

Services gérés

La présente Annexe énonce les modalités supplémentaires applicables à l'utilisation par le Client des Services gérés (les « **Services** »), dont les détails sont précisés dans la Soumission de produit. La présente Annexe de produit est une annexe qui fait partie intégrante de l'Entente Rogers pour Affaire cliente (l'« **Entente** ») qu'a conclue le Client avec Rogers. Le Client convient d'être lié par les modalités stipulées dans l'Entente, notamment à la présente Annexe ainsi que toute autre pièce jointe à 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.

1. **Définitions.** Tous les termes identifiés par une majuscule initiale utilisés mais non définis dans les présentes ont la signification qui leur est attribuée dans l'Entente. Les termes ci-après, lorsqu'ils sont en majuscules, ont la signification suivante :
 - 1.1. « Délai moyen de réparation » — s'entend du délai moyen nécessaire à la réparation ou à la résolution d'un Incident au cours d'un mois donné, exclusion faite des Temps d'arrêt acceptable. Les mesures du Délai moyen de réparation sont fondées uniquement sur les statistiques de Délai de résolution des Incidents recueillies au moyen du Système de signalement des dérangements (SSD) de Rogers. Le Délai moyen de réparation est calculé selon la formule suivante : $\text{Délai moyen de réparation} = \text{Délai de résolution des Incidents au cours du mois (en heures)} \div \text{Nombre d'Incidents au cours du même mois}$
 - 1.2. « Équipe de soutien aux entreprises » — s'entend du groupe de soutien technique chez Rogers qui traite toutes les demandes de soutien du Client à l'égard des Services.
 - 1.3. « Espace » — s'entend d'une partie désignée du Site d'occupation conjointe dans laquelle l'espace occupé par une ou plusieurs armoires d'équipement (ou bâtis) est réservé par Rogers aux fins d'installation de l'équipement du Client.
 - 1.4. « État Hors service » — s'entend d'une condition par laquelle survient une Interruption des Services gérés, à l'exclusion de toute Interruption des Services gérés résultant d'un Temps d'arrêt acceptable.
 - 1.5. « Site d'occupation conjointe » — s'entend de l'emplacement physique du Centre de données Rogers dans lequel Rogers réserve un Espace pour l'Équipement du Client, tel qu'il est précisé dans la ou les Soumission(s) de produit ci-jointe(s).
 - 1.6. « Temps d'arrêt acceptable » — s'entend de l'un ou l'autre des événements suivants : les Travaux d'entretien prévus; les Travaux d'entretien d'urgence; la violation de l'Entente par le Client; les suspensions de commande attribuables à l'évaluation du crédit du Client; les défaillances des applications du Client ou de l'équipement du Client qui sont indépendantes du seul contrôle de Rogers ou de l'un de ses sous-traitants; les actes ou omissions du Client ou de tout utilisateur des Services gérés autorisé par le Client; tout cas de force majeure.
 - 1.7. « Travaux d'entretien d'urgence » — s'entend de toute activité urgente d'entretien effectuée sur les infrastructures de Rogers connectées à l'Espace ou à l'équipement du Client afin de prévenir ou de traiter toute défaillance imminente susceptible de compromettre les infrastructures de Rogers.
 - 1.8. « Travaux d'entretien prévus » — s'entend de toute activité d'entretien effectuée sur les infrastructures auxquelles sont connectés les Services du Client, pourvu que le Client reçoive un préavis d'au moins quarante-huit (48) heures relativement auxdites activités d'entretien. Ces activités sont habituellement effectuées durant la fenêtre d'entretien standard, soit les mardis, jeudis et dimanches de 0 h à 7 h, heure de l'Est.
 - 1.9. « Un Incident » — s'entend d'une interruption imprévue ou d'une détérioration de la qualité d'un Service auquel le Client est abonné dans le cadre des Services de réseau géré.
 - 1.10. « Utilisateur final » — s'entend de toute personne qui, au moyen d'une connexion Internet pour la transmission de données, est capable d'accéder au contenu du Client ou distribué par l'Équipement du Client, d'utiliser, d'acheter ou de télécharger un tel contenu, ou encore d'interagir avec un tel contenu.

2. **Caractéristiques.** Les Services gérés de Rogers sont offerts à titre de Services de réseau géré ou de Services d'administration du serveur géré (collectivement, les « **Services gérés** » ou les « **Services** », selon le cas), suivant les types décrits ci-dessous :
- 2.1. **Services gérés de réseau :**
- 2.1.1. **Gestion de routeur.** Aux termes des Services de gestion de routeur, Rogers gère le routeur du Client. Le Client n'a pas accès au routeur. Les Services de gestion de routeur comprennent ce qui suit :
- a) surveillance en temps réel par protocole SNMP (Simple Network Management Protocol);
 - b) sauvegarde quotidienne de la configuration du routeur pour assurer une remise en état rapide de l'équipement;
 - c) journalisation en temps réel de tous les appareils connectés au routeur dans un serveur de journalisation de Rogers;
 - d) rapports du trafic de l'interface du routeur à intervalles de cinq (5) minutes et affichage graphique des données dans le portail client;
 - e) signalement des erreurs d'interface à intervalles de soixante (60) minutes et affichage graphique des données dans le portail client;
 - f) rapports de l'utilisation de l'unité centrale de traitement (CPU) et de la mémoire à intervalles de cinq (5) minutes et affichage graphique des données dans le portail client;
 - g) implantation des changements de configuration du routeur à la demande du Client (les Services comprennent deux changements de configuration par mois; les autres demandes de changements donnent lieu à des frais uniques de 50,00 \$ par changement, et ces frais peuvent changer à tout moment sans préavis);
 - h) implantation de correctifs et de rustines au système d'exploitation;
 - i) surveillance de l'état fonctionnel de toutes les liaisons montantes et gestion des Incidents au besoin;
 - j) surveillance des seuils de bande passante et gestion des Incidents au besoin.
- 2.1.2. **Gestion de commutateur.** Aux termes des Services de gestion de commutateur, Rogers gère le commutateur du Client. Le Client n'a pas accès au commutateur. Les Services de gestion de commutateur comprennent ce qui suit :
- i) surveillance en temps réel par protocole SNMP (Simple Network Management Protocol);
 - ii) sauvegarde quotidienne de la configuration du commutateur pour assurer une remise en état rapide de l'équipement;
 - iii) journalisation en temps réel de tous les appareils connectés au commutateur dans un serveur de journalisation de Rogers;
 - iv) rapports du trafic de l'interface du commutateur à intervalles de cinq (5) minutes et affichage graphique des données dans le portail client;
 - v) signalement des erreurs d'interface à intervalles de soixante (60) minutes et affichage graphique des données dans le portail client;
 - vi) rapports de l'utilisation de l'unité centrale de traitement (CPU) et de la mémoire à intervalles de cinq (5) minutes et affichage graphique des données dans le portail client;
 - vii) implantation des changements de configuration du commutateur à la demande du Client (les Services comprennent deux changements de configuration par mois; les autres demandes de changements donnent lieu à des frais uniques de 50,00 \$ par changement, et ces frais peuvent changer à tout moment sans préavis);
 - viii) implantation de correctifs et de rustines au système d'exploitation;
 - ix) surveillance de l'état fonctionnel de toutes les liaisons montantes et gestion des Incidents au besoin;
 - x) surveillance des seuils de bande passante et gestion des Incidents au besoin.
- 2.1.3. **Gestion de pare-feu.** Les Services de gestion de pare-feu comprennent la gestion d'appareils Cisco ou Fortinet. Le Client fournit l'appareil. Le Client doit avoir une garantie Cisco Smartnet pour un appareil Cisco géré, ou le service de soutien Fortinet pour un appareil Fortinet. Les Services de gestion de pare-feu comprennent ce qui suit :
- a) gestion du pare-feu Cisco ou Fortinet existant du Client;
 - b) surveillance 24 h sur 24, 7 jours sur 7 de la disponibilité, des connexions simultanées, de l'utilisation de la mémoire, de l'état et du bon fonctionnement de l'appareil et des variables SNMP MIBII;
 - c) journalisation qui comprend une liste de contrôle d'accès (ACL) 24 h sur 24, 7 jours sur 7, et journalisation dans un serveur syslog;

- d) accès à un service en ligne d'entretien et d'intervention en cas d'Incident par l'intermédiaire du portail client;
- e) entretien et mises à niveau du logiciel de pare-feu, selon les mises à jour du fabricant du pare-feu;
- f) deux (2) changements aux règles du pare-feu par mois, jusqu'à concurrence de trente (30) minutes chacun, après quoi les changements sont facturés par Rogers au taux horaire applicable soumis au Client au préalable.

2.1.3.1. **Options facultatives aux Services de Gestion de pare-feu.** Les caractéristiques suivantes sont offertes à titre d'options facultatives :

- a) gestion de la solution de gestion unifiée des menaces de Fortinet;
- b) fonctions de rapport rehaussées disponibles au moyen de FortiAnalyzer (des frais mensuels supplémentaires s'appliquent).

2.1.4. **Gestion de pare-feu en nuage public.** Les Services de gestion de pare-feu en nuage public comprennent la gestion d'un appareil pare-feu virtuel Fortigate. Rogers fournit l'appareil dans le cadre des Services en nuage public. Les Services de gestion de pare-feu en nuage public comprennent ce qui suit :

- i) gestion d'un pare-feu virtuel Fortigate;
- ii) surveillance 24 h sur 24, 7 jours sur 7 de la disponibilité, des connexions simultanées, de l'utilisation de la mémoire, de l'état et du bon fonctionnement de l'appareil et des variables SNMP MIBII;
- iii) journalisation qui comprend une liste de contrôle d'accès (ACL) 24 h sur 24, 7 jours sur 7, et journalisation dans un serveur syslog;
- iv) accès à un service en ligne d'entretien et d'intervention en cas d'Incident par l'intermédiaire du portail client;
- v) entretien et mises à niveau du logiciel de pare-feu, selon les mises à jour du fabricant du pare-feu;
- vi) deux (2) changements aux règles du pare-feu par mois, jusqu'à concurrence de trente (30) minutes chacun, après quoi les changements sont facturés par Rogers au taux horaire applicable soumis au Client au préalable.

2.1.4.1 Les caractéristiques suivantes sont offertes à titre d'options facultatives :

- i) gestion de la solution de gestion unifiée des menaces de Fortinet ;
- ii) rapports améliorés disponibles via FortiAnalyzer (des frais mensuels supplémentaires s'appliquent).

2.2. **Services d'administration de serveurs gérés :**

2.2.1. **Niveaux d'Administration de serveurs gérés.** Les Services d'administration de serveurs gérés sont offerts en trois niveaux : Surveillance et alerte libre-service, Services proactifs de surveillance, d'application de correctifs et de production de rapports et Services entièrement gérés.

2.2.2. **Surveillance et alertes libre-service.** Ce niveau des Services d'administration de serveurs gérés procure une surveillance des composantes clés des serveurs, des rapports et des alertes à partir de certains seuils, assortis d'un soutien additionnel facturé à l'utilisation.

2.2.3. **Services proactifs de surveillance, d'application de correctifs et de production de rapports.** Ce niveau des Services d'administration de serveurs gérés comprend les mêmes fonctions que le niveau de surveillance et d'alertes libre-service, ainsi que des correctifs du système d'exploitation.

2.2.4. **Services entièrement gérés.** Ce niveau des services d'administration de serveurs gérés comprend les mêmes caractéristiques que le niveau de services proactifs de surveillance, d'application de correctifs et de production de rapports, ainsi que le soutien au besoin sans frais additionnels. Le niveau de services entièrement gérés de l'Administration des serveurs comprend le soutien au Client de Rogers qui déploiera tous les efforts raisonnables pour résoudre tout Incident. Certaines conditions s'appliquent. Elles sont énoncées ci-après.

3. **Périodes, tarifs et frais.**

3.1. La période de chaque Service géré (désignée individuellement par « **Durée de l'entente initiale** ») est celle indiquée dans la ou les Soumission(s) de produit. La période de la présente Annexe commence à la date de signature de l'Entente par le Client ou, si la présente Annexe est jointe à l'Entente par voie de modification, à la date de signature de ladite modification par le Client. À l'expiration de la Durée de l'entente initiale, les

Services gérés peuvent être renouvelés pour une période additionnelle mentionnée dans la Soumission de produit qui doit être ajoutée à l'Entente par modification (la « **Période de renouvellement du service** ») ou, si aucune modification n'est apportée, les Services sont automatiquement renouvelés chaque mois (la « **Période de renouvellement mensuelle** »). La Période de service initiale, la Période de renouvellement du service et la Période d'abonnement au renouvellement au mois sont désignées collectivement comme une « **Période d'abonnement** ».

- 3.2. Les Frais liés aux Services gérés, notamment les Frais mensuels récurrents et les Frais non récurrents, sont indiqués dans la ou les Soumission(s) de produit. Les frais de Services professionnels sont indiqués dans tout Énoncé des travaux applicable. Le Client est l'unique responsable des frais découlant d'une utilisation frauduleuse et/ou non autorisée de l'équipement du Client, de l'équipement de Rogers ou des Services gérés par un tiers ou toute personne non autorisée. En ce qui concerne les Services de gestion de pare-feu en nuage public (dans le cadre des Services de réseau géré), le Client doit payer tous les frais mensuels et taux horaires des Services en nuage public relatifs à la prestation des Services de gestion de pare-feu. Ces frais peuvent comprendre notamment les machines virtuelles, les V-racks, les adresses IP, le stockage et la bande passante. À moins d'indication contraire dans la Soumission de produit, l'utilisation n'est soumise à aucune limite ou restriction.
- 3.3. Les Frais mensuels récurrents sont facturés à l'avance, le premier de chaque mois. Tous les Frais non récurrents applicables seront facturables à compter de la date de signature de la présente Entente.
- 3.4. À moins d'entente contraire conclue par écrit entre Rogers et le Client, Rogers se réserve le droit de commencer à facturer au Client les Services gérés trente (30) jours après la signature par le Client de l'Entente relative aux Services gérés ou trente (30) jours après la Date d'entrée en vigueur des services, conformément à la présente Annexe, selon la première des éventualités. Rogers informera le Client de la Date d'entrée en vigueur du service au moyen d'une facture ou d'un autre avis. 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 de début de la facturation. Les Crédits de service applicables seront portés à la facture du Client dans les deux cycles de facturation suivant l'approbation de la demande de Crédit de service du Client par Rogers.
- 3.5. Rogers se réserve le droit de modifier les taux d'un ou de tous les Services gérés pendant la Période de service sous réserve d'un préavis écrit de quatre-vingt-dix (90) jours au Client lors d'une augmentation des frais de tiers fournisseurs.
- 3.6. Dès le début d'une Période de renouvellement mensuelle pour des Services gérés, les taux seront majorés de vingt pour cent (20 %) sur la base de la moyenne des frais mensuels récurrents des trois (3) mois précédents.
- 3.7. Le Client doit payer les factures dans les trente (30) jours suivant la date de chaque facture Rogers.

4. **Services et équipement.**

- 4.1. **Soutien à distance.** Rogers mettra à la disposition du Client du personnel (le « **Soutien à distance** ») qui fournira, à la demande du Client et selon la disponibilité, du soutien et de l'aide non technique. Rogers répondra à un nombre raisonnable de demandes en fonction de la taille des installations et fera de son mieux pour répondre aux demandes dans des délais raisonnables. Le Soutien à distance agira uniquement à la demande et sur instruction du Client. Rogers n'est pas responsable des conséquences des mesures prises à la demande du Client par le Soutien à distance.
- 4.2. **Propriété de l'Équipement et du contenu du Client.** Tous les droits et le titre de propriété relatifs à l'Équipement du Client et au contenu qui y est stocké, notamment, le contenu du Client qui constitue ses noms commerciaux, marques de commerce ou marques de service, demeurent la propriété du Client ou du propriétaire inscrit de cet Équipement ou contenu du Client, le cas échéant.
- 4.3. **Exigences de propriété de l'Équipement du Client.** Si le Client a acheté des Services de pare-feu gérés (Services de réseau géré) ou des Services d'administration de serveur entièrement gérés (Services d'administration de serveur gérés), l'équipement géré peut appartenir à Rogers ou au Client. Si l'équipement appartient au Client, les conditions suivantes doivent être respectées pour que Rogers puisse fournir les Services gérés :

- a) l'Équipement du Client doit comporter une garantie à jour ou un contrat d'entretien valide pour toute la Durée de l'entente visant les Services gérés;
- b) l'Équipement du Client doit comporter un système d'exploitation à jour pris en charge et tous les correctifs applicables;
- c) le Client doit accorder à Rogers l'accès physique et à distance à l'Équipement du Client.

4.4. **Restrictions applicables aux Services gérés.** Rogers n'est pas en mesure de fournir des Services de pare-feu géré (Services de réseau géré) ou des Services d'administration de serveur entièrement gérés (Services d'administration de serveur gérés) dans les situations suivantes :

- a) le fournisseur de l'équipement juge l'équipement irréparable;
- b) un désastre rend l'équipement inutilisable, irréparable ou inatteignable;
- c) il est déterminé que l'Incident découle d'un problème de logiciel;
- d) il est déterminé que l'Incident découle d'une infrastructure inadéquate;
- e) le Client refuse des Travaux d'entretien prévu pendant une période de plus de six (6) mois consécutifs;
- f) l'Équipement du Client ne respecte pas les conditions décrites au paragraphe 4.3 ci-dessus.

Dans les circonstances décrites ci-dessus, Rogers continuera, dans la mesure du possible, à fournir du soutien au Client. Les efforts raisonnables de soutien comprennent deux (2) heures de soutien sur place assuré par Rogers pendant un Incident. Tout soutien qui excède ces deux (2) heures sera facturé au Client au tarif à l'utilisation habituel. Rogers obtiendra l'approbation écrite du Client avant d'entreprendre tout soutien facturable.

5. **Sécurité, accès et fraude.**

5.1. Rogers fera des efforts commercialement raisonnables pour sécuriser l'équipement de Rogers, à l'exception de l'équipement non géré et fourni par Rogers et de ses plateformes de Service. Malgré toute mesure prise par Rogers, le Client est l'unique responsable de la sécurité de ses données. Lorsqu'une situation est réputée constituer une atteinte à la sécurité, Rogers en avisera le Client dès que possible et agira au nom du Client si Rogers n'est pas en mesure d'obtenir les approbations nécessaires de la part du Client dans les délais voulus pour traiter la situation. Toutefois, Rogers ne sera pas responsable de toute incapacité de le faire, de tout échec ou de toute erreur en le faisant, ni de toute atteinte à la sécurité qui se produit malgré ses efforts raisonnables sur le plan commercial. Rogers ne fournit absolument aucune garantie quant à ses efforts pour isoler les atteintes à la sécurité.

5.2. Le Client a l'unique responsabilité d'établir des mécanismes de contrôle d'accès et de gestion des utilisateurs qui identifient clairement les personnes qui ont accès à l'Espace du Client et qui disposent des droits d'administration, des droits de sécurité, des droits techniques et/ou des droits de facturation (« **Contrôle d'accès et Contrôle de gestion des utilisateurs** ») et de les communiquer à Rogers. Le Client informera Rogers en temps opportun de toute modification apportée à son Contrôle d'accès et aux Contrôles de gestion des utilisateurs. De plus, il sera le seul à être tenu responsable de tout inconvénient, retard ou dommage pouvant découler de tout manquement en ce sens de la part du Client. Le Contrôle d'accès et les Contrôles de gestion des utilisateurs seront tels que les personnes bénéficiant d'un accès, ainsi que celles autorisées à apporter des modifications auxdits contrôles, utiliseront de l'information d'identification sécurisée appropriée (noms d'utilisateur et des mots de passe sécurisés) ayant de forts niveaux de sécurité. Le Client est l'unique responsable de l'information d'identification et doit veiller à la sécurité et la confidentialité de celle-ci.

5.3. Rogers fera le suivi de tous les accès aux Services gérés du Client au moyen du système de consignment en ligne et vérifiera que toutes ces personnes possèdent les approbations documentées du Client avant de leur permettre d'accéder aux Services gérés du Client.

5.4. Le Client convient d'offrir sa pleine collaboration à Rogers et de l'aider sans délai dans toute enquête ou mesure entreprise relativement aux activités de Rogers et/ou à la prestation des Services gérés, à la vérification de la conformité du Client à l'Entente et/ou de toute violation de l'Entente par le Client.

5.5. Dans l'éventualité d'une urgence qui présente un risque d'État hors service, ou de dommage à l'équipement du Client ou de Rogers ou aux données appartenant à Rogers, à un tiers ou au Site d'occupation conjointe ou à toute personne ou à tout bien présent sur place, Rogers peut réaménager l'équipement du Client dans la mesure raisonnablement nécessaire pour répondre à l'urgence. De plus, et seulement si cela est

nécessaire, Rogers peut débrancher ou retirer l'équipement du Client si l'urgence l'exige afin d'éviter tout dommage. Rogers déploiera tous les efforts raisonnables sur le plan commercial pour informer le Client à l'avance d'un réaménagement, d'un débranchement ou d'un retrait de l'équipement du Client et, dans tous les cas, l'en avisera par la suite.

6. **Entente de niveau de service (« ENS »).**

- 6.1. Si Rogers ne respecte pas les niveaux de service applicables décrits dans la présente section, sous réserve des conditions énoncées aux présentes, le Client aura droit à un crédit lié au niveau de service (« Crédit de service »).

Tableau 1 : Signalement des Incidents liés aux Services gérés

Service	Signalement des Incidents	Crédit de niveau de service
Niveau de surveillance proactive ou de services entièrement gérés d'administration de serveurs; routeur géré, commutateur géré, pare-feu géré ou services de réseau géré de type OfficeLink Secure.	Avis au Client dans les trente (30) minutes suivant la détection par Rogers d'une défaillance dans une composante du Client servant à fournir les Services gérés (exclusion faite d'un Temps d'arrêt acceptable). Le niveau de Services gérés acheté dictera la méthode de production des rapports.	Sur demande écrite du Client et avec la confirmation par Rogers du non-respect de l'ENS pour le signalement des Incidents sur les Services gérés, Rogers créditera au compte du Client le montant proportionnel des frais mensuels récurrents pour une journée de Services gérés chaque fois que l'ENS pour le signalement des Incidents sur les Services gérés n'est pas respectée pour des raisons autres qu'un Temps d'arrêt acceptable, étant entendu qu'un seul Crédit de service pour le signalement des Incidents sur les Services de réseau géré peut être accordé par jour, peu importe le nombre de rapports d'Incidents sur les Services gérés manqués au cours de la journée en question.

- 6.2. **Processus de validation et de déclaration des Incidents (tableau 1).** Le Client doit remplir au complet un formulaire de renseignements et le faire parvenir à Rogers à myaccount.datacentres.rogers.com. Il revient uniquement au Client de fournir à Rogers les coordonnées exactes et à jour de ses personnes-ressources désignées. Rogers sera libérée de ses obligations aux termes de l'ENS pour le signalement des Incidents sur les Services gérés si les coordonnées du Client sont inexactes ou ne sont plus à jour en raison d'une action ou d'une omission du Client.

Tableau 2 : Engagement concernant le Délai moyen de réparation

Service	Délai moyen de réparation mensuel	Crédit de service
Routeur géré ou commutateur géré de Services de réseau géré; ou niveau de services entièrement gérés de services d'administration de serveurs gérés	< 8 h	L'Engagement concernant le Délai moyen de réparation porte expressément sur l'intervalle écoulé entre le moment où l'Incident est détecté et le moment où Rogers avise le Client de la résolution de l'Incident ou lui présente une solution de rechange, et exclut tout Temps d'arrêt acceptable ainsi que les restrictions applicables aux Services gérés énoncées au paragraphe 4.4 ci-dessus. Une fois que Rogers aura déterminé que le Délai moyen de réparation pour un mois de facturation donné était plus long que l'engagement à cet égard, Rogers émettra un Crédit de service représentant cinquante pour cent (50) % des frais mensuels récurrents pour les Services gérés.

- 6.3. **Processus de validation et de production de rapports sur les Délais moyens de réparation (tableau 2).** Le Client doit demander les mesures de chaque mois auprès de son représentant de Rogers à compter du quinzième (15^e) jour du mois suivant. Les données du SSD de Rogers serviront à établir les mesures du Délai moyen de réparation et l'admissibilité du Client à un Crédit de service.
- 6.4. 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 Sites de services gérés touchés que Rogers a facturés au cours du mois en question.
- 6.5. Malgré la clause de limitation de responsabilité prévue dans l'Entente, les recours énoncés aux présentes sont les seuls et uniques recours du Client relativement à toute défaillance ou interruption des Services gérés. Le Client ne sera pas admissible à plus d'un (1) Crédit de service par État hors service dans un même Mois civil, peu importe la raison. Si un État hors service perdure pendant plus d'un (1) Mois civil, l'État hors service sera considéré comme un (1) État hors service aux fins du Crédit de service auquel le Client aura droit conformément à ce qui est énoncé dans la présente ENS.

7. **Frais de résiliation.**

- 7.1. 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-intérêts fixés à l'avance et non en tant que pénalité, le montant correspondant à la somme des éléments suivants :
- i) cent pour cent (100 %) des frais mensuels moyens par Service annulé (comme déterminé au cours des trois [3] mois précédents, ou si moins de trois mois se sont écoulés, les frais mensuels moyens pour la Période d'abonnement par Service annulé) multipliés par le nombre de mois restant à la Durée de l'entente initiale ou à la Durée de l'entente de renouvellement, selon le cas, 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 jusqu'à l'échéance de la Durée de l'entente initiale ou de la Durée de l'entente de renouvellement, selon le cas, 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 ou la Durée de l'entente de renouvellement applicable à de tels Services.
- 7.2. Lorsque le Client résilie les Services gérés avant l'échéance de la Période de service initiale ou de la Période de renouvellement du service, selon le cas, il doit retourner à Rogers tout l'Équipement de Rogers associé aux Services d'utilisation conjointe ou payer à Rogers la juste valeur marchande de cet Équipement de Rogers.
- 7.3. Les renseignements ci-dessus doivent être inclus dans une facture envoyée au Client après la résiliation des services.