omissions de vous, de vos mandataires ou de vos fournisseurs; (ii) les commandes inexactes ou incomplètes, ou encore les changements aux commandes déjà acceptées; (iii) l'indisponibilité ou les défaillances de vos locaux, l'indisponibilité ou les défaillances de l'équipement de vos locaux et/ou des installations nécessaires pour installer les Services; ou (iv) l'extension des points de démarcation du circuit d'accès par vous sans l'approbation de Rogers;
  - Cas de Force majeure, tels que définis dans l'Entente;
  - Votre manquement à respecter de façon importante vos obligations telles que définies dans l'Entente, notamment le manquement à payer les montants en souffrance exigibles; suspensions de commande attribuables à l'évaluation de votre crédit;
  - Pendant les Entretiens prévus;
  - Problèmes résolus par la mention « Aucun défaut constaté »;
  - Pannes d'une durée de moins de 60 secondes;
  - Délais attribuables à votre retard à répondre aux demandes de Rogers visant à obtenir de l'aide pour la réparation d'une panne;
  - Défaillance de l'équipement vous appartenant et entretenu par vous dans vos locaux, au-delà du dispositif de démarcation de la compagnie de téléphone ou de la prise intelligente;
  - Défaillances du matériel, du système d'exploitation ou des applications, ou manquements à la sécurité sur des composantes de réseau local ou de réseau longue

portée, sur des serveurs ou sur des postes de travail n'ayant pas été configurés par Rogers;

- Défaillances ou atteintes à la sécurité attribuables à une mauvaise utilisation, à un mauvais traitement ou à des dommages aux appareils par vos employés ou par une tierce partie;
- Défaillances ou atteintes à la sécurité attribuables au déplacement du matériel par vous ou une tierce partie, à des perturbations de l'alimentation électrique ou à une utilisation anormale;
- Défaillances ou atteintes à la sécurité attribuables à une modification apportée à la configuration d'un appareil, au système d'exploitation, aux logiciels ou au matériel par vous ou une tierce partie;
- Défaillances ou atteintes à la sécurité attribuables à une faille non documentée du matériel, du système d'exploitation, des logiciels ou à une autre faille du fabricant; ou
- Défaillances ou manquements à la sécurité attribuables à des défauts du matériel, au système iOS/logiciel ou à tout autre problème ayant été documenté par le fabricant à la suite de mise en place du service par Rogers.

2. **Description du produit.** Les services SIP de Rogers sont constitués des composantes suivantes lorsque vous en faites l'achat:

2.1 **Connectivité par technologie SIP** La Connectivité par technologie SIP est livrée à un Site au moyen d'un ou de plusieurs circuits d'accès IP spécialisés qui sont acheminés à travers le réseau de fibre optique ou de câble de Rogers couvrant l'ensemble du Canada, de manière à contourner la congestion de l'Internet public. Elle tire profit des capacités de redondance, de diversité et de réacheminement de votre réseau IP pour fournir une clarté vocale de niveau supérieur et une sécurité améliorée. La Connectivité par technologie SIP vous permet de vous mettre à l'échelle rapidement afin de soutenir les volumes d'appels. Le volume de bande passante IP nécessaire pour pouvoir prendre en charge les Services SIP dépend du nombre de Sessions SIP achetées. Il est possible que vous soyez tenu de vous procurer un volume supplémentaire de bande passante IP si le nombre de Sessions SIP est augmenté. La Connectivité par technologie SIP peut être fournie sur un accès fibre et/ou câble (via EC ou ICA). Lorsque les Services SIP sont fournis via le Service ICA, les modalités applicables à la portion ICA des Services SIP sont énoncées dans l'Annexe pour Internet par câble d'affaires.

2.2 **Connectivité par technologie SIP pour services vocaux pour entreprise de Microsoft 365.** Les services vocaux pour entreprise de Microsoft 365 sur le réseau de Connectivité par technologie SIP vous offrent une plateforme unique de niveau supérieur visant à répondre aux besoins de services vocaux et de collaboration. Proposée sous forme de service entièrement géré, cette solution infonuagique ne nécessite aucun investissement en infrastructures. Rogers se charge, en votre nom, de la gestion des contrôleurs de session en périphérie (SBC) redondants sur le plan géographique afin que ceux-ci ne soient pas nécessaires dans vos bureaux ou dans vos centres de données. Les services vocaux pour entreprise de Microsoft 365 fonctionnent grâce à n'importe quelle connexion Internet et aucun accès réseau spécifique n'est exigé pour pouvoir s'abonner à ces services. Grâce aux services vocaux pour entreprise de Microsoft 365 sur le réseau de Connectivité par technologie SIP entièrement gérés par Rogers, vous pouvez obtenir de nouveaux numéros de téléphone canadiens ou transférer leurs numéros de téléphone canadiens actuels vers les services de Rogers (si disponibles dans la zone de couverture locale de Rogers) et les utiliser conjointement avec les Services. Vous pouvez également utiliser les applications de Microsoft Teams pour ses appels entrants et sortants. Vous devez avoir souscrit les abonnements admissibles de Microsoft 365 pour pouvoir vous abonner aux services vocaux pour entreprise de Microsoft 365 offerts sur le réseau de Connectivité par technologie SIP. Les services permettent à vos employés et vos utilisateurs d'effectuer des appels à l'aide de leurs numéros de téléphone canadiens (actuels ou nouveaux). Rogers ne délivre pas actuellement de numéros de téléphone au Canada pouvant être connectés directement aux fonctions Aide vocale, Appels en attente ou Ponts de conférence. Toutefois, vous pouvez utiliser les numéros de téléphone fournis par Microsoft qui peuvent être connectés à ces fonctionnalités. Vous pouvez adhérer aux services sur une base

mensuelle ou annuelle, comme indiqué dans votre Entente. Rogers n'offre aucune garantie quant à la qualité des services liés à la connectivité vocale lors de l'utilisation des services vocaux pour entreprise de Microsoft 365 sur le réseau de Connectivité par technologie SIP. La qualité de la connectivité vocale dépend des vitesses de votre bande passante Internet et du rendement des réseaux Internet publics et/ou cellulaires sans-fil. Pour pouvoir utiliser les services vocaux pour entreprise de Microsoft 365 sur le réseau de Connectivité par technologie SIP, l'utilisateur doit se connecter à l'aide de son nom d'utilisateur et de son mot de passe sur au moins un terminal ou un appareil. Rogers recommande aux utilisateurs de ne maintenir la connexion sur un terminal ou un appareil que lorsqu'ils se trouvent à proximité de celui-ci et recommande également à chaque utilisateur d'utiliser les fonctionnalités de sécurité (mots de passe, mise en veille de l'écran, etc.) de chaque terminal ou appareil pour protéger le caractère privé et confidentiel de ses données d'identification. Si un utilisateur est connecté sur plusieurs terminaux ou appareils, tout appel téléphonique entrant sonnera sur l'ensemble des terminaux ou appareils, mais ne pourra être reçu que sur un seul terminal ou appareil. Vous avez la possibilité de faire votre propre installation et configuration des services sur le portail d'administration de Microsoft 365 ou d'acheter des services professionnels de Rogers, y compris sans toutefois s'y limiter, la configuration des services vocaux pour entreprise de Microsoft 365 avec la Connectivité par technologie SIP, la configuration des fonctions Aide vocale et Appels en attente. Ces services professionnels sont assujettis à des modalités et des conditions générales supplémentaires qui vous seront fournis au moment de l'achat. Les dispositions des sections suivantes des présents termes ne s'appliquent pas aux Services vocaux pour entreprise de Microsoft 365 avec la Connectivité par technologie SIP : sections 2.6, 2.11 à 2.14, 3.2(a), 3.5, 3.8 et 4.2.

- 2.3 Session SIP.** Les services SIP vous sont fournis unités connues sous le nom de sessions. Chaque session SIP est l'équivalent IP d'une voie PRI et représente une connexion virtuelle entre votre système téléphonique et le RTPC. Les Services SIP de Rogers vous permettent d'acheter le nombre de sessions SIP dont vous avez besoin pour répondre à vos besoins d'appels téléphoniques. Vous pouvez augmenter ou diminuer le nombre de Sessions SIP au cours de la Durée du Service, mais toute diminution entraînant le nombre de Sessions SIP en deçà du nombre minimal des Sessions SIP prévu dans votre Entente peut entraîner des Frais de résiliation.
- 2.4 Numéros de SDA.** Ces numéros de téléphone sont des numéros individuels (NPA+NPX) qui transmettent le trafic des appels téléphoniques composés directement à l'utilisateur ou à l'appareil associé audit SDA. Vous pouvez acheter un nombre précis de SDA lors de l'adhésion aux Services SIP. Vous pouvez acheter à Rogers un plus ou moins grand nombre de numéros de SDA au cours de la Durée du Service.
- 2.5 Dispositif d'accès intégré (DAI).** Le DAI est un Matériel qui fait passer les canaux vocaux du mode IP au TDM pour assurer la compatibilité avec le PBX. Le DAI vous permet de conserver votre PBX d'ancienne génération et de le rendre compatible avec les Services SIP.
- 2.6 Fonctions de continuité des opérations.** Pour permettre l'appariement de deux Sites afin d'être éligible aux fonctions de continuité des opérations ci-dessous, les deux Sites doivent i) être dotés d'un circuit d'accès IP privé (SIP via fibre ou SIP via EC) ou ii) être dotés d'un circuit d'accès IP public (SIP via ICA). Pour plus de précision, un Site doté d'un circuit d'accès IP public ne peut pas être apparié à un Site doté d'un circuit d'accès IP privé et un Site doté d'un circuit d'accès IP privé ne peut pas être apparié à un Site doté d'un circuit d'accès IP public.
- 2.6.1 Basculement des pairs SIP.** Grâce à l'achat du Basculement des pairs SIP, Rogers configure la Connectivité par technologie SIP identifiée pour basculement en cas d'urgence ou de panne à une autre de vos Connectivité par technologie SIP. Grâce à cette fonctionnalité, tous les appels entrants sur la Connectivité par technologie SIP identifiée peuvent être redirigés vers un autre emplacement pendant le basculement (maximum de 3 pairs disposant d'une Connectivité par technologie SIP).

- 2.6.2 Équilibrage de charges des pairs SIP.** Grâce à l'achat de l'Équilibrage de charges des pairs SIP, Rogers configure les Services de Connectivité par technologie SIP pour répartir les appels entrants entre tous les pairs disposant d'une Connectivité par technologie SIP active, afin de maximiser l'utilisation de la bande passante pour les services vocaux (maximum de 3 pairs disposant d'une Connectivité par technologie SIP).
- 2.6.3 Trop-plein des pairs SIP.** Avec l'achat du Trop-plein des pairs SIP, Rogers configure la Connectivité par technologie SIP pour rediriger les appels entrants vers une Connectivité par technologie SIP alternative identifiée au cas où la Connectivité par technologie SIP principale serait entièrement utilisée (maximum de 3 pairs).
- 2.6.4 Redirection d'urgence.** Avec l'achat de la redirection SIP, Rogers configure la Connectivité par technologie SIP pour rediriger les appels entrants pour qu'ils sonnent à un centre de Connectivité par la technologie SIP alternatif en cas d'urgence identifiée par vous selon vos besoins.
- 2.7 Zone d'appels locaux élargie.** La Connectivité par technologie SIP de Rogers vous permet d'effectuer des appels locaux entre tous les centres tarifaires de Services SIP au Canada, mis à jour de temps à autre, sans frais d'interurbain. Les minutes et les frais d'interurbains s'appliquent aux appels se terminant au Canada qui se situent à l'extérieur des centres tarifaires de Services SIP de Rogers et à tous les appels se terminant à l'extérieur du Canada.
- 2.8 Services interurbains.**
- (a) Les services interurbains de Rogers permettent les appels interurbains sortants qui peuvent être combinés aux Services SIP.
  - (b) Les frais à la minute des services interurbains de Rogers sont établis selon les volumes de trafic interurbain prévus par vous et indiqués dans l'Entente. Si vous ne transmettez pas les volumes de trafic interurbain prévus pendant deux (2) ou plusieurs mois consécutifs, Rogers se réserve le droit de rajuster vos frais à la minute pour les services interurbains pour l'avenir au niveau de frais à la minute reflétant mieux les volumes de trafic interurbain que vous utilisez réellement.
  - (c) Les frais à la minute pour les services internationaux interurbains sont les frais internationaux réguliers de Rogers, à moins de mention contraire dans l'Entente.
  - (d) Les tarifs des services interurbains qui vous sont offerts sont conditionnels à ce que la répartition du trafic mensuel ne soit pas : (i) plus de 5 % des minutes totales d'appels qui ont comme point d'arrivée les indicatifs régionaux (IR) 306/709, 819, 867, 705, 807, 418i ou tout autre indicatif régional qui pourrait éventuellement résulter d'une nouvelle numérotation de ceux-ci et (ii) pas plus de 2 % du trafic du territoire continental des É.-U. ayant pour point 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.
  - (e) Si vous faites la revente de services interurbains sans le consentement de Rogers, celle-ci se réserve le droit de facturer une surcharge de 0,25 \$ la minute pour tous les appels acheminés par réseau mobile, cellulaire, numérique et (ou) service de communications personnelles et à toute autre destination non géographique à l'étranger.
  - (f) Vous pouvez choisir de recevoir de Rogers différents relevés détaillés sur les appels qui fournissent des renseignements sur vos services interurbains et sans frais. S'il y a divergence entre ces relevés et la facture de Rogers, les renseignements qui figurent sur la facture ont préséance.
  - (g) S'il y a divergence entre le sommaire de facturation en ligne et votre facture, les frais qui figurent sur votre facture 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 vous ou toute autre partie, attribuables à l'utilisation ou à l'impossibilité d'utilisation du portail de facturation en ligne, qu'elle ou l'un de ses représentants autorisés aient été avisés de la possibilité de tels dommages.

## 2.9 **Numéros sans frais**

- (a) Les services de numéros sans frais de Rogers vous permettent de recevoir et d'être facturé pour des appels entrants en provenance de certains indicatifs du Canada, des États-Unis et de l'étranger. Les services de numéro sans frais offrent un acheminement des appels par l'entremise de la Connectivité par technologie SIP. Un certain nombre de fonctions d'acheminement et de traitement des appels améliorées peuvent également être fournies par Rogers à votre demande.
- (b) Les frais à la minute des numéros sans frais de Rogers sont établis selon les volumes de trafic prévus par vous pour les numéros sans frais et indiqués dans l'Entente. Si vous ne transmettez 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 vos frais à la minute pour les numéros sans frais pour l'avenir, au niveau de frais à la minute reflétant mieux vos volumes de trafic pour les numéros sans frais utilisés.
- (c) Les frais à la minute des services sans frais internationaux sont les frais internationaux réguliers de Rogers, à moins de mention contraire dans l'Entente.
- (d) 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. Vous pouvez être inscrits dans les annuaires téléphoniques que publient les compagnies de téléphone, selon les tarifs exigés par ces compagnies.
- (e) Rogers produira un devis sur demande pour des services de numéro sans frais internationaux (numéro universel de libre appel international ou numéro sans frais international). Ces services vocaux vous permettent de recevoir et d'être facturé pour des appels entrants en provenance d'une ou de plusieurs destinations internationales. Vous pouvez obtenir une liste complète de pays participants et disponibles par l'entremise de votre représentant de Rogers. Rogers n'a pas de contrôle sur les modalités relatives au service de numéro sans frais international et ne peut donc être tenue responsable des mesures prises unilatéralement par des administrations étrangères.

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

**2.11 Accès au réseau.** Les Services SIP 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 au service Ethernet peut offrir des vitesses de service pouvant atteindre 1 Gb/s. Rogers peut offrir une vitesse de service pouvant atteindre 10 Gb/s par fibre optique, sous réserve d'une évaluation complète du site avant la commande.

**2.12 Diversité.** Rogers prend charge plusieurs façons d'assurer la diversité des accès physiques au Site. Toutes les demandes de diversité sont soumises à une évaluation complète du site avant la commande. Une fois l'évaluation effectuée, Rogers vous informera des options de diversité proposées qui s'offrent à vous. Vous recevrez à ce moment-là la tarification proposée.

- **Diversité d'accès.** Rogers offre la diversité d'accès en établissant un accès secondaire de rechange entre votre Site et le point de présence de Rogers. Vous pouvez faire basculer votre trafic de données de l'accès primaire vers l'accès de rechange, ou encore utiliser les deux accès simultanément. Cette redondance vous confère la résilience d'accès voulue pour les Services qui utilisent l'accès.
- **Diversité de routage.** La diversité de routage s'entend d'une situation où Rogers offre deux technologies d'accès semblables qui voyagent sur deux routes géodiversifiées jusqu'au point de présence de Rogers.
- **Diversité du point de présence.** La diversité du point de présence s'entend d'une situation où Rogers offre deux technologies d'accès semblables qui voyagent sur deux routes géodiversifiées qui ne s'entrecroisent pas, et qui atterrissent à deux points de présence de Rogers différents.

**2.13 Point de démarcation.** Le point de démarcation de l'accès est un point de fin du réseau de Rogers qui assure l'interface avec votre réseau interne. L'interface de démarcation est un port accessible par votre réseau interne sur un routeur/commutateur/modem (selon la technologie d'accès) fourni par Rogers ou l'un de ses partenaires.

**2.14 Interface.** Le tableau 1 suivant présente la liste des options pour les interfaces d'accès. Note : L'interface d'accès dépend de la technologie et de la disponibilité.

**TABLEAU 1 : Interfaces Ethernet**

Nom	Physique	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. Des ports additionnels sont disponibles lorsque des services multiples 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 relatives au Produit**

**3.1 Frais de résiliation.** Si vous mettez fin aux Services SIP pour toute autre raison qu'un motif valable tel que prévu à l'Entente, ou si Rogers met fin aux Services SIP pour une raison permise par l'Entente, vous devrez payer à Rogers, sous forme de dommages-intérêts fixés par avance et non sous forme de pénalité, un montant égal à la somme de:

- cinquante pour cent (50 %) des frais mensuels moyens pour le(s) Service(s) résilié(s) (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;
- tous les frais que Rogers s'est engagée à continuer de payer à des tierces parties pour le reste de la Durée du Service en raison de la résiliation anticipée des Services applicables qui excèdent le montant de la sous-section (a) ci-dessus;
- un montant forfaitaire représentant la valeur restante amortie des frais d'installation ou des frais ponctuels associés au(x) Service(s) résilié(s) qui ont été annulés ou qui ont fait l'objet d'un rabais compte tenu de votre engagement pour la Durée du Service applicable à de tels Services; et
- si les coûts du Matériel ont été amortis dans les frais mensuels, cent pour cent (100%) de la valeur restante de ce Matériel.

Si vous mettez fin aux Services avant l'expiration de la Durée du Service applicable, vous devez retourner à Rogers tout l'équipement de celle-ci associé aux Services, ou payer à Rogers la juste valeur marchande d'un tel équipement.

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

### 3.2 **Frais.**

- Les Services SIP nécessitent un circuit dédié IP à chacun des Sites qui bénéficie des Services SIP en question.
- Les Services SIP sont fournis au tarif de session SIP indiqué dans l'Entente. La mise en service exige au moins cinq (5) sessions SIP et un (1) numéro de SDA.

- (c) Dès la livraison des Services SIP par Rogers, vous aurez un délai maximal de dix (10) jours pour réaliser des tests d'interopérabilité, après quoi, Rogers commencera à facturer les Services SIP.
- (d) Les Services SIP sont facturés mensuellement. Les frais mensuels seront proportionnels pour le premier mois de service incomplet.
- (e) Lorsque vous demandez un déménagement, un ajout, un changement ou le débranchement de Services SIP, nouveaux ou actuels, Rogers vous chargera des frais de déménagement, d'ajout, de changement ou de suppression (DACs).

- 3.3 Modalité de paiement.** Vous devez vos factures dans les trente (30) jours suivant la date de la facture. Les frais de retard sont précisés sur votre facture, et sont sujet à changement sans préavis.
- 3.4 Travaux supplémentaires.** Les travaux demandés par vous et exécutés par Rogers ou ses entrepreneurs à l'extérieur de la portée des présents termes vous seront facturés selon la tarification courante de Rogers pour la main-d'œuvre et le matériel. Le travail demandé et effectué en dehors des Heures ouvrables normales de Rogers sera assujéti à des frais additionnels, qui seront précisés sur demande.
- 3.5 Transition d'accès.** Toutes installations d'accès aux Services sous-traités par Rogers à une tierce partie peuvent, en tout temps, être remplacées par des installations d'accès fournies par Rogers. Dans un tel cas, afin de faciliter la transition et d'éviter autant que possible les interruptions de service, vous devez raisonnablement collaborer avec Rogers, y compris permettre à Rogers d'accéder à vos locaux et installations, conformément à l'échéancier des activités de transition de Rogers.
- 3.6 Minutage des appels.** Les frais à la minute sont basés sur la durée des appels conformément aux tranches de facturation ci-dessus, et pour chaque appel individuel sont arrondis à six (6) décimales. Les fractions de tranches d'utilisation seront facturées comme des tranches complètes. Le minutage des appels commencera au moment où Rogers recevra un signal de réponse (lorsque disponible) et prendra fin au moment où l'équipement de commutation de Rogers recevra soit un signal de l'entreprise de téléphonie locale indiquant que l'interlocuteur appelé ou que celui qui a amorcé la communication a raccroché, soit un autre signal équivalent. Pour tous les Services SIP, l'heure (ou la durée) de l'appel sera déterminée par le système du Réseau de Rogers.
- 3.7 Utilisation non autorisée.** Vous devez immédiatement aviser le service à la clientèle de Rogers si les Services SIP sont utilisés d'une manière non autorisée. Il vous incombe de payer à Rogers tous les frais engagés jusqu'au moment où vous avez informé le service à la clientèle de Rogers de l'utilisation non autorisée. Vous vous engagez en outre à garder secrets tous les codes d'accès et les mots de passe que Rogers pourrait vous fournir aux fins de l'utilisation des Services SIP.
- 3.8 Utilisation dans des limites géographiques.** Vous reconnaissez et convenez expressément que les Services SIP ne doivent pas être utilisés pour des numéros non géographiques (sans-fil). Les présents termes interdisent strictement toute utilisation sans-fil des Services SIP à un emplacement autre que votre Site, et vous libérez Rogers de toute responsabilité qui en découle.
- 3.9 Fonctions d'appel :** Les Services SIP ne prennent pas en charge les appels directs à la réception ni l'assistance téléphonique des appels (notamment les appels facturés à des tiers, les appels sur les lignes 900 ou les appels payés par carte d'appel). Les Services SIP 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 le service d'urgence 9-1-1 et les services 7-1-1 de relais téléphoniques, dont il est question ailleurs dans les présents termes) dans l'une ou plusieurs (ou l'ensemble) des zones de service.
- 3.10 Service d'urgence 9-1-1.** Les frais du service d'urgence 9-1-1 exigés par votre municipalité pourront être facturés chaque mois sur les frais mensuels de Rogers pour les Services SIP, ou encore être facturés directement par la municipalité.

### 3.11 Restrictions relatives au service d'urgence 9-1-1 et vos responsabilités

Étant donné le caractère particulier des appels effectués au moyen des Services SIP, les appels d'urgence au service d'urgence 9-1-1 pourraient être traités différemment que ceux qui sont effectués par l'intermédiaire des services sans-fil ou des services téléphoniques vocaux filaires traditionnels. Les dispositions suivantes décrivent les différences et les limites relatives aux appels d'urgence au service 9-1-1; vous reconnaissez des différences qui existent entre les appels d'urgence au service 9-1-1 effectués par l'intermédiaire des services téléphoniques traditionnels et ceux qui sont effectués dans votre compte de Services SIP, qui sont décrites ci-dessous.

- a) Lors de l'activation de la Connectivité par technologie SIP, vous êtes tenu de fournir l'adresse complète de chacun des emplacements où la Connectivité par technologie SIP sera utilisée (votre « **Adresse d'urgence 9-1-1** »). Vous ne pouvez enregistrer qu'une (1) seule Adresse d'urgence 9-1-1 par emplacement et celui-ci doit être un emplacement au Canada. Si vous ne vous conformez pas à cette exigence ou si vous fournissez des renseignements faux, inexacts ou incomplets sur l'emplacement, Rogers a le droit de restreindre votre capacité actuelle et/ou future d'accéder à la Connectivité par technologie SIP. Pendant une telle restriction, Rogers vous permettra toujours de passer un appel au 9-1-1.
- b) Les services vocaux pour entreprise de Microsoft 365 avec la Connectivité par technologie SIP sont associés à une adresse de site qui est capturée au moment de l'activation du service et peut être mise à jour par votre administrateur du système désigné ou l'utilisateur autorisé sur l'un des portails libre-service fournis par Rogers. L'adresse du site la plus récente que vous avez fournie associée à un utilisateur particulier sera communiquée à la personne qui reçoit l'appel au service d'urgence 9-1-1 lorsqu'un appel au service d'urgence 9-1-1 est passé. Lorsque vous vous abonnez pour la première fois aux services vocaux pour entreprise de Microsoft 365 avec la Connectivité par technologie SIP, vous devrez fournir l'adresse complète de l'emplacement de service le plus probable pour tous les employés. Vous ne pouvez enregistrer qu'une (1) seule Adresse d'urgence 9-1-1 par utilisateur et cette adresse doit être située au Canada. Il vous incombe de fournir, de maintenir et de mettre à jour les coordonnées et l'Adresse d'urgence 9-1-1 correctes pour votre organisation et vos employés au moins deux fois par an, et chaque fois que l'emplacement de service principal associé à l'utilisateur des services vocaux pour entreprise de Microsoft 365 sur le réseau de Connectivité par technologie SIP est modifié. Si vous ne désignez pas correctement l'emplacement réel où se trouve chaque utilisateur, ou si l'emplacement du service a récemment changé ou n'a pas été mis à jour d'une autre manière, les appels au service d'urgence 9-1-1 pourraient être dirigés par erreur vers un site d'intervention d'urgence incorrect. Si un utilisateur compose le 9-1-1 à partir de son appareil à l'aide du réseau sans-fil (c'est-à-dire sans utiliser les services vocaux pour entreprise de Microsoft 365 ou une application Microsoft Teams), l'appel sera automatiquement acheminé vers le Centre de prise d'appels pour la sécurité du public (« **CPASP** ») approprié selon l'endroit où l'appel a été logé. Lorsqu'un appel d'urgence est effectué à l'aide des services vocaux pour entreprise de Microsoft 365 avec la Connectivité par technologie SIP, l'appel est acheminé vers un centre d'appels d'urgence spécialisé qui transférera l'appel au bon CPASP à l'aide de l'Adresse d'urgence 9-1-1 versée au dossier ou selon l'emplacement que l'utilisateur a fourni à l'opérateur du 9-1-1. Lors de l'utilisation des services vocaux pour entreprise de Microsoft 365 sur le réseau de Connectivité par technologie SIP pour composer le 9-1-1, l'utilisateur doit immédiatement informer l'opérateur du 9-1-1 de son emplacement (ou de l'emplacement de l'urgence, si celle-ci se situe à un endroit différent) si cela est possible. Il est important que l'utilisateur ne raccroche pas à moins d'être directement informé de le faire et, s'il est déconnecté, il doit recomposer immédiatement le 9-1-1. L'utilisateur doit également être prêt à fournir son numéro de rappel à l'opérateur du 9-1-1. Si un utilisateur utilise les services vocaux pour entreprise de Microsoft 365 pour composer le 9-1-1 et que la connexion Internet est coupée, l'appel au service 9-1-1 sera abandonné et le centre d'appels d'urgence spécialisé et/ou le CPASP n'aura aucun moyen d'établir de nouveau la connexion avec l'utilisateur. Si cette situation se produit, l'utilisateur doit à nouveau composer le 9-1-1. Vous acceptez de fournir une Adresse d'urgence 9-1-1 vraie, exacte, à jour et complète ainsi que d'autres renseignements à Rogers et/ou à Microsoft, et il vous incombe de veiller au maintien et à

la mise à jour de l'Adresse d'urgence 9-1-1 associée à tous les appareils actifs sur votre compte. Si vous ne mettez pas à jour votre Adresse d'urgence 9-1-1 et que l'utilisateur ne désigne pas correctement l'emplacement de l'urgence, les appels 9-1-1 effectués à l'aide des services vocaux pour entreprise de Microsoft 365 sur le réseau de Connectivité par technologie SIP seront acheminés selon l'Adresse d'urgence 9-1-1 fournie auparavant et, par conséquent, ils peuvent être acheminés vers le mauvais CPASP pour la désignation de l'emplacement d'urgence. Si l'utilisateur qui effectue un appel d'urgence est dans l'impossibilité de parler, le répartiteur pourrait ne pas être en mesure de localiser son emplacement si vous avez omis de mettre à jour l'Adresse d'urgence 9-1-1 correspondante. Vous pouvez mettre à jour vos Adresses d'urgence 9-1-1 sur le portail libre-service fourni par Rogers. Si le service de validation du portail libre-service ne peut reconnaître la mise à jour proposée de l'Adresse d'urgence 9-1-1, vous recevrez une recommandation de correction de l'Adresse d'urgence 9-1-1. Si vous choisissez de passer outre la recommandation, la validation et la mise à jour de l'Adresse d'urgence 9-1-1 applicable pourraient ne pas être faites correctement. Par conséquent, en cas d'urgence, il est important que l'utilisateur informe immédiatement l'opérateur du 9-1-1 de son emplacement (ou de l'emplacement de l'urgence, si celle-ci se situe à un endroit différent). Il est fortement recommandé que chaque usager ait toujours un autre moyen d'accéder au 9-1-1. Pour des motifs d'ordre technique, il est possible qu'un appel d'urgence au service d'urgence 9-1-1 effectué à l'aide des services vocaux pour entreprise de Microsoft 365 sur le réseau de Connectivité par technologie SIP produise une tonalité occupée ou que le délai de réponse soit plus long que pour un appel au service d'urgence 9-1-1 à l'aide d'un système traditionnel, ou si la connexion Internet utilisée pour effectuer l'appel ne fonctionne pas correctement. Le service 9-1-1 ne fonctionnera pas si la borne d'accès à Internet et le réseau Wi-Fi sous-jacent ne sont pas configurés correctement, ne disposent pas de la bande passante nécessaire pour acheminer un appel ou si les services vocaux pour entreprise de Microsoft 365 avec la Connectivité par technologie SIP sont dysfonctionnels pour quelque raison que ce soit, y compris, sans toutefois s'y limiter, en raison d'une panne de courant, d'une panne ou de l'interruption du service Wi-Fi ou de l'Internet à haut débit, d'une congestion ou d'une déconnexion du réseau ou de l'Internet, d'une panne du réseau sans-fil ou d'une déconnexion du service en raison de problèmes de facturation ou de toute violation de votre Entente. Certaines fonctionnalités ne seront pas disponibles pour les appels au service d'urgence 9-1-1 à l'aide des services vocaux pour entreprise de Microsoft 365 sur le réseau de Connectivité par technologie SIP, comme le transfert d'appel (un utilisateur ne peut pas transférer un appel 9-1-1 ni transférer un autre appel au service d'urgence 9-1-1), les conférences téléphoniques (un appel 9-1-1 ne peut pas faire partie d'une conférence téléphonique) et le renvoi d'appel (un utilisateur ne peut pas transférer des appels au service d'urgence 9-1-1). De plus, un utilisateur ne peut pas mettre un appel au service d'urgence 9-1-1 en attente. Le service de messagerie texte au service d'urgence 9-1-1 n'est pas disponible pour les appels au service d'urgence 9-1-1 à l'aide des services vocaux pour entreprise de Microsoft 365 (un utilisateur ne peut pas communiquer avec les opérateurs du 9-1-1 par message texte réservé aux utilisateurs ayant un handicap auditif ou un trouble de la parole). Rogers et ses fournisseurs de services déclinent toute responsabilité à l'égard de la conduite des CPASP et de tous les autres tiers impliqués dans la fourniture de services d'intervention d'urgence ainsi que de toute difficulté technique associée au fonctionnement du service d'urgence 9-1-1. Rogers et ses fournisseurs de services n'ont aucun contrôle sur les CPASP et il ne leur incombe pas de déterminer s'ils répondent à des appels 9-1-1 effectués à l'aide des services vocaux pour entreprise de Microsoft 365 sur le réseau de Connectivité par technologie SIP, comment ils répondent à ces appels, ni comment ils traitent ces appels. Rogers et ses fournisseurs de services comptent sur des tiers pour aider dans la prestation des services d'urgence 9-1-1 et déclinent toute responsabilité à l'égard de tout acte ou de toute omission de la part de tiers dans la prestation des services du 9-1-1. Ni Rogers ni ses fournisseurs de services, dirigeants ou employés ne peuvent être tenus responsables des réclamations, dommages ou pertes (y compris, sans toutefois s'y limiter, des frais juridiques) découlant de votre capacité de composition ou de tout tiers utilisateur du 9-1-1 ou au nom de celui-ci à l'aide des services vocaux pour entreprise de Microsoft 365 avec la Connectivité par technologie SIP.

- c) Lorsque vous effectuez un appel d'urgence au service d'urgence 9-1-1, les Services SIP achemineront l'appel au service d'urgence 9-1-1 par l'intermédiaire d'un centre d'appels tiers spécialisé chargé de gérer les appels d'urgence. Le centre d'appels d'urgence confirmera

verbalement l'emplacement à partir duquel l'abonné appelle, puis acheminera l'appel vers le CPASP. Si l'emplacement ne peut être confirmé verbalement, la personne qui répond à l'appel au service d'urgence 9-1-1 acheminera alors l'appel vers le CPASP correspondant à l'emplacement enregistré sur votre compte pour cet abonné en particulier. L'abonné ne doit pas déconnecter l'appel d'urgence au service d'urgence 9-1-1 tant que le répartiteur ne lui en aura pas fait la demande, car le répartiteur pourrait ne pas avoir le numéro de l'abonné ou ses coordonnées. Si l'abonné est déconnecté par inadvertance, il doit rappeler immédiatement. L'abonné doit également être disposé à fournir un numéro de rappel à l'opérateur du 9-1-1.

- d) Il vous incombe de fournir une Adresse d'urgence 9-1-1 vraie, exacte, actuelle et complète ainsi que d'autres renseignements à Rogers et de les maintenir à jour. Lorsque vous enregistrez l'Adresse d'urgence 9-1-1, son exactitude sera validée par un service de validation de Postes Canada et du CPASP. Si vous ne désignez pas correctement l'emplacement réel où se trouvent vos abonnés, ou si les renseignements indiqués sur le compte ont récemment changé ou n'ont pas été mis à jour de toute autre manière, les appels 9-1-1 peuvent être dirigés par erreur vers un site d'intervention d'urgence incorrect. Par conséquent, en cas d'urgence, il est important que l'abonné informe immédiatement l'opérateur du 9-1-1 de l'endroit d'où il appelle (ou de l'emplacement de l'urgence, si celle-ci se situe à un endroit différent). Si l'abonné est dans l'impossibilité de parler, le répartiteur tiendra compte de l'adresse enregistrée que vous avez fournie lors de l'activation de la ligne. Pour des motifs d'ordre technique, notamment en cas de congestion sur le réseau, il est possible qu'un appel d'urgence au service d'urgence 9-1-1 effectué à l'aide des Services SIP produise une tonalité occupée ou que le délai de connexion soit plus long que pour un appel au service d'urgence 9-1-1 à l'aide d'un système traditionnel.
- e) Pour des raisons d'ordre technique, dans diverses situations, la fonction d'appels au service d'urgence 9-1-1 des Services SIP 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 d'urgence 9-1-1; si l'équipement d'accès à votre système tombe en panne ou n'est pas correctement configuré; si, pour une raison quelconque, les Services SIP qui vous sont fournis ne fonctionnent pas correctement, notamment en raison d'une panne d'électricité, d'une panne des Services SIP, d'une interruption ou d'un débranchement des Services SIP 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 vous deviez redémarrer ou reconfigurer l'équipement d'accès au système avant d'être en mesure d'utiliser les Services SIP, notamment le service d'urgence 9-1-1; si vous changez d'emplacement; si vous déplacez l'équipement d'accès au système à un endroit différent de celui qui est indiqué dans les renseignements liés à votre compte ou autrement inscrit dans le dossier de Rogers.
- f) Si vous n'êtes pas à l'aise avec les limites applicables aux appels d'urgence au service d'urgence 9-1-1, Rogers vous recommande de ne pas souscrire aux Services SIP ou de prévoir un autre mode conventionnel permettant de joindre le service d'urgence 9-1-1. Rogers vous recommande de conserver un service téléphonique de rechange pratique afin d'augmenter la fiabilité d'accès aux services d'urgence 9-1-1 au cours de toute interruption de service.
- g) Il vous incombe d'informer, et vous vous engagez à informer, tout utilisateur actuel ou potentiel des Services SIP 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 pour ce qui est de la conduite des CPASP et de tous les tiers intervenant dans la prestation des services d'intervention d'urgence. Rogers et ses fournisseurs de services n'exercent aucun contrôle sur les CPASP et, par conséquent, ils ne sont pas responsables s'il est impossible d'obtenir une réponse du service d'urgence 9-1-1 à l'aide des Services SIP ni de la manière de répondre aux appels au service d'urgence 9-1-1 ni de la manière dont ils sont traités. Rogers et ses fournisseurs de services font appel à des tierces parties pour que celles-ci les aident dans la prestation des services d'urgence 9-1-1, et ils se dégagent de toute responsabilité relativement aux actes de ces tierces parties commis dans le cadre de la prestation de ces services 9-1-1 ou relativement à leur omission d'agir. Ni

Rogers ni ses fournisseurs de services, ses dirigeants ni ses employés ne sauraient être tenus responsables relativement à une réclamation présentée, un préjudice causé ou une perte subie (notamment les frais juridiques) par suite de l'utilisation par vous ou par un tiers utilisateur de la fonction de composition du 9-1-1 de Rogers.

- h) Vous renoncez à présenter toute réclamation ou à tenter 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, vous reconnaissez que le service 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 de vos lignes téléphoniques entre votre entreprise de téléphonie locale antérieure et le réseau de Rogers, et convenez 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 GARANTIE. SAUF SI LES LOIS APPLICABLES LE PRESCRIVENT AUTREMENT, LORSQUE LES SERVICES SIP SONT FOURNIS VIA ICA, LES SERVICES SIP SONT FOURNIS « TELS QUELS » ET « SELON LA DISPONIBILITÉ » SANS GARANTIE NI CONDITION DE TOUTE SORTE. SANS LIMITER LA GÉNÉRALITÉ DE CE QUI PRÉCÈDE, ROGERS ET LES FOURNISSEURS DE SERVICES 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 DE ROGERS OU TOUTE AUTRE FONCTION DE CE QUI PRÉCÈDE. DE PLUS, ROGERS ET LES FSI NE GARANTISSENT PAS QUE LES DONNÉES OU LES FICHIERS QUI VOUS SONT ENVOYÉS OU ENVOYÉS 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 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 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 de manquement à cette disposition, Rogers peut mettre fin aux Services SIP au motif d'utilisation abusive.

**3.15 Numéros de téléphone.**

- (a) Rogers ne peut garantir la disponibilité d'un numéro de téléphone avant la mise en service du numéro de téléphone concerné. Rogers ne pourra être tenue responsable pour les réclamations, recours, mises en demeure, pertes ou dommages associés à la publicité, à la publication, à la distribution ou à toute autre utilisation d'un numéro de téléphone avant ou après la mise en service du numéro de téléphone.
- (b) Rogers se réserve le droit de changer le numéro de téléphone associé aux Services SIP qui vous est attribué si un tel changement est exigé par l'Administrateur de la numérotation canadienne, à savoir l'organisme qui régit l'attribution des numéros de téléphone au Canada. Rogers accepte de donner un préavis raisonnable du changement de numéro de téléphone exigé, sauf si des circonstances échappant à sa volonté l'empêchent de le donner dans un délai raisonnable.

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

4.1 **Politique.** Le rendement des Services SIP doit respecter l'Entente de niveau de service (« ENS ») applicable énoncée dans cette section. Toutefois, lorsque les Services SIP sont fournis via ICA, aucune Entente de niveau de service ne s'applique et, par conséquent, aucun Crédit de service ne sera accordé par Rogers relativement à ces Services SIP.

#### 4.2 **ENS concernant la Disponibilité de l'accès et le Délai moyen de réparation.**

Les engagements concernant la Disponibilité de l'accès et le Délai moyen de réparation sont inclus dans toutes les catégories de Services SIP de Rogers, à l'exception des Services SIP fournis via ICA.

##### 4.2.1 **ENS concernant la Disponibilité de l'accès**

4.2.1.1 **ENS concernant la Disponibilité de l'accès.** Rogers vous offrira une ENS en matière de Disponibilité de l'accès à partir de l'accès Réseau qui relie votre Site au Routeur PE à la fin 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 désigné de Rogers ou du fournisseur tiers à votre Site. L'équipement dans vos locaux n'est pas réputé faire partie de l'accès au Réseau. Les ENS en matière de Disponibilité de l'accès sont déterminées par le type d'accès à un Site en particulier.

4.2.1.2 **Crédit de Disponibilité de l'accès.** Si vous estimez que Rogers n'a pas respecté l'ENS en matière de Disponibilité de l'accès pour un Site en particulier au cours d'un mois de facturation donné, vous devez communiquer avec votre représentant de Rogers et demander un crédit dans les quinze (15) jours ouvrables à compter du quinzième (15<sup>e</sup>) 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 vous émettra un Crédit de service. 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 en question.

**TABLEAU 2 : ENS en matière de Disponibilité de l'accès par type d'accès**

Type d'accès	Disponibilité de l'accès mensuel	Crédit de service
Accès Ethernet (E10, E100 et 10GE)	> 99,9 %	10 % des frais mensuels récurrents de l'accès Ethernet de Rogers pour le Site en question.
Ethernet par câble	>99.5%	10 % des frais mensuels récurrents de l'accès EC pour le Site en question.
Internet par câble d'affaires	N/A	N/A

##### 4.2.2 **ENS concernant le Délai moyen de réparation**

4.2.2.1 **ENS concernant le Délai moyen de réparation.** Rogers vous offrira un Crédit de service lorsque Rogers ne respecte pas l'ENS concernant le Délai moyen de réparation indiqué dans le Tableau 3 ci-dessous. Les ENS concernant le Délai moyen de réparation sont basées sur l'emplacement de votre Site et sur le type d'accès qui y est déployé. Les ENS concernant le Délai moyen de réparation ne s'appliquent qu'à vos Sites 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 vous estimez que Rogers n'a pas respecté l'ENS concernant le Délai moyen de réparation pour un Site particulier au cours d'un mois de facturation donné, vous devez communiquer avec votre représentant de Rogers et demander un

crédit dans les quinze (15) jours ouvrables à compter du quinzième (15<sup>e</sup>) jour du mois de facturation suivant. Après confirmation par Rogers que l'ENS concernant le Délai moyen de réparation n'a pas été respecté, Rogers vous émettra un Crédit de service. Le Crédit de service correspondra au montant applicable indiqué dans le Tableau 3 pour les frais mensuels récurrents pour l'accès concerné au cours du mois en question.

**TABLEAU 3 : ENS concernant le Délai moyen de réparation par type d'accès**

Type d'accès	Délai moyen de réparation mensuel	Crédit de service
Accès Ethernet	< 4 h	10 % des frais mensuels récurrents de l'accès Ethernet de Rogers pour le Site en question.
Ethernet par câble	< 48 h	10 % des frais mensuels récurrents de l'accès EC pour le Site en question.
Internet par câble d'affa	N/A	N/A

**4.3 ENS de Disponibilité du réseau.** La Disponibilité du réseau constitue une ENS qui valide la fiabilité des Services SIP dans le Réseau de base de Rogers.

**4.3.1 ENS en matière de Disponibilité du réseau.** Si la Disponibilité du réseau n'équivaut pas ou est inférieure au pourcentage applicable établi dans le Tableau 4 au cours d'un certain mois pour des raisons autres que le Temps de panne acceptable, Rogers vous octroiera un Crédit de service.

**4.3.2 Validation de la Disponibilité du réseau.** Vous devez demander les mesures de chaque mois auprès de votre 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 de service qui s'y rattachent.

**4.3.3 Crédit de Disponibilité du réseau.** Si vous croyez que Rogers n'a pas respecté l'ENS en matière de pourcentage de Disponibilité du réseau tel que stipulé au Tableau 4, vous devez communiquer avec votre représentant de Rogers et demander un crédit. Après vérification par Rogers à l'effet que la Disponibilité du réseau réelle au cours du mois en question était inférieure à l'ENS en matière de Disponibilité du réseau pour des raisons autres qu'un Temps de panne acceptable, Rogers vous 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 concernée(s).

**4.4 Modalités de l'ENS**

**4.4.1 Crédit de service mensuel.** Le total cumulatif combiné des Crédits de service accordés pour un mois donné pour l'ensemble des Services SIP ne pourra pas dépasser les frais mensuels récurrents totaux pour les Services SIP affectés.

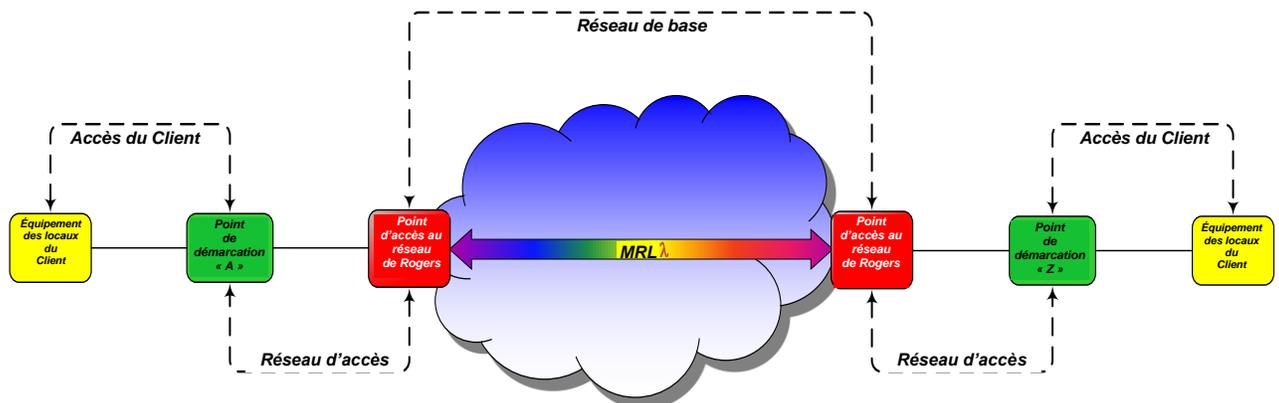
## Services à longueur d'onde optique

Les présents termes portent précisément sur les Services à longueur d'onde optique fournis par Rogers au Client. Les Services à longueur d'onde optique sont des services de ligne privée fournis par l'intermédiaire d'un réseau de fibre optique qui repose sur la technologie de multiplexage par répartition en longueur d'onde (MRL). La longueur d'onde optique consiste en un circuit bidirectionnel dédié qui permet d'offrir des services à pleine capacité à la vitesse de bande passante souscrite par l'abonné. Le trafic sur le réseau de fibre optique débute au point de démarcation « A » du Client et prend fin au point de démarcation « Z » du Client. Le Diagramme 1 ci-dessous donne un aperçu de l'architecture des Services à longueur d'onde optique.

Les Services à longueur d'onde optique sont évolutifs et permettent d'utiliser jusqu'à 100 % du débit de ligne, et ils sont caractérisés par une latence faible, constante et prévisible. Les Services à longueur d'onde optique ne sont offerts qu'en configuration point à point. Toutefois, aux fins de protection, ils peuvent être configurés sur deux routes différentes dans le réseau de Rogers, augmentant ainsi la survivance de façon considérable. Le Service à la clientèle de Rogers surveille chaque longueur d'onde optique 24 heures par jour, 7 jours par semaine, 365 jours par année. Le système d'alerte et de surveillance de la performance de chaque longueur d'onde optique est transparent et non intrusif. Les Services à longueur d'onde optique présentent les caractéristiques suivantes.

### 1. Architecture des Services

- 1.1 Prestation des Services. Les Services à longueur d'onde optique sont fournis par l'intermédiaire d'une architecture comportant des points de démarcation, un réseau d'accès, des points d'accès au réseau et un réseau de base. Le Diagramme 1 ci-dessous illustre l'architecture de la prestation des Services. Le Client se connecte au point de démarcation. À partir de ce point, Rogers achemine le signal sur le réseau d'accès et le relie à un point d'accès au réseau (NAP). Le signal est transmis sur la meilleure route disponible du Réseau de base de Rogers qui permet d'obtenir un rendement optimal, selon ce que détermine le Service d'ingénierie de Rogers. Le signal est ensuite acheminé au point de démarcation « Z » du Client.



**Diagramme 1 – Architecture de la prestation des Services**

- 1.2 Équipement des locaux du Client. L'Équipement des locaux du Client (ELC) est l'équipement de réseau physiquement situé dans les locaux du Client et au-delà du point de démarcation des Services. À moins d'indication contraire dans l'Entente, le Client est l'unique propriétaire et exploitant de l'ELC. L'ELC permettra au Client d'accéder aux Services à longueur d'onde optique.
- 1.2.1 Exigences liées aux locaux du Client. Le Client doit donner au personnel de Rogers l'accès au point de démarcation des Services aux fins de correction des défaillances. Pour pouvoir prendre en charge les Services à longueur d'onde optique, l'emplacement du Client doit comporter les éléments et les caractéristiques suivants :

- une alimentation en c.a. de 120 V reliée à la terre et conditionnée avec des prises de courant de 15 A, sans pointes, friture ou autre bruit;
- une alimentation en c.c. de 48 V (s'il y a lieu);
- trois divisions de bâti (RU) sur un bâti de 19 pouces pour les besoins du convertisseur de support et du panneau de répartition pour fibre optique;
- un environnement réseau adapté à l'équipement de télécommunications, qui permet le chauffage, le refroidissement et la ventilation, qui maintient la température de la zone entourant le point de démarcation à au moins soixante-cinq degrés Fahrenheit (65 °F) et à au plus quatre-vingt-cinq degrés Fahrenheit (85 °F) et l'humidité à au plus 50 %, et dont l'air est filtré au moyen d'un système de filtration d'air approprié pour les systèmes de télécommunications;
- un éclairage de la pièce approprié;
- des mesures de sécurité raisonnables afin d'éviter l'accès non autorisé au point de démarcation et de donner au personnel de Rogers un accès d'urgence 7 jours sur 7 et 24 heures sur 24 et un accès normal aux fins de maintenance et de rétablissement.

- 1.3 Accès du Client. Le Client doit s'entendre avec le fournisseur d'accès intra-immeuble afin d'acheter son accès par fibre optique pour la partie qui se trouve de son côté du point de démarcation des Services. La méthode d'accès intra-immeuble peut comprendre l'installation de fiches de connexion d'une pièce à l'autre ou de câbles de fibre optique verticaux inter-immeubles. Le Client et le fournisseur d'accès intra-immeuble ont l'entière responsabilité de l'ingénierie, de la planification, de l'installation, du fonctionnement et de la maintenance de l'accès par fibre optique intra-immeuble du Client. Pour un service optimal, il est recommandé que l'accès par fibre optique intra-immeuble respecte ou dépasse les exigences de la Recommandation UIT-T G.652, avec des caractéristiques d'affaiblissement de 1 dB par connecteur et de 0,05 dB par épissure. Rogers peut s'occuper de l'aménagement de l'accès par fibre optique intra-immeuble du Client moyennant des frais supplémentaires, lesquels seront précisés à la demande du Client.
- 1.4 Démarcation. La démarcation des Services s'entend du point de fin du réseau de Rogers où le Client se connecte aux Services à longueur d'onde optique. Le point de démarcation consiste en un panneau de répartition pour fibre optique comportant des connecteurs de cloison à fibre optique SC situé dans la salle d'interconnexion ou dans les locaux du Client. Le point de démarcation des Services sera convenu par les deux parties. Le point de démarcation du panneau de répartition pour fibre optique permettra au Client de se connecter facilement et rendra possible la création d'essais en boucle manuels pour démontrer la qualité du circuit. Le point de démarcation ne doit pas se situer à plus de sept (7) mètres du point d'entrée des locaux du Client. Autrement, des frais d'installation additionnels s'appliqueront. Les circuits à longueur d'onde optique seront testés afin de veiller à ce que leur fonctionnement soit conforme à l'Entente de niveau de service pertinente.  
Toute exception relative au point de démarcation proposé doit être indiquée par écrit par le Client et approuvée par Rogers.
- 1.5 Réseau d'accès. Le réseau d'accès est une composante réseau qui interconnecte le point de démarcation à un concentrateur principal de Rogers, fournissant une connectivité de dernier kilomètre lorsque le point de démarcation des Services à longueur d'onde optique n'est pas un point d'accès au réseau de Rogers. Le réseau d'accès peut comprendre des convertisseurs de support, de la fibre verticale intra-immeuble, du câblage de raccordement ou de la fibre noire. La fibre composant le réseau d'accès de Rogers respecte les exigences de la Recommandation UIT-T G.652. Le réseau d'accès privilégié pour la prestation des Services se trouve sur l'infrastructure à fibre optique appartenant à Rogers et est décrit comme étant « Sur le réseau ». Les Services fournis dans les immeubles hors réseau peuvent être donnés en sous-traitance à un fournisseur tiers.
- 1.6 Point d'accès au réseau. Un point d'accès au réseau de Rogers est un site ou un emplacement qui héberge de l'équipement actif faisant partie du Réseau de base de Rogers. Les Services à

longueur d'onde optique seront configurés dans le Réseau de base de Rogers à ce site ou à cet emplacement. Ce site ou cet emplacement disposera de divers chemins d'accès optiques à l'immeuble, d'une source d'alimentation c.c. permanente et/ou d'une génératrice de secours alimentée au diesel.

1.7 Réseau de base de Rogers. Le Réseau de base de Rogers représente l'ensemble des éléments d'un réseau MRLD. Les Services à longueur d'onde optique seront configurés selon la route disponible la plus optimale sur le Réseau de base de Rogers afin de réduire la latence au minimum.

1.7.1 Conformité avec les normes. Les systèmes de gestion et le matériel du Réseau de base de Rogers sont conformes aux normes suivantes d'organismes du secteur des télécommunications :

- normes Telcordia GR-253-CORE, GR-474-CORE, GR-499-CORE, GR-1089-CORE, GR-820-CORE, GR-2918-CORE;
- recommandations UIT-T G.664, G.692, G.709, G.825, G.826, G.957, G.959.1, G.8021, ainsi que la recommandation UIT-T concernant l'espacement de 100 GHz et les canaux de bande C;
- normes relatives aux appels de commentaires 4209, 2766.

## 2. Interface Client

2.1 Interfaces des Services. Les Services à longueur d'onde optique prennent en charge les protocoles standards avant la transmission sur le Réseau de base de Rogers.

2.2 Caractéristiques optiques. Tous les Services à longueur d'onde optique fournis au Client auront des caractéristiques optiques standards qui prennent en charge les interfaces de service requises.

2.3 Atténuation. Chaque longueur d'onde optique est assortie des caractéristiques optiques appropriées et est connectée à l'Équipement des locaux du Client. Pour que le lien fonctionne de manière optimale, le signal optique sera atténué dans les deux directions afin de respecter les spécifications recommandées par le fournisseur de l'équipement de Rogers et le fournisseur de l'équipement du Client. Le Client sera responsable de l'atténuation du signal optique requise pour l'Équipement des locaux du Client qui se trouve au-delà du point de démarcation.

## 3. Qualité et assurance du service

3.1 Test et mise en service du circuit. La longueur d'onde optique doit faire l'objet d'un plan de test d'acceptation avant que les Services à longueur d'onde optique soient mis à la disposition du Client. Les résultats des tests relatifs à la longueur d'onde optique seront conservés, remis au Client sur demande et consignés avec la documentation sur l'état définitif. Tous les paramètres des tests doivent obtenir un taux de réussite de 100 % et être conformes à l'ensemble des Ententes de niveau de service de Rogers pertinentes.

Chaque longueur d'onde optique fera l'objet d'un test suivant la norme RFC2544. Au besoin, un circuit pourra également faire l'objet d'une mesure du taux d'erreurs sur les bits (TEB), mais des frais additionnels pourront s'appliquer. Les valeurs de réception et de transmission optiques seront enregistrées en décibels, de même que toute atténuation appliquée aux fins d'optimisation du signal du Client. La date, l'heure, le lieu, la durée, l'identifiant du circuit et l'état sommaire général du test seront consignés dans le rapport.

Le rapport portera sur les paramètres de test de la norme RFC2544 énoncés dans le Tableau 1 ci-après.

Paramètre	Unités	Seuil de réussite
Débit	Mb/s	100 %
Latence	µs	Propre au circuit

**Tableau 1 – Paramètres de test – Onde optique**

- 3.2 Surveillance des Services. Le Centre d'exploitation du réseau (CER) surveille chaque longueur d'onde optique 24 heures par jour, 7 jours par semaine, 365 jours par année. Le CER compte sur des ingénieurs et des techniciens hautement qualifiés qui veillent à ce que le réseau respecte les spécifications techniques les plus récentes. Le CER de Rogers sert de point de contact unique pour tous les événements qui surviennent sur le réseau. Le système d'alerte et de surveillance de la performance de chaque longueur d'onde optique est transparent et non intrusif.
- 3.3 Gestion des changements. Rogers applique une politique de gestion des changements qui permet d'apporter des changements bénéfiques à l'infrastructure réseau en perturbant le moins possible les Services. Le processus de gestion des changements détermine à quel moment des changements peuvent être effectués et veille à ce que le Client soit informé de tout changement de manière appropriée. Les évaluations des risques sont établies et classées en fonction de niveaux d'incidence globale. À chaque niveau d'incidence est attribuée une plage horaire hebdomadaire aux fins de l'exécution de la procédure d'entretien. Le CER de Rogers enverra un préavis par courriel aux Clients selon ce que prévoient les modalités de l'Entente. Afin d'assurer leur efficacité, toutes les procédures de gestion des changements doivent obtenir plusieurs autorisations différentes avant leur exécution.
- 3.4 Gestion des défaillances. Le CER détectera et isolera les défaillances, les consignera dans un journal et rétablira les Services sur le réseau. La longueur d'onde optique pourrait se dégrader ou être touchée par une panne. Lorsqu'il signale une panne au CER, le Client devrait fournir une description exacte du problème ainsi que l'identifiant du circuit. Lorsqu'un tel problème survient, il est essentiel que le Client soit en mesure de fournir à Rogers un accès physique à son point de démarcation si Rogers est le fournisseur du réseau d'accès du Client. Rogers réalisera un test de diagnostic et des essais en boucle physiques afin de déterminer la cause de la panne.

## Modalités du Produit

1. **Frais de résiliation.** Si le Client résilie les Services à longueur d'onde optique pour toute autre raison qu'un motif valable autorisé aux termes de l'Entente, ou si Rogers résilie les Services à longueur d'onde optique 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, les Frais de résiliation qui sont d'un montant égal à la somme des éléments suivants:
- 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;
  - tous les frais que Rogers s'est engagée à continuer de payer à des tierces parties pour le reste de la Durée du service en raison de la résiliation anticipée des Services applicables qui excèdent le montant de la sous-section a) ci-dessus;
  - un montant forfaitaire représentant la valeur restante amortie des frais d'installation ou des frais ponctuels associés aux Services résiliés ayant été cédés ou offerts à rabais par Rogers en échange de l'engagement du Client pour la Durée 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.

2. **Facturation.** Les frais mensuels récurrents pour les Services à longueur d'onde optique sont facturés à l'avance, le premier de chaque mois. Les frais pour les Services MPLS commenceront à s'appliquer à compter de la Date d'entrée en vigueur des Services. Lors du premier mois de service, les frais seront calculés au prorata sur le nombre de jours écoulés au cours du mois après la date d'entrée en vigueur des Services. Rogers informera le Client de la date d'entrée en vigueur des Services au moyen d'une facture ou autrement. Des crédits de niveau de service seront appliqués à la facture du Client dans un délai de deux cycles de facturation après l'approbation par Rogers d'une demande du Client.
3. **Travaux supplémentaires.** Les travaux demandés par le Client et exécutés par Rogers ou ses sous-traitants à l'extérieur de la portée des termes présentes seront facturés au Client selon la tarification courante de Rogers pour la main-d'œuvre et le matériel. Le travail demandé et effectué en dehors des heures d'ouverture normales de Rogers sera assujéti à des frais additionnels, qui seront précisés sur demande.
4. **Matériel.** Tout matériel acheté auprès de Rogers est couvert par la garantie originale du fabricant du matériel. Sur demande, l'équipe des ventes de Rogers fournira au Client de l'information à jour sur la garantie pour le matériel. Le risque de perte ou de dommage aux biens ou au matériel incombe au Client au moment où celui-ci les a reçus sur place, nonobstant le fait que le titre de propriété de tous les biens et le matériel ne sera transféré au Client qu'au moment du paiement final, le cas échéant.
5. **Entretien du matériel.** Les frais relatifs à l'entretien du matériel sont facturés annuellement et payables au moment de la mise en service et à chaque date anniversaire subséquente de cette mise en service, le cas échéant. Ces Services d'entretien, à moins d'être résiliés par écrit par le Client au moins soixante (60) jours avant la date anniversaire de la Durée du service, seront renouvelés automatiquement chaque année jusqu'à l'expiration de la Durée du service pour les Services associés. Si des Services d'entretien du matériel sont fournis par le fabricant du matériel ou par une autre tierce partie, certaines modalités additionnelles pourraient s'appliquer.

## Entente de niveau de service

Les Services à longueur d'onde optique comprennent une série d'Ententes de niveau de service qui permettent de valider la fiabilité du Réseau de base de Rogers et du personnel de Rogers dans le cadre de la prestation des Services à longueur d'onde optique. Les Ententes de niveau de service relatives à la disponibilité des Services (réseau d'accès et réseau de base), au délai moyen de réparation, à la latence, à la bande passante et à la perte de paquets sont fournies au Client dans le cadre de l'offre relative aux Services à longueur d'onde optique de base.

- 1 **Politique.** Si le rendement des Services d'un Client n'est pas conforme aux indices de mesure applicables stipulés dans les Ententes de niveau de service suivantes, Rogers émettra un Crédit de service au Client conformément aux modalités de l'Entente de niveau de service applicable. Tous les termes clés sont définis ci-dessous.

## 2 **Engagements concernant la Disponibilité des Services et le Délai moyen de réparation.**

### 2.1 **Disponibilité des Services**

- 2.1.1 **Engagement concernant la Disponibilité des Services.** Rogers fournira au Client un certain niveau de Disponibilité des Services à longueur d'onde optique. Les engagements concernant la Disponibilité des Services portent sur un circuit à longueur d'onde optique en particulier, notamment tout ce qui se trouve entre chacun des points

de démarcation (y compris ces points), un réseau d'accès (s'il est offert par Rogers) et un Réseau de base de Rogers en particulier. L'Équipement des locaux du Client et l'accès à fibre optique intra-immeuble du Client sont expressément exclus. L'engagement concernant la Disponibilité des Services est présenté dans le Tableau 2 ci-après.

- 2.1.2 Crédit de service pour la Disponibilité des Services. Si un Client croit que Rogers n'a pas respecté un engagement concernant la Disponibilité des Services pour un circuit à longueur d'onde optique en particulier au cours d'un mois de facturation donné, le Client doit communiquer avec son représentant des ventes de Rogers et demander un crédit de service dans les quinze (15) jours ouvrables à compter du quinzième (15<sup>e</sup>) jour du mois de facturation suivant. Lorsque Rogers aura déterminé que la Disponibilité des Services pour un circuit à longueur d'onde optique en particulier au cours d'un mois de facturation donné a été inférieure à l'engagement visant la Disponibilité des Services pour des motifs autres qu'un Temps de panne acceptable, Rogers accordera un Crédit de service au Client. Le Crédit de service correspondra au montant applicable indiqué dans le Tableau 2 pour les frais mensuels récurrents relatifs aux circuits à longueur d'onde optique touchés au cours du mois applicable.

Disponibilité des Services		
	Critère d'évaluation	Crédit de service
Services à longueur d'onde optique	99,90 %	10 % des frais mensuels récurrents relatifs aux Services à longueur d'onde optique pour les circuits à longueur d'onde optique touchés

**Tableau 2 – Engagement concernant la Disponibilité des Services**

## 2.2 Délai moyen de réparation

- 2.2.1 Engagement concernant le Délai moyen de réparation. Rogers offrira au Client deux types de niveaux de rendement à l'égard du Délai moyen de réparation : le Délai moyen de réparation du réseau, lequel est valide uniquement pour le Temps d'interruption des Services entre les points d'accès au réseau (NAP); et le Délai moyen de réparation de la fibre optique, lequel est valide pour tout ce qui se trouve entre les points de démarcation (y compris ces points), le réseau d'accès (s'il est offert par Rogers) et le Réseau de base de Rogers. L'Équipement des locaux du Client et l'accès intra-immeuble par le Client sont expressément exclus du Délai moyen de réparation du réseau et du Délai moyen de réparation de la fibre optique. Les engagements concernant le Délai moyen de réparation ne s'appliquent qu'aux emplacements des Clients situés dans un rayon de cinquante (50) km ou trente (30) milles d'un point d'accès au réseau de Rogers. Les garanties en matière de Délai moyen de réparation sont présentées dans le Tableau 3 ci-après.
- 2.2.2 Crédit de service pour le Délai moyen de réparation. Si un Client croit que Rogers n'a pas respecté un engagement concernant le Délai moyen de réparation au cours d'un mois de facturation donné, le Client devra communiquer avec son représentant des ventes de Rogers et demander un crédit dans les quinze (15) jours ouvrables à compter du quinzième (15<sup>e</sup>) jour du mois de facturation suivant. Lorsque Rogers aura déterminé que le Délai moyen de réparation pour les Services à longueur d'onde optique au cours d'un mois donné a dépassé l'engagement en matière de Délai moyen de réparation pour des motifs autres qu'un Temps de panne acceptable, Rogers accordera un Crédit de service au Client. Le Crédit de service correspondra au montant applicable indiqué dans le Tableau 3 pour les frais mensuels récurrents relatifs aux circuits à longueur d'onde optique touchés au cours du mois applicable.

Délai moyen de réparation		
Type	Critère d'évaluation	Crédit de service
Réseau	4 h	10 % des frais mensuels récurrents relatifs aux Services à longueur d'onde optique pour les circuits à longueur d'onde optique touchés
Fibre optique	12 h	

**Tableau 3 – Engagement concernant le Délai moyen de réparation**

**3 Engagements concernant le rendement des Services.** Les critères d'évaluation du rendement des Services indiquent dans quelle mesure les données sont bien acheminées par l'intermédiaire des Services à longueur d'onde optique.

### 3.1 Latence

**3.1.1 Engagement concernant la latence.** L'engagement concernant la latence des Services à longueur d'onde optique est présenté dans le Tableau 4 ci-dessous. Les critères d'évaluation de la latence sont des mesures de la latence dans une seule direction. Les Services à longueur d'onde optique seront configurés selon la meilleure route disponible sur le réseau afin d'optimiser le niveau de latence, à moins d'entente contraire écrite entre le Client et Rogers.

**3.1.2 Crédit de service pour la latence.** Si le Client croit que Rogers n'a pas respecté son engagement concernant la latence tel qu'il est énoncé dans le Tableau 4, le Client doit fournir à Rogers des données détaillées qui justifient une telle affirmation et demander à Rogers de tester le circuit. Afin de conserver ses droits à l'égard de tout crédit de service applicable, le Client doit respecter les exigences raisonnables de Rogers et donner accès au point de démarcation des Services sur demande. Lorsque Rogers aura déterminé que la latence réelle est supérieure à la latence stipulée pour des motifs autres qu'un Temps de panne acceptable, Rogers accordera un Crédit de service au Client, conformément à ce qui est indiqué dans le Tableau 4.

Latence dans une seule direction		
Distance	Critère d'évaluation	Crédit de service
< 150 km	< 1 ms	10 % des frais mensuels récurrents relatifs aux Services à longueur d'onde optique pour les circuits à longueur d'onde optique touchés
< 500 km	< 3 ms	
< 1 000 km	< 6 ms	
< 2 000 km	< 12 ms	
< 3 000 km	< 18 ms	
< 4 000 km	< 24 ms	
< 5 000 km	< 30 ms	
< 6 000 km	< 36 ms	

**Tableau 4 – Engagement concernant la latence**

### 3.2 Bande passante

**3.2.1 Engagement concernant la bande passante.** Rogers s'engage à ce que le débit de bande passante dans le Réseau de base de Rogers soit de 100 % et qu'il soit distribué à chaque point de démarcation d'un circuit à longueur d'onde optique en particulier. Le

critère d'évaluation de la performance de la bande passante est présenté dans le Tableau 5 ci-après.

- 3.2.2 Crédit de service pour la bande passante. Si le Client croit que Rogers n'a pas respecté son engagement concernant la bande passante tel qu'il est énoncé dans le Tableau 5, le Client doit fournir à Rogers des données détaillées qui justifient une telle affirmation et demander à Rogers de tester le circuit. Afin de conserver ses droits à l'égard de tout crédit de service applicable, le Client doit respecter les exigences raisonnables de Rogers et donner accès au point de démarcation des Services sur demande. Lorsque Rogers aura déterminé que le débit réel de la bande passante est inférieur au débit stipulé pour des motifs autres qu'un Temps de panne acceptable, Rogers accordera un Crédit de service au Client, conformément à ce qui est indiqué dans le Tableau 5.

### 3.3 Perte de paquets.

- 3.3.1 Engagement concernant la Perte de paquets. Rogers s'engage à ce que la Perte de paquets ne dépasse pas le critère d'évaluation du rendement stipulé dans le Tableau 5 ci-après.
- 3.3.2 Crédit de service pour la Perte de paquets. Si le Client croit que Rogers n'a pas respecté son engagement concernant la Perte de paquets tel qu'il est énoncé dans le Tableau 5, le Client doit fournir à Rogers des données détaillées qui justifient une telle affirmation et demander à Rogers de tester le circuit. Afin de conserver ses droits à l'égard de tout crédit de service applicable, le Client doit respecter les exigences raisonnables de Rogers et donner accès au point de démarcation des Services sur demande. Lorsque Rogers aura déterminé que la Perte de paquets réelle est supérieure à ce qui est prévu dans l'engagement concernant la Perte de paquets pour des motifs autres qu'un Temps de panne acceptable, Rogers accordera un Crédit de service au Client, conformément à ce qui est indiqué dans le Tableau 5.

Rendement des Services		
Entente de niveau de service	Critère d'évaluation	Crédit de service
Perte de paquets	<0,01 %	10 % des frais mensuels relatifs aux Services à longueur d'onde optique pour les circuits à longueur d'onde optique touchés
Bande passante	100 %	

**Tableau 5 – Engagements concernant le rendement des Services**

## Définitions

**Les définitions suivantes sont utilisées dans le cadre des Services à longueur d'onde optique. Toutes les expressions portant la majuscule initiale qui ne sont pas définies ci-dessous sont définies dans l'Entente.**

1. Aucun défaut constaté – s'entend du signalement d'un problème par un Client que Rogers ne peut dupliquer, après avoir déployé des efforts raisonnables. Par exemple, le Client peut signaler un état Hors service, mais Rogers constate que les Services sont en vigueur et fonctionnels, sans trace de panne récente.
2. Bande passante – s'entend du débit binaire du service auquel est abonné le Client. La bande passante est mesurée en bit par seconde (bps).

3. Délai moyen de réparation – correspond à la période de temps moyenne requise pour réparer les Services à longueur d’onde optique au cours d’un mois donné. Les mesures du Délai moyen de réparation sont fondées uniquement sur les statistiques du Temps d’interruption des Services recueillies au moyen du Système de signalement des dérangements (SSD) de Rogers. La structure du Délai moyen de réparation de Rogers comprend deux composantes : le réseau et la fibre optique. Le Délai moyen de réparation du réseau est valide uniquement pour les interruptions des Services entre les points d’accès au réseau de Rogers (NAP). Le Délai moyen de réparation de la fibre optique vise tout dommage qui survient entre les points de démarcation (y compris ces points), sur le réseau d’accès (s’il est offert par Rogers) et sur le Réseau de base de Rogers. Le Délai moyen de réparation est calculé selon la formule suivante :

$$\text{Délai moyen de réparation} = \frac{\text{Net Temps de panne du réseau au cours d'un mois donné (heures)}}{\text{Num Nombre de dossiers d'incident produits au cours du mois en question}}$$

4. Disponibilité des Services – s’entend du pourcentage de temps au cours d’un mois donné où un circuit à longueur d’onde optique en particulier était disponible aux fins de transmission. Les critères d’évaluation de la disponibilité des Services sont comparés aux statistiques sur le Temps d’interruption des Services recueillies au moyen du Système de signalement des dérangements de Rogers.

La disponibilité des Services est exprimée en pourcentage et est calculée de la façon suivante :

**Disponibilité des services =**

$$\frac{(\text{Durée totale du temps de circuit au cours d'un mois donné (minutes)} - \text{Durée totale des interruptions validées (minutes)})}{\text{Durée totale du temps de circuit au cours d'un mois donné (minutes)}} \times 100$$

5. Heures d’ouverture – s’entend de 8 h à 17 h, heure locale, un Jour ouvrable.
6. 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 spécifique dans le Système de signalement des dérangements de Rogers. Après l’avis donné par un Client, un technicien de Rogers validera la panne et déclarera manuellement un état Hors service dans le Système de signalement des dérangements de Rogers.
7. Jour ouvrable – s’entend du lundi au vendredi inclusivement, excluant les congés fériés en vigueur dans la province de l’Ontario.
8. Latence – s’entend du temps total nécessaire pour qu’un paquet passe du point de démarcation « A » au point de démarcation « Z ». Les principales sources de latence sont le temps de traitement des éléments du réseau et le temps de propagation sur le support de transmission. La latence des Services correspond à la valeur médiane (50<sup>e</sup> percentile) d’une distribution cumulative de la totalité des indicateurs de latence source-destination calculés au cours d’une période de test.
9. Perte de paquets – s’entend, dans le cadre des Services à longueur d’onde optique, du pourcentage de trames du service qui n’ont pas été livrées avec succès entre les points de démarcation pendant une période de test.

La perte de paquets est exprimée en pourcentage et calculée de la façon suivante :

$$\text{Perte de paquets} = \left( 1 - \frac{\text{Nombre de trames arrivées à destination}}{\text{Nombre de trames envoyées à la destination}} \right) \times 100$$

10. Réseau de base – s'entend du réseau de base de Rogers. Ceci comprend toute l'infrastructure du réseau entre les points d'accès au réseau, y compris ces derniers.
11. Site – s'entend d'un lieu géographique où sont livrés l'un ou plusieurs des Services du Client.
12. Temps d'interruption des Services – s'entend de la durée totale, au cours d'un mois civil donné, pendant laquelle un circuit à longueur d'onde optique en particulier ne peut pas être utilisé par le Client, à l'exception du Temps de panne acceptable. Le Temps d'interruption des Services correspond à l'ensemble des états Hors service enregistrés et recueillis au moyen du Système de signalement des dérangements de Rogers pour un circuit à longueur d'onde optique en particulier au cours d'un mois donné.
13. Temps de panne acceptable – Dans le calcul permettant de déterminer si Rogers a respecté ou non ses Ententes de niveau de service au cours d'un mois spécifique, le Temps d'interruption des Services attribuable à tout motif stipulé ci-dessous ne sera pas pris en compte dans les calculs de l'Entente de niveau de service :
  - a) Retards du Client, incluant, sans toutefois s'y limiter : (i) les actes ou omissions du Client, de ses mandataires ou de ses fournisseurs; (ii) les commandes inexactes ou incomplètes, ou encore les changements aux commandes déjà acceptées; (iii) l'indisponibilité ou les défaillances des locaux du Client, l'indisponibilité ou les défaillances de l'ELC et/ou des installations nécessaires pour installer les Services; ou (iv) l'extension des points de démarcation par le Client sans l'approbation de Rogers;
  - b) Cas de force majeure, tels que définis dans l'Entente;
  - c) Manquement du Client à respecter de façon importante ses obligations telles que définies dans l'Entente, notamment le manquement à payer les montants en souffrance exigibles et les suspensions de commande attribuables à l'évaluation du crédit du Client;
  - d) Pendant les travaux d'entretien prévus;
  - e) Problèmes résolus par la mention « Aucun défaut constaté »;
  - f) Délais attribuables au retard du Client à répondre aux demandes de Rogers visant à obtenir de l'aide pour les réparations dans le cas d'événements de type « Hors service »;
  - g) Défaillance de l'équipement appartenant au Client et entretenu par celui-ci dans les locaux du Client, au-delà du dispositif de démarcation;
  - h) Défaillances du matériel, du système d'exploitation ou des applications, ou atteintes à la sécurité touchant des composantes de réseau local ou de réseau longue portée, des serveurs ou des postes de travail n'ayant pas été configurés par Rogers;
  - i) Défaillances ou atteintes à la sécurité attribuables à une mauvaise utilisation, à un mauvais traitement ou à un endommagement de l'équipement par les employés du Client ou par une tierce partie;
  - j) Défaillances ou atteintes à la sécurité attribuables au déplacement de l'équipement de Rogers par le Client ou une tierce partie, à des perturbations de l'alimentation électrique ou à une utilisation anormale;
  - k) Défaillances ou atteintes à la sécurité attribuables à une modification apportée à la configuration, au système IOS/logiciel ou au matériel d'un appareil de Rogers par le Client ou une tierce partie.
14. Travaux d'entretien prévus – s'entend de toute activité d'entretien effectuée sur le réseau de Rogers auquel sont connectées les installations du Client, dans la mesure où le Client reçoit un préavis d'au moins dix (10) jours relativement auxdites activités d'entretien. De telles activités sont habituellement effectuées durant les fenêtres d'entretien standard, soit du lundi au vendredi, entre 00 h 01 et 6 h 00 (heure locale).

## Accès fixe sans-fil au réseau LTE

Les présents termes portent précisément sur les Services d'accès fixe sans-fil au réseau LTE. Les Services d'accès fixe sans-fil au réseau LTE offrent un accès sans-fil haute vitesse et une connexion à Internet à l'aide de réseau LTE sans-fil de Rogers. Les Services d'accès fixe sans-fil au réseau LTE ont les caractéristiques suivantes :

- 1.1 **Forfait à terme et Forfait mensuel** : Les Services sont offerts avec les options de Forfait à terme et de Forfait mensuel. Il est possible que certaines caractéristiques et conditions soient disponibles uniquement sur un seul type de forfait (Forfait à terme ou Forfait mensuel), comme indiqué dans les présentes termes. Un Site activé pour la première fois dans le cadre d'un Forfait mensuel peut être changé pour un Forfait à terme de catégorie supérieure à tout moment sur envoi d'une demande du Client à Rogers. Un Site activé pour la première fois dans le cadre d'un Forfait à terme ne peut être changé pour un Forfait mensuel de catégorie inférieure qu'en payant les Frais de résiliation associés à la résiliation anticipée du Forfait à terme. Tout rabais offert sur le Forfait à terme ne sera pas admissible sur le Forfait mensuel, en cas de changement pour un forfait de catégorie inférieure. Nonobstant toute disposition contraire dans l'Entente, chaque Forfait mensuel aura une Période initiale de service d'un (1) mois.

Pour le Forfait à terme et le Forfait mensuel, le Client commencera chaque mois de facturation au coût du niveau le plus bas pour le forfait applicable, comme indiqué dans le tableau 1 ci-dessous, et passera automatiquement au niveau de données supérieur selon son utilisation réelle des données au cours d'un mois. Lorsqu'un pourcentage de réduction est fourni dans l'Entente, la réduction sera appliquée aux tarifs standards du Forfait à terme indiqués dans le tableau 1 ci-dessous. Le montant payé par le Client au cours d'un mois donné sera établi selon le niveau le plus bas du Forfait flexible de données pour le Forfait à terme ou le Forfait mensuel applicable, qui tient compte de l'utilisation réelle des données par le Client pour le mois en question (p. ex., si un Client utilise 80 Go au cours d'un mois dans le cadre du Forfait à terme, il passera au niveau de 100 Go et paiera 199,99 \$ pour le mois. Si un Client n'utilise que 6 Go au cours d'un mois dans le cadre du Forfait à terme, il paiera 99,99 \$).

Les Services d'un Forfait à terme sont, par défaut, installés par Rogers. Les Services d'un Forfait mensuel sont, par défaut, installés par le Client.

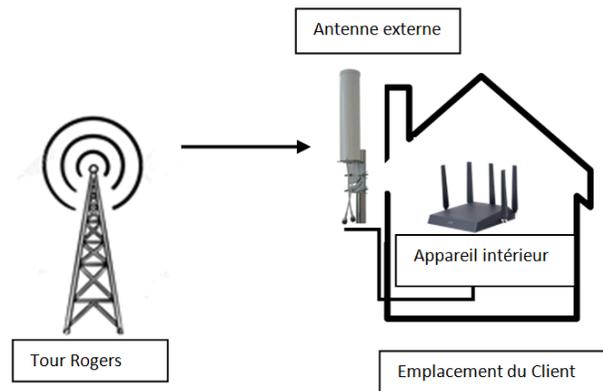
**Tableau 1 : Tranches FlexiTarif des Services**

<b>TRANCHES FLEXITARIF DES SERVICES D'ACCÈS FIXE SANS-FIL AU RÉSEAU LTE DU FORFAIT À TERME</b>	
<b>Données incluses dans la tranche FlexiTarif du Forfait à terme</b>	<b>Frais mensuels récurrents</b>
10 Go	99,99 \$
20 Go	129,99 \$
100 Go	199,99 \$
250 Go	349,99 \$
500 Go	449,99 \$
Pour chaque Site mis en service dans le cadre d'un Forfait à terme, des Frais d'activation de 299,00 \$ seront également facturés à compter de la Date d'entrée en vigueur du service.	

<b>TRANCHES FLEXITARIF DES SERVICES D'ACCÈS FIXE SANS-FIL AU RÉSEAU LTE DU FORFAIT MENSUEL</b>	
<b>Données incluses dans la tranche FlexiTarif du Forfait mensuel</b>	<b>Frais mensuels récurrents</b>
10 Go	199,99 \$
20 Go	229,99 \$
100 Go	299,99 \$
250 Go	449,99 \$
500 Go	549,99 \$
Pour chaque site mis en service dans le cadre d'un Forfait mensuel, des Frais d'activation de 299,00 \$ seront également facturés à compter de la Date d'entrée en vigueur du service.	

- 1.2 Connectivité sans-fil. Les Services sont fournis en effectuant la connexion sans-fil des appareils des utilisateurs du Client à un appareil routeur-modem fourni par Rogers, qui à son tour se connecte à Internet par l'entremise du réseau sans-fil de Rogers, comme illustré dans le schéma 1 ci-dessous. La vitesse de connexion entre les appareils des utilisateurs du Client et Internet peut aller jusqu'à 25 Mbps en téléchargement et jusqu'à 10 Mbps en téléversement. Le Client se procurera le forfait LTE flexible de données comme indiqué dans l'Entente.
- 1.3 Location d'équipement. Les frais récurrents mensuels énoncés dans l'Entente comprennent une ligne distincte sur la facture pour les frais de location mensuels d'un (1) routeur-modem (pour les Forfaits mensuels et les Forfaits à terme) et d'une (1) antenne réseau (le cas échéant) par connexion fixe sans-fil. L'équipement loué fait partie de l'Équipement de Rogers, au sens de l'Entente.
- 1.4 Sécurité renforcée. Les Services comprennent une sécurité renforcée, qui tire parti d'une composante fondamentale d'Internet appelée le serveur de nom de domaine (SND). Le SND est un système qui traduit automatiquement les adresses Internet en adresses numériques utilisées par les ordinateurs, les téléphones intelligents et les tablettes. La sécurité renforcée gère une liste dynamique d'adresses Internet connues qui présentent des menaces à la sécurité; cette liste est mise à jour en temps quasi réel. Lorsqu'une tentative de connexion à un site compromis est lancée, la connexion est interrompue et un avis de page « bloquée » s'affiche.
- 1.5 Adresses IP. Chaque connexion d'accès fixe sans-fil au réseau LTE est fournie avec une (1) adresse IP publique.
- 1.6 Soutien. Rogers fournit des services d'installation et des services de soutien continu au Client par l'entremise de son Service de livraison et de son Service à la clientèle (pour les Forfaits mensuels et les Forfaits à terme). Le Client peut communiquer avec le Service à la clientèle de Rogers pour obtenir un accès fixe sans-fil au réseau LTE en composant le 1 877 274-3375.

## Schéma 1 - Architecture du réseau permettant l'accès fixe sans-fil au réseau LTE



### Modalités et conditions relatives au Produit

1. **Frais de résiliation.** Si le Client met fin à une ou plusieurs connexions d'accès fixe sans-fil au réseau LTE pour toute autre raison qu'un motif valable autorisé aux termes de l'Entente, ou si Rogers résilie les Services d'accès fixe sans-fil au réseau LTE 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, les frais de résiliation qui sont d'un montant égal à la somme des éléments suivants :

(i) 50,00 \$ par mois restant à la Durée initiale du service (plus taxes applicables) pour chaque connexion désactivée;

(ii) le montant correspondant au total cumulé de tous les crédits (activation, conversion, renouvellement ou autres) ou aux frais annulés ou aux rabais ou à toute forme d'incitatif financier offert au Client en considération de l'engagement du Client pour la Durée initiale du service, calculé au prorata du nombre de mois restant à la Durée initiale du service de la manière suivante : le total des montants de crédit précités au moment de l'activation de la ligne, divisé par le nombre total de mois de la Durée initiale du service, ce quotient étant ensuite multiplié par le nombre de mois restant à la Durée initiale du service.

Lorsque le Client met fin aux Services d'accès fixe au réseau LTE avant l'échéance de la Durée initiale du service pour de la ligne en question, le Client doit soit retourner à Rogers tout Équipement de Rogers associé aux Services d'accès fixe au réseau LTE, soit payer à Rogers la juste valeur marchande de cet Équipement de Rogers.

Pour les Services d'accès fixe au réseau LTE que le Client a installés lui-même (voir paragraphe 3.4 ci-dessous), Rogers s'engage à fournir par courriel au Client une étiquette de service de retour. Le Client sera tenu d'emballer l'équipement de location pour Accès fixe au réseau LTE avec une protection suffisante afin d'éviter tout dommage en cours de transport et d'apposer sur le colis l'étiquette de service de retour fournie. L'équipement de location pour Accès fixe au réseau LTE doit être retourné dans les trente (30) jours civils suivant la remise de l'étiquette de service de retour au Client. Si Rogers ne reçoit pas le l'appareil retourné dans les trente (30) jours civils, le Client sera tenu de payer la juste valeur marchande de l'équipement de location non retourné. Si l'équipement de location retourné n'est pas fonctionnel ou s'il est dans un état qui rend sa remise à neuf impossible, le Client sera tenu de payer la juste valeur marchande de l'équipement endommagé.

Les parties reconnaissent et acceptent que les Frais de résiliation sont payables par le Client à titre d'estimation réelle des dommages-intérêts liquidés et non à titre de pénalité. Ces Frais de résiliation

sont facturés à la date d'entrée en vigueur de toutes les résiliations et sont payables conformément aux modalités de l'Entente.

2. **Facturation.** Les frais mensuels récurrents pour les Services d'accès fixe sans-fil au réseau LTE sont facturés mensuellement, à terme échu, selon l'utilisation des données par le Client au cours du mois précédent. Les frais pour les Services d'accès fixe sans-fil au réseau LTE commenceront à s'appliquer à compter de la Date d'entrée en vigueur du service. Au cours du premier mois de service, les frais seront calculés au prorata en fonction du nombre de jours restants dans le mois après la Date d'entrée en vigueur du service.

3 **Frais supplémentaires.** Les situations suivantes peuvent faire en sorte que le Client soit tenu de payer des frais supplémentaires à l'égard des Services d'accès fixe sans-fil au réseau LTE.

3.1 **Rendez-vous manqués.** Le Client doit se trouver sur le Site à la date et à l'heure convenues afin de permettre au technicien chargé de l'installation d'accéder à l'emplacement. Si le technicien chargé de l'installation se présente au Site et qu'il ne peut y accéder, des frais de rendez-vous manqué de 500 \$ seront facturés.

3.2 **Annulations/reports.** Des frais d'annulation ou de report de 500 \$ seront facturés pour les commandes ou rendez-vous d'installation qui sont annulés ou reportés dans les deux (2) Jours ouvrables précédant la date prévue de l'installation.

3.3 **Défaut de fournir une lettre d'autorisation.** Si une installation ne peut être effectuée en raison du défaut du Client de fournir une lettre d'autorisation signée, conformément à ce qui est indiqué ci-après, avant l'heure de l'installation à un Site en particulier, les frais d'annulation ou de report de 500 \$ s'appliqueront.

3.4 **Frais de câblage supplémentaire.** Si Rogers accepte une demande d'installation pour laquelle les frais de câblage et autres frais d'installation dépassent le montant du seuil de dépenses en capital (« **MSDC** ») établi par Rogers (qui, à la Date d'entrée en vigueur du service, s'élèvent à 1 500 \$) alors applicable pour un Site en particulier, Rogers avisera le Client de la différence de coût estimée, c.-à-d., le montant en excédant du MSDC estimé. Si le Client souhaite que l'installation soit effectuée, celui-ci devra payer à Rogers la partie des frais réels excédant le MSDC alors applicable, en sus des frais d'installation habituels et des autres frais indiqués dans l'Entente.

3.5 **Travaux supplémentaires.** Les travaux demandés par le Client et exécutés par Rogers ou ses sous-traitants à l'extérieur de la portée des présentes termes 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 normales de Rogers seront assujettis à des frais additionnels, qui seront précisés sur demande.

3.6 **Frais de déplacement.** Lorsqu'un Site du Client est situé à trois cents kilomètres (300 km) ou plus d'un point de présence de Rogers, Rogers se réserve le droit de facturer au Client les « Frais de déplacement du technicien » pour l'installation ou les Services de soutien fournis sur le Site éloigné en question. Rogers s'engage à fournir au Client un devis indiquant les Frais de déplacement du technicien pour tout Site sous réserve de ces frais supplémentaires, et ne procédera à l'installation ou aux travaux supplémentaires pour un tel Site qu'après l'acceptation par le Client des Frais de déplacement du technicien indiqués dans le devis.

4. **Auto-installation.** Lorsque le Client achète des Services dans le cadre d'un Forfait mensuel, ou choisit d'effectuer lui-même l'installation, l'Équipement de Rogers requis pour installer et activer les Services sera livré à l'adresse de service du Client pour les Services, avec la documentation technique comprenant les instructions d'installation. À la réception de cet Équipement de Rogers, le Client aura la possibilité d'appeler le Service à la clientèle de Rogers au numéro de soutien technique désigné pour parler au Client pendant l'installation de l'Équipement de Rogers et des Services. Le Client reconnaît qu'il

est responsable pendant toute installation par lui-même de l'Équipement de Rogers pour les Services à l'emplacement optimal et selon la configuration optimale décrits dans la documentation technique et décrits (le cas échéant) par le préposé au Service à la clientèle de Rogers, et que le non-respect de ces instructions peut entraîner une performance non optimale des Services. Le Client doit communiquer avec le Service à la clientèle de Rogers au numéro indiqué dans les directives d'auto-installation pour confirmer que les Services d'accès fixe au réseau LTE ont été installés avec succès.

5. **Échec d'installation.** Pour certains motifs, notamment, sans toutefois s'y limiter, en raison de facteurs de construction externes ou internes, de portée ou de conditions atmosphériques uniques, il est possible que Rogers ou le Client ne soit pas en mesure d'installer les Services sur le Site du Client d'une manière cohérente avec l'expérience de service prévue décrite dans les présentes termes. Si, après des efforts raisonnables de la part de Rogers et du Client, cette situation se produit, la livraison des Services sera considérée comme un échec d'installation et le Client sera libéré de toute obligation d'achat, et Rogers sera libérée de toute obligation de livrer les Services à ce Site, sans aucune responsabilité autre que l'obligation du Client de retourner l'Équipement de Rogers conformément aux modalités et aux conditions de l'Entente.

6. **Configuration de l'Équipement.** Le routeur-modem, l'antenne externe et d'autres périphériques matériels sont configurés pour fournir les capacités de connexion maximales entre les dispositifs de l'utilisateur périphériques du Client et le Réseau sans-fil de Rogers. La vitesse de connexion réelle peut varier selon le trafic sur Internet, le trafic sur le réseau, les facteurs environnementaux et d'autres facteurs.

7. **Commandes de Services.** Le Client peut : (i) commander des Services pour de nouveaux Sites ou des Sites existants; et (ii) demander des modifications ou des ajouts relativement aux commandes antérieures aux Sites existants; dans chacun des cas, en présentant une Entente signée précisant les Services à commander, à modifier ou à ajouter, selon le cas.

8. **Lettre d'autorisation.** Il incombe au Client, pour chaque Site dont le Client n'est pas le propriétaire, avant la date prévue d'installation des Services, d'aider Rogers à obtenir une Lettre d'autorisation du propriétaire/locataire du Site, selon la forme et le contenu raisonnablement exigés par Rogers, autorisant Rogers à installer les Services et l'Équipement de Rogers connexe sur le Site. Pour les Services dont le Client effectue lui-même l'installation, il incombe au Client de s'assurer qu'il dispose de l'autorisation du propriétaire ou du locataire du Site pour effectuer lui-même l'installation des Services et de l'Équipement de Rogers connexe.

9. **Modification des Services.** Les Services devant être fournis à compter de la Date d'entrée en vigueur du service sont décrits aux présentes; cependant, ceux-ci pourraient être légèrement modifiés à l'occasion. Pour la description la plus à jour des Services, consultez le site <https://www.rogers.com/cms/pdf/en/business-fixed-network-terms-en.pdf>. L'expérience du Client relativement aux Services d'accès fixe sans-fil au réseau LTE peut varier d'un Site à l'autre, en fonction de l'emplacement du Site et du moment de l'approvisionnement.

10. **Suspension des Services.** Pour les Services dans le cadre d'un Forfait à terme, le Client peut demander la suspension temporaire de l'une ou de plusieurs connexions, à condition que les Services pour chaque connexion suspendue ait été active pendant au moins six (6) mois au moment de la demande. Pendant cette suspension, le Client devra payer 39,00 \$ par mois par connexion suspendue. Une suspension temporaire des Services n'est disponible que pour un maximum de six (6) mois par année civile.

11. **Utilisation équitable.** Les Services comprennent une politique d'utilisation équitable des données. Si une seule connexion d'accès fixe sans-fil au réseau LTE atteint 2 To d'utilisation de données par mois, Rogers s'engage à facturer au Client, en plus des Frais d'utilisation applicables selon le niveau, des frais d'excédent de 500,00 \$ par mois pour chaque connexion qui atteint ce seuil et 500,00 \$

supplémentaires seront facturés par mois et par connexion pour chaque téraoctet supplémentaire de données utilisées au-delà de 2 To (c'est-à-dire à 3 To, 4 To, et ainsi de suite). Nonobstant le fait que le Client sera facturé après avoir atteint ces divers seuils de dépassement, Rogers se réserve le droit de suspendre les Services qui enfreignent la politique d'utilisation équitable des données de 2 To à tout moment. Ces frais d'utilisation excédentaire équitables sont sujets à changement, à la seule discrétion de Rogers, sans préavis.

12. **Arrondissement des données et tarification pour le service.** Les tarifs facturés réellement pour l'utilisation de données peuvent différer de ceux mentionnés en raison, notamment, des calculs d'arrondissement et des profils d'utilisation. Le Client convient qu'en cas de litige concernant le volume de données entrant ou sortant transmis à l'aide d'une seule connexion d'accès fixe sans-fil au réseau LTE au cours d'une période donnée, le volume de données transmises calculé par les systèmes de Rogers aura préséance.

13. **Installations de Rogers.** Les Services seront fournis au Client au moyen du Réseau sans-fil de Rogers lorsque le Site du Client est situé dans la zone dans laquelle Rogers fournit les Services (Rogers peut, à l'occasion et à son gré, augmenter ou réduire la superficie d'une telle zone). Le Client reconnaît que les zones dans lesquelles Rogers fournit différents Services peuvent varier. Le Client reconnaît et accepte que Rogers se réserve le droit, à son gré et sans préavis au Client, d'apporter à l'occasion des changements à l'un ou l'autre des aspects du Réseau sans-fil de Rogers.

En plus des droits de Rogers énoncés dans l'Entente, Rogers a le droit de suspendre la totalité ou une partie des Services ou l'accès aux Services immédiatement si Rogers a des raisons suffisantes de croire ou détermine qu'il existe un mauvais fonctionnement, un abus, une configuration incorrecte ou une utilisation incorrecte des appareils, de l'Équipement de Rogers, des Services ou du Réseau sans-fil de Rogers. Le Client reconnaît que, pour entretenir ou rehausser le service, ou pour d'autres raisons commerciales, Rogers peut, à son entière discrétion, modifier ou restreindre ou suspendre temporairement la totalité ou une partie des Services, sans préavis.

Le Client reconnaît que les Services peuvent faire l'objet de limites de transmission attribuables aux conditions atmosphériques ou à la topographie ou à des défaillances de l'équipement qui sont raisonnablement indépendantes de la volonté de Rogers. Les Services peuvent être temporairement refusés, interrompus ou restreints en raison de la réglementation ou des ordonnances gouvernementales, des capacités limitées du système ou des modifications, des mises à jour, des réaffectations, des réparations, de l'entretien de l'équipement et d'autres activités nécessaires pour une prestation adéquate des Services.

14. **AUCUNE GARANTIE. LE CLIENT RECONNAÎT ET CONVIENT QUE LES SERVICES ET TOUTS LES APPAREILS, AUTRES QUE L'ÉQUIPEMENT DE ROGERS ET LES SERVICES DE TIERS SONT FOURNIS PAR ROGERS « EN L'ÉTAT » ET « EN FONCTION DE LEUR DISPONIBILITÉ » ET, DANS LA MESURE PERMISE PAR LA LOI, QUE ROGERS N'OFFRE AUCUNE GARANTIE DE QUELQUE NATURE QUE CE SOIT, EXPRESSE OU IMPLICITE, NOTAMMENT, SANS TOUTEFOIS S'Y LIMITER, LES GARANTIES DE QUALITÉ MARCHANDE, D'ADAPTABILITÉ À UN USAGE PARTICULIER, D'ABSENCE DE CONTREFAÇON OU CELLES QUI DÉCOULENT D'UNE PRATIQUE OU DE L'USAGE DU COMMERCE. SANS LIMITER LA PORTÉE GÉNÉRALE DE CE QUI PRÉCÈDE, ROGERS N'ASSUME AUCUNE RESPONSABILITÉ ENVERS LE CLIENT À L'ÉGARD DE CE QUI SUIT : (I) TOUTE INTERRUPTION OU PERTURBATION DES SERVICES, DES SERVICES INTERNET OU DES SERVICES DE TIERS OU TOUT AUTRE DOMMAGE SUBI PAR LE CLIENT QUI A ÉTÉ CAUSÉ DIRECTEMENT OU INDIRECTEMENT PAR TOUTE DÉFAILLANCE DES APPAREILS, DES AUTRES ÉQUIPEMENTS DE ROGERS, DES SERVICES, DU RÉSEAU SANS-FIL DE ROGERS, DES SERVICES INTERNET OU DES SERVICES DE TIERS; (II) TOUTE PANNE DE COURANT; (III) TOUT ACTE OU TOUTE OMISSION DU CLIENT OU DE SES DIRIGEANTS, EMPLOYÉS, MANDATAIRES OU ENTREPRENEURS, NOTAMMENT, SANS TOUTEFOIS S'Y LIMITER, LA DIFFAMATION OU UNE ATTEINTE AU DROIT D'AUTEUR; (IV) TOUTE PANNE DE TOUTE PARTIE DE L'ÉQUIPEMENT**

SERVANT À LA PRESTATION DES SERVICES PAR DES PARTIES AUTRES QUE ROGERS; (V) TOUTE ATTEINTE AUX DROITS DE PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE DÉCOULANT DE L'UTILISATION PAR LE CLIENT DES APPAREILS, DES AUTRES ÉQUIPEMENTS DE ROGERS, DES SERVICES OU DES SERVICES DE TIERS, OU DANS LE CADRE D'UNE TELLE UTILISATION PAR LE CLIENT; (VI) TOUT CAS DE FORCE MAJEURE, TEL QU'IL EST DÉCRIT DANS L'ENTENTE; OU (VII) TOUTE INTERRUPTION OU CESSATION DES SERVICES. DE PLUS, DANS LA MESURE PERMISE PAR LA LOI, ROGERS NE DONNE AUCUNE GARANTIE À L'ÉGARD DU RENDEMENT, DE LA DISPONIBILITÉ, DE L'UTILISATION SANS INTERRUPTION DE L'INTERNET OU DU FONCTIONNEMENT SANS INTERRUPTION DE L'INTERNET, OU DE LA CONNEXION DU CLIENT À L'INTERNET. ROGERS NE GARANTIT PAS QUE LES DONNÉES OU LES FICHIERS ENVOYÉS PAR LE CLIENT OU ENVOYÉS À CELUI-CI (PAR COURRIEL OU AUTREMENT) SERONT TRANSMIS, TRANSMIS SANS CORRUPTION OU TRANSMIS DANS UN DÉLAI RAISONNABLE.

## Objectifs de niveau de service

1. **Objectif.** Les objectifs de niveau de service décrits dans le présent article 4 définissent les objectifs de Rogers en ce qui concerne l'accès fixe sans-fil au réseau LTE. Rogers se réserve le droit de mettre à jour ces objectifs de niveau de service de temps à autre sans préavis au Client.

### 2. Objectifs de niveau de service

2.1 Délai moyen de réparation (DMR) visé. Rogers offre au Client un objectif en matière de délai moyen de réparation (« **DMR** ») visant à mesurer la durée pendant laquelle l'Équipement de Rogers qui relie un Site du Client au Réseau sans-fil de Rogers est Hors service, comme illustré dans le tableau 2 ci-dessous. L'Équipement de Rogers en question englobe tous les éléments à partir du routeur-modem, inclusivement, jusqu'à l'antenne réseau située sur le Site du Client. L'Équipement à l'emplacement du Client (« **EEC** ») n'est pas désigné comme faisant partie de l'accès au réseau. Les objectifs en matière de DMR sont basés sur l'emplacement du Site du Client. Les objectifs DMR ne s'appliquent qu'aux emplacements de Clients situés dans un rayon de cent cinquante (150) km du point de présence technique de Rogers.

**TABLEAU 2 : Objectif en matière de Délai moyen de réparation**

Type d'accès	Objectif mensuel en matière de DMR	Crédit de service
Accès fixe sans-fil au réseau LTE	Moins de 4 h	s.o.

Le DMR se mesure en calculant le délai moyen qui a été nécessaire pour répondre et effectuer une réparation pour un problème d'accès particulier du Client au cours d'un mois donné. Le DMR n'est qu'un objectif et Rogers s'engage à déployer tous les efforts commercialement raisonnables pour atteindre cet objectif. Rogers ne sera pas tenue responsable de tout défaut de respecter l'objectif de DMR et le Client n'a pas le droit de résilier l'Entente en raison du défaut de Rogers d'atteindre l'objectif de DMR. Les indices de DMR sont mesurés uniquement par rapport aux états Hors service de l'Équipement de Rogers applicable. Les indices de DMR sont fondés uniquement sur les statistiques relatives aux états Hors service recueillies au moyen du Système de signalement des dérangements (« **SSD** ») de Rogers et excluent les éléments suivants :

- (i) la survenance d'une Force majeure ou de tout autre événement qui est raisonnablement indépendante de la volonté de Rogers;
- (ii) le fait que les Services ne sont pas disponibles ou que les périphériques du Client (y compris, sans toutefois s'y limiter, toute application ou tout logiciel installé sur ces derniers) ou toute autre application ou tout autre système ou équipement

n'appartenant pas à Rogers ou n'étant pas contrôlé par elle, notamment les connexions Internet du Client, sont défaillants, fonctionnent mal ou ne permettent pas la transmission de données;

- (iii) les appareils individuels du Client ne sont pas en mesure de transmettre et/ou de recevoir des données pour des raisons autres qu'une défaillance du Réseau sans-fil de Rogers affectant les Services; ou
- (iv) le Réseau sans-fil de Rogers n'était pas disponible en raison de l'exécution de travaux d'entretien planifiés, de routine ou d'urgence.

2.2 Délai d'installation. Pour l'installation des Services par Rogers, Rogers vise à installer une connexion dans les quinze (15) Jours ouvrables qui suivent la réception d'une entente signée par le Client, lorsque le Client est propriétaire du Site dans lequel l'accès fixe sans-fil au réseau LTE sera installé. Les connexions supplémentaires d'accès fixe sans-fil au réseau LTE qui exigent l'installation par Rogers commandés en vertu d'une seule entente du Client et l'installation par Rogers de l'accès fixe sans-fil au réseau LTE à un Site qui n'appartient pas au Client, toutes deux seront soumises à des délais plus longs.

2.3 Surveillance des appareils. Rogers surveillera l'état du routeur-modem et de l'antenne réseau installés dans le cadre de l'accès fixe sans-fil au réseau LTE et tentera d'aviser le Client par un courriel adressé à la personne désignée dans les vingt (20) minutes suivant l'identification de l'un des éléments suivants :

- L'appareil est hors ligne
- L'appareil a été déplacé de l'emplacement d'installation d'origine
- La température de fonctionnement de l'appareil est supérieure ou inférieure au seuil de fonctionnement optimal; ou
- Le seuil minimal pour l'envoi ou la réception de signaux sans-fil par l'appareil n'est pas atteint.

## Définitions

**Les définitions suivantes sont utilisées dans le cadre des Services d'accès fixe sans-fil au réseau LTE. Toutes les expressions portant la majuscule initiale qui ne sont pas définies ci-dessous sont définies dans l'Entente.**

1.1 Bon état de service, désigne un Site où la connectivité sans-fil sur le réseau sans-fil de Rogers est suffisante pour la prestation des Services d'accès fixe sans-fil au réseau LTE sans avoir besoin d'une antenne externe pour augmenter le réseau sans-fil de Rogers, tel que les systèmes internes de Rogers le déterminent.

1.2 Date d'entrée en vigueur du service, désigne la date à laquelle les Services sont considérés comme étant fournis et à laquelle la facturation commence. La Date d'entrée en vigueur du service pour les Services installés par Rogers sur un Site est la date à laquelle l'installation est terminée et le Service est disponible pour utilisation par le Client, tel qu'établi par Rogers. La Date d'entrée en vigueur du service pour les Services sur un Site sur lequel le Client aura fait l'installation lui-même est la date à laquelle l'équipement de location est expédié au Client.

1.3 Heures d'ouverture, désigne de 8 h à 17 h, heure locale, un Jour ouvrable.

- 1.4 Jour ouvrable, désigne du lundi au vendredi inclusivement, à l'exception des jours fériés en vigueur dans la province de l'Ontario.
- 1.5 LTE, désigne évolution à long terme (*Long Term Evolution*), une norme de communication sans-fil également connue sous le nom de 4G qui fournit des vitesses de connexion de données plus rapides.
- 1.6 Réseau sans-fil de Rogers, désigne les installations de transmission sans-fil appartenant à Rogers.
- 1.7 Site, désigne un lieu géographique où sont livrés un ou plusieurs des Services d'accès fixe sans-fil au réseau LTE destinés au Client.