

Sécurité sur les médias sociaux

La présente Annexe de produit établit les modalités relatives à l'abonnement du Client aux Produits et (ou) aux Services décrits aux présentes et offerts par Rogers Communications Canada Inc. (« **Rogers** »), dont les détails sont stipulés dans la Soumission de produit. La présente Annexe de produit est une annexe qui fait partie intégrante de l'Entente Rogers pour Affaires (l'« **Entente** ») qu'a conclue le Client avec Rogers. Le Client convient d'être lié par les modalités stipulées dans l'Entente, notamment la présente annexe ainsi que toute autre pièce jointe à l'Entente. Toutes les expressions portant une majuscule initiale qui sont employées aux présentes sans y être définies ont le sens qui leur est attribué dans l'Entente.

Partie I. Description du produit

La présente Description de produit porte plus précisément sur le Service de Sécurité sur les médias sociaux que fournit Rogers au Client dans le cadre d'un forfait de service Platine entièrement géré (les « **Services** »). Le Client se verra assigner un Analyste des risques sur les médias sociaux dédié ainsi qu'un Chef du succès client (le « **CSM** »), qui accompagneront le Client tout au long de la Durée de l'entente. Ces personnes-ressources agiront comme point de contact unique pour gérer rapidement la Plateforme de service (les « **Services de l'application** ») et traiter les questions et préoccupations du Client et ses besoins ponctuels afin de s'assurer que les menaces à la marque du Client, les risques de sécurité et les attaques par inondation ne menacent pas le Client.

Les Services sont conçus pour accommoder les besoins particuliers des entreprises de toute taille. Rogers surveillera les alertes générées par les Services de l'application pour les entités de réseaux sociaux que le Client aura identifiées, comme des personnes, des organisations ou des marques, des mots-clés ou des données, ou encore des mots-clés (chacun de ces éléments étant une « **Entité de réseaux sociaux** »). Initialement, le Client indiquera à Rogers combien d'Entités de réseaux sociaux il souhaite faire surveiller, puis le Client et Rogers définiront ensemble les Entités de réseaux sociaux précises à surveiller, jusqu'à concurrence du nombre d'Entités de réseaux sociaux déterminé initialement dans le bon de commande du Client (le « **Bon de commande du client** »). Le Client ne peut modifier les Entités de réseaux sociaux à surveiller sans le consentement préalable écrit de Rogers. Aux termes des Services, Rogers fournira les services suivants au Client :

- a) surveiller les Entités de réseaux sociaux indiquées dans le Bon de commande du client;
- b) surveiller les alertes générées par les Services de l'application et les analyser et les évaluer;
- c) créer un processus de retrait automatisé fondé sur les lignes directrices établies par le Client;
- d) soumettre les retraits aux réseaux sociaux concernés au nom du Client;
- e) prévoir le rafraîchissement des jetons d'authentification au besoin.

1. Trois phases des Services de Sécurité sur les médias sociaux

Rogers a mis au point un processus bien défini permettant d'identifier des indicateurs de rendement clé (les « **IRC** ») et les critères d'évaluation du succès connexes, pour que les Services puissent livrer des résultats mesurables. Pour s'assurer que le Client obtient les résultats escomptés, Rogers applique une méthodologie en trois phases : la Phase de démarrage (« **Phase de démarrage** »), la Phase d'accélération (« **Phase d'accélération** ») et la Phase d'exécution (« **Phase d'exécution** »).

1.1 Phase de démarrage

La Phase de démarrage a pour objectif d'aider le Client à bien comprendre les Services de l'application. En effet, une bonne compréhension de l'interaction entre les Services de l'application et les réseaux sociaux, qui consiste dans le cas présent à surveiller les Entités de réseaux sociaux définies par le Client, et de l'analyse que font les Services de l'application de ces réseaux, facilite l'exécution des tâches nécessaires et favorise ainsi la création d'un cadre de travail commun avec Rogers. La Phase de démarrage consiste en ce qui suit :

- a) La Phase de démarrage débute par un survol de l'utilisation des Services de l'application au sein de l'entreprise.
- b) Rogers envoie au Client un plan d'action par courriel et demande au Client de sélectionner la date et l'heure de l'appel de démarrage initial.
- c) Une rencontre est organisée entre le Spécialiste du déploiement client de Rogers (le « **Spécialiste de Rogers** ») et le Client.
- d) Les activités de la Phase de démarrage sont habituellement toutes exécutées pendant une conférence téléphonique d'une heure. Si les activités de la Phase de démarrage ne peuvent être complétées pendant l'appel initial, Rogers prolongera la session de démarrage ou organisera une session supplémentaire en fonction de la disponibilité du Client et du Spécialiste de Rogers.

- e) Le Client se verra assigner un CSM ayant une expertise en matière de protection axée sur les entités pertinente pour les besoins de l'entreprise du Client. Le CSM agira comme personne-ressource unique tout au long de la Durée de l'entente.
- f) La Phase de démarrage prend fin lorsque Rogers complète les activités de démarrage pendant la conférence téléphonique et envoie au Client ses données de connexion. Le CSM enverra alors au Client et au Spécialiste de Rogers la confirmation de la réalisation de la Phase de démarrage.

1.2 Phase d'accélération

La Phase d'accélération est la deuxième étape du cycle des Services pour le Client. La Phase d'accélération consiste en ce qui suit :

- a) La Phase d'accélération dure quarante-cinq (45) jours à compter de la Date de début des services, qui elle correspond à la date de la session de démarrage.
- b) Le CSM passera en revue le calendrier, organisera les rencontres périodiques et discutera des attentes du Client quant aux livrables et rapports à fournir pendant la Phase d'accélération.
- c) Toutes les Entités de réseaux sociaux désignées seront téléversées dans les Services de l'application pour s'assurer d'une couverture maximale.
- d) Rogers établira les politiques au sein des Services de l'application afin d'atteindre des taux de détection optimaux pour les alertes nécessitant une intervention.
- e) Rogers et le Client établiront en concertation les critères d'acceptabilité pour les retraits, conformément aux exigences du Client et aux modalités de service de chaque réseau social.
- f) La Phase d'accélération prend fin quarante-cinq (45) jours après la Date de début des services. Le CSM enverra alors au Client et au Spécialiste de Rogers la confirmation de la réalisation de la Phase d'accélération et l'avis de début de la Phase d'exécution.

1.3 Phase d'exécution

La Phase d'exécution, qui commence le quarante-sixième (46^e) jour de la Durée de l'entente initiale, tient compte de la réalisation de la Phase d'accélération et constitue la phase d'utilisation courante des Services. La Phase d'exécution consiste en ce qui suit :

- a) La Phase d'exécution se caractérise par l'exécution des Services de l'application à leur cadence normale : la génération des alertes, la production des rapports et le retrait de contenu.
- b) Le Client et le CSM communiqueront à intervalles réguliers, et le Client recevra des rapports résumant toutes les activités qui ont eu lieu au cours de périodes données.
- c) Le Client aura droit au Soutien technique, selon les paramètres ci-dessous :

SOUTIEN TECHNIQUE	PARAMÈTRES
Soutien par téléphone ou par courriel	24 heures par jour, 7 jours par semaine, 365 jours par année
Expert dédié au succès client – Disponible de 8 h à 20 h (HE) du lundi au vendredi	Jusqu'à 12 heures par trimestre civil
Délai de réponse du Soutien technique	Indiqué à la Partie IV ci-dessous
Rapport hebdomadaire – Rapport qui présente un résumé des publications, profils, liens et images analysés, des alertes générées et des retraits réussis au cours de la semaine	Livré par courriel au Client tous les lundis matins
Rapport mensuel – Sommaire mensuel sur les activités réalisées au cours du mois	Livré par courriel au Client au plus tard le 3 ^e Jour ouvrable du mois
Formation personnalisée	Tutoriels en ligne illimités offerts au Client
Optimisation et ajustement des Services de l'application	Illimités – en fonction des résultats consignés dans les rapports hebdomadaires et mensuels ou de la surveillance proactive

2. Navigateurs web du Client pris en charge.

Le Client doit utiliser l'un ou l'autre des navigateurs suivants pour pouvoir bénéficier des Services :

- i. Firefox;
- ii. Google Chrome; et (ou)
- iii. Internet Explorer 11.

Partie II. Modalités des Services de Sécurité sur les médias sociaux

1. **Modalités additionnelles.** Les Services fournis aux termes de la présente Annexe de produit sont également soumis aux modalités et conditions suivantes : rogers.zerofox.com/termsandconditions. En utilisant les Services, le Client atteste avoir reçu ces modalités additionnelles et être lié par celles-ci, tel qu'elles peuvent être modifiées à l'occasion.
2. **Frais de résiliation.** Si le Client met fin aux Services ou à toute partie de ceux-ci, il doit payer à Rogers tous les Frais, Taxes et Frais de retard dus à l'égard des Services résiliés jusqu'à la date de résiliation. Le Client doit également payer à Rogers un montant correspondant à 100 % des Frais mensuels restants pour les Services résiliés qui auraient été payables jusqu'à la fin de la Durée de l'entente (collectivement, les « **Frais de résiliation** »). Le Client reconnaît que les Frais de résiliation constituent non pas une pénalité, mais une estimation raisonnable des dommages fixés à l'avance de Rogers, et représentent une contrepartie pour les Services.
3. **Facturation.** Les frais mensuels récurrents pour les Services 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 commenceront à s'appliquer à compter de la Date de début des services. Pour le premier mois de service, les frais seront calculés au prorata en fonction du nombre de jours écoulés au cours du mois après la Date de début des services. Rogers informera le Client de la Date de début des services au moyen d'une facture ou autrement. Les 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 en ce sens.

Partie III. Gestion des changements

Tout changement à la portée des Services que demande le Client et qui dépasse la portée de la présente Annexe de produit devra faire l'objet d'un Énoncé des travaux (« **EDT** ») distinct qui énonce la portée des changements demandés, les responsabilités respectives des parties et les frais supplémentaires, s'il y a lieu. Tout EDT doit être signé par les deux parties pour entrer en vigueur. Ni Rogers ni ses Sous-traitants ne pourront commencer un travail avant la signature de l'EDT.

Partie IV. Niveaux de service

1. Entente de niveau de service pour les Services de l'application

1.1 **Niveaux de service.** Rogers s'engage à ce que les Services de l'application soient disponibles 99,0 % du temps chaque mois civil de la Durée de l'entente, exclusion faite du temps nécessaire aux Maintenances prévues et aux Maintenances imprévues (les « **Niveaux de service** »). Si Rogers échoue à respecter les Niveaux de service au cours de tout mois civil, le Client aura droit, comme seul et unique recours, à un Crédit de service correspondant à 5 % des frais mensuels qu'il paie pour l'utilisation des Services de l'application, pourvu que le Client ait créé un dossier d'incident relatif à la Panne dans les cinq (5) Jours ouvrables suivant l'occurrence de la Panne.

Calcul des Niveaux de service :

Nombre total de minutes de disponibilité des Services applicables dans le mois

(Nombre total de minutes dans le mois – Nombre de minutes de Maintenances prévues et imprévues dans le mois)

1.2 **Défaillances répétées.** Si Rogers échoue à respecter les Niveaux de service pendant trois (3) mois consécutifs ou pendant trois (3) mois non consécutifs au cours d'une période de douze (12) mois, le Client peut résilier les Services sur avis écrit à Rogers et recevoir un remboursement proportionnel des frais mensuels payés pour les Services non utilisés.

2. Délais de réponse du Soutien technique

2.1 **Soutien technique.** Le Client aura accès au Soutien technique des Services par téléphone et par courriel, vingt-quatre (24) heures par jour, sept (7) jours par semaine et trois-cent-soixante-cinq (365) jours par année.

Adresse courriel du Soutien technique : Social.MediaSecurity@rci.rogers.com
Numéro de téléphone du Soutien technique : 844-484-5714

2.2 **Délai de réponse.** Rogers répondra à chaque problème signalé par le Client dans un dossier d'incident en fonction du niveau de gravité du problème, tel qu'il est décrit ci-dessous.

2.2.1 Niveau de gravité 1. Un problème dans les Services de l'application qui, lorsqu'il survient, cause ou est susceptible de causer une perturbation totale ou importante des Services de l'application, ou prive un ou plusieurs des Utilisateurs autorisés de l'entreprise de l'accès aux fonctions essentielles des Services de l'application. Ce niveau comprend également tout problème qui a entraîné ou pourrait entraîner une faille dans la sécurité et (ou) dans la confidentialité du contenu du Client.

Rogers interviendra dans un délai d'une (1) heure suivant le signalement d'un problème de gravité 1. Rogers fournira au Client une mise à jour sur l'avancement de la résolution du problème à chaque heure. Rogers s'efforcera de rétablir complètement les Services de l'application dans les quarante-huit (48) heures suivant le signalement du problème.

2.2.2 Niveau de gravité 2. Un problème dans les Services de l'application qui, lorsqu'il survient, cause ou est susceptible de causer une perturbation partielle ou modérée des Services de l'application. Un problème de Niveau de gravité 2 se caractérise par des interruptions intermittentes ou une dégradation des Services de l'application qui font en sorte qu'un nombre restreint d'Utilisateurs autorisés de l'entreprise sont touchés de façon importante ou doivent utiliser des solutions de rechange pour accéder aux fonctions essentielles.

Rogers interviendra dans un délai de deux (2) heures suivant le signalement d'un problème de gravité 2. Rogers fournira au Client une mise à jour sur l'avancement de la résolution du problème toutes les deux (2) heures. Rogers s'efforcera de rétablir complètement les Services de l'application dans les deux (2) Jours ouvrables.

2.2.3 Niveau de gravité 3. Un problème dans les Services de l'application qui, lorsqu'il survient, entraîne des inconvénients ou une perturbation limitée des Services de l'application, mais qui n'interfère pas avec leur fonctionnalité.

Rogers interviendra dans un délai de deux (2) Jours ouvrables suivant le signalement d'un problème de gravité 3. Rogers déploiera des efforts commercialement raisonnables pour rétablir complètement les Services de l'application dans les cinq (5) Jours ouvrables.

Partie V. Définitions

Les termes définis suivants sont employés dans la présente Annexe de produit. Toute expression portant la majuscule initiale qui est employée aux présentes sans y être définie a le sens qui lui est donné dans l'Entente.

1. « **Heures d'ouverture** » s'entend de 8 h à 17 h, heure locale, un Jour ouvrable.
2. « **Jour ouvrable** » s'entend du lundi au vendredi inclusivement, excluant tous les jours fériés en vigueur dans la province de l'Ontario.
3. « **Maintenance imprévue** » s'entend de modifications aux Services de l'application dont la portée dépasse celle d'une Maintenance prévue, notamment pour appliquer des correctifs urgents ou apporter d'autres modifications urgentes. Rogers déploiera des efforts raisonnables pour aviser le Client de toute Maintenance imprévue au moins vingt-quatre heures à l'avance.
4. « **Maintenance prévue** » s'entend de modifications de nature courante aux Services de l'application, notamment pour y corriger des failles, en améliorer le rendement ou les adapter à un environnement modifié. Rogers déploiera des efforts raisonnables pour effectuer les Maintenances prévues le samedi soir de 23 h à 1 h (HE), ou autrement en dehors des Heures d'ouverture normales. Toute Maintenance prévue qui pourrait nécessiter une plage de plus de deux (2) heures sera prévue sept (7) jours à l'avance.
5. « **Panne** » s'entend d'une période de temps au cours de laquelle le Client et ses utilisateurs autorisés n'ont pas accès aux Services de l'application, exclusion faite : (i) d'un Temps d'indisponibilité prévu; (ii) d'un Temps d'indisponibilité imprévu; (iii) d'une période d'indisponibilité attribuable à une intervention ou une omission du Client.
6. « **Sous-traitant** » s'entend d'un tiers lié à Rogers par contrat afin de fournir une partie ou l'ensemble des Services décrits dans la présente Annexe de produit.
7. « **Utilisateur autorisé de l'entreprise** » s'entend de l'un des comptes d'utilisateurs (jusqu'à concurrence de trois) devant être créés et dotés de droits d'administrateur pour les Services.