

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 de Rogers](#)

[Services de pare-feu gérés](#)

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

[Internet Affaires sans fil](#)

[Services Internet par fibre optique de Rogers pour affaires](#)

[Services de connectivité par technologie SIP](#)

[Services de transmission de la voix par technologie SIP pour Microsoft Teams](#)

## Services Téléphonie Affaires

Les présents termes portent spécifiquement sur les Services de Téléphonie Affaires de Rogers.

1. **Définitions.** Les définitions suivantes sont utilisées dans la présente Annexe. Les termes comportant une majuscule initiale qui sont employés ci-dessous sans être définis ont la signification qui leur est attribuée dans l'Entente.
  - 1.1. « Appareil de bureau » — signifie un Téléphone IP fourni dans le cadre du service ou vendu séparément comme équipement additionnel.
  - 1.2. « ASI » — signifie l'alimentation électrique sans interruption. L'ASI est utilisée pour fournir une alimentation de secours aux Services.
  - 1.3. « ATA » — correspond à un adaptateur téléphonique analogique.
  - 1.4. « Combiné » — signifie un Téléphone IP sans cordon fourni dans le cadre du service ou vendu séparément comme équipement additionnel.
  - 1.5. « Disponibilité du réseau » — correspond au pourcentage de temps au cours d'un mois civil donné où le Réseau central était disponible pour la transmission du trafic. La Disponibilité du réseau est fondée sur l'information des dossiers d'incident provenant du système de signalement des dérangements de Rogers :  
  
Rogers surveille constamment la disponibilité de chaque Nœud du réseau. Si un état Hors service est décelé sur un Nœud de réseau spécifique, le Réseau central sera considéré comme non disponible pendant la durée de la panne. La Disponibilité du réseau est calculée comme le nombre total de minutes au cours desquelles le Réseau central 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).
  - 1.6. « Heures d'ouverture » — de 8 h à 17 h, heure locale, les Jours ouvrables.
  - 1.7. « Hors service » — lorsque l'accès d'un Client ne permet pas la transmission et la réception de données, un état « Hors service » est consigné pour l'accès Client précis dans le système de signalement des dérangements de Rogers. Un état « Hors service » peut être déclaré soit automatiquement par le système de surveillance des Services de réseau géré ou manuellement par un technicien de Rogers.
  - 1.8. « 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.
  - 1.9. « Mesures du réseau central » — 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 central. Des paquets d'essai unidirectionnels sont envoyés par le réseau à partir des indicateurs sources 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 visant le délai, la perte de paquets et le vacillement du réseau sont dérivés des paquets d'essai cumulatifs envoyés au cours d'un mois civil donné.
  - 1.10. « MIC » — signifie le matériel installé chez le client. Le MIC comprend les routeurs ou commutateurs installés au Site du Client afin de fournir la connectivité aux Services Internet de Rogers. Ce matériel 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 de Rogers.
  - 1.11. « Nœud du réseau » — correspond aux nœuds principaux du Réseau IP central avec Routeurs PE redondants doubles.
  - 1.12. « NT » — signifie le numéro de téléphone.

- 1.13. « POP de Rogers » — signifie le point de présence sur le réseau de Rogers.
  - 1.14. « Réseau central » — correspond au Réseau IP central de Rogers. Ceci comprend toute l'infrastructure du réseau entre les routeurs de périphérie du fournisseur (Routeurs PE).
  - 1.15. « Routeur PE » — signifie le routeur de périphérie du fournisseur.
  - 1.16. « Services » — signifie, dans la présente Annexe, les Services de Téléphonie Affaires de Rogers fournis par Rogers au Client.
  - 1.17. « Site » — signifie l'emplacement géographique où les Services sont fournis.
  - 1.18. « Station de base » — signifie que la station de base est fournie dans le cadre du service avec la Téléphonie Affaires Flex. La Station de base peut prendre en charge jusqu'à 10 téléphones et jusqu'à 4 lignes téléphoniques en même temps.
  - 1.19. « Support mural » — Il s'agit d'un support qui peut être vissé sur le mur pour installer l'ASI et l'ATA.
  - 1.20. « Téléphonie Affaires » — signifie une ligne téléphonique d'affaires comprenant toutes les Fonctions téléphoniques.
  - 1.21. « Téléphonie Affaires de base » — signifie une ligne téléphonique d'affaires sans Fonctions téléphoniques (tel qu'il est indiqué à la section 2.4 ci-dessous) idéale pour servir de ligne téléphonique dans un ascenseur, sur un panneau d'alarme ou dans un interphone, etc., ou être utilisée comme ligne partagée.
  - 1.22. « Téléphonie Affaires Flex » — signifie un service de ligne téléphonique qui inclut toutes les Fonctions téléphoniques (consultez la section 2.4), fourni sur un Téléphone IP (Appareil de bureau et/ou Combiné); la Téléphonie Affaires Flex est offerte en tant qu'offre groupée de 2, 3 ou 4 lignes. Ce service n'est pas offert pour un site de client qui a moins de 2 lignes ou plus que 4 lignes. Chaque ligne aura 1 NT qui lui est associé. Le Client peut ajouter des Téléphones IP en achetant l'équipement auprès de Rogers. La Station de base peut prendre en charge jusqu'à 10 Téléphones IP. Lorsque le Client achète des téléphones additionnels, on ne lui fournira pas d'autres NT. Les téléphones additionnels utiliseront l'un des NT attribués dans le cadre de l'offre groupée de 2, 3 ou 4 lignes.
2. **Description du service.** Les Services sont des services téléphoniques numériques, y compris l'accès et les applications. Ils utilisent un circuit IP pour transmettre des services téléphoniques au Site du Client. Lorsque l'accès aux Services est acheté auprès de Rogers, ces lignes téléphoniques SIP nécessitent un accès IP entre le réseau de Rogers et les installations du Client. Chaque ligne comprendra une (1) Session SIP et un (1) NT, tel qu'il est décrit ci-dessous.
    - 2.1. **Session SIP.** Chaque Session SIP est l'équivalent IP d'un canal de transmission de la voix IDP (interface à débit primaire) et représente une connexion unique mais virtuelle entre l'emplacement du Client et le réseau téléphonique public commuté (RTPC), transporté à travers un circuit IP. Les Services permettent au Client d'acheter le nombre de lignes téléphoniques dont il a besoin afin de combler ses besoins d'appels téléphoniques. Le nombre de lignes téléphoniques achetées détermine la quantité de bande passante IP nécessaire au soutien des Services.
    - 2.2. **Numéros de téléphone (NT).** Il s'agit de numéros de téléphone individuels (indicatif régional et indicatif de central) qui transmettent le trafic téléphonique composé directement à l'utilisateur final ou à l'appareil associé à un tel NT.
    - 2.3. **Zone d'appels locaux élargie.** Les Services permettent au Client 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'interurbain s'appliquent aux appels acheminés au Canada, à l'extérieur des centres tarifaires de Services SIP de Rogers, et à tous les appels acheminés vers d'autres pays.

2.4. **Fonctions téléphoniques.** Les fonctions d'appel suivantes sont comprises avec la Téléphonie Affaires :

- i) Affichage des appels
- ii) Appel en attente
- iii) Renvoi d'appel
- iv) Transfert d'appel
- v) Recherche multiligne
- vi) Conférence à trois
- vii) Messagerie vocale
- viii) Appel en attente visual
- ix) Télécopieur virtuel
- x) Blocage des appels interurbains

2.5. **Appareils.** Les services analogiques traditionnels sur un réseau IP, comme la tonalité pour les téléphones, les télécopieurs et autre MIC, seront fournis dans le cadre des Services (chacun étant désigné comme un « *Appareil de Téléphonie Affaires* »). Les frais pour l'Appareil de Téléphonie Affaires sont inclus dans les frais mensuels récurrents des Services. Après l'activation des Services, à moins d'indication contraire de la part de Rogers, le Client ne doit en aucun cas modifier, déplacer, retirer ou autrement manipuler l'Appareil de Téléphonie Affaires de quelque façon que ce soit. À l'échéance de l'Entente de service initiale ou, si les Services sont résiliés avant l'échéance de la Durée de l'entente initiale, au moment du paiement des Frais de résiliation, le Client conserve la pleine propriété de l'Appareil de Téléphonie Affaires.

- i) Pour la Téléphonie Affaires, les options d'Appareil de Téléphonie Affaires sont les suivantes :
  - a) Adaptateur pour téléphone analogique (ATA)
- ii) Pour la Téléphonie Affaires de base, les Appareils de Téléphonie Affaires sont les suivants :
  - a) ATA
  - b) ASI
  - c) Un Support mural peut aussi être inclus
- iii) Pour la Téléphonie Affaires Flex, les Appareils de Téléphonie Affaires sont les suivants :
  - a) Station de base
  - b) Appareil de bureau
  - c) Combiné

Le service peut être fourni comme suit :

- i) Offre groupée de 2 lignes, qui comprendra une Station de base, un Appareil de bureau et un Combiné
- ii) Offre groupée de 3 lignes, qui comprendra une Station de base, un Appareil de bureau et 2 Combinés
- iii) Offre groupée de 4 lignes, qui comprendra une Station de base, un Appareil de bureau et 3 Combinés
- iv) Le Client peut acheter des Appareils de bureau et/ou des Combinés additionnels. La Station de base peut prendre en charge jusqu'à 10 téléphones. Le Client peut acheter jusqu'à 8 téléphones additionnels avec une offre groupée de 2 lignes, jusqu'à 7 téléphones additionnels avec une offre groupée de 3 lignes et jusqu'à 6 téléphones additionnels avec une offre groupée de 4 lignes.

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

2.7. **Point de démarcation.** Le point de démarcation de l'accès est un point de terminaison du réseau de Rogers qui assure l'interface avec le réseau interne du Client. L'interface de démarcation est un port accessible par le réseau interne du Client sur un ATA fourni par Rogers. Les Techniciens de Rogers ne

seront pas responsables du câblage interne dans les locaux du client. Il incombera à Rogers de tester les services sur l'ATA, c.-à-d. le point de démarcation téléphonique; au-delà de ce point, le client sera responsable de connecter les lignes téléphoniques au câblage existant ou à un nouveau câblage et/ou d'autres appareils, comme des ascenseurs, des panneaux d'alarmes, etc.

2.8. **Services de réseau géré.** Pour la Téléphonie Affaires de base, Rogers surveillera l'ATA en tout temps afin de repérer les pannes. En cas de panne de l'ATA, Rogers prendra les mesures appropriées qui sont raisonnables sur le plan commercial pour y remédier.

### 3. **Modalités.**

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

- i) cinquante pour cent (50 %) des frais mensuels moyens pour les Services résiliés (déterminés selon la moyenne des trois mois précédents), multiplié par le nombre de mois restant à l'Entente de service initiale à compter de la date de la résiliation; et
- ii) tous les frais que Rogers doit continuer de payer à de tierces parties jusqu'à l'échéance de la Durée de l'entente initiale applicable à la suite de la résiliation anticipée des Services applicables, en sus du montant décrit au paragraphe (i) ci-dessus.

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

### 3.2. **Frais.**

- i) Les Services nécessitent un circuit dédié IP à chacun des Sites qui bénéficie des Services en question. Les Services seront fournis au tarif par ligne indiqué dans la Soumission de Produit.
- ii) Dans le cas d'une installation par l'utilisateur, dès la livraison de l'Appareil de Téléphonie Affaires au Client par Rogers, le Client aura un délai maximal de cinq (5) jours pour réaliser des tests d'interopérabilité, après quoi, Rogers commencera à facturer les Services.
- iii) Dans le cas d'une installation par un technicien sur place, les Services et la facturation connexe commenceront après l'installation réussie des Services. Le technicien testera les Services et obtiendra l'approbation du Client avant de quitter les lieux.
- iv) Les Services sont facturés mensuellement. Les frais mensuels seront proportionnels pour le premier mois de service incomplet.
- v) Lorsque le Client demande le déplacement, l'ajout, le changement ou le débranchement de Services nouveaux ou actuels, Rogers imputera des frais de déplacement, d'ajout, de changement ou de déconnexion (MACD) au Client.

3.2.1. **Rendez-vous manqués.** 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.

3.2.2. **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.

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

### 3.4. **Services interurbains.**

- i) Les services interurbains de Rogers fournissent des télécommunications interurbaines pour les appels sortants pouvant être combinées avec les Services.
- ii) Les frais à la minute pour les services d'appels interurbains de Rogers sont indiqués dans la Soumission de produit.
- iii) Les tarifs à la minute pour les services interurbains internationaux correspondent aux tarifs internationaux standard de Rogers, sauf indication contraire dans la Soumission de produit.
- iv) Les tarifs des services d'appels interurbains du Client sont assujettis au maintien de la distribution mensuelle du trafic dans les cas suivants : (i) pas plus de 5 % des minutes totales d'appels qui ont comme point de départ ou d'arrivée les indicatifs régionaux 306/709, 819, 867, 705, 807, 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.
- v) En cas de revente des services interurbains par le Client sans le consentement de Rogers, cette dernière se réserve le droit de facturer une prime de 0,25 \$ la minute pour tous les appels destinés à des appareils mobiles, cellulaires, numériques et/ou SCP ou encore à des points de terminaison de base non géographiques à l'étranger.
- vi) Le Client peut choisir de recevoir de Rogers différents relevés détaillés sur les appels qui fournissent des renseignements sur ses services interurbains et/ou de numéro sans frais. S'il y a divergence entre ces relevés et la facture de Rogers, les renseignements qui figurent sur la facture ont préséance.
- vii) S'il y a divergence entre le sommaire de facturation en ligne et la facture du Client, les frais qui figurent sur la facture du Client ont préséance. Rogers ne saurait être tenue responsable de dommages, y compris la perte de profits, les économies perdues ou d'autres dommages accessoires ou indirects subis par le Client ou toute autre partie attribuables à l'utilisation, à la mauvaise utilisation ou à l'impossibilité d'utilisation du portail de facturation en ligne, qu'elle ou l'un de ses représentants autorisés ait été avisé de la possibilité de tels dommages.

3.5. **Services de numéro sans frais.** En ce qui a trait à la Téléphonie Affaires, les services de numéro sans frais de Rogers permettent au Client de recevoir des appels en provenance de certains indicatifs de pays désignés au Canada, aux États-Unis et à l'étranger, lesquels lui sont facturés. Les services de numéro sans frais offrent un acheminement des appels par l'entremise de la 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.

- i) Les tarifs à la minute des services de numéro sans frais internationaux correspondent aux frais internationaux standard de Rogers, sauf indication contraire dans la Soumission de produit.
- ii) Des numéros sans frais précis demandés pourront être accordés gratuitement aux Clients qui en font la demande selon la disponibilité des numéros. Rogers ne saurait nullement être tenue responsable de l'impossibilité d'obtenir le numéro demandé pour un motif quelconque. Les clients peuvent être inscrits dans les annuaires téléphoniques publiés des compagnies de téléphone, selon les tarifs exigés par ces fournisseurs.
- iii) Rogers pourra présenter une soumission sur demande pour des Services de numéro sans frais outre-mer (UIFN ou ITF). Ces Services permettent au Client de recevoir des appels en provenance de pays étrangers, lesquels lui sont facturés. Le Client peut obtenir une liste complète des pays participants et accessibles auprès d'un conseiller de Rogers. Rogers n'a pas de contrôle sur les règles et les conditions relatives au service de numéro sans frais outre-mer et ne peut donc être tenue responsable des actions unilatérales entreprises par des administrations étrangères.

- 3.6. **Tranches de facturation.** Les appels internationaux (à l'exception des appels internationaux sans frais) seront facturés par tranche d'utilisation de six (6) secondes, sous réserve d'un minimum de trente (30) secondes. Tous les autres services interurbains et sans frais seront facturés par tranche d'une (1) seconde, sous réserve d'un minimum de trente (30) secondes.
- 3.7. **Transition de l'accès.** Toutes les installations liées à un accès qui concernent des Services sous-traités par Rogers à une tierce partie peuvent en tout temps être remplacées par des installations fournies par Rogers. Dans un tel cas, pour faciliter la transition et éviter autant que possible les interruptions de service, le Client doit raisonnablement collaborer avec Rogers, y compris permettre à Rogers d'accéder aux locaux et aux installations du Client, conformément à l'échéancier des activités de transition de Rogers.
- 3.8. **Minutage des appels.** Les tarifs à la minute sont calculés selon la durée de l'appel, mesurée conformément aux tranches d'utilisation susmentionnées, et tout cent partiel est arrondi à six (6) décimales pour chaque appel. Les fractions de tranches d'utilisation seront facturées comme des tranches complètes. Le minutage des appels commencera au moment où Rogers recevra une supervision de réponse (lorsque disponible) et prendra fin au moment où l'équipement de commutation de Rogers recevra un signal de la compagnie de téléphone locale indiquant que la personne qui a appelé ou celle qui a été appelée a raccroché, ou un signal équivalent. Pour toutes les lignes, l'heure (ou la durée) de l'appel sera déterminée par le système de réseau de Rogers.
- 3.9. **Utilisation non autorisée.** Le Client doit immédiatement aviser le Service à la clientèle de Rogers si les Services sont utilisés d'une manière non autorisée. Il incombe au Client de payer à Rogers tous les frais engagés jusqu'au moment où il a informé le service à la Clientèle de Rogers de l'utilisation non autorisée. Le Client s'engage en outre à garder secrets tous les codes d'accès et/ou les mots de passe que Rogers pourrait lui fournir aux fins de l'utilisation des Services.
- 3.10. **Utilisation non mobile seulement.** Le Client reconnaît et convient expressément que les Services ne doivent pas être utilisés pour des numéros non géographiques (sans-fil). La présente Entente interdit strictement toute utilisation sans-fil des Services à un emplacement autre que le Site du Client, et ce dernier libère Rogers de toute responsabilité qui en découle.
- 3.11. **Fonctions d'appel.** Les Services ne prennent pas en charge les appels 0+ (y compris, sans s'y limiter, les appels facturés à des tiers, les appels sur les lignes 900 ou les appels payés par carte d'appel). Les Services ne prennent pas en charge les appels aux services 3-1-1, 5-1-1 ni les appels aux autres services n-1-1 (sauf certains services particuliers comme les services 9-1-1 et 7-1-1, dont il est question ailleurs dans la présente Annexe) dans l'une ou plusieurs (ou l'ensemble) des zones de service.
- 3.12. **Service d'urgence 9-1-1.** Les frais du service d'urgence 9-1-1 exigés par la municipalité du Client pourront être facturés chaque mois à même les frais mensuels de Rogers pour les Services, ou encore être facturés directement par la municipalité.
- 3.13. **Restrictions relatives au service d'urgence 9-1-1 et responsabilités du Client.** Les Services ou les boutons d'urgence ne devraient en aucun cas permettre la communication directe avec les services d'urgence 9-1-1. Étant donné le caractère particulier des appels effectués par l'entremise des Services, les appels d'urgence au service 9-1-1 pourraient être traités différemment de ceux qui sont effectués par l'intermédiaire des services de téléphonie sans-fil ou filaires classiques. Les dispositions suivantes décrivent les différences et les limites relatives aux appels d'urgence au service d'urgence 9-1-1; vous reconnaissez les différences qui existent entre les appels d'urgence au service d'urgence 9-1-1 effectués par l'intermédiaire des services téléphoniques traditionnels et ceux qui sont effectués dans votre compte de Services, qui sont décrites ci-dessous.
- i) Lors de l'activation des Services, le Client est tenu de fournir l'adresse complète de chacun des emplacements des lignes où les Services seront utilisés (l'« **Adresse d'urgence 9-1-1** » du Client). Le Client ne peut enregistrer qu'une (1) seule Adresse d'urgence 9-1-1 par emplacement de ligne et celui-ci doit être un emplacement au Canada. Si le Client ne se conforme pas à cette exigence ou s'il fournit des renseignements faux, inexacts ou incomplets sur l'emplacement des lignes, Rogers a

le droit de restreindre toute capacité actuelle et/ou future du Client d'accéder aux Services. Pendant une telle restriction, Rogers permettra toujours au Client de passer un appel au 9-1-1.

- ii) Lorsqu'un Client effectue un appel d'urgence au service d'urgence 9-1-1, les Services 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 de la ligne à partir duquel l'abonné appelle, puis acheminera l'appel vers le Centre de prise d'appels pour la sécurité du public (« **CPASP** »). Si le lieu ne peut pas être confirmé verbalement, la personne qui répond à l'appel d'urgence acheminera l'appel au CPASP qui correspond à l'emplacement inscrit dans le compte du Client pour cet abonné en particulier. Le Client ne doit pas mettre fin à l'appel d'urgence au service 9-1-1 avant que le répartiteur ne lui dise de le faire, car il est possible qu'il n'ait pas accès au numéro ou aux coordonnées de l'abonné. Si l'appel de l'abonné est coupé, ce dernier doit rappeler immédiatement. L'abonné du Client doit également être prêt à donner au téléphoniste du service d'urgence 9-1-1 le numéro auquel il est possible de le joindre.
- iii) Il incombe au Client 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 le client enregistre l'Adresse d'urgence 9-1-1, son exactitude sera validée par un service de validation de Postes Canada et du CPASP. Si le Client ne désigne pas correctement l'emplacement réel où se trouvent ses lignes, 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'emplacement de la ligne à partir duquel 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 qui a été fournie par le Client 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 9-1-1 effectué à l'aide des Services produise une tonalité occupée ou que le délai de connexion soit plus long que pour un appel au service 9-1-1 à l'aide d'un système traditionnel.
- iv) Pour des raisons d'ordre technique, dans diverses situations, la fonction d'appel au service d'urgence 9-1-1 des Services peut être désactivée ou tronquée, notamment dans les situations suivantes : une panne de service ou une défaillance technique de l'appareil à partir duquel le Client peut accéder au service; si l'équipement d'accès au système du Client tombe en panne ou n'est pas correctement configuré; ou si, pour une raison quelconque, les Services ne fonctionnent pas correctement, notamment en raison d'une panne d'électricité, d'une panne des Services, d'une interruption ou d'un débranchement des Services en raison d'une facture en souffrance, d'une congestion du réseau ou d'Internet ou d'une panne de réseau ou d'Internet causée par une panne d'électricité ou une panne de réseau ou d'Internet; il est possible que le Client doive redémarrer ou reconfigurer l'équipement d'accès au système avant d'être en mesure d'utiliser les Services, notamment le service d'urgence 9-1-1; si le Client change d'emplacement; s'il déplace l'équipement d'accès au système à un endroit différent de celui indiqué dans le compte ou par ailleurs inscrit dans le dossier de Rogers.
- v) Si le Client n'est pas à l'aise avec les limites sur les appels au service d'urgence 9-1-1, Rogers recommande au Client de ne pas acheter les Services ou de trouver un autre moyen pour joindre le service d'urgence 9-1-1. Rogers recommande au Client d'avoir à la portée un autre service téléphonique pour être sûr de pouvoir joindre les services d'urgence pendant une interruption de service.
- vi) Il incombe au Client d'informer, et ce dernier s'engage à informer, tout utilisateur actuel ou potentiel des Services 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 service se dégagent de toute responsabilité pour ce qui est de la conduite du 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 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 service obtiennent l'aide de tierces parties pour la prestation des services d'urgence 9-1-1, et ils se dégagent donc de toute responsabilité pour les actes ou les omissions de ces tierces parties dans la prestation des services 9-1-1. Ni Rogers ni ses fournisseurs de services, ses dirigeants ou ses employés ne peuvent être tenus responsables d'une plainte, d'un préjudice ou d'une perte (notamment les frais d'avocat) entraînés par suite de l'usage par un utilisateur tiers ou par le Client, ou en son nom, de la fonction de composition du 9-1-1 de Rogers.

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

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

Rogers déploiera des efforts commercialement raisonnables pour assurer la continuité des Services en utilisant une ASI en tant qu'alimentation de secours en cas de panne d'électricité, cette ASI devra être connectée au générateur d'électricité du Client. Si l'accès fonctionne encore, l'ASI assurera la continuité du service pendant au plus 1 heure 41 minutes en cas de panne d'électricité, à condition que cette ASI demeure connectée au générateur d'électricité du Client. Le Client reconnaît et convient qu'il lui incombe de s'assurer que l'ASI demeure connectée à son générateur d'électricité en tout temps, et de conserver son générateur d'électricité en bon état de fonctionnement. Sans limiter la portée générale de ce qui précède, les Services peuvent être temporairement non disponibles, notamment en cas de panne d'électricité ou de réseau ou en cas de déconnexion et, en pareil cas, le Client ne pourra pas utiliser les Services.

- 3.15. **MISE EN GARDE. LE CLIENT RECONNAÎT ET CONVIENT QUE LES SERVICES ET TOUS LES APPAREILS ET LES AUTRES ÉQUIPEMENTS DE ROGERS SONT FOURNIS PAR ROGERS « TELS QUELS » 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'ADAPTATION 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, SUSPENSION 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 OU INTERRUPTION DES SERVICES, DES APPAREILS OU DES AUTRES ÉQUIPEMENTS, 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 OU MANDATAIRES; (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; (VII) TOUTE CESSATION DES SERVICES. SI LE CLIENT CHOISIT D'UTILISER LES SERVICES POUR UNE LIGNE D'URGENCE PARTICULIÈRE, UN BOUTON D'URGENCE OU UNE LIGNE D'URGENCE POUR ASCENSEUR, IL LE FAIT À SES PROPRES RISQUES ET DÉGAGE ROGERS DE TOUTE RESPONSABILITÉ ASSOCIÉE À UNE TELLE UTILISATION.**

- 3.16. **Messages indésirables.** Les Services 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 d'appareils de composition et d'annonce automatique 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 d'organismes caritatifs, de pétitions et de messages politiques ou religieux. La transmission d'appels non sollicités et l'utilisation des Services 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 au motif d'utilisation abusive.
- 3.17. **Numéros de téléphone.**
- a) Rogers ne peut garantir la disponibilité d'un numéro de téléphone avant l'activation du numéro de téléphone en question. Rogers ne pourra être tenue responsable 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 l'activation du numéro de téléphone.
  - b) Rogers se réserve le droit de changer le numéro de téléphone associé aux Services 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 fournir un avis raisonnable d'un tel changement de numéro de téléphone, sauf si des circonstances au-delà du contrôle raisonnable de Rogers l'empêchent de fournir une période d'avis raisonnable.
4. **Objectifs de niveau de service.** Les présents Objectifs de niveau de service (chacun, un « ONS ») définissent les objectifs de Rogers en ce qui concerne les Services. Rogers se réserve le droit de mettre à jour ces ONS de temps à autre sans préavis au Client.
- 4.1. **ONS en matière de Disponibilité de l'accès.** Rogers offre au Client un objectif de rendement en matière de Disponibilité de l'accès au réseau qui relie le Site du Client au Routeur PE à la bordure du Réseau central de Rogers. L'Accès au réseau couvre tous les éléments à partir du Routeur PE, inclusivement, jusqu'au point de démarcation de Rogers ou du fournisseur tiers au Site du Client. Le MIC n'est pas considéré comme faisant partie de l'Accès au réseau.

**Tableau 1 : ONS en matière de Disponibilité de l'accès.**

Type d'accès	Objectif en matière de Disponibilité de l'accès mensuel
Accès Ethernet (E10, E100 et GE, 10GE)	> 99.9 %

- 4.2. **ONS en matière de Délai moyen de réparation (« MTTR »).** Rogers offre au Client un objectif de rendement lié au MTTR qui mesure la durée pendant laquelle l'équipement de Rogers qui relie le Site du Client au Routeur PE à la bordure du Réseau central de Rogers est Hors service. L'Accès au réseau couvre tous les éléments à partir du Routeur PE, inclusivement, jusqu'au point de démarcation de Rogers ou du fournisseur tiers au Site du Client. Le MIC n'est pas considéré comme faisant partie de l'Accès au réseau. Les objectifs en matière de Délai moyen de réparation sont basés sur l'emplacement du Site du Client. Les ONS en matière de MTTR 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.

**Tableau 2: ONS en matière de MTTR**

Type d'accès	Objectif de Délai moyen de réparation
Ethernet Access	< 4 h

- 4.3. **ONS en matière de Disponibilité du réseau.** Rogers offre au Client un objectif de rendement en matière de Disponibilité du réseau visant à mesurer la fiabilité des Services sur le Réseau central de Rogers.

**Tableau 3 : ONS en matière de Disponibilité du réseau**

<b>Objectif de Disponibilité du réseau</b>
Supérieur ou égal à 99,99 %

- 4.4. **ONS en matière de Services de réseau géré.** Les Services de réseau géré (les « **SRG** ») de Rogers comprennent un ONS en matière de surveillance et d'avis.

4.4.1. **ONS en matière de surveillance et d'avis pour les SRG.**

- i) L'interface désignée sera interrogée à des intervalles de cinq (5) minutes. Si l'interface désignée ne répond pas, le routeur du MIC sera sollicité de nouveau dans un délai de deux (2) minutes. Si le routeur du MIC ne répond toujours pas à la seconde demande, un état Hors service sera signalé.
- ii) Rogers déploiera des efforts commercialement raisonnables pour aviser le Client au cours des quinze (15) minutes suivant la détection initiale d'un état Hors service par un envoi de courriel automatisé qui sera acheminé aux personnes-ressources désignées par le Client. Un avis supplémentaire au Client peut être fait par téléphone par Rogers au cours des trente (30) minutes suivant la détection initiale d'un état Hors service. Cet objectif exige que le Client maintienne des coordonnées de contact à jour auprès de l'équipe de Rogers responsable de son compte.

## 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 entente 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 ININTERROMPUS 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 WiFi Affaires	Sécurité avancée Portail de surveillance 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 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 de Rogers

Les présents termes portent précisément sur les Services Internet 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 :

### 1. Description

Les présentes termes porte plus précisément sur les trois formats de Services Internet de Rogers fournis au Client par Rogers : Internet au volume, Internet modulable et Internet spécialisé. 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 Mb/s. 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 présentent les caractéristiques suivantes :

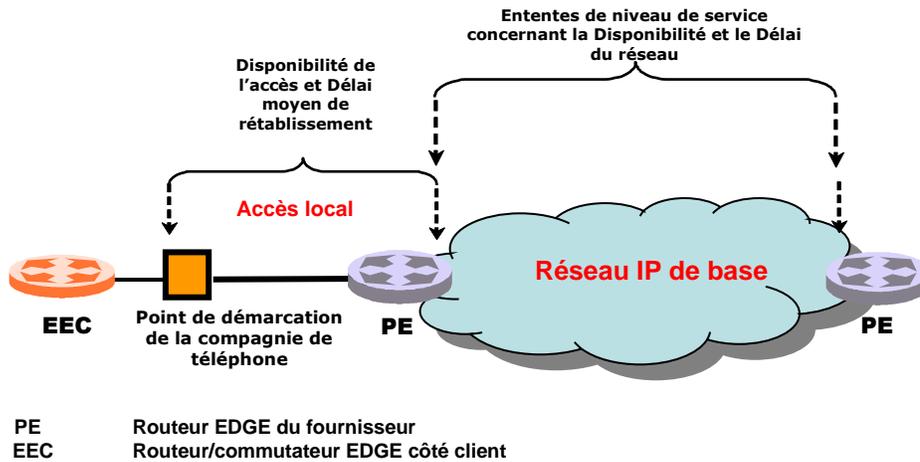
**1.1 Fiabilité et rendement des services.** Les Services Internet de Rogers permettent au Client de bénéficier d'une connexion Internet fiable et très rapide. Les Services sont :

- 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.

**1.2 Accès au réseau.** Les Services Internet de Rogers sont très évolutifs, offrant des débits progressifs pouvant atteindre 10 000 Mb/s. 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**

**1.3 Formats des Services Internet de Rogers.** Les Services Internet de Rogers sont offerts en trois formats : Internet au volume, Internet modulable et Internet spécialisé.

**1.3.1 Services Internet au volume.** Les Services Internet au volume offrent au Client la possibilité de conclure un contrat stipulant la limite d'utilisation de bande passante mesurée en Go ou en To, ainsi que le volume total de données pouvant être transférées au cours d'un même cycle de facturation sans avoir à payer des frais d'utilisation excédentaire (calculé en additionnant les données transmises et reçues au cours de chaque cycle de facturation). Si la quantité totale des données transférées dépasse la limite d'utilisation de bande passante inscrite au contrat du Client, des frais d'utilisation excédentaire s'appliqueront. L'utilisation excédentaire est calculée par tranches de 10 Go et toute utilisation dépassant 0,5 Go est arrondie à la tranche de 10 Go supérieure. Le contrat de Services Internet au volume comprend également une vitesse de port minimale.

**1.3.2 Caractéristiques des Services Internet au volume**

- 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 Mb/s à 100 Mb/s.

**1.4 Services Internet modulable.** Grâce aux Services Internet modulables, le Client peut sélectionner un débit minimum garanti accompagné d'un seuil modulable maximum en ce qui a trait à la bande passante. Le Client paie un tarif fixe par mois et peut utiliser les Services jusqu'à ce qu'il atteigne le débit garanti en matière de bande passante. L'utilisation excédentaire est calculée en Mb/s selon le procédé de facturation du 95<sup>e</sup> percentile. Les frais d'engagement minimums sont facturés à l'avance, tandis que les frais d'utilisation excédentaire, le cas échéant, sont facturés au cycle de facturation suivant.

**1.4.1 Caractéristiques des Services Internet modulables**

- 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 service allant de 2 Mb/s à 10 000 Mb/s.
- Le Client peut utiliser la bande passante supplémentaire au besoin ou pour des activités spéciales.

**1.5 Services Internet spécialisé.** 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.

#### **1.5.1 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 Mb/s à 10 000 Mb/s.

## **2. Services de réseau géré**

Le Client est avisé que les Services de réseau géré (SRG) suivants ne sont offerts que pour les Sites canadiens. Les Services de réseau géré sont offerts au Client sur une base facultative qui, lorsque le Client les choisit, donnent lieu aux frais supplémentaires énoncés dans l'offre de service du Client.

Deux forfaits de services SRG facultatifs sont offerts :

2.1 **Surveillance proactive SRG** : Offre au Client un forfait de surveillance du site de base. Rogers surveillera la disponibilité du site et assurera une surveillance du rendement de l'équipement du Client pour l'appareil identifié du Client. Un message d'alerte sera envoyé à la personne-ressource désignée du Client en cas de panne ayant une incidence sur les Services ou si le seuil prévu pour un appareil donné est dépassé. Le service Surveillance proactive SRG permet au Client d'externaliser la surveillance des Services Internet de Rogers tout en conservant un contrôle sur l'exploitation, la sécurité et la gestion.

#### **2.1.1 Conception, configuration et mise en œuvre du routeur CE.**

- (a) Rogers concevra la configuration du routeur CE. La conception du routeur CE sera conforme à la conception globale du réseau et pourra comprendre une partie ou la totalité des éléments suivants :
- Configuration du matériel, y compris les pièces et les modules nécessaires.
  - Versions du système d'exploitation ou des logiciels.
  - Schémas d'accès au réseau, de routage et d'adressage IP.
  - Paramètres et politiques de sécurité.
  - Essai de la conception.

- (b) Rogers configurera le routeur CE, le livrera chez le Client et procédera à sa mise en route dans le cadre de l'échéancier de mise en œuvre prévu.
- Le délai de mise en œuvre d'un site particulier du Client dépend de l'emplacement du site, de la disponibilité du matériel et du type d'accès au réseau. L'équipe des ventes de Rogers fournira au Client un plan de mise en œuvre au début d'un projet, sur demande.
  - 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 l'approche est 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 apportés au Plan de mise en œuvre.
  - Les demandes de changement au projet doivent être approuvées par Rogers et par le Client, et seront documentées dans un Plan de mise en œuvre révisé. Toutes les demandes de changement doivent être soumises par écrit à l'équipe des ventes de Rogers.

2.1.2 **Surveillance et avis.** Rogers surveillera une interface du routeur CE désignée chez le Client pour déceler les états Hors service. L'Entente de niveau de service relative à ces services de surveillance et d'avis est présentée dans la Partie IV ci-après.

## 2.2 **Gestion complète SRG (comprend la Gestion des changements SRG)**

- **La Gestion complète** permet au Client d'externaliser complètement à Rogers la gestion quotidienne de ses Services Internet de Rogers. Le forfait Gestion complète SRG de Rogers combine les caractéristiques de la Surveillance proactive SRG (conformément à la description ci-dessus) et la Gestion complète des défaillances et la Gestion des changements (conformément à la description ci-dessus).

2.2.1 **Gestion des défaillances.** En souscrivant la Gestion complète, le Client reçoit également de Rogers une gestion exhaustive d'un bout à l'autre des défaillances. Ceci comprend :

- Isolation complète d'un bout à l'autre du problème, identification du problème et résolution soit sur le service primaire, soit sur le service de relève;
- Isolation proactive et réparation des Services fournis par Rogers;
- Coordination et gestion centralisées des réparations de services, y compris : envoi des techniciens sur place, suivi du bon de dérangement, notification proactive au Client et suivi sur l'état;
- Coordination et gestion centralisées des réparations du matériel (disponible uniquement pour les Clients ayant souscrit un forfait d'entretien du matériel auprès de Rogers et ayant un contrat d'entretien du matériel valide avec un fournisseur). Les délais de rétablissement dépendent des modalités du contrat conclu avec le fournisseur des services d'entretien du matériel;
- Rétablissement des configurations de l'équipement du Client après les réparations au réseau, à l'accès et au matériel;
- Rétablissement des Services après les réparations au réseau, à l'accès et au matériel;

Isolation des défaillances. Rogers utilisera la procédure indiquée ci-après pour isoler les défaillances. Chaque étape sera pleinement complétée avant de passer à l'étape suivante.

- i. Analyse et isolation des défaillances sur les composantes du réseau de Rogers.

- ii. Analyse et isolation des défaillances sur les composantes de réseau fournies par d'autres entreprises de services locaux titulaires ou entreprises de services locaux concurrentielles.
- iii. Analyse et isolation des défauts pour les accès au réseau fournis par d'autres entreprises de services locaux titulaires ou entreprises de services locaux concurrentielles.

La Gestion des défaillances pour un routeur CE du Client exige que les conditions suivantes soient en vigueur :

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

**2.2.2 Gestion des changements.** Rogers gèrera la conception et la mise en œuvre des changements à la configuration du réseau, de même que l'application des rehaussements et correctifs au système IOS/logiciel applicables au routeur CE.

La Gestion des changements comprend la gestion complète des changements à la configuration du réseau, à la demande du Client ou selon ce que prévoit le fabricant de l'équipement du Client. La Gestion des changements de Rogers assure la gestion des changements à la configuration de l'équipement du Client et des mises à niveau du système d'exploitation et des logiciels. L'équipement du Client pris en charge comprend les murs pare-feu, les commutateurs, les routeurs et l'équipement multifonctions du Client. Aux termes de la Gestion des changements, Rogers répondra à toute demande de changement du Client dans un délai d'un (1) jour ouvrable, après quoi Rogers et le Client passeront en revue la demande de changement et établiront une plage horaire pour le changement voulu à la configuration. La Gestion des changements n'est offerte que pour les appareils visés par le forfait Gestion complète de Rogers. La Gestion des changements de Rogers offre un nombre illimité de changements uniques (sous réserve des exigences raisonnables de Rogers).

Le Client qui demande un service de Gestion des changements doit communiquer par courriel sa demande à l'adresse [e2etechs@endtoend.com](mailto:e2etechs@endtoend.com) et mettre son représentant de Rogers en copie.

- 2.3. **Service d'entretien du matériel.** Si le service d'entretien du matériel a été acheté auprès de Rogers, Rogers gèrera et coordonnera de façon proactive la réparation du matériel sur place conformément aux modalités du contrat conclu avec le fournisseur des services d'entretien du matériel.
- i. Le Délai moyen de réparation pour le matériel exigeant l'envoi d'un technicien dépend des restrictions géographiques ainsi que des modalités du contrat conclu avec le fournisseur des services d'entretien du matériel.
  - ii. Le Client devra permettre aux techniciens sur place d'accéder aux immeubles pour la réparation du matériel.
  - iii. Rogers pourra demander au Client de fournir de l'information technique de base avant d'envoyer un technicien sur place. L'information technique de base peut comprendre une inspection visuelle du routeur CE pour vérifier l'état des voyants, la connectivité physique des câbles, la position des commutateurs et la disponibilité de l'alimentation électrique.

### 3. Modalités

3.1 **Frais de résiliation.** Si le Client résilie les Services Internet de Rogers pour quelque raison autre qu'un motif 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, un montant correspondant 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.

3.2 **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.

3.3 **Travaux supplémentaires.** Les travaux demandés par le Client et exécutés par Rogers ou ses entrepreneurs à l'extérieur de la portée de les présentes termes seront facturés au Client selon la tarification courante de Rogers pour la main-d'œuvre et le matériel tel qu'elle a été convenue avec le Client. Le travail demandé et effectué en dehors des heures d'ouverture normales de Rogers sera assujetti à des frais additionnels, qui seront précisés sur demande.

3.4 **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.

3.5 **Déménagement de services.** Si le Client choisit de déménager pendant la Durée initiale de l'entente et si, par conséquent, il exige qu'une partie ou la totalité des Services soient fournies à un nouvel emplacement, Rogers s'engage à examiner la fonctionnalité du nouvel emplacement. Si Rogers peut fournir des Services équivalents au nouvel emplacement sans avoir à engager d'autres dépenses en immobilisations, Rogers permettra au Client de transférer ses Services existants vers le nouvel emplacement sans avoir à payer de Frais de résiliation et sans avoir à prolonger la Durée du service. Si Rogers peut fournir des Services équivalents au nouvel

emplacement en ayant à engager d'autres dépenses en immobilisations, Rogers proposera d'autres solutions au Client, notamment le paiement par le Client de ces autres dépenses en immobilisations ou la prolongation de la Durée du service pour la prestation des Services. Si Rogers ne peut fournir des Services équivalents au nouvel emplacement, le Client peut résilier les Services touchés et il aura la responsabilité de payer à Rogers, à titre de dommages-intérêts et non à titre de pénalité, les montants amortis des frais payés à l'avance faisant l'objet d'une exonération ou d'un rabais en lien avec les Services résiliés.

### 3.6 **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, et Rogers ne peut en être tenue responsable :
- 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 de les présentes termes est assujettie à la disposition sur la responsabilité prévue dans l'Entente.

- 3.7 **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 (à condition que ces biens ou ce matériel soient livrés exempts de dommage et en conformité avec toutes les spécifications), 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.

- 3.8 **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.
- 3.9 **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.
- 3.10 **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 sur 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.

#### 4. Entente de niveau de service

- 4.1 **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 à la partie V de les présentes termes ou dans l'Entente.
- 4.2 **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 offerts avec les Services Internet de Rogers, tous formats confondus.

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

- 4.2.1.1 **Engagement concernant la Disponibilité de l'accès.** Rogers offre au Client un engagement de rendement concernant la Disponibilité de l'accès. Les engagements concernant la 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 désigné de Rogers ou d'un tiers au site du Client. L'équipement à l'emplacement du Client (EEC) n'est pas désigné comme faisant partie de l'accès au réseau. Les engagements concernant

la Disponibilité de l'accès sont déterminés par le type d'accès à un site de Client particulier.

- 4.2.1.2 **Crédit de Disponibilité de l'accès.** Si Rogers 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 l'Engagement concernant la Disponibilité de l'accès n'a pas été respecté, Rogers émettra un Crédit de service au Client. Le Crédit de service correspondra au montant applicable indiqué dans le Tableau 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**

Sites canadiens		
Type d'accès	Disponibilité de l'accès mensuel	Crédit de service
Accès Ethernet (E10, E100 et E1000, E10000)	Plus de 99,9 %	10 % des frais mensuels récurrents d'accès aux Services Internet de Rogers pour le site spécifique du Client.
Accès Ethernet (E-T1 et E-T1 lié)	Plus de 99,7 %	10 % des frais mensuels récurrents d'accès aux Services Internet de Rogers pour le site spécifique du Client.
Accès au réseau Ethernet par câble	Plus de 99,5 %	10 % des frais mensuels récurrents d'accès aux Services Internet de Rogers pour le site spécifique du Client.
Accès DSL	s.o.	s.o.

#### 4.2.2 Engagement concernant le Délai moyen de réparation

- 4.2.2.1 **Engagement concernant le Délai moyen de réparation.** Rogers offrira au Client un Crédit de service relatif au Délai moyen de réparation lorsque l'accès au réseau qui relie le Site du Client au réseau IP est Hors service. 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 au site du Client. L'équipement à l'emplacement du Client n'est pas réputé faire partie de l'accès au réseau. Les engagements en matière de Délai moyen de réparation sont basés sur l'emplacement du Site du Client et sur le type d'accès qui y est déployé. Les engagements en matière de Délai moyen de réparation ne s'appliquent qu'aux emplacements de Clients situés dans un rayon de cinquante (50) km ou trente (30) milles du point de présence du réseau de Rogers.

- 4.2.2.2 **Crédit de Délai moyen de réparation.** Si Rogers 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 le 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. Après confirmation par Rogers que le Crédit de Délai moyen de réparation n'a pas été respecté, 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	Crédit de service

	réparation mensuel	
Accès Ethernet (E10, E100 et E1000, E10000)	Moins de 4 h	10 % des frais mensuels récurrents d'accès aux Services Internet de Rogers pour le site spécifique du Client.
Accès Ethernet (E-T1 et E-T1 lié)	Moins de 4 h	10 % des frais mensuels récurrents d'accès aux Services Internet de Rogers pour le site spécifique du Client.
Accès au réseau Ethernet par câble	Moins de 48 h	10 % des frais mensuels récurrents d'accès aux Services Internet de Rogers pour le site spécifique du Client.
Accès DSL	Moins de 48 h	10 % des frais mensuels récurrents d'accès aux Services Internet de Rogers pour le site spécifique du Client.

4.3 **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.

4.4 **Disponibilité du réseau.**

- (a) Engagement concernant la Disponibilité du réseau. Si la Disponibilité du réseau ne dépasse pas le pourcentage spécifié dans le Tableau 3 pour un mois donné pour des raisons autres que des Temps de panne acceptables, Rogers fournira alors un Crédit de service au Client.
- (b) Crédit de Disponibilité du réseau. Si, pour un mois donné, le Client estime que Rogers n'a pas respecté son engagement concernant le pourcentage de Disponibilité du réseau indiqué dans le 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 pour des raisons autres que le Temps de panne acceptable, Rogers émettra un Crédit de service tel que spécifié dans le Tableau 3.

**TABLEAU 3 : Engagements concernant le Rendement du réseau**

Engagement concernant la 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.

4.5 **Entente de niveau de service pour les Services de réseau géré (SRG).** Les Services de réseau géré de Rogers comprennent une Entente de niveau de service pour la surveillance et les avis. Si le Client s'abonne aux services de surveillance et d'avis de Rogers dans le cadre des Services Internet de Rogers, il sera admissible à l'Entente de niveau de service pour la supervision et les avis présentés ci-après. Le Client est avisé que les Services de réseau géré (SRG) suivants ne sont offerts que pour les Sites canadiens. Pour obtenir des renseignements sur la disponibilité des Services de réseau géré pour les Sites internationaux, le Client doit communiquer avec son représentant des comptes Rogers.

4.6 **Services de réseau géré de Rogers - Entente de niveau de service pour la surveillance et les avis**

- 4.6.1 L'interface désignée sera interrogée à des intervalles de cinq (5) minutes. Si l'interface désignée ne répond pas, le routeur CE sera sollicité de nouveau dans un délai de deux (2) minutes. Si le routeur CE ne répond toujours pas à la seconde demande, un état Hors service sera signalé.
- 4.6.2 Rogers s'engage à aviser le Client dans les quinze (15) minutes suivant la détection initiale d'un état Hors service par un envoi de courriel automatisé qui sera acheminé aux personnes-ressources désignées par le Client. Un avis supplémentaire au Client sera fait par téléphone par Rogers dans les trente (30) minutes suivant la détection initiale d'un état Hors service. Cet engagement exige que le Client maintienne des coordonnées de contact à jour avec l'équipe des comptes de Rogers.
- 4.6.3 Si Rogers néglige d'envoyer un avis au Client à l'adresse de courriel fournie par le Client dans les quinze (15) minutes suivant la détection initiale d'un état Hors service pour des raisons autres qu'un Temps de panne acceptable, le Client aura droit à un Crédit de service. Si le Client croit que Rogers n'a pas respecté son engagement en matière d'Avis de pannes proactifs pour des raisons autres que des Temps de panne acceptables, le Client doit communiquer avec son représentant des ventes de Rogers et demander un crédit dans les quinze (15) jours ouvrables à compter du quinzième (15<sup>e</sup>) jour du mois de facturation suivant. À la suite d'une vérification faite par Rogers, laquelle vérification établissant qu'il a fallu plus de quinze (15) minutes pour aviser le Client à l'adresse de courriel courante qu'il aura fournie, ledit délai résultant de raisons autres qu'un Temps de panne acceptable, Rogers émettra un Crédit de service au Client correspondant à dix pour cent (10 %) des seuls frais mensuels récurrents des Services Internet de Rogers pour le(s) site(s) touché(s) du Client.

## 5. Définitions

**Les définitions suivantes sont utilisées dans les présentes termes. Toutes les expressions portant la majuscule initiale qui ne sont pas définies ci-dessous sont définies dans l'Entente.**

- 5.1 **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.
- 5.2 **Délai moyen de réparation (MTTR)** – s'entend de la période de temps moyenne requise pour réparer un accès Client spécifique au cours d'un mois donné. Les indices de Délai moyen de réparation (MTTR) sont mesurés uniquement par rapport aux états Hors service des éléments d'accès. L'accès couvre tous les éléments à partir du routeur PE (inclusivement) jusqu'au point de démarcation désigné de la compagnie de téléphone au Site du Client. L'équipement à l'emplacement du Client n'est pas réputé faire partie de l'accès. Les indices de Délai moyen de réparation (MTTR) sont basés uniquement sur les statistiques relatives aux états Hors service recueillies au moyen du système de signalement des dérangements (SSD) de Rogers.

Le Délai moyen de réparation (MTTR) est calculé comme suit :

Temps total d'état Hors service validé (en minutes) au cours d'un mois civil donné tel que mesuré par Rogers et les billets d'incident de Rogers (excluant les mises hors service pour maintenance et les arrêts prévus), divisé par le nombre total d'incidents de panne touchant un accès Client spécifique au cours d'un mois civil donné et divisé par soixante (60) (pour obtenir une valeur en heure).

- 5.3 **Disponibilité de l'accès** – s'entend du pourcentage de temps au cours d'un mois précis où un accès donné du Client était disponible pour la transmission du trafic. Les indices de Disponibilité de l'accès sont mesurés uniquement par rapport aux états Hors service des éléments d'accès. L'accès couvre tous les éléments à partir du routeur PE (inclusivement) jusqu'au point de démarcation de Rogers ou d'un tiers fournisseur au Site du Client. L'équipement à l'emplacement du Client n'est pas réputé faire partie de l'accès. Les mesures de la Disponibilité de l'accès sont fondées uniquement sur les statistiques relatives aux états Hors service recueillies au moyen du Système de signalement des dérangements (SSD) de Rogers.

La Disponibilité de l'accès est calculée comme suit :

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

- 5.4 **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).

- 5.5 **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.

- 5.6 **Heures d'ouverture** – s'entend de 8 h à 17 h, heure locale, un Jour ouvrable.

- 5.7 **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.

- 5.8 **Jour ouvrable** – s'entend du lundi au vendredi inclusivement, excluant les jours fériés en vigueur dans la province de l'Ontario.

- 5.9 **Mesures du réseau de base** – Chaque Nœud du réseau est associé à un indicateur source qui envoie des paquets d'essais jusqu'aux indicateurs de destination associés à chaque routeur PE dans le but de mesurer des indices du Réseau de base. Des paquets d'essais unidirectionnels sont envoyés par le réseau à partir des indicateurs sources 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'essais cumulatifs envoyés au cours d'un mois civil donné.

- 5.10 **Méthode de facturation du 95<sup>e</sup> percentile** – Rogers sonde les Services Internet de Rogers fournis au Client environ toutes les cinq (5) minutes et collecte deux unités de données : les données transmises et les données reçues. Les données sont recueillies tout au long du cycle de facturation du Client. Après comparaison des données transmises et reçues, le volume le plus élevé pendant un cycle de facturation précis est classé en ordre décroissant. Le lot comprenant cinq pour cent des échantillons les plus élevés est rejeté. Le lot comprenant cinq pour cent des échantillons les plus élevés est rejeté. L'échantillon qui représente le 95<sup>e</sup> percentile (c.-à-d. le plus élevé qui reste) révèle le débit continu (arrondi à deux décimales près). On déduit de ce nombre le débit garanti dans le contrat original de façon à déterminer le volume d'utilisation excédentaire, le cas échéant. Si le Client ne va pas au-delà du débit minimum garanti, il n'aura pas à payer de frais d'utilisation excédentaire.
- 5.11 **Nœud du réseau** – s'entend des nœuds principaux du réseau IP de base avec routeurs P redondants doubles.
- 5.12 **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), inclusivement.
- 5.13 **Site** – s'entend d'un lieu géographique où sont livrés un ou plusieurs des Services du Client.
- 5.14 **Site canadien** – s'entend d'un site à l'intérieur des frontières du Canada.
- 5.15 **Site international** – s'entend d'un site à l'extérieur des frontières du Canada.
- 5.16 **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 indiqués ci-dessous ne sera pas pris en compte dans les calculs de l'entente de niveau de service :
- 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;
  - Cas de force majeure, tels que définis dans l'Entente;
  - 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;
  - Pendant les travaux d'entretien prévus;
  - Problèmes résolus par la mention « Aucun défaut constaté »;
  - Pannes d'une durée de moins de 60 secondes;
  - Détérioration du fonctionnement attribuable à une surutilisation d'un port d'accès par fibre optique.
  - Délais attribuables au retard du Client à répondre aux demandes de Rogers visant à obtenir de l'aide pour la réparation d'une panne;
  - 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;

- Défaillances du matériel, du système d'exploitation ou des applications, ou manquements à la sécurité sur des composants 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 les employés du Client ou par une tierce partie;
- 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;
- 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;
- 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;
- 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.

5.17 **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 0 h 1 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 prévoient 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
<b>Demandes de changement facturable</b>			
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.

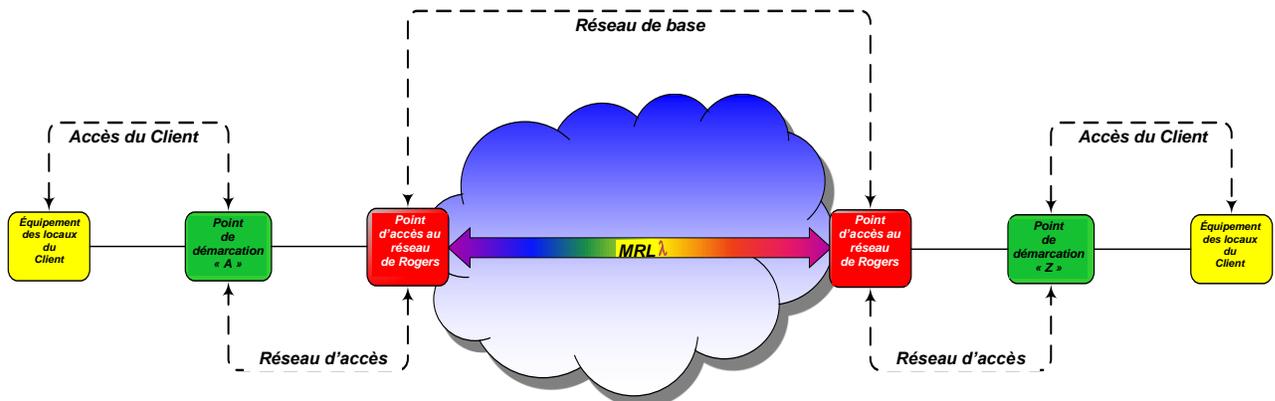
## Services à longueur d'onde optique

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

Bande passante	100 %	Services à longueur d'onde optique pour les circuits à longueur d'onde optique touchés
----------------	-------	--

**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 :

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

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).

## Internet Affaires sans fil

Les présents termes portent précisément sur les Services Internet Affaires sans fil 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 Internet Affaires sans fil ont les caractéristiques suivantes :

1. **Définitions.** Les définitions suivantes sont utilisées dans les présentes termes. Toutes les expressions clés qui ne sont pas définies ci-dessous sont définies dans l'Entente.
  - 1.1. « 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.
  - 1.2. « Heures d'ouverture » — de 8 h à 17 h, heure locale, les jours ouvrables.
  - 1.3. « PdP » — désigne les points de présence d'un sous-traitant.
  - 1.4. « Réseau sans-fil de Rogers » — désigne les installations de transmission sans-fil appartenant à Rogers.
  - 1.5. « En état de service » — désigne un Site où la connectivité sans fil sur le réseau sans-fil de Rogers est suffisante pour la prestation de Services Internet Affaires sans fil, comme déterminé par les systèmes internes de Rogers.
  - 1.6. « Services » — a le sens qui lui est attribué à la section 2.
  - 1.7. « Date d'entrée en vigueur du service » — désigne la date à laquelle les Services sont considérés comme fournis et à laquelle la facturation commence. La Date d'entrée en vigueur du service pour un Site faisant l'objet d'une installation par Rogers correspond à la date à laquelle l'installation a été terminée et à laquelle le Client peut utiliser le Service, comme déterminé par Rogers.
  - 1.8. « ONS » — désigne le ou les objectifs de niveau de service.
  - 1.9. « Site » — désigne un emplacement géographique où un ou plusieurs des Services Internet Affaires sans fil du Client sont fournis.
2. **Description du produit.** La présente description concerne précisément les Services Internet Affaires sans fil de Rogers (les « **Services** »), qui offrent au Client un accès sans-fil à haute vitesse et une connexion à Internet dans un Site fixe utilisant un réseau d'un océan à l'autre appartenant à Rogers et fondé sur les réseaux 4G HSPA+, LTE, LTE-Advanced, 5G et sur les technologies de réseau de fibre numérique à voies multiples. Les Services sont offerts dans le cadre des forfaits suivants :

- 2.1. **Forfaits de Service.** Les forfaits de Service suivants sont offerts au Client :

**Tableau 1 : Forfaits de Service**

Fonction	Internet Affaires sans fil	Internet Affaires sans fil – Flex
Disponibilité	À l'échelle nationale, sauf au Manitoba et dans les Territoires	À l'échelle nationale, sauf au Manitoba et dans les Territoires
Vitesse	25/10 Mbps jusqu'à 450 GO	25/10 Mbps
Abonnement offert	Au mois, 12 ou 36 mois	Au mois, 12 ou 36 mois
Équipement de Rogers	Cradlepoint AER1600 <sup>(1)</sup> + antenne Panorama	Cradlepoint AER1600 <sup>(1)</sup> + antenne Panorama
Adresse IP statique	Sécurité DNS de Cisco Umbrella	Sécurité DNS de Cisco Umbrella

Sécurité	Sécurité DNS de Cisco Umbrella	Sécurité DNS de Cisco Umbrella
Gestion	Sans objet	Surveillance proactive incluse
Délai moyen de réparation	Sans objet	ONS de moins de quatre (4) heures à partir de 150 km du PdP
Libre-service	Libre-service de base sur rogers.com	Tableau de bord évolué de Rogers Affaires
Utilisation des données	Illimitée <sup>(2)</sup>	Étagée <sup>(2)</sup>

(1) L'équipement de Rogers applicable aux Services peut être modifié sans préavis.

(2) Le Service est assujéti à la Politique d'utilisation acceptable et ne peut être utilisé comme base pour un centre de dispositifs consommateurs de données.

- i) **Le service Internet Affaires sans fil** offrira au Client les fonctions indiquées dans le tableau 1 ci-dessus.
- ii) **Le service Internet Affaires sans fil – Flex** est offert avec les fonctions du service Internet Affaires sans fil ainsi qu'avec les fonctions suivantes :

**Tableau 2 : Paliers du forfait Flex**

Data Use Cap	Catégorie de forfait
Jusqu'à 10 Go	Palier 1
Jusqu'à 20 Go	Palier 2
Jusqu'à 100 Go	Palier 3
Jusqu'à 250 Go	Palier 4
Jusqu'à 500 Go*	Palier 5

\* Sujet de Politique d'utilisation juste dans s 3.11

2.1.1. **Limite d'utilisation de données et dépassement de données.** Le forfait Flex du Service est assujéti aux limites d'utilisation de données et aux frais de dépassement de données. Le Client commence chaque mois de facturation au palier le plus bas du forfait applicable et passe automatiquement aux paliers de données supérieurs en fonction de l'utilisation réelle de données au cours d'un cycle de facturation. Lorsqu'un rabais en pourcentage est offert dans le cadre d'une L'Entente, le rabais sera appliqué au tarif standard. Le montant payé par le Client au cours d'un cycle de facturation donné sera calculé en fonction du palier le plus bas (comme décrit dans le tableau 2 ci-dessus) pour le forfait applicable qui tient compte de l'utilisation réelle de données du Client au cours de ce cycle de facturation. (Par exemple, si un Client utilise 80 Go de données par mois dans le cadre d'un abonnement à durée déterminée, il passera au lot de 100 Go de données et la facturation sera effectuée en fonction des tarifs indiqués dans l'Entente.)

2.1.1.1. **Surveillance proactive.** Rogers surveillera l'état du modem-routeur et de l'antenne réseau installés dans le cadre du service Internet Affaires sans fil et s'efforcera d'aviser le Client de l'un ou l'autre des éléments suivants :

- i) L'appareil est hors ligne.
- ii) L'appareil a été déplacé et il n'est plus au lieu d'installation d'origine.
- iii) La température d'exploitation de l'appareil est supérieure ou inférieure aux seuils optimaux.
- iv) L'appareil est sous le seuil minimal pour l'envoi ou la réception de signaux sans fil.

La surveillance des appareils est activée par défaut par Rogers sur les forfaits Internet Flex d'Affaires sans fil pour les mises en œuvre standard (l'antenne externe est mise en œuvre, l'appareil est dans les limites des seuils de maintenance). Si le Client et Rogers acceptent de désactiver la fonction de surveillance des

appareils pour un site, le Client doit en aviser Rogers en appelant le Soutien technique de Rogers (voir la section 2.7).

doLorsque la surveillance des appareils a été désactivée : (i) toutes les alertes seront désactivées pour le site en question et il n'est pas possible d'activer ou de désactiver certaines alertes de façon sélective, et le Client devra appeler Rogers de façon proactive pour signaler tout incident; et (ii) Les ONS du délai moyen de réparation ne s'appliqueront qu'à partir du moment où le Client a appelé et signalé l'incident à Rogers.

2.1.1.2. **Portail des rapports.** Les clients abonnés à un forfait Flex du service Internet Affaires sans fil auront accès à un portail de rapports après le premier cycle de facturation du Client. Ce portail constitue un tableau de bord des services qui donne accès à des rapports clés contenant des renseignements, notamment les suivants : appareil fonctionnel/non fonctionnel; rapport d'incident; utilisation des données; URL malveillantes bloquées; statistiques de l'appareil (utilisation de l'unité centrale et de la mémoire). Les rapports et les fonctionnalités du portail peuvent être mis à jour de temps à autre sans préavis. Le portail des rapports est un service gratuit qui peut être annulé en tout temps, mais une telle annulation ne permet pas au Client de résilier les Services. Les données du portail des rapports sont fournies uniquement à titre de référence et peuvent différer des données similaires figurant sur votre facture. Par exemple, l'utilisation de données indiquée dans un rapport d'utilisation de données peut différer de l'utilisation totale de données indiquée sur votre facture, celle-ci étant fondée sur votre cycle de facturation et calculée conformément à votre Entente.

2.1.1.3. **Objectifs de niveau de service.** Les Objectifs de niveau de service (« ONS ») définissent les objectifs de Rogers en ce qui concerne le service Internet Affaires sans fil. Rogers se réserve le droit de mettre à jour ces Objectifs de niveau de service de temps à autre sans préavis au Client.

2.1.1.3.1. **Délai moyen de réparation.** Rogers propose au Client un objectif de Délai moyen de réparation (« Délai moyen de réparation ») qui mesure la durée pendant laquelle l'Équipement de Rogers qui relie un Site client au Réseau sans-fil de Rogers est hors service, comme indiqué au tableau 3 ci-dessous. Cet Équipement de Rogers comprend tous les éléments du modem-routeur jusqu'à l'antenne du réseau située sur le Site du Client. L'équipement à l'emplacement du client (EEC) n'est pas considéré comme faisant partie de l'accès au réseau. Les objectifs en matière de Délai moyen de réparation sont basés sur l'emplacement du Site du Client. Les objectifs en matière de Délai moyen de réparation ne s'appliquent qu'aux Sites du Client situés dans un rayon de moins de cent cinquante (150) kilomètres de l'emplacement de répartition du Soutien technique de Rogers.

**Tableau 3 : Objectif en matière de Délai moyen de réparation**

Type d'accès	Cible mensuelle en matière de Délai moyen de réparation
Internet Affaires sans fil - flex	< 4 heures

- i) Le Délai moyen de réparation est mesuré en effectuant le calcul de la période moyenne requise pour répondre à une demande de réparation et pour effectuer ladite réparation afin d'établir l'accès à un Client particulier au cours d'un mois donné. Le Délai moyen de réparation ne constitue qu'un objectif et Rogers déploiera des efforts commercialement raisonnables pour l'atteindre. Rogers n'est pas responsable de l'incapacité d'atteindre l'objectif de Délai moyen de réparation et le Client n'a pas le droit de résilier l'Entente en raison de l'incapacité de Rogers d'atteindre l'objectif de Délai moyen de réparation. Les indices de Délai moyen de réparation sont mesurés uniquement par rapport à l'Équipement de Rogers pertinent. Les indices de Délai moyen de réparation sont basés uniquement sur les statistiques de Temps de panne d'accès recueillies par le système de signalement des dérangements de Rogers (TRS) et n'englobent pas ce qui suit :
  - a) La survenance d'un cas de force majeure ou de tout autre événement qui est indépendant de la volonté de Rogers.

- b) Les Services ne sont pas disponibles ou les appareils de l'utilisateur final du Client ne sont pas en mesure de transmettre des données en raison d'une défaillance, d'une défectuosité (y compris, mais sans s'y limiter, les applications ou les logiciels connexes) ou de toute autre application, système ou équipement qui ne lui appartient pas ou qui ne sont pas contrôlés par Rogers, notamment : les connexions du fournisseur de service Internet du Client.
- c) Des appareils individuels de l'utilisateur final 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.
- d) Le Réseau sans-fil de Rogers n'était pas disponible en raison d'un entretien planifié, courant ou urgent.
- e) Les objectifs de niveau de service susmentionnés ne s'appliquent pas aux Services avec forfaits d'utilisation illimitée.

2.2. **Installation et activation.** Les services incluent l'installation et la mise en service par des professionnels moyennant des frais d'activation fixes. L'installation standard effectuée par des professionnels inclut une antenne montée sur la surface externe d'un bâtiment à l'aide d'un support générique, jusqu'à 30 pieds de câble d'antenne et à une hauteur maximale de 15 pieds. L'installation standard effectuée par des professionnels comprend les déplacements en direction et en provenance des sites du client jusqu'à 150 km à partir du point de présence d'un technicien de Rogers. Les demandes d'installations professionnelles additionnelles sont sujettes à des frais additionnels. Rogers et le Client s'entendent sur tous les frais additionnels avant de procéder à l'installation.

2.3. **Location d'équipement.** Les frais mensuels récurrents indiqués dans l'Entente comprennent les frais de location mensuels d'un (1) modem-routeur (pour les forfaits mensuels et les forfaits à durée déterminée) et d'une (1) antenne de réseau par connexion sans fil fixe. L'équipement loué constitue la propriété de Rogers, tel qu'il est défini dans l'Entente. Le risque de perte ou de dommage à l'égard de tout équipement de Rogers sera transféré au Client au moment de l'installation au Site du Client.

2.4. **Connectivité sans fil.** Les Services sont fournis au moyen d'une connexion qui relie les appareils des utilisateurs finaux à un modem-routeur fourni par Rogers, qui, à son tour, se connecte à Internet par l'entremise du réseau sans-fil de Rogers, comme illustré au schéma 1 ci-dessous. La vitesse de connexion entre les appareils d'utilisateur final du Client et Internet est définie par le forfait acheté.

2.5. **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.

2.6. **Adresses IP.** Chaque connexion aux Services comprend une (1) adresse IP statique.

2.7. **Soutien.** Rogers fournira au Client du soutien pour l'installation et l'entretien par l'intermédiaire de ses équipes Prestation de services et Service à la clientèle. Le client peut communiquer avec le Service à la clientèle de Rogers au 1-877-274-3375 ou avec le Soutien technique de Rogers au 1-866-447-6531.

- i) Si le Client a besoin d'accéder à certaines fonctionnalités de son modem, comme le réacheminement de ports, il doit communiquer avec le Soutien technique de Rogers au 1-866-447-6531.

### 3. **Modalités.**

3.1. **Lettre d'autorisation.** Il incombe au Client, pour chaque Site dont le Client n'est pas le propriétaire, avant la date d'installation prévue des services, le client doit fournir à Rogers une lettre d'autorisation (la « lettre

d'autorisation ») du propriétaire ou du propriétaire du site, dans la forme et le contenu que Rogers exige raisonnablement, autoriser Rogers à installer les Services et l'Équipement Rogers connexe sur le Site avec confirmation que tout Équipement Rogers installé ne sera pas considéré comme un accessoire par le propriétaire du Site. Le défaut de fournir la lettre d'autorisation peut entraîner des retards dans la planification ou une classification des rendez-vous manqués. Des frais supplémentaires peuvent s'appliquer conformément à la section 3.10 de la présente Annexe.

3.2. **Durée de l'entente de service.** Les Services sont offerts au mois, pendant un (1) an ou trois (3) ans. La durée de l'entente de service est définie dans votre L'Entente.

3.3. **Renouvellement des Services.** À la fin de toute période d'entente de service, Rogers continuera de fournir les Services sur une base mensuelle, aux tarifs de Roger en vigueur à ce moment-là, à moins que le Client ne donne un préavis de trente (30) jours pour résilier les Services. Les forfaits au mois et les forfaits à durée déterminée échus peuvent faire l'objet d'une augmentation de tarif.

3.4. **Résiliation.** Si le Client résilie un ou plusieurs Services de connexion pour quelque raison autre qu'un motif autorisé aux termes de l'Entente, ou si Rogers résilie les Services pour un motif autorisé aux termes de l'Entente, le Client devra payer à Rogers, à titre de dommages-intérêts fixés à l'avance et non en tant que pénalité, des frais de résiliation correspondant à la somme des éléments suivants :

- i) Cinquante dollars (50 \$) par nombre de mois restant à l'Entente (taxes exigibles en sus), et s'appliquent à chaque connexion annulée.
- ii) Le montant correspondant au total des crédits (mise en service, conversion, renouvellement ou autres) ou aux frais annulés ou aux rabais ou à toute forme d'incitatif financier offert au Client pour la signature de l'Entente de service, calculés au prorata selon le nombre de mois restant à l'Entente de service, calculé de la manière suivante : le total des montants de crédit susmentionnés au moment où le Service a été activé, divisé par le nombre total de mois de l'Entente de service, puis multiplié par le nombre de mois restant à l'Entente de service.

Les frais de résiliation seront facturés à la date d'entrée en vigueur de la résiliation applicable et sont payables conformément aux modalités de l'Entente.

3.5. **Résiliation du Client.** Lorsque le Client résilie les Services avant la fin de l'Entente applicable, ou lorsque la durée de l'Entente expire et que le Client choisit de ne pas renouveler le Service ou de résilier les Services, il doit retourner à Rogers tout l'Équipement de Rogers associé aux Services.

- i) Rogers a) enverra un technicien pour récupérer l'Équipement de Rogers ou b) fournira par courriel une étiquette d'expédition de retour au Client. La méthode de récupération de l'équipement sera déterminée par Rogers.
- ii) Lorsque Rogers envoie des techniciens pour récupérer de l'équipement, le Client est tenu de donner à Rogers l'accès à toutes les aires nécessaires pour permettre la récupération de l'Équipement de Rogers.
- iii) Lorsque Rogers envoie une étiquette d'expédition de retour, le Client est tenu d'emballer l'Équipement de Rogers avec une protection suffisante pour éviter tout dommage dû au transport et d'apposer sur l'emballage l'étiquette de retour fournie. L'Équipement de Rogers doit être retourné dans les trente (30) jours civils suivant la réception par le Client de l'étiquette de retour. Si Rogers ne reçoit pas l'Équipement de Rogers dans les trente (30) jours civils, la juste valeur marchande de l'Équipement de Rogers sera facturée au Client. Si l'Équipement de Rogers retourné n'est pas fonctionnel ou dans un état empêchant sa remise à neuf, le Client devra payer la juste valeur marchande de l'Équipement de Rogers endommagé.

3.6. **Admissibilité aux rabais applicables aux offres groupées.** Le Client doit satisfaire aux exigences d'admissibilité énoncées dans la présente section pour pouvoir bénéficier des rabais applicables aux offres groupées et recevoir les rabais applicables aux offres groupées pour ses services admissibles. Si, à tout moment, le Client ne satisfait pas à l'une ou l'autre des exigences, les rabais applicables aux offres groupées seront retirés immédiatement de tous les Services. Seuls les forfaits de service indiqués aux sections 3.6.1 et 3.6.2 ci-dessous sont admissibles aux rabais applicables aux offres groupées.

- 3.6.1. **Forfaits admissibles.** Le Client doit conserver au moins un Service admissible pour pouvoir bénéficier des rabais applicables aux offres groupées. Le Service suivant est admissible aux rabais applicables aux offres groupées :
- i) Internet Affaires sans fil
  - ii) Internet Affaires sans fil – Flex
- 3.6.2. **Forfaits Internet Affaires admissibles.** Le Client doit conserver au moins un forfait de Service Internet Affaires admissible pour pouvoir bénéficier des rabais applicables aux offres groupées. Le Service de Rogers suivant est admissible aux rabais applicables aux offres groupées :
- i) Services Internet spécialisés de Rogers (sous réserve de modalités distinctes)
- 3.7. **Configuration de l'équipement.** Le modem-routeur, l'antenne externe et les autres appareils sont configurés de sorte à offrir les capacités de connexion maximales entre les appareils de l'utilisateur final du Client et le réseau sans-fil de Rogers. La vitesse de connexion réelle dépend du trafic sur Internet ou sur le réseau, de l'environnement et d'autres facteurs. Le Client ne peut pas modifier l'installation de l'équipement sans l'autorisation écrite expresse de Rogers. Toute modification qui ne fait pas l'objet d'une autorisation expresse de Rogers peut, à la seule discrétion de Rogers, entraîner des frais additionnels destinés à rétablir la configuration à un état jugé acceptable par Rogers.
- 3.8. **Commandes de service.** Le Client peut : (i) commander des Services destinés à des Sites nouveaux ou existants; et (ii) demander des changements ou des ajouts aux Sites existants; dans chacun des cas, il faut signer une L'Entente précisant les Services à commander, à modifier ou à ajouter, selon le cas.
- 3.9. **Facturation.** Les frais mensuels récurrents pour les Services de Rogers sont facturés mensuellement à terme échu en fonction de l'utilisation de données du Client le mois précédent. Les frais pour les Services de Rogers commenceront à s'appliquer à compter de la date d'entrée en vigueur du Service. Lors du premier mois de service, les frais pourraient être calculés au prorata selon le nombre de jours restants au cours du mois suivant la date d'entrée en vigueur du Service
- 3.10. **Frais additionnels.** Les circonstances suivantes peuvent donner lieu à des frais additionnels que le Client doit payer relativement aux Services
- 3.10.1. **Rendez-vous manqués.** 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 255 \$ seront facturés au Client.
- 3.10.2. **Annulation/report.** Des frais de 500 \$ 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.
- 3.10.3. **Frais d'installation additionnels.** Si Rogers accepte une commande d'installation qui englobe des frais de câblage et d'installation allant au-delà de l'installation professionnelle standard limitée à 30 pieds entre le modem-routeur et l'antenne du réseau, et/ou qui compte des exigences de montage ou de connexion personnalisées pour le modem-routeur ou antenne de réseau, Rogers avisera le Client de la différence de coût estimée, c'est-à-dire le montant différentiel estimé au-delà des frais d'activation. Si le Client souhaite aller de l'avant avec les travaux, Rogers fournira au Client une L'Entente révisée et/ou un Énoncé des travaux (« **Énoncé des travaux** ») qui fournissent les détails des travaux et les coûts révisés.
- 3.10.4. **Travaux supplémentaires.** Les travaux demandés par le Client et exécutés par Rogers ou ses entrepreneurs à l'extérieur de la portée de les présentes termes de produit 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 ouvrables normales de Rogers sera assujéti à des frais additionnels, qui seront précisés sur demande.

- 3.10.5. **Frais de déplacement.** Lorsqu'un site du Client se trouve à une distance d'au moins cent cinquante kilomètres (150 km) d'un PdP ou lorsqu'un moyen de transport particulier, comme un traversier ou un avion, est requis, Rogers se réserve le droit de facturer au client des « frais de déplacement du technicien » pour les services d'installation ou de soutien fournis à un tel Site éloigné. Rogers fournira au Client un devis indiquant les frais de déplacement du technicien pour tout établissement assujéti à ces frais additionnels et l'installation ou les travaux supplémentaires pour ce Site ne seront effectués qu'une fois que le Client aura accepté les frais de déplacement indiqués.
- 3.10.6. **Échec d'installation.** Pour diverses raisons, notamment des facteurs externes ou internes liés à la construction, à la visibilité directe ou à des conditions atmosphériques uniques, Rogers ou le Client pourrait ne pas être en mesure d'installer les Services sur le Site du Client d'une manière conforme à l'expérience de service attendue décrite dans les présentes termes de produit. De plus, Rogers a établi des seuils de rendement minimums (qui peuvent être modifiés en tout temps à la seule discrétion de Rogers) pour les Services. Ces seuils doivent être respectés suivant une mesure effectuée par le technicien responsable de l'installation à la fin d'une installation. Si, après des efforts raisonnables de la part de Rogers et du Client, les seuils de rendement minimums ne sont pas atteints, la prestation des Services sera considérée comme un échec d'installation et le Client sera exonéré de toute obligation d'achat. Rogers sera par ailleurs libérée de toute obligation de livrer les Services de ce Site, sans autre responsabilité que l'obligation du Client de retourner l'Équipement de Rogers conformément aux modalités de l'Entente.
- 3.11. **Politique d'utilisation juste.** Le forfait Flex du service Internet Affaires sans fil inclut une politique d'utilisation juste des données. Si une connexion unique atteint une utilisation de données de 2 To par mois, des frais d'utilisation excédentaire de 500 \$ par mois pour chaque connexion seront facturés au Client par Rogers, en plus des frais de palier applicables, et 500 \$ de plus seront facturés par mois par connexion pour chaque téraoctet de données supplémentaire utilisé au-delà de 2 To (c'est-à-dire à 3 To, 4 To et ainsi de suite). Nonobstant les frais facturés au Client relativement à l'atteinte de ces seuils, Rogers se réserve le droit de suspendre à tout moment les Services qui contreviennent à la politique d'utilisation juste de données de 2 To. Ces frais d'utilisation excédentaire juste de données peuvent être modifiés sans préavis et à la seule discrétion de Rogers. Pour plus de clarté, les énoncés susmentionnés ne s'appliquent pas aux Clients qui sélectionnent le service Internet Affaires sans fil avec utilisation illimitée.
- i) Rogers se réserve le droit de restreindre l'utilisation des données dans les cas où l'utilisation de données d'un Client est si excessive qu'elle a une incidence sur la capacité du réseau et sur la capacité de Rogers d'offrir des services à d'autres clients. Les comportements typiques de navigation ou de diffusion en continu en ligne ne sont pas considérés comme une utilisation excessive.
  - ii) Le service Internet d'affaires sans fil à utilisation illimitée est assujéti à un plafond de données à haute vitesse, où la vitesse de téléchargement en amont et en aval est réduite lorsque l'utilisation mensuelle de données dépasse 450 Go. Une fois que le Client a dépassé son plafond de données à haute vitesse au cours d'un mois donné, sa vitesse de données sera de 10Mb/s en aval et de 2Mb/s en amont jusqu'à ce que l'allocation du mois suivant commence.
- 3.12. **Arrondissement et tarification des données.** Les tarifs facturés réellement pour l'utilisation de données peuvent différer de ceux inscrits au devis 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 transmises ou reçues pour une connexion Internet Affaires sans fil au cours d'une période donnée, le volume de données transmises sera déterminé par les systèmes de Rogers.
- 3.13. **Installations de Rogers.** Les Services seront fournis au Client au moyen du Réseau sans-fil de Rogers dans la région où Rogers fournit les Services au Site du Client (Rogers peut, à l'occasion et à son gré, augmenter ou réduire la superficie déterminée d'une telle région). Le Client reconnaît que les régions 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.

- i) 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 elle 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 la totalité ou une partie des Services, sans préavis.
- ii) 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 pour des questions de réglementation ou d'ordonnances gouvernementales, de capacités limitées du système ou de modifications, de mises à jour, de réaffectations, de réparations, d'entretien de l'équipement et d'autres activités nécessaires pour une prestation adéquate des Services.

3.14. **Site déterminé.** Les Services sont fournis à un emplacement fixe sur le Site. Le Service ne sera pas fonctionnel tant que l'Équipement de Rogers n'aura pas été installé sur le Site conformément aux exigences d'installation approuvées énoncées dans la présente Annexe. Si l'Équipement de Rogers est altéré ou déplacé, les Services pourraient être suspendus ou résiliés. Les Services ne sont pas mobiles; le Client reconnaît et accepte que la relocalisation ou la tentative de relocalisation de l'Équipement de Rogers, sans avoir obtenu l'approbation de Rogers conformément à la section 3.14.1 ci-dessous, constitue une violation des modalités d'utilisation du Service, et Rogers peut mettre fin à celui-ci pour un motif valable, ce qui obligera le Client à payer les frais de résiliation découlant d'une telle résiliation anticipée.

- i) Si le Client souhaite relocaliser un site fixe, il doit communiquer avec Rogers à l'avance pour demander une telle relocalisation. Les relocalisations ne sont approuvées que dans les cas suivants :
  - (a) le nouvel emplacement proposé peut être mis en état de service sur le Réseau sans-fil de Rogers;
  - (b) le nouvel emplacement proposé est situé dans la même province que le Site déterminé actuel; et
  - (c) le Client pourrait devoir payer des frais additionnels associés au déplacement des services.
- ii) L'itinérance (aux États-Unis et à l'étranger) n'est pas offerte et elle constituerait un manquement important à les présentes termes de service, et le client est responsable de tout coût excédentaire associé à l'itinérance.

3.15. **AUCUNE GARANTIE.** LE CLIENT RECONNAÎT ET CONVIENT QUE LES SERVICES ET TOUS LES APPAREILS, AUTRES ÉQUIPEMENTS DE ROGERS ET LES SERVICES DE TIERS SONT FOURNIS PAR ROGERS « TEL QUEL » 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'ADAPTATION 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.

3.16. **Intervalle d'installation.**

3.16.1. **Si le Client est un locataire du Site.** À la réception de la Lettre d'autorisation, Rogers vise à installer une connexion dans les quinze (15) jours ouvrables suivant la réception de l'Entente signée par le Client, et suivant le dépôt des ententes d'accès appropriées signées là où le service Internet Affaires sans fil sera installé. D'autres connexions de Service nécessitant une installation de Rogers à plusieurs sites peuvent être assujetties à des délais plus longs.

3.16.2. **Si le Client est propriétaire du Site.** Rogers vise à installer une connexion dans les quinze (15) jours ouvrables suivant la réception de l'Entente signée par le Client, et suivant le dépôt des ententes d'accès appropriées signées là où le service Internet Affaires sans fil sera installé. D'autres connexions de Service nécessitant une installation de Rogers à plusieurs sites peuvent

## Services Internet par fibre optique de Rogers pour affaires

Les présents termes portent spécifiquement sur les Services Internet par fibre optique de Rogers pour affaires fournis par Rogers au Client.

1. **Définitions.** Les définitions suivantes sont utilisées dans les présentes termes. Toutes les expressions portant la majuscule initiale qui ne sont pas définies ci-dessous sont définies dans l'Entente.

1.1. « 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.

1.2. « Délai moyen de réparation (MTTR) » — s'entend de la période de temps moyenne requise pour réparer un accès Client spécifique au cours d'un mois donné. Les indices de Délai moyen de réparation (MTTR) sont mesurés uniquement par rapport aux états Hors service des éléments d'accès. L'accès couvre tous les éléments à partir du routeur PE (inclusivement) jusqu'au point de démarcation désigné de la compagnie de téléphone au Site du Client. L'EEC n'est pas conçu pour faire partie de l'accès. Les indices de Délai moyen de réparation (MTTR) sont basés uniquement sur les statistiques relatives aux états Hors service recueillies au moyen du système de signalement des dérangements (SSD) de Rogers.

Le Délai moyen de réparation (MTTR) est calculé comme suit :

Temps total d'état Hors service validé (en minutes) au cours d'un mois civil donné tel que mesuré par Rogers et les billets d'incident de Rogers (excluant les mises hors service pour maintenance et les arrêts prévus), divisé par le nombre total d'incidents de panne touchant un accès Client spécifique au cours d'un mois civil donné et divisé par soixante (60) (pour obtenir une valeur en heure).

1.3. « Disponibilité du réseau » — s'entend du pourcentage de temps au cours d'un mois civil donné où le Réseau de base de Rogers 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 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. « 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 par câble pour entreprises fournis par un FAI. 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 par câble pour entreprises fournis par un FAI.

1.5. « GPON » — réseau optique passif gigabit (*gigabit passive optical network*), technologie permettant de fournir des services Ethernet grâce à des câbles de fibres optiques.

1.6. « Heures d'ouverture » — s'entend de 8 h à 17 h, heure locale, un Jour ouvrable.

1.7. « 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 est déclaré manuellement par un technicien 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.

1.8. « Jour ouvrable » — s'entend du lundi au vendredi inclusivement, à l'exception des jours fériés en vigueur dans la province de l'Ontario.

- 1.9. « Nœud du réseau » — s'entend des nœuds principaux du réseau IP de base avec routeurs P redondants doubles.
- 1.10. « Objectif de niveau de service » — un « ONS » est une cible définie pour un indice de service donné.
- 1.11. « 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.
- 1.12. « Site » — s'entend d'un emplacement géographique où un ou plusieurs des Services du Client sont fournis.
- 1.13. « Temps de panne acceptable » — Dans le calcul permettant de déterminer si Rogers a respecté ou non ses engagements au cours d'un mois donné, l'indisponibilité attribuable à des pannes pour l'un ou l'autre des motifs suivants ne sera pas prise en compte dans les calculs de l'ENS :
- i) les retards du Client, incluant, sans toutefois s'y limiter : (a) les actes ou omissions du Client, de ses mandataires ou de ses fournisseurs; (b) les commandes inexactes ou incomplètes, ou encore les changements aux commandes déjà acceptées; (c) l'indisponibilité ou les défaillances des locaux du Client, l'indisponibilité ou les défaillances de l'équipement à l'emplacement du Client (EEC) et/ou des installations nécessaires pour installer les Services; ou (d) l'extension des points de démarcation du circuit d'accès par le Client sans l'approbation de Rogers;
  - ii) les cas de force majeure, tels que définis dans l'Entente;
  - iii) le défaut du Client de 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;
  - iv) pendant les Travaux de maintenance prévus;
  - v) les problèmes résolus par la mention « Aucun défaut constaté »;
  - vi) les pannes d'une durée de moins de 60 secondes;
  - vii) la détérioration du fonctionnement attribuable à une surutilisation d'un port d'accès par fibre optique;
  - viii) les délais attribuables au retard du Client à répondre aux demandes de Rogers visant à obtenir de l'aide pour la réparation d'une panne;
  - ix) la 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;
  - x) les défaillances du matériel, du système d'exploitation ou des applications, ou les atteintes à la sécurité sur des composantes de réseau local ou de réseau longue portée, sur des serveurs ou sur des postes de travail n'ayant pas été configurés par Rogers;
  - xi) les défaillances ou les atteintes à la sécurité attribuables à une mauvaise utilisation, à un mauvais traitement ou à des dommages aux appareils par les employés du Client ou par une tierce partie;
  - xii) les défaillances ou les atteintes à la sécurité attribuables au déplacement du matériel par le Client ou une tierce partie, à des perturbations de l'alimentation électrique ou à une utilisation anormale;
  - xiii) les défaillances ou les atteintes à la sécurité attribuables à une modification apportée à la configuration d'un appareil, au système d'exploitation, aux logiciels ou au matériel par le Client ou une tierce partie;
  - xiv) les défaillances ou les 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;
  - xv) les défaillances ou les atteintes à la sécurité attribuables à une faille du matériel, du système d'exploitation, des logiciels ou à toute autre faille ayant été documentée par le fabricant à la suite de la mise en place du service par Rogers.
- 1.14. « Travaux de maintenance prévus » — s'entend de toute activité de maintenance 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 de maintenance. Ces activités sont normalement réalisées pendant la période de maintenance habituelle, soit du lundi au vendredi, entre 00 h 01 et 6 h 00, heure locale.
2. **Description des services.** Les présentes termes porte spécifiquement sur les Services Internet par fibre optique de Rogers pour affaires fournis par Rogers au Client. Les Services Internet par fibre optique de Rogers pour affaires sont des services de connexion Internet haute vitesse pour les entreprises canadiennes compatibles avec des connexions Internet dont le débit peut atteindre 1 000 Mb/s. Les

Services Internet par fibre optique de Rogers pour affaires sont offerts dans des endroits désignés au Canada, et permettent aux Sites du Client de bénéficier d'un accès par réseau optique passif gigabit (*gigabit passive optical network*, « GPON ») d'une grande fiabilité. Les Services Internet par fibre optique de Rogers pour affaires présentent les caractéristiques suivantes :

- 2.1. **Fiabilité et rendement des services.** Les Services Internet par fibre optique de Rogers pour affaires permettent au Client de bénéficier d'une connexion Internet fiable et très rapide. Les Services sont :
- i) 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;
  - ii) 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;
  - iii) appuyés par un taux de disponibilité de service et un Délai moyen de réparation (*mean time to repair* ou « MTTR ») hors pair. Les options offertes au Client avec les Services Internet par fibre optique de Rogers pour affaires sont décrites dans le tableau 1 ci-dessous.

**TABLEAU 1 : Options offertes avec les Services Internet par fibre optique pour affaires**

	Internet par fibre optique pour affaires - 100 Mb/s	Internet par fibre optique pour affaires - 200 Mb/s	Internet par fibre optique pour affaires - 500 Mb/s	Internet par fibre optique pour affaires - 1 Gb/s
Modem/Configuration EEC	Jusqu'à 100 Mb/s en téléchargement / 100 Mb/s en téléversement	Jusqu'à 200 Mb/s en téléchargement / 200 Mb/s en téléversement	Jusqu'à 500 Mb/s en téléchargement / 500 Mb/s en téléversement	Jusqu'à 1000 Mb/s en téléchargement / 1000 Mb/s en téléversement
Adresses IP fournies	1 adresse IP statique			
Location du modem	Incluse	Incluse	Incluse	Incluse

- 2.2. **Accès au réseau.** Les Services Internet par fibre optique de Rogers pour affaires gèrent la technologie d'accès au réseau GPON.

- 2.3. **Caractéristiques des Services Internet par fibre optique de Rogers pour affaires.** Grâce aux Services Internet par fibre optique de Rogers pour affaires, le Client peut bénéficier des vitesses symétriques garanties en matière de bande passante tout au long du mois sans avoir à payer de frais d'utilisation excédentaire.

- 2.4. **Caractéristiques.**
- i) structure interconnectée offrant plus de 200 réseaux IP uniques;
  - ii) redondance géographique du réseau fédérateur avec des millions d'abonnés qui y sont directement connectés;
  - iii) diverses vitesses symétriques offertes : 100 Mb/s, 200 Mb/s, 500 Mb/s et 1 000 Mb/s;
  - iv) bloc de 30 adresses IP statiques inclus dans le forfait;
  - v) le Client bénéficie d'un accès à un port de connecteur modulaire RJ45 E1000.

### 3. **Modalités du Service.**

- 3.1. **Frais de résiliation.** Si le Client résilie les Services Internet par fibre optique de Rogers pour affaires pour quelque raison autre qu'un motif autorisé aux termes de l'Entente, ou si Rogers résilie les Services Internet par fibre optique de Rogers pour affaires pour un motif autorisé aux termes de l'Entente, le Client devra payer à Rogers, à titre de dommages-intérêts fixés à l'avance et non en tant que pénalité, un montant correspondant à la somme des éléments suivants :
- i) cinquante pour cent (50 %) des frais mensuels moyens pour les Services résiliés (tel que calculé au cours des trois mois précédents) multiplié par le nombre de mois restant à la Durée du service à compter de la date d'entrée en vigueur de la résiliation;

- ii) tous les frais que Rogers doit continuer de payer à des tierces parties pour la partie restante de la Durée du service en raison de la résiliation anticipée des Services applicables qui excèdent le montant indiqué au point i) ci-dessus;
- iii) un montant forfaitaire représentant la valeur restante amortie des frais d'installation ou des frais ponctuels associés aux Services résiliés ayant été cédés ou offerts 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 retourner à Rogers tout l'Équipement de Rogers associé aux Services.

Une telle responsabilité en cas de résiliation sera payable à la date d'entrée en vigueur de toute résiliation. Il est entendu que si le Client résilie les Services pour un motif valable ou pour tout autre motif autorisé aux termes de l'Entente (notamment aux termes du paragraphe 5.1 de l'EEP), aucuns Frais de résiliation ne seront payables par le Client à Rogers.

- 3.2. **Facturation.** Les frais mensuels récurrents pour les Services Internet par fibre optique de Rogers pour affaires sont facturés à l'avance, le premier de chaque mois. 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 en fonction du 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.
- 3.3. **Frais supplémentaires.** Les situations suivantes peuvent faire en sorte que le Client soit tenu de payer des frais supplémentaires à l'égard des Services :
  - 3.3.1. **Rendez-vous manqués:** Le Client doit se trouver sur le Site à la date et à l'heure convenues afin de permettre au technicien d'installation d'accéder à l'emplacement. Si le technicien d'installation se présente au Site et qu'il ne peut y accéder, des frais de rendez-vous manqué de 100 \$ seront facturés.
  - 3.3.2. **Annulations/reports:** Des frais d'annulation ou de report de 100 \$ 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.
  - 3.3.3. **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 100 \$ s'appliqueront.
  - 3.3.4. **Travaux supplémentaires:** Les travaux demandés par le Client et exécutés par Rogers ou ses sous-traitants qui dépassent la portée de les 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.
- 3.4. **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.
- 3.5. **Remplacement de l'accès.** Toute installation d'accès aux Services que Rogers confie en sous-traitance à une tierce partie peut, à tout moment, être remplacée par une installation d'accès fournie par Rogers. Dans un tel cas, afin de faciliter le remplacement et d'éviter une interruption de service dans la mesure du possible, le Client doit coopérer raisonnablement avec Rogers, notamment en permettant à celle-ci d'accéder à ses emplacements et à ses installations selon le calendrier établi par Rogers pour l'exécution des activités de remplacement de Rogers.

- 3.6. **Configuration de modem.** Le modem et les autres périphériques sont configurés de sorte à offrir un rendement maximal du modem entre le point de démarcation du Site et Rogers. La vitesse de téléchargement réelle dépend du trafic sur Internet, du serveur et d'autres facteurs.
- 3.7. **Commandes de Services.** Le Client peut : (a) commander des Services pour de nouveaux Sites ou des Sites existants; (b) demander des changements, des ajouts ou des désactivations relativement aux Produits commandés antérieurement destinés aux Sites existants; dans chacun des cas, en présentant l'Entente précisant les Services à commander, à modifier, à ajouter ou à désactiver, selon le cas. Rogers peut accepter ou refuser ce type de commandes.
- 3.8. **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'obtenir une lettre d'autorisation du propriétaire/locateur du Site, selon la forme et le contenu raisonnablement exigés par Rogers, autorisant Rogers ou ses sous-traitants à installer les Services et l'Équipement connexe sur le Site.
- 3.9. **Modification des Services.** Les Services Internet par fibre optique de Rogers pour affaires devant être fournis à compter de la Date d'entrée en vigueur des services sont décrits aux présentes; cependant, ceux-ci pourraient être légèrement modifiés à l'occasion. Pour obtenir la description la plus à jour des Services Internet par fibre optique de Rogers pour affaires, veuillez communiquer avec votre représentant des comptes Rogers. 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 mettre fin aux Services ou les modifier à l'occasion. Si les Services Internet par fibre optique de Rogers pour affaires mettent fin à toute offre de services ou la modifient, Rogers fournira des Services Internet de rechange conformes aux services de connexion pour entreprises que Rogers offre habituellement à d'autres clients commerciaux. Si les Services mettent fin à une offre de Services Internet faite aux termes des présentes ou modifient une telle offre et que les services de rechange fournis ne sont pas comparables à ceux qui sont initialement fournis par Rogers aux termes des présentes pour un tarif similaire, Rogers pourrait se procurer de tels services de rechange et les fournir au Client.
- 3.10. **Garantie relative à la configuration et à l'installation.**  
 i) Si la configuration et l'installation du **terminal de réseau optique** (*Optical Network Terminal*) ont été effectuées par Rogers, Rogers garantit qu'elle corrigera les défaillances d'opération, de rendement ou de sécurité liées à la configuration ou à l'installation du **terminal de réseau optique**, sans frais, pendant la Durée initiale du service.
4. **Objectifs de niveau de service (les « ONS »).**
- 4.1. **Information générale.** Les présents ONS décrivent les niveaux de service relatifs aux Services Internet par fibre optique de Rogers pour affaires.
- 4.2. **Politique.** Si le Client constate que le rendement des Services Internet par fibre optique de Rogers pour affaires ne respecte pas les indices de mesures applicables stipulés dans les présents ONS, Rogers **n'offrira pas** au Client un Crédit de service ni aucune indemnité de quelque nature que ce soit pour le non-respect d'un ONS. Toutes les expressions clés sont définies à les présentes termes ou dans l'Entente.
- 4.3. **Disponibilité de l'accès et Délai moyen de réparation (MTTR).** La Disponibilité de l'accès et le Délai moyen de réparation (MTTR) sont **inclus dans** toutes les options des Services Internet par fibre optique de Rogers pour affaires.
- 4.3.1. **Disponibilité de l'accès.** Rogers s'efforcera d'offrir au Client le rendement en matière de Disponibilité de l'accès qui est indiqué dans le tableau 2 pour ce qui est de l'accès au réseau qui relie un 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 désigné de Rogers au Site du Client.

**TABEAU 2 : Disponibilité de l'accès par type d'accès**

Type d'accès	Disponibilité d'accès mensuel
--------------	-------------------------------

Accès Ethernet (E1000)	> 99,9 %
------------------------	----------

4.3.2. **Délai moyen de réparation (MTTR).** Rogers s'efforcera d'offrir au Client le Délai moyen de réparation (MTTR) indiqué dans le tableau 3 si l'accès au réseau qui relie un Site du Client au réseau IP est Hors service. L'accès au réseau couvre tous les éléments à partir du routeur PE, inclusivement, jusqu'au point de démarcation désigné de Rogers au Site du Client.

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

Type d'accès	Délai moyen de réparation (MTTR)
Accès Ethernet (E1000)	4 h

4.4. **Disponibilité du réseau.** Rogers s'efforcera d'offrir au Client le **niveau de** Disponibilité du réseau indiqué dans le tableau 4. Le présent ONS valide la fiabilité du Réseau de base de Rogers.

**TABLEAU 4 : Disponibilité du réseau**

Description	Disponibilité
Engagement relatif au Réseau de base	>99 999 %

## Services de connectivité par technologie SIP

Les présents termes portent spécifiquement sur les Services de connectivité par technologie SIP par Rogers au Client.

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

La Disponibilité de l'accès est calculée comme suit :

La période totale au cours d'un mois civil donné (en minutes), moins la période totale de l'état Hors service validé (en minutes), au cours du mois en question, telle que mesurée par Rogers et par les dossiers d'incident de Rogers (à l'exclusion des services d'entretien et les mises hors service prévues), divisé par la

période totale au cours d'un mois civil donné (en minutes) et multiplié par cent (100) (pour obtenir un pourcentage).

- 1.3. « Jour ouvrable » : correspond à n'importe quel jour, du lundi au vendredi inclusivement, à l'exception des jours fériés en vigueur dans la province de l'Ontario.
- 1.4. « Heures d'ouverture » : de 8 h à 17 h, heure locale, un Jour ouvrable.
- 1.5. « Réseau de base » : correspond au réseau IP de base de Rogers. Ceci comprend toute l'infrastructure du réseau entre les routeurs de périphérie du fournisseur (routeurs PE).
- 1.6. « CPE » : signifie l'équipement installé chez le Client.
- 1.7. « Ethernet par câble (EoC) » : il s'agit de l'accès DOCSIS permettant la prestation des Services de connectivité par technologie SIP.
- 1.8. « IP » : signifie protocole Internet.
- 1.9. « Délai moyen de réparation (MTTR) » : correspond à la période moyenne requise pour réparer un accès client particulier au cours d'un mois donné. L'indice de Délai moyen de réparation est mesuré uniquement par rapport à l'état Hors service des éléments d'accès. L'accès couvre tous les éléments à partir du routeur PE (inclusivement) jusqu'au point de démarcation de la compagnie de téléphone au Site du Client. Le CPE n'est pas conçu pour faire partie de l'accès. L'indice de Délai moyen de réparation est fondé uniquement sur les statistiques de l'état Hors service recueillies par le système de signalement des dérangements de Rogers.

Le Délai moyen de réparation est calculé comme suit :

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

- 1.10. « 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 dossiers d'incident provenant du système de signalement des dérangements de Rogers :

Rogers surveille constamment la disponibilité de chaque Nœud du réseau. Si un état Hors service est 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 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).

- 1.11. « Nœud du réseau » : correspond aux nœuds principaux du réseau IP de base avec routeurs PE redondants doubles.
- 1.12. Aucun défaut constaté : correspond au signalement, par un Client de Rogers, d'un problème que Rogers ne peut reproduire, après avoir déployé des efforts raisonnables. Par exemple, le Client peut signaler un état Hors service, mais Rogers constate que le service est en vigueur et fonctionnel, sans trace de panne récente.
- 1.13. « 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 soit automatiquement par le système de surveillance des Services de réseau géré ou 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.

- 1.14. « PBX » : sigle anglais qui signifie « autocommutateur privé ». PBX, ou MLTS (système de téléphone multiligne) désigne le réseau téléphonique privé utilisé dans une entreprise, qui connecte les postes téléphoniques au RTPC (réseau téléphonique public commuté) et assure les communications internes pour l'entreprise.
  - 1.15. « Routeur PE » : signifie le routeur de périphérie du fournisseur.
  - 1.16. « POP » : signifie point de présence.
  - 1.17. « PRI » : sigle anglais 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.
  - 1.18. « RTPC » : s'entend d'un réseau téléphonique public commuté.
  - 1.19. « Internet Affaires de Rogers » : le service Internet Affaires par câble 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.
  - 1.20. « Travaux d'entretien prévus » : correspond à toutes activités d'entretien effectuées sur le réseau de Rogers auxquelles sont connectées les installations du Client, dans la mesure où le Client reçoit un préavis d'au moins dix (10) jours relativement à ces activités d'entretien. Ces activités sont normalement réalisées pendant la période de maintenance habituelle, soit du lundi au vendredi, de 0 h 1 à 6 h (heure locale).
  - 1.21. « SIP » : Sigle anglais du protocole d'initiation de session. Il s'agit d'un protocole de signalisation utilisé pour amorcer, maintenir et terminer des sessions en temps réel, dont celles qui concernent les services de téléphonie, de vidéo et de messagerie.
  - 1.22. « Centres tarifaires dans la zone desservie par le réseau SIP » : signifie que Rogers est inscrite à titre d'entreprise de service local concurrentielle (« **ESLC** ») dans ces centres tarifaires. Une ESLC est une entreprise de télécommunications qui fournit des services locaux de transmission de la voix et qui est en concurrence avec d'autres fournisseurs déjà établis, généralement l'entreprise de services locaux titulaire (« **ESLT** »).
  - 1.23. « Connectivité par technologie SIP » : technologie de voix sur IP (VoIP) et service de diffusion en continu fondés sur le protocole d'initiation de session (SIP) par lequel les fournisseurs de connectivité par technologie SIP, également connus sous le nom de fournisseurs de services de téléphonie Internet, permettent aux entreprises de connecter leurs systèmes téléphoniques actuels au réseau téléphonique public commuté (RTPC) par jonction SIP, leur permettant de faire et de recevoir des appels sur un réseau IP.
  - 1.24. « Site » : signifie un emplacement géographique où un ou plusieurs des Services du Client sont fournis. Client.
  - 1.25. 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.
2. **Description.** Les Services de connectivité par technologie SIP de Rogers comportent les composantes suivantes lorsque le Client en fait l'achat:

- 2.1. **Connectivité par technologie SIP.** La Connectivité par technologie SIP est acheminée au Site du Client par des circuits d'accès IP dédiés sur l'ensemble du réseau pancanadien de fibre optique ou de câble de Rogers afin de contourner la congestion publique sur Internet. Elle tire profit des capacités actuelles de redondance, de diversité et de réacheminement du réseau IP du Client pour fournir une clarté vocale de

niveau supérieur et une sécurité améliorée. Les Services de connectivité par technologie SIP de Rogers offrent une qualité vocale, une flexibilité et une continuité des affaires d'un niveau supérieur. Ils permettent au Client de moduler rapidement sa solution afin de soutenir les volumes d'appels. Le volume de bande passante IP requis pour prendre en charge les Services de connectivité par technologie SIP dépend du nombre de Sessions SIP achetées, et une augmentation du nombre de Sessions SIP peut nécessiter que le Client achète davantage de bande passante IP. Les services de connectivité par technologie SIP de Rogers peuvent être fournis avec un accès par fibre optique ou par câble (par l'intermédiaire d'ÉoC ou du service Internet Affaires de Rogers). Lorsque les Services de connectivité par technologie SIP sont fournis par l'intermédiaire du service Internet Affaires de Rogers, les modalités applicables à la partie des Services de connectivité par technologie SIP prise en charge par le service Internet Affaires de Rogers sont énoncées dans les présentes termes de produit Internet Affaires de Rogers jointe à l'Entente.

2.2. **Session SIP.** Les Services de connectivité par technologie SIP sont fournis au Client en unités connues sous le nom de sessions. Chaque Session SIP est l'équivalent IP d'une voie téléphonique PRI et représente une connexion virtuelle entre le système téléphonique du Client et le RTPC. Les Services de connectivité par technologie SIP de Rogers permettent au Client d'acheter le nombre de Sessions SIP dont il a besoin pour combler ses besoins d'appels téléphoniques. Le Client peut augmenter ou réduire le nombre de Sessions SIP qu'il se procure auprès de Rogers au cours de la Durée de l'entente initiale pour les Services de connectivité par technologie SIP, mais la réduction de ce nombre sous le seuil prévu dans l'Entente peut entraîner des Frais de résiliation.

2.3. **Numéros à sélection directe à l'arrivée (SDA).** Il s'agit de numéros de téléphone individuels (indicatif régional et indicatif de central) qui transmettent le trafic téléphonique composé directement à l'utilisateur final ou à l'appareil associé à un tel numéro SDA. Le Client peut acheter un nombre précis de numéros SDA au moment de l'abonnement aux Services de connectivité par technologie SIP. Le Client peut augmenter ou réduire le nombre de numéros SDA qu'il se procure auprès de Rogers au cours de la Durée de l'entente initiale pour les Services de connectivité par technologie SIP.

2.4. **Dispositif d'accès intégré (DAI).** Il s'agit d'un appareil qui fait passer les canaux vocaux du mode IP au multiplexage temporel pour assurer la compatibilité avec l'autocommutateur privé ou le système de téléphone multiligne d'ancienne génération. Le dispositif d'accès intégré permet au client de conserver son autocommutateur privé ou son système de téléphone multiligne d'ancienne génération et de le rendre compatible avec les Services de connectivité par technologie SIP.

2.5. **Fonctions de continuité des opérations :** Afin de permettre l'appariement de deux Sites ayant accès aux fonctions de continuité des opérations ci-dessous, les deux Sites doivent i) être dotés d'une adresse IP privée (SIP par fibre optique ou SIP par Ethernet par câble) ou ii) être dotés d'une adresse IP publique (SIP par l'intermédiaire du service Internet Affaires de Rogers). C'est-à-dire qu'un Site doté d'une adresse IP publique ne peut pas être apparié à un autre Site doté d'une adresse IP privée et vice versa.

2.5.1. **Basculement de poste SIP.** À l'achat de la fonction de Basculement de poste SIP, Rogers configure la jonction SIP identifiée pour qu'elle bascule vers une autre jonction SIP du Client en cas d'urgence ou de panne. Grâce à cette fonction, tous les appels entrants sur la jonction SIP identifiée peuvent être réacheminés vers un autre emplacement pendant le basculement (maximum de trois postes SIP).

2.5.2. **Répartition de la charge entre postes SIP.** À l'achat de la fonction de Répartition de la charge entre postes SIP, Rogers configure les Services de connectivité par technologie SIP de manière à répartir les appels entrants entre tous les postes actifs de jonction SIP, afin de maximiser l'utilisation de la bande passante vocale (maximum de trois postes SIP).

2.5.3. **Débordement entre postes SIP.** À l'achat de la fonction de Débordement entre postes SIP, Rogers configure les Services de connectivité par technologie SIP de manière à rediriger les appels entrants

vers une autre jonction SIP identifiée dans l'éventualité où la jonction principale serait entièrement utilisée (maximum de trois paires).

2.5.4. **Réacheminement d'urgence.** À l'achat de la fonction de réacheminement SIP, Rogers configure les Services de connectivité par technologie SIP de manière à rediriger les appels entrants vers une autre jonction SIP en cas d'urgence identifiée par le Client, selon ses besoins.

2.6. **Zone d'appels locaux élargie.** Les Services de connectivité par technologie SIP de Rogers permettent aux clients de faire des appels locaux entre tous les Centres tarifaires dans la zone desservie par le réseau SIP de Rogers au Canada, qui peuvent être mis à jour de temps à autre, sans engager de frais d'interurbain. Les minutes et les frais d'interurbain s'appliquent aux appels acheminés au Canada, à l'extérieur des Centres tarifaires dans la zone desservie par le réseau SIP de Rogers, et à tous les appels acheminés vers d'autres pays.

2.7. **Portail d'administration des Communications unifiées.** Les Services de connectivité par technologie SIP de Rogers comprennent un portail web sécuritaire qui permet aux Administrateurs désignés de gérer les utilisateurs et les fonctions de service. Rogers ne fait aucune déclaration ni ne fournit aucune garantie quant à la disponibilité ou au fonctionnement du Portail d'administration des Communications unifiées; celui-ci est fourni « tel quel » au Client. Aucune Entente de niveau de service n'est associée au portail. Le Client ne peut pas mettre fin aux Services en raison d'une panne ou de la non-disponibilité du portail.

Le Portail d'administration des Communications unifiées offre les fonctions suivantes :

- i) Réacheminement d'urgence. Activer ou désactiver les règles du réacheminement en cas d'urgence au besoin et consulter des registres détaillés des modifications qui leur sont apportées.
- ii) Graphiques sur le service. Consulter des graphiques propres à chaque produit qui incluent le nombre de sessions et le volume d'appels. Des données sur graphique prédéfini peuvent être consultées sur une période continue d'un jour, d'une semaine, d'un mois ou d'une année.
- iii) Historique des appels. Consulter et télécharger jusqu'à 12 mois de rapports sur le détail des appels et les événements de blocage d'appels associés aux services de connectivité par technologie SIP.
- iv) Liste des numéros de téléphone (NT). Consulter la liste des NT qui sont approvisionnés et actifs pour les services de connectivité par technologie SIP.
- v) Gestion des utilisateurs et des adresses du service 9-1-1. Ajouter et gérer les utilisateurs internes, leur permettant la modification de l'adresse du service 9-1-1 associée à leur NT.

2.8. **Services interurbains.**

- i) Les services interurbains de Rogers fournissent des télécommunications interurbaines pour les appels sortants pouvant être combinées avec les Services de connectivité par technologie SIP.
- ii) Les tarifs à la minute des services interurbains de Rogers sont établis selon les volumes de trafic d'appels interurbains prévus par le Client et indiqués dans l'Entente. Si le Client ne transmet pas les volumes de trafic d'appels interurbains prévus pendant deux (2) ou plusieurs mois consécutifs, Rogers se réserve le droit de rajuster pour l'avenir les tarifs à la minute des services interurbains du Client au niveau de tarif à la minute reflétant mieux les volumes de trafic d'appels interurbains qu'utilise réellement le Client.
- iii) Les tarifs à la minute pour les services interurbains internationaux correspondent aux tarifs internationaux standard de Rogers, sauf indication contraire dans l'Entente.
- iv) Les tarifs des services d'appels interurbains du Client sont assujettis au maintien de la distribution mensuelle du trafic dans les cas suivants : (i) pas plus de 5 % des minutes totales d'appels qui ont comme point de départ ou d'arrivée les indicatifs régionaux 306/709, 819, 867, 705, 807, 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.
- v) En cas de revente des services interurbains par le Client sans le consentement de Rogers, cette dernière se réserve le droit de facturer une prime de 0,25 \$ la minute pour tous les appels destinés à

des appareils mobiles, cellulaires, numériques et/ou SCP ou encore à des points de terminaison de base non géographiques à l'étranger.

- vi) Le Client peut choisir de recevoir de Rogers différents relevés détaillés sur les appels qui fournissent des renseignements sur ses services interurbains et/ou de numéro sans frais. S'il y a divergence entre ces relevés et la facture de Rogers, les renseignements qui figurent sur la facture ont préséance.
- vii) S'il y a divergence entre le sommaire de facturation en ligne et la facture du Client, les frais qui figurent sur la facture du Client ont préséance. Rogers ne saurait être tenue responsable de dommages, y compris la perte de profits, les économies perdues ou d'autres dommages accessoires ou indirects subis par le Client ou toute autre partie attribuables à l'utilisation, à la mauvaise utilisation ou à l'impossibilité d'utilisation du portail de facturation en ligne, qu'elle ou l'un de ses représentants autorisés ait été avisé de la possibilité de tels dommages.

## 2.9. **Services de numéro sans frais.**

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

2.10. **Tranches de facturation.** Les appels interurbains à l'international seront facturés par tranche de six (6) secondes, sous réserve d'un minimum de trente (30) secondes. Les appels interurbains en Amérique du Nord seront facturés par tranche d'une (1) seconde, sous réserve d'un minimum de trente (30) secondes.

2.11. **Accès au réseau.** Les Services de connectivité par technologie 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 Ethernet permet des vitesses de service allant jusqu'à 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 offre plusieurs façons d'assurer la diversité matérielle d'un Site du Client. Toutes les demandes de diversité sont soumises à une évaluation complète du site avant la commande. Une fois l'évaluation terminée, Rogers informe le Client des options de diversité offertes. La tarification est fournie à ce moment-là.

- i) **Diversité d'accès.** Rogers appuie la diversité d'accès en établissant un accès secondaire diversifié entre le Site du Client et le POP (point de présence) de Rogers. Le Client peut transférer le trafic de l'accès principal à l'accès diversifié ou faire passer le trafic par les deux accès simultanément. Il profite ainsi d'une résilience en matière d'accès pour les Services qui fonctionnent sur l'accès.
- ii) **Diversité d'itinéraires :** On parle de diversité d'itinéraires lorsque Rogers offre deux technologies d'accès similaires qui empruntent des chemins diversifiés sur le plan géographique vers le POP de Rogers.
- iii) **Diversité des POP.** On parle de diversité des POP lorsque Rogers offre deux technologies d'accès similaires qui empruntent des chemins diversifiés sur le plan géographique qui ne se croisent pas et se terminent à deux POP de Rogers différents.

2.13. **Point de démarcation.** Le point de démarcation de l'accès est un point de terminaison du réseau de Rogers qui assure l'interface avec le réseau interne du Client. L'interface de démarcation est un port faisant face au réseau interne du Client sur un routeur, un commutateur ou un modem (selon la technologie d'accès) fourni par Rogers ou le partenaire de Rogers.

2.14. **Interface.** Le Tableau 1 ci-dessous énumère les options d'interfaces d'accès. Remarque : L'interface d'accès dépend de la technologie et de la disponibilité.

**TABLEAU 1 : Interfaces Ethernet**

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

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

### 3. **Modalités.**

3.1. **Frais de résiliation.** Si le Client met fin aux Services de connectivité par technologie SIP pour toute raison autre qu'un motif autorisé aux termes de l'Entente, ou si Rogers met fin à ces Services pour un motif valable autorisé aux termes de l'Entente, le Client paiera à Rogers, à titre de dommages fixés à l'avance et non en tant que pénalité, le montant correspondant à la somme des éléments suivants :

- i) cinquante pour cent (50 %) 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 de l'entente initiale;
- ii) Tous les frais que Rogers doit continuer de payer à de tierces parties jusqu'à l'échéance de la Durée de l'entente initiale applicable à la suite de la résiliation anticipée des Services applicables, en sus du montant décrit au paragraphe (i) ci-dessus;
- iii) un montant forfaitaire représentant le reliquat amorti de tous les frais uniques ou d'installation qui ont été annulés ou qui font l'objet d'un rabais relativement aux Services résiliés, compte tenu de l'engagement du Client pour la Durée de l'entente initiale à ces Services;
- iv) cent pour cent (100 %) de la valeur résiduelle de cet Équipement, si les coûts de l'Équipement étaient amortis dans les frais mensuels.

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

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

3.2. **Frais.**

- i) Les Services de connectivité par technologie SIP nécessitent un circuit IP dédié à chacun des Sites qui bénéficie des Services en question. Le circuit IP dédié sur chaque Site Client sera facturé séparément.
- ii) Les Services de connectivité par technologie SIP seront 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 SDA.
- iii) Dès la livraison des Services de connectivité par technologie SIP au Client par Rogers, le Client aura un délai maximal de dix (10) jours pour réaliser des tests d'interopérabilité, après quoi, Rogers commencera à facturer les Services de connectivité par technologie SIP.
- iv) Les Services de connectivité par technologie SIP sont facturés mensuellement. Les frais mensuels seront proportionnels pour le premier mois de service incomplet.
- v) Lorsque le Client demande un déménagement, un ajout, un changement ou le débranchement de Services de connectivité par technologie SIP nouveaux ou actuels, Rogers imputera des frais de déménagement, d'ajout, de changement ou de suppression (DACs) au Client.

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

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

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

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

3.7. **Fonctions d'appel.** Les Services de connectivité par technologie ne prennent pas en charge les appels 0+ (y compris, sans s'y limiter, les appels facturés à des tiers, les appels sur les lignes 900 ou les appels payés par carte d'appel). Les Services de connectivité par technologie 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 certains services particuliers comme les services 9-1-1 et 7-1-1, dont il est question ailleurs dans les présentes termes de produit) dans l'une, plusieurs ou l'ensemble des zones de service.

- 3.8. **Frais provinciaux du service d'urgence 9-1-1.** Les frais du service d'urgence 9-1-1 exigés par la province du Client pourront être facturés chaque mois à même les frais mensuels de Rogers pour les Services de connectivité par technologie SIP.
- 3.9. **Restrictions relatives au service d'urgence 9-1-1 et responsabilités du Client.** Étant donné le caractère particulier des appels effectués par l'entremise des Services de connectivité par technologie SIP, les appels d'urgence au service 9-1-1 pourraient être traités différemment que ceux qui sont effectués par l'intermédiaire des services de transmission de la voix sans-fil ou filaires classiques. Si le Client n'est pas à l'aise avec les limites applicables aux appels d'urgence au service 9-1-1, Rogers lui recommande de ne pas souscrire aux Services de connectivité par technologie SIP ou de prévoir un autre mode conventionnel permettant de joindre le service d'urgence 9-1-1. Les dispositions suivantes décrivent les différences et les limites relatives aux appels d'urgence au service d'urgence 9-1-1; vous reconnaissez les différences qui existent entre les appels d'urgence au service d'urgence 9-1-1 effectués par l'intermédiaire des services téléphoniques traditionnels et ceux qui sont effectués dans votre compte de Services de connectivité par technologie SIP, qui sont décrites ci-dessous.
- i) **Votre adresse pour le service d'urgence 9-1-1.** Lorsque le Client s'abonne pour la première fois aux Services de connectivité par technologie SIP, il lui est demandé de fournir l'adresse complète du lieu de service le plus probable pour tous les employés. Le Client ne peut enregistrer qu'une (1) seule Adresse d'urgence 9-1-1 par utilisateur et celle-ci doit être située au Canada. Le client est responsable de fournir, de maintenir et de mettre à jour les coordonnées et l'adresse d'urgence exactes pour son entreprise et ses employés au moins deux fois par année, et chaque fois que le principal lieu de service associé à l'utilisateur est modifié. Si le Client ne désigne pas correctement l'emplacement réel où se trouve chaque utilisateur, ou si le lieu de service a récemment changé ou n'a 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.
  - ii) **Effectuer des appels au service d'urgence 9-1-1.** Lorsqu'un client compose le 9-1-1 à partir d'un téléphone fixe ou mobile classique, son appel sera acheminé automatiquement au centre de prise d'appels pour la sécurité du public (CPASP) correspondant au lieu d'où provient son appel. Cependant, s'il compose le 9-1-1 en utilisant des Services de connectivité par technologie SIP, son appel sera acheminé à un centre d'appels d'urgence spécialisé qui le transférera au CPASP approprié en utilisant l'adresse d'urgence 9-1-1 enregistrée ou l'adresse que l'utilisateur a indiquée au téléphoniste du service d'urgence 9-1-1. Lorsqu'il utilise les Services de connectivité par technologie SIP pour composer le 9-1-1, l'utilisateur doit informer sans tarder le téléphoniste du service d'urgence 9-1-1 de son emplacement (ou de l'emplacement de l'urgence, s'il est différent) s'il est en mesure de le faire. Il est important que l'utilisateur ne raccroche pas à moins d'en recevoir la directive, et, si l'appel est interrompu, qu'il compose immédiatement le 9-1-1 de nouveau. Si l'utilisateur du Client utilise les Services de connectivité par technologie SIP pour composer le 9-1-1 et que la connexion est perdue, l'appel prendra fin, et le centre d'appels d'urgence spécialisé et/ou le CPASP n'aura pas d'autre moyen de communiquer à nouveau avec lui. Dans un tel cas, l'utilisateur doit composer le 9-1-1 de nouveau.
  - iii) **Exactitude de l'information relative au service d'urgence 9-1-1.** Le Client convient qu'il doit donner à Rogers une Adresse pour le service d'urgence 9-1-1 ainsi que d'autres renseignements véridiques, exacts, actualisés et complets et qu'il est responsable de la mise à jour des renseignements concernant son Adresse pour le service d'urgence 9-1-1 associés aux Services de connectivité par technologie SIP. Si le Client ne met pas à jour son Adresse pour le service d'urgence 9-1-1 et que l'utilisateur du Client ne désigne pas correctement l'emplacement de l'urgence, les appels au service d'urgence 9-1-1 effectués au moyen des Services de connectivité par technologie SIP seront acheminés en fonction de l'Adresse pour le service d'urgence 9-1-1 fournie antérieurement, et pourraient donc être acheminés à un CPASP ne correspondant pas à l'emplacement de l'urgence. Dans l'éventualité où l'Utilisateur du client qui effectue un appel d'urgence ne serait pas capable de parler, le répartiteur ne sera pas en mesure de le situer correctement si le Client n'a pas mis à jour l'Adresse pour le service d'urgence 9-1-1 applicable. Le client peut mettre à jour ses Adresses pour le service d'urgence 9-1-1 au moyen d'un portail libre-service fourni par Rogers. Si le service de

validation du portail libre-service ne peut pas reconnaître la mise à jour fournie de l'Adresse pour le service d'urgence 9-1-1, il sera recommandé au Client de corriger cette adresse. Si le Client choisit de ne pas tenir compte de la recommandation, l'Adresse pour le service d'urgence 9-1-1 applicable pourrait ne pas être validée ni mise à jour correctement. Par conséquent, en cas d'urgence, il est important que l'utilisateur informe immédiatement l'opérateur du service 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 utilisateur ait toujours un autre moyen d'accéder au service d'urgence 9-1-1.

- iv) **Temps de connexion et difficultés techniques.** Pour des raisons d'ordre technique, quand vous composez le 9-1-1, il est possible qu'une tonalité de ligne occupée se fasse entendre ou que le délai de réponse soit plus long que celui pour les appels traditionnels au service d'urgence 9-1-1, ou encore si la connexion Internet utilisée pour effectuer l'appel ne fonctionne pas adéquatement. Le service d'urgence 9-1-1 ne fonctionnera pas si le point d'accès Internet et le réseau WiFi ne sont pas bien configurés ou qu'ils n'ont pas assez de bande passante pour effectuer un appel ou encore si les Services de connectivité par technologie SIP ne fonctionnent pas pour quelque raison que ce soit, notamment en cas de panne de courant, de panne ou de suspension du service WiFi ou du service de large bande, du débranchement du réseau ou du service Internet ou d'une congestion sur ceux-ci, de panne de réseau mobile, du débranchement du service en raison de problèmes de facturation ou de bris de l'Entente.
- v) **Fonctions non offertes pour le service d'urgence 9-1-1 et les Services de connectivité par technologie SIP.** Certaines fonctions ne sont pas disponibles pour les appels au service d'urgence 9-1-1 effectués par l'intermédiaire des Services de connectivité par technologie SIP : le Transfert d'appel (vous ne pouvez pas transférer un appel au service 9-1-1 ou transférer un autre appel au 9-1-1); l'Appel conférence (un appel au service d'urgence 9-1-1 ne peut pas faire partie d'une conférence téléphonique); et le Renvoi d'appel (vous ne pouvez pas renvoyer des appels au 9-1-1). En outre, un utilisateur du Client ne peut pas mettre un appel au service d'urgence 9-1-1 en attente. Le service Texto au 9-1-1 n'est pas disponible pour les appels au service d'urgence 9-1-1 effectués par l'intermédiaire des Services de connectivité par technologie SIP (les personnes sourdes, malentendantes ou ayant un trouble de la parole ne peuvent pas communiquer avec les téléphonistes du service d'urgence 9-1-1 par message texte).
- vi) **Limitation de la responsabilité.** Il incombe au Client d'informer, et ce dernier s'engage à informer, tout utilisateur actuel ou potentiel des Services de connectivité par technologie 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 service se dégagent de toute responsabilité pour ce qui est de la conduite du CPASP et de tous les tiers intervenant dans la prestation des services d'intervention d'urgence ou des difficultés techniques liées au fonctionnement du service d'urgence 9-1-1. Rogers et ses fournisseurs de service n'exercent aucun contrôle sur les CPASP et ils ne sont donc pas responsables en cas d'impossibilité d'obtenir une réponse du service d'urgence 9-1-1 lorsqu'on utilise les Services de connectivité par technologie SIP, de la manière dont on répond aux appels au service d'urgence 9-1-1 ni de la manière dont ils sont traités. Rogers et ses fournisseurs de service obtiennent l'aide de tierces parties pour la prestation des services d'urgence 9-1-1, et ils se dégagent donc de toute responsabilité pour les actes ou les omissions de ces tierces parties dans la prestation des services 9-1-1. Ni Rogers ni ses fournisseurs de services, ses dirigeants ou ses employés ne peuvent être tenus responsables d'une plainte, d'un préjudice ou d'une perte (notamment les frais juridiques) entraînés par suite de l'usage par le Client ou par un utilisateur tiers de la fonction de composition du 9-1-1 grâce aux Services de connectivité par technologie SIP.

3.10. **Interruption de service.** Relativement aux Services de connectivité par technologie SIP, le Client reconnaît 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 des lignes téléphoniques du Client entre l'entreprise de téléphonie locale antérieure du Client et le Réseau de Rogers (le cas échéant) et convient que Rogers ne saurait être tenue responsable d'une telle interruption de service ni des pertes ou des dommages qui peuvent en résulter.

- 3.11. **MISE EN GARDE.** SAUF INDICATION CONTRAIRE PAR LES LOIS APPLICABLES, LORSQUE LES SERVICES DE CONNECTIVITÉ PAR TECHNOLOGIE SIP SONT FOURNIS PAR ROGERS INTERNET AFFAIRES, ILS SONT FOURNIS « TELS QUELS » ET « SELON LA DISPONIBILITÉ » SANS GARANTIE NI CONDITION DE QUELQUE SORTE QUE CE SOIT. SANS LIMITER LA GÉNÉRALITÉ DE CE QUI PRÉCÈDE, ROGERS ET LES FSI NE GARANTISSENT PAS LE RENDEMENT, LA DISPONIBILITÉ, L'UTILISATION OU LE FONCTIONNEMENT ININTERROMPUS DU RÉSEAU INTERNET, LA CONNEXION À INTERNET, LES PRODUITS, LE RÉSEAU DE ROGERS OU LES INSTALLATIONS INTERNET DU FOURNISSEUR DE SERVICE INTERNET (« FSI »), L'ÉQUIPEMENT ROGERS OU TOUTE AUTRE FONCTION DE CE QUI PRÉCÈDE. DE PLUS, ROGERS ET LES FSI NE GARANTISSENT PAS QUE LES DONNÉES OU LES FICHIERS ENVOYÉS AU CLIENT OU À L'UTILISATEUR FINAL OU REÇUS PAR CEUX-CI (PAR COURRIEL OU AUTREMENT) SERONT TRANSMIS, TRANSMIS SANS CORRUPTION OU TRANSMIS DANS UN DÉLAI RAISONNABLE.
- 3.12. **Messages indésirables.** Les Services de connectivité par technologie 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 de connectivité par technologie 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 de connectivité par technologie SIP au motif d'utilisation abusive.
- 3.13. **Numéros de téléphone.**
- i) Rogers ne peut garantir la disponibilité d'un numéro de téléphone avant l'activation du numéro de téléphone en question. Rogers ne pourra être tenue responsable 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 l'activation du numéro de téléphone.
  - ii) Rogers se réserve le droit de modifier les numéros de téléphone attribués aux clients des Services de connectivité par technologie SIP si un tel changement est exigé par l'Administrateur de la numérotation canadienne, qui régit l'attribution des numéros de téléphone au Canada. Rogers accepte de fournir un avis raisonnable d'un tel changement de numéro de téléphone, sauf si des circonstances au-delà du contrôle raisonnable de Rogers l'empêchent de fournir une période d'avis raisonnable.

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

- 4.1. **Politique.** Le rendement des Services de connectivité par technologie SIP doit respecter l'entente de niveau de service (« ENS ») applicable, énoncée dans cette section. Cependant, lorsque ces Services de connectivité par technologie SIP sont fournis par l'intermédiaire du service Internet Affaires de Rogers, aucune entente de service ne s'applique et, par conséquent, aucun crédit de service ne sera accordé par Rogers relativement à ces Services de connectivité par technologie SIP.
- 4.2. **ENS concernant la Disponibilité de l'accès et le Délai moyen de réparation.**
- 4.2.1. **ENS en matière de Disponibilité de l'accès.**
- 4.2.1.1. **ENS en matière de Disponibilité de l'accès.** Rogers fournit au Client une ENS de rendement en matière de Disponibilité de l'accès au réseau qui relie le site du Client au réseau PE à la bordure du Réseau de base de Rogers. L'accès au réseau couvre tous les éléments à partir du routeur PE, inclusivement, jusqu'au point de démarcation de Rogers ou du fournisseur tiers au site du Client. Le CPE n'est pas considéré comme faisant partie de l'accès au réseau. Les engagements en matière de Disponibilité de l'accès sont déterminés par le type d'accès à un site de Client particulier.

- 4.2.1.2. **Crédit de Disponibilité d'accès.** Si Rogers fait défaut de respecter l'ENS en matière de Disponibilité de l'accès applicable pour un Site particulier au cours d'un mois de facturation donné, le Client doit communiquer avec son représentant des ventes de Rogers et demander un crédit dans les quinze (15) jours ouvrables à compter du quinzième (15<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 émettra un Crédit de service au Client. Le crédit de service correspondra au montant applicable indiqué dans le Tableau 2 pour les frais mensuels récurrents relatifs à l'accès touché au cours du mois visé.

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

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

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

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

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

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

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

- 4.3. **ENS en matière de Disponibilité du réseau.** La Disponibilité du réseau est une ENS qui valide la fiabilité des Services de connectivité par technologie SIP sur le Réseau de base de Rogers.

- 4.3.1. **ENS en matière de Disponibilité du réseau.** Si la Disponibilité du réseau ne respecte ni ne dépasse le pourcentage applicable indiqué au Tableau 4 au cours d'un mois donné pour toutes raisons autres que le Temps de panne acceptable, Rogers fournira alors un Crédit de service au Client.
- 4.3.2. **Validation de la Disponibilité du réseau.** Le Client doit demander les mesures de chaque mois auprès de son représentant de Rogers à compter du quinzième (15<sup>e</sup>) jour du mois suivant. Les rapports de rendement du réseau de Rogers seront utilisés pour déterminer l'indice de Disponibilité du réseau et les crédits y afférents.
- 4.3.3. **Crédit de Disponibilité du réseau.** Si le Client est d'avis que Rogers n'a pas respecté son engagement en matière de Disponibilité du réseau en ce qui a trait au pourcentage établi au Tableau 4, le Client doit communiquer avec son conseiller aux ventes de Rogers et demander un Crédit de service. Après confirmation par Rogers que la Disponibilité du réseau réelle au cours du mois visé a été inférieure à l'engagement en matière de Disponibilité du réseau pour toutes raisons autres que le Temps de panne acceptable, Rogers fournira alors un crédit de service au Client 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 récurrents mensuels des Services de connectivité par technologie SIP pour la ou les Session(s) SIP concernées.

- 4.4. **Modalités de l'ENS.**
- 4.4.1. **Crédit de service mensuel.** Le total cumulatif combiné de l'ensemble des Crédits de service accordés pour un mois civil donné ne pourra dépasser les Frais mensuels récurrents totaux pour les Services de connectivité par technologie SIP touchés que Rogers a facturés au cours du mois en question.

## Services de transmission de la voix par technologie SIP pour Microsoft Teams

Les présents termes portent spécifiquement sur les Services de transmission de la voix par technologie SIP pour Microsoft Teams par Rogers au Client.

1. **Définitions.** Les définitions suivantes sont utilisées dans les présentes termes. Tous les termes comportant une majuscule initiale, qui sont utilisés aux présentes, mais qui n'y sont pas définis, ont la signification qui leur est attribuée dans l'Entente.
  - 1.1. « Aucun défaut constaté » : s'entend du signalement, par un Client de Rogers, d'un problème que Rogers ne peut reproduire, après avoir déployé des efforts raisonnables. Par exemple, le Client peut signaler un état Hors service, mais Rogers constate que le service est actif et fonctionnel, sans trace de panne récente.
  - 1.2. « Centres tarifaires de services SIP dans la zone desservie par le réseau » : signifie que Rogers est inscrite à titre d'entreprise de service local concurrentielle (« **ESLC** ») dans ces centres tarifaires. Une ESLC est une entreprise de télécommunications qui fournit des services locaux de transmission de la voix et qui est en concurrence avec d'autres fournisseurs déjà établis, généralement l'entreprise de services locaux titulaire (« **ESLT** »).
  - 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 dossiers d'incident provenant du système de signalement des dérangements de Rogers :

Rogers surveille constamment la disponibilité de chaque Nœud du réseau. Si un état Hors service est 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 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. « Heures d'ouverture » : de 8 h à 17 h, heure locale, un Jour ouvrable.
  - 1.5. « 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 soit automatiquement par le système de surveillance des Services de réseau géré, soit 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.
  - 1.6. « IP » : signifie protocole Internet.
  - 1.7. « 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.
  - 1.8. « Nœud du réseau » : correspond aux nœuds principaux du réseau IP de base avec routeurs PE redondants doubles.
  - 1.9. « Réseau de base » : correspond au réseau IP de base de Rogers. Ceci comprend toute l'infrastructure du réseau entre les routeurs de périphérie du fournisseur (routeurs PE).
  - 1.10. « Routeur PE » : signifie le routeur de périphérie du fournisseur.
  - 1.11. « RTPC » : s'entend d'un réseau téléphonique public commuté.
  - 1.12. « SIP » : sigle anglais du protocole d'initiation de session. Il s'agit d'un protocole de signalisation utilisé pour amorcer, maintenir et terminer des sessions en temps réel, dont celles qui concernent les services de téléphonie, de vidéo et de messagerie.

- 1.13. « Temps d'arrêt acceptable » : dans le calcul permettant de déterminer si Rogers a respecté ou non ses engagements au cours d'un mois donné, le manque de disponibilité attribuable à des pannes ou à d'autres motifs stipulés ci-dessous ne sera pas pris en compte dans les calculs de l'Entente de niveau de service :
- xvi) les retards du Client, notamment les actes ou omissions du Client, de ses mandataires ou de ses fournisseurs;
  - xvii) les commandes inexactes ou incomplètes, ou encore les changements aux commandes déjà acceptées;
  - xviii) les cas de force majeure, tels qu'ils sont décrits dans l'Entente;
  - xix) le manquement du Client à respecter de façon importante ses obligations telles qu'elles sont définies dans l'Entente, notamment le manquement à payer les montants en souffrance exigibles; les suspensions de commande attribuables à l'évaluation du crédit du Client;
  - xx) pendant les Travaux d'entretien prévus;
  - xxi) les problèmes résolus par la mention « Aucun défaut constaté »;
  - xxii) les pannes d'une durée de moins de 60 secondes;
  - xxiii) les délais attribuables au retard du Client à répondre aux demandes de Rogers visant à obtenir de l'assistance pour la réparation d'une panne;
  - xxiv) la défaillance de tout équipement appartenant au Client et entretenu par celui-ci sur le site du Client, au-delà du dispositif de démarcation ou de la prise intelligente de la compagnie de téléphone;
  - xxv) les défaillances de l'équipement, du système d'exploitation ou des applications, ou les atteintes à la sécurité sur des composantes de réseau local ou de réseau étendu, sur des serveurs ou sur des postes de travail n'ayant pas été configurés par Rogers;
  - xxvi) les défaillances ou les atteintes à la sécurité attribuables à la mauvaise utilisation des appareils ou aux mauvais traitements ou aux dommages causés à ceux-ci par les employés du Client ou par un tiers;
  - xxvii) les défaillances ou atteintes à la sécurité attribuables au déplacement de l'équipement par le Client ou par un tiers, aux perturbations de l'alimentation électrique ou à une utilisation anormale;
  - xxviii) les défaillances ou atteintes à la sécurité attribuables à une modification apportée à la configuration d'un appareil, au système d'exploitation, aux logiciels ou à l'équipement par le Client ou par un tiers;
  - xxix) les défaillances ou atteintes à la sécurité attribuables à une faille non documentée de l'équipement, du système d'exploitation, des logiciels ou à une défectuosité du fabricant;
  - xxx) les défaillances ou atteintes à la sécurité attribuables à des défectuosités de l'équipement, du système d'exploitation, des logiciels ou à tout autre problème ayant été documenté par le fabricant à la suite de la mise en place du Service par Rogers.
- 1.14. « Travaux d'entretien prévus » : s'entend de toutes activités d'entretien effectuées sur le réseau de Rogers auxquelles sont connectées les installations du Client, dans la mesure où le Client reçoit un préavis d'au moins dix (10) jours relativement à ces activités d'entretien. 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).
2. **Description.** La présente description de produit porte spécifiquement sur les Services de transmission de la voix par technologie SIP pour Microsoft Teams fournis par Rogers au Client. Les Services de transmission de la voix par technologie SIP pour Microsoft Teams comportent les composantes suivantes, s'ils sont achetés par le Client :

- 2.1. **Services de transmission de la voix par technologie SIP pour Microsoft Teams.** Les Services de transmission de la voix par technologie SIP pour Microsoft Teams sont un service fourni par Rogers qui assure la gestion de Contrôleurs de session en périphérie en redondance géographique directement connectés au nuage de Microsoft Azure. Ce modèle élimine le besoin de serveurs matériels dans les installations du Client. Les Services de transmission de la voix par technologie SIP pour Microsoft Teams peuvent fonctionner indépendamment de la vitesse de la connexion Internet du Client et ne requièrent aucune exigence particulière en matière d'accès au réseau. Grâce aux Services de transmission de la voix par technologie SIP pour Microsoft Teams entièrement gérés par Rogers, le Client peut obtenir de nouveaux numéros de téléphone canadiens ou transférer ses numéros de téléphone canadiens existants à Rogers (si disponibles dans la zone de couverture locale de Rogers) et les utiliser conjointement avec les services du système téléphonique Microsoft Teams. Le Client peut utiliser les applications de Microsoft Teams pour ses appels entrants et sortants. Le Client doit avoir souscrit les abonnements admissibles de Microsoft 365 pour utiliser les Services de transmission de la voix par technologie SIP pour Microsoft Teams. Ces Services permettent aux employés et aux utilisateurs d'effectuer des appels à l'aide de leurs numéros de téléphone canadiens (actuels ou nouveaux). Le Client peut s'abonner aux Services sur une base mensuelle ou annuelle, comme il est établi dans l'Entente. Rogers n'offre aucune garantie quant à la qualité des services liés à la connectivité vocale lors de l'utilisation des Services de transmission de la voix par technologie SIP pour Microsoft Teams. La qualité de la connectivité vocale dépend des vitesses de bande passante Internet et du rendement des réseaux Internet publics et/ou cellulaires sans-fil. Pour pouvoir utiliser les Services de transmission de la voix par technologie SIP pour Microsoft Teams, 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. Le Client a la possibilité de faire sa propre installation et configuration des Services sur le portail d'administration de Microsoft 365 Teams ou d'acheter des Services professionnels de Rogers, notamment la configuration de la ligne réseau de Microsoft Teams Operator du Client, des comptes des utilisateurs du Client et des fonctions Standards automatiques et File d'attente d'appels. Ces Services professionnels sont assujettis à des modalités supplémentaires qui seront fournies au Client au moment de l'achat.
- 2.2. **Session SIP avec Operator Connect intégré.** La Session SIP avec Operator Connect est la voie téléphonique IP et représente une connexion virtuelle entre le système téléphonique de Microsoft Teams du Client et le RTPC. Les Services de transmission de la voix par technologie SIP pour Microsoft Teams de Rogers permettent au Client d'acheter le nombre de Sessions SIP avec Operator Connect intégré dont il a besoin pour combler ses besoins d'appels téléphoniques. Le Client peut augmenter ou réduire le nombre de Sessions SIP avec Operator Connect intégré qu'il se procure auprès de Rogers au cours de la Durée de l'entente initiale pour les Services de transmission de la voix par technologie SIP pour Microsoft Teams, mais la réduction de ce nombre sous le seuil prévu dans l'Entente peut entraîner des Frais de résiliation.
- 2.3. **Numéros à sélection directe à l'arrivée (SDA).** Il s'agit de numéros de téléphone individuels (indicatif régional et indicatif de central) qui transmettent le trafic téléphonique composé directement à l'utilisateur final ou à l'appareil associé à un tel numéro SDA. Le Client peut acheter un nombre précis de numéros SDA au moment de l'abonnement aux Services de transmission de la voix par technologie SIP pour Microsoft Teams. Le Client peut augmenter ou réduire le nombre de numéros SDA au cours de la Durée de l'entente initiale pour les Services de transmission de la voix par technologie SIP pour Microsoft Teams.
- 2.4. **Zone d'appels locaux élargie.** Les Services de transmission de la voix par technologie SIP pour Microsoft Teams de Rogers permettent au Client de faire des appels locaux entre tous les Centres tarifaires de services SIP dans la zone desservie par le réseau de Rogers au Canada, qui peuvent être mis à jour de temps à autre, sans engager de frais d'interurbain. Les minutes et les frais d'interurbain s'appliquent aux appels acheminés au Canada, à l'extérieur des Centres tarifaires de services SIP dans la zone desservie par le réseau de Rogers, et à tous les appels acheminés vers d'autres pays.
- 2.5. **Portail d'administration des Communications unifiées.** Les Services de transmission de la voix par technologie SIP pour Microsoft Teams de Rogers comprennent un portail web sécuritaire qui permet aux Administrateurs désignés de gérer les utilisateurs et les fonctions de service. Rogers ne fait aucune déclaration ni ne fournit aucune garantie quant à la disponibilité ou au fonctionnement du Portail d'administration des Communications unifiées; celui-ci est fourni « tel quel » au Client. Aucune Entente de niveau de service n'est

associée à ce Portail. Le Client ne peut pas mettre fin aux Services en raison d'une panne ou de la non-disponibilité du Portail.

Le Portail d'administration des Communications unifiées offre les fonctions suivantes :

- a. Gestion des utilisateurs et des adresses du service 9-1-1. Ajout et gestion des utilisateurs internes, leur permettant de modifier l'adresse du service 9-1-1 associée à leur numéro de téléphone (NT).
- b. Liste des NT. Aperçu de la liste des NT qui sont approvisionnés et actifs pour les Services de transmission de la voix par technologie SIP pour Microsoft Teams.

Historique des appels. Possibilité de consulter et de télécharger jusqu'à 12 mois de rapports sur le détail des appels et les événements de blocage d'appels associés aux Services de transmission de la voix par technologie SIP pour Microsoft Teams.

## **2.6. Services interurbains.**

- i) Les services interurbains de Rogers fournissent des télécommunications interurbaines pour les appels sortants pouvant être combinées avec les Services de transmission de la voix par technologie SIP pour Microsoft Teams.
- ii) Les tarifs à la minute des services interurbains de Rogers sont établis selon les volumes de trafic d'appels interurbains prévus par le Client et indiqués dans l'Entente. Si le Client ne transmet pas les volumes de trafic d'appels interurbains prévus pendant deux (2) ou plusieurs mois consécutifs, Rogers se réserve le droit de rajuster pour l'avenir les tarifs à la minute des services interurbains du Client au niveau de tarif à la minute reflétant mieux les volumes de trafic d'appels interurbains qu'utilise réellement le Client.
- iii) Les tarifs à la minute pour les services interurbains internationaux correspondent aux tarifs internationaux standard de Rogers, sauf indication contraire dans l'Entente.
- iv) Les tarifs des services d'appels interurbains du Client sont assujettis au maintien de la distribution mensuelle du trafic dans les cas suivants : (a) pas plus de 5 % des minutes totales d'appels qui ont comme point de départ ou d'arrivée les indicatifs régionaux 306/709, 819, 867, 705, 807, 418 ou tout autre indicatif régional qui pourrait éventuellement résulter d'une nouvelle numérotation de ceux-ci; (b) pas plus de 2 % du trafic du territoire continental des États-Unis ayant pour point de départ ou d'arrivée l'Alaska et Hawaï. Si la répartition du trafic outrepassé les limites fixées, les Parties acceptent que le trafic excédentaire soit facturé au tarif de 0,25 \$ la minute.
- v) En cas de revente des services interurbains par le Client sans le consentement de Rogers, cette dernière se réserve le droit de facturer une prime de 0,25 \$ la minute pour tous les appels destinés à des appareils mobiles, cellulaires, numériques et/ou SCP ou encore à des points de terminaison de base non géographiques à l'étranger.
- vi) Le Client peut choisir de recevoir de Rogers différents relevés détaillés sur les appels qui fournissent des renseignements sur ses services interurbains et/ou de numéro sans frais. S'il y a divergence entre ces relevés et la facture de Rogers, les renseignements qui figurent sur la facture ont préséance.
- vii) S'il y a divergence entre le sommaire de facturation en ligne et la facture du Client, les frais qui figurent sur la facture du Client ont préséance. Rogers ne saurait être tenue responsable de dommages, y compris la perte de profits, les économies perdues ou d'autres dommages accessoires ou indirects subis par le Client ou toute autre partie attribuables à l'utilisation, à la mauvaise utilisation ou à l'impossibilité d'utilisation du portail de facturation en ligne, que Rogers ou l'un de ses représentants autorisés ait été avisé de la possibilité de tels dommages.

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

- i) Les services de numéro sans frais de Rogers permettent au Client de recevoir des appels en provenance de certains indicatifs de pays désignés au Canada, aux États-Unis et à l'étranger, lesquels lui sont facturés. Les services de numéro sans frais offrent un acheminement des appels au moyen des Services de transmission de la voix par technologie SIP pour Microsoft Teams. Un certain nombre de fonctions d'acheminement et de traitement des appels améliorées peuvent également être fournies par Rogers à la demande du Client.
- ii) Les tarifs à la minute des numéros sans frais de Rogers sont établis selon les volumes de trafic prévus par le Client pour les numéros sans frais et sont indiqués dans 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 tarifs à la minute du Client pour les numéros sans frais pour l'avenir, au niveau de tarifs à la minute reflétant mieux les volumes de trafic pour les numéros sans frais qu'utilise réellement le Client.

- iii) Les tarifs à la minute des services de numéro sans frais internationaux correspondent aux frais internationaux standard de Rogers, sauf indication contraire dans l'Entente.
- iv) Des numéros sans frais précis demandés pourront être accordés sans frais aux Clients qui en font la demande selon la disponibilité des numéros. Rogers ne saurait nullement être tenue responsable de l'impossibilité d'obtenir le numéro demandé pour un motif quelconque. Les Clients peuvent être inscrits dans les annuaires téléphoniques publiés des compagnies de téléphone, selon les tarifs exigés par ces fournisseurs.
- v) Rogers pourra présenter une soumission sur demande pour des services de numéro sans frais internationaux (UIFN ou ITF). Ces services permettent au Client de recevoir des appels en provenance de pays étrangers, lesquels lui sont facturés. Le Client peut obtenir une liste complète des pays participants et accessibles auprès d'un conseiller de Rogers. Rogers n'a pas de contrôle sur les règles et les conditions relatives aux services de numéro sans frais internationaux et ne peut donc être tenue responsable des actions unilatérales entreprises par des administrations étrangères.

**2.8. Tranches de facturation.** Les appels interurbains et sans frais à l'international seront facturés par tranche de six (6) secondes, sous réserve d'un minimum de trente (30) secondes. Les appels interurbains et sans frais en Amérique du Nord seront facturés par tranche d'une (1) seconde, sous réserve d'un minimum de trente (30) secondes.

### 3. Modalités.

**3.1. Frais de résiliation.** Si le Client met fin aux Services de transmission de la voix par technologie SIP pour Microsoft Teams pour toute raison autre qu'un motif autorisé aux termes de l'Entente, ou si Rogers met fin aux Services de transmission de la voix par technologie SIP pour Microsoft Teams pour un motif valable autorisé aux termes de l'Entente, le Client paiera à Rogers, à titre de dommages-intérêts liquidés et non en tant que pénalité, le montant correspondant à la somme des éléments suivants :

- i) 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 de l'entente initiale;
- ii) tous les frais que Rogers doit continuer de payer à de tierces parties jusqu'à l'échéance de la Durée de l'entente initiale applicable à la suite de la résiliation anticipée des Services applicables, en sus du montant décrit au paragraphe (i) ci-dessus;
- iii) un montant forfaitaire représentant le reliquat amorti de tous les frais uniques ou d'installation qui ont été annulés ou qui font l'objet d'un rabais relativement aux Services résiliés, compte tenu de l'engagement du Client pour la Durée de l'entente initiale à ces Services;

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

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

### 3.2. Frais.

- i) Les Services de transmission de la voix par technologie SIP pour Microsoft Teams seront fournis au tarif de Session SIP avec Operator Connect intégré indiqué dans l'Entente. L'activation exige au moins cinq (5) Sessions SIP avec Operator Connect intégré et un (1) numéro SDA.
- ii) Dès la livraison des Services de transmission de la voix par technologie SIP pour Microsoft Teams au Client par Rogers, le Client aura un délai maximal de dix (10) jours pour réaliser des tests d'interopérabilité, après quoi, Rogers commencera à facturer les Services de transmission de la voix par technologie SIP pour Microsoft Teams.

- iii) Les Services de transmission de la voix par technologie SIP pour Microsoft Teams sont facturés mensuellement. Les frais mensuels seront proportionnels pour le premier mois de service incomplet.
- iv) Lorsque le Client demande un déménagement, un ajout, un changement ou le débranchement de Services de transmission de la voix par technologie SIP pour Microsoft Teams nouveaux ou actuels, Rogers impute des frais de déménagement, d'ajout, de changement ou de suppression (DACs) au Client.

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

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

3.5. **Utilisation non autorisée.** Si le Client constate que les Services de transmission de la voix par technologie SIP pour Microsoft Teams sont utilisés sans autorisation, il doit en aviser Rogers sans tarder en communiquant avec le Service à la clientèle. Il incombe au Client de payer à Rogers tous les frais engagés jusqu'au moment où il a informé le Service à la clientèle de Rogers de l'utilisation non autorisée. Le Client s'engage en outre à garder secrets tous les codes d'accès et les mots de passe que Rogers pourrait lui fournir aux fins de l'utilisation des Services de transmission de la voix par technologie SIP pour Microsoft Teams.

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

3.7. **Frais provinciaux du service d'urgence 9-1-1.** Les frais du service d'urgence 9-1-1 exigés par la province du Client pourront être facturés chaque mois à même les frais mensuels de Rogers pour les Services de transmission de la voix par technologie SIP pour Microsoft Teams.

3.8. **Restrictions relatives au service d'urgence 9-1-1 et responsabilités du Client.** Étant donné le caractère particulier des appels effectués par l'intermédiaire des Services de transmission de la voix par technologie SIP pour Microsoft Teams, les appels d'urgence au service 9-1-1 pourraient être traités différemment que ceux qui sont effectués par l'intermédiaire des services de transmission de la voix sans-fil ou filaires classiques. Si le Client n'est pas à l'aise avec les limites applicables aux appels d'urgence au service 9-1-1, Rogers lui recommande de ne pas souscrire aux Services de transmission de la voix par technologie SIP pour Microsoft Teams ou de prévoir un autre mode conventionnel permettant de joindre le service d'urgence 9-1-1. Les dispositions suivantes décrivent les différences et les limites relatives aux appels d'urgence au service d'urgence 9-1-1; vous reconnaissez les différences qui existent entre les appels d'urgence au service d'urgence 9-1-1 effectués par l'intermédiaire des services téléphoniques traditionnels et ceux qui sont effectués dans votre compte de Services de transmission de la voix par technologie SIP pour Microsoft Teams, qui sont décrits ci-dessous.

- i) **Votre adresse pour le service d'urgence 9-1-1.** Lorsque le Client s'abonne pour la première fois aux Services de transmission de la voix par technologie SIP pour Microsoft Teams, on lui demande de fournir l'adresse complète du lieu de service le plus probable pour tous les employés. Le Client ne peut enregistrer qu'une (1) seule Adresse d'urgence 9-1-1 par utilisateur et celle-ci doit être située au

Canada. Le Client est responsable de fournir, de maintenir et de mettre à jour les coordonnées et l'adresse d'urgence exactes pour son entreprise et ses employés au moins deux fois par année, et chaque fois que le principal lieu de service associé à l'utilisateur est modifié. Si le Client ne désigne pas correctement l'emplacement réel où se trouve chaque utilisateur, ou si le lieu de service a récemment changé ou n'a 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.

- ii) **Effectuer des appels au service d'urgence 9-1-1.** Lorsqu'un Client compose le 9-1-1 à partir d'un téléphone fixe ou mobile classique, son appel sera acheminé automatiquement au centre de prise d'appels pour la sécurité du public (« CPASP ») correspondant au lieu d'où provient son appel. Cependant, s'il compose le 9-1-1 en utilisant les Services de transmission de la voix par technologie SIP pour Microsoft Teams, son appel sera acheminé à un centre d'appels d'urgence spécialisé qui le transférera au CPASP approprié en utilisant l'adresse d'urgence 9-1-1 enregistrée ou l'adresse que l'utilisateur a indiquée au téléphoniste du service d'urgence 9-1-1. Lorsqu'il utilise les Services de transmission de la voix par technologie SIP pour Microsoft Teams pour composer le 9-1-1, l'utilisateur doit informer sans tarder le téléphoniste du service d'urgence 9-1-1 de son emplacement (ou de l'emplacement de l'urgence, s'il est différent) s'il est en mesure de le faire. Il est important que l'utilisateur ne raccroche pas à moins d'en recevoir la directive, et, si l'appel est interrompu, qu'il compose immédiatement le 9-1-1 de nouveau. Si l'utilisateur du Client utilise les Services de transmission de la voix par technologie SIP pour Microsoft Teams pour composer le 9-1-1 et que la connexion est perdue, l'appel prendra fin, et le centre d'appels d'urgence spécialisé et/ou le CPASP n'aura pas d'autre moyen de communiquer à nouveau avec lui. Dans un tel cas, l'utilisateur doit composer le 9-1-1 de nouveau.
- iii) **Exactitude de l'information relative au service d'urgence 9-1-1.** Le Client convient de donner à Rogers une Adresse pour le service d'urgence 9-1-1 ainsi que d'autres renseignements véridiques, exacts, actualisés et complets et qu'il est responsable de la mise à jour des renseignements concernant son Adresse pour le service d'urgence 9-1-1 associés aux Services de transmission de la voix par technologie SIP pour Microsoft Teams. Si le Client ne met pas à jour son Adresse pour le service d'urgence 9-1-1 et que l'utilisateur du Client ne désigne pas correctement l'emplacement de l'urgence, les appels au service d'urgence 9-1-1 effectués au moyen des Services de transmission de la voix par technologie SIP pour Microsoft Teams seront acheminés en fonction de l'Adresse pour le service d'urgence 9-1-1 fournie antérieurement, et pourraient donc être acheminés à un CPASP ne correspondant pas à l'emplacement de l'urgence. Dans l'éventualité où l'utilisateur du Client qui effectue un appel d'urgence ne serait pas capable de parler, le répartiteur ne sera pas en mesure de le situer correctement si le Client n'a pas mis à jour l'Adresse pour le service d'urgence 9-1-1 applicable. Le Client peut mettre à jour ses Adresses pour le service d'urgence 9-1-1 au moyen d'un portail libre-service fourni par Rogers. Si le service de validation du portail libre-service ne peut pas reconnaître la mise à jour fournie de l'Adresse pour le service d'urgence 9-1-1, il sera recommandé au Client de corriger cette Adresse. Si le Client choisit de ne pas tenir compte de la recommandation, l'Adresse pour le service d'urgence 9-1-1 applicable pourrait ne pas être validée ni mise à jour correctement. Par conséquent, en cas d'urgence, il est important que l'utilisateur informe immédiatement le téléphoniste du service d'urgence 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 utilisateur ait toujours un autre moyen d'accéder au service d'urgence 9-1-1.
- iv) **Temps de connexion et difficultés techniques.** Pour des raisons d'ordre technique, quand vous composez le 9-1-1, il est possible qu'une tonalité de ligne occupée se fasse entendre ou que le délai de réponse soit plus long que celui pour les appels par téléphonie classique au service d'urgence 9-1-1, ou encore si la connexion Internet utilisée pour effectuer l'appel ne fonctionne pas adéquatement. Le service d'urgence 9-1-1 ne fonctionnera pas si le point d'accès Internet et le réseau WiFi ne sont pas bien configurés ou qu'ils n'ont pas assez de bande passante pour effectuer un appel ou encore si les Services de transmission de la voix par technologie SIP pour Microsoft Teams ne fonctionnent pas pour quelque raison que ce soit, notamment en cas de panne de courant, de panne ou de suspension du service WiFi ou du service de large bande, du débranchement du réseau ou du service Internet ou d'une congestion sur ceux-ci, de panne de réseau mobile, du débranchement du service en raison de problèmes de facturation ou de bris de l'Entente.

- v) **Fonctions non offertes pour le service d'urgence 9-1-1 et les Services de transmission de la voix par technologie SIP pour Microsoft Teams.** Certaines fonctions ne sont pas disponibles pour les appels au service d'urgence 9-1-1 effectués par l'intermédiaire des Services de transmission de la voix par technologie SIP pour Microsoft Teams : le Transfert d'appel (vous ne pouvez pas transférer un appel au service 9-1-1 ou transférer un autre appel au 9-1-1); l'Appel conférence (un appel au service d'urgence 9-1-1 ne peut pas faire partie d'une conférence téléphonique); le Renvoi d'appel (vous ne pouvez pas renvoyer des appels au 9-1-1). En outre, un utilisateur du Client ne peut pas mettre un appel au service d'urgence 9-1-1 en attente. Le service T9-1-1 n'est pas disponible pour les appels au service d'urgence 9-1-1 effectués par l'intermédiaire des Services de transmission de la voix par technologie SIP pour Microsoft Teams (les personnes sourdes, malentendantes ou ayant un trouble de la parole ne peuvent pas communiquer avec les téléphonistes du service d'urgence 9-1-1 par message texte).
- vi) **Limitation de la responsabilité.** Il incombe au Client d'informer, et ce dernier s'engage à informer, tout utilisateur actuel ou potentiel des Services de transmission de la voix par technologie SIP pour Microsoft Teams 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 service se dégagent de toute responsabilité pour ce qui est de la conduite du CPASP et de tous les tiers intervenant dans la prestation des services d'intervention d'urgence ou des difficultés techniques liées au fonctionnement du service d'urgence 9-1-1. Rogers et ses fournisseurs de service n'exercent aucun contrôle sur les CPASP; ils ne sont donc pas responsables en cas d'impossibilité d'obtenir une réponse du service d'urgence 9-1-1 lors d'appels effectués au moyen des Services de transmission de la voix par technologie SIP pour Microsoft Teams, de la manière dont on répond aux appels au service d'urgence 9-1-1 ni de la manière dont ils sont traités. Rogers et ses fournisseurs de service obtiennent l'aide de tierces parties pour la prestation des services d'urgence 9-1-1, et ils se dégagent donc de toute responsabilité pour les actes ou les omissions de ces tierces parties dans la prestation des services 9-1-1. Ni Rogers ni ses fournisseurs de services, ses dirigeants ou ses employés ne peuvent être tenus responsables d'une plainte, d'un préjudice ou d'une perte (notamment les frais juridiques) entraînés par suite de l'usage par le Client ou par un utilisateur tiers de la fonction de composition du 9-1-1 grâce aux Services de transmission de la voix par technologie SIP pour Microsoft Teams.

3.9. **Interruption de service.** Relativement aux Services de transmission de la voix par technologie SIP pour Microsoft Teams, le Client reconnaît 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 des lignes téléphoniques du Client entre l'entreprise de téléphonie locale antérieure du Client et le réseau de Rogers (le cas échéant) et convient que Rogers ne saurait être tenue responsable d'une telle interruption de service ni des pertes ou des dommages qui peuvent en résulter.

3.10. **Messages indésirables.** Les Services de transmission de la voix par technologie SIP pour Microsoft Teams 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 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 de transmission de la voix par technologie SIP pour Microsoft Teams pour diffuser ou transmettre de la publicité non sollicitée par télécopieur sont régies par le Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes. En cas de manquement à cette disposition, Rogers peut mettre fin aux Services de transmission de la voix par technologie SIP pour Microsoft Teams au motif d'utilisation abusive.

3.11. **Numéros de téléphone.**

- i) Rogers ne peut garantir la disponibilité d'un numéro de téléphone avant l'activation du numéro de téléphone en question. Rogers ne pourra être tenue responsable 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 l'activation du numéro de téléphone.

- ii) Rogers se réserve le droit de modifier les numéros de téléphone attribués aux Clients des Services de transmission de la voix par technologie SIP pour Microsoft Teams si un tel changement est exigé par le Consortium de gestion de la numérotation canadienne, 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 de transmission de la voix par technologie SIP pour Microsoft Teams doit respecter l'Entente de niveau de service (« **ENS** ») applicable, énoncée dans cette section. Cependant, lorsque les Services de transmission de la voix par technologie SIP pour Microsoft Teams sont fournis par l'intermédiaire du service Internet Affaires de Rogers, aucune Entente de service ne s'applique et, par conséquent, aucun Crédit de service ne sera accordé par Rogers relativement à ces Services de transmission de la voix par technologie SIP pour Microsoft Teams.

4.2. **ENS en matière de Disponibilité du réseau.** La Disponibilité du réseau est une ENS qui valide la fiabilité des Services de transmission de la voix par technologie SIP pour Microsoft Teams sur le Réseau de base de Rogers.

4.2.1. **ENS en matière de Disponibilité du réseau.** Si la Disponibilité du réseau ne respecte ni ne dépasse le pourcentage applicable indiqué au Tableau 4 au cours d'un mois donné pour toutes raisons autres que le Temps d'arrêt acceptable, Rogers fournira alors un Crédit de service au Client.

4.2.2. **Validation de la Disponibilité du réseau.** Le Client doit demander les mesures de chaque mois auprès de son conseiller 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 y afférents.

4.2.3. **Crédit de Disponibilité du réseau.** Si le Client est d'avis que Rogers n'a pas respecté son engagement en matière de Disponibilité du réseau en ce qui a trait au pourcentage établi au Tableau 1, le Client doit communiquer avec son conseiller aux ventes de Rogers et demander un Crédit de service. Après confirmation par Rogers que la Disponibilité du réseau réelle au cours du mois visé a été inférieure à l'engagement en matière de Disponibilité du réseau pour toutes raisons autres que le Temps d'arrêt acceptable, Rogers fournira alors un Crédit de service au Client tel que spécifié au Tableau 1.

**TABLEAU 1 : 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 pour les Sessions SIP avec Operator Connect intégré touchées.

**4.3. Modalités de l'ENS.**

4.3.1. **Crédit de service mensuel.** Le total cumulatif combiné de l'ensemble des Crédits de service accordés pour un mois civil donné ne pourra dépasser les Frais mensuels récurrents totaux pour les Services de transmission de la voix par technologie SIP pour Microsoft Teams touchés que Rogers a facturés au cours du mois en question.