

Appuyer pour parler

La présente Annexe énonce les modalités complémentaires applicables à l'utilisation par le Client des Services Appuyer pour parler (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 Affaires (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.** Les définitions suivantes sont utilisées dans la présente Annexe. Toutes les expressions clés qui ne sont pas définies ci-dessous sont définies dans l'Entente.
 - 1.1. « Anomalie » : défectuosité, erreur, incident ou interruption ayant des conséquences négatives sur les Services et causant une Période d'interruption non planifiée.
 - 1.2. « Appareil » : téléphone sans fil ou téléphone intelligent, appareil de messagerie sans fil, tablette ou tout autre appareil sans fil dont Rogers permet l'utilisation sur le Réseau sans-fil de Rogers.
 - 1.3. « Dossier d'incident » : mécanisme et procédure utilisés par le Client et/ou Novatek pour signaler une Anomalie dans le Système de signalement des Anomalies.
 - 1.4. « Heures d'ouverture » : de 8 h à 17 h, heure locale, un Jour ouvrable.
 - 1.5. « Jour ouvrable » : du lundi au vendredi inclusivement, excluant tous les jours fériés en vigueur au Canada.
 - 1.6. « Mise à jour » : correctif logiciel visant à corriger les Anomalies ou à des fins de maintenance planifiée (p. ex. pour améliorer la sécurité ou maintenir la performance).
 - 1.7. « Mise à niveau » : comprend (tel que déterminé par Novatek) :
 - i. un nouvel Appareil pour remplacer un Appareil existant dans la solution, afin d'accroître la fonctionnalité et/ou la capacité ou pour remplacer des éléments obsolètes.
 - ii. une nouvelle version de TASSTA contenant de nouvelles capacités ou fonctionnalités importantes;
 - 1.8. « Mise en commun » : allocation du nombre de minutes, de données ou de messages, répartie entre les lignes admissibles payées par l'entreprise du Client sous un même numéro de compte de facturation. Les lignes payées par l'entreprise comportant des fonctionnalités mises en commun doivent figurer sur un numéro de compte de facturation distinct de celui visant les lignes payées par l'entreprise comportant des fonctionnalités autonomes.
 - 1.9. « ONS » : objectifs de niveau de service.
 - 1.10. « Période d'interruption non planifiée » : interruption non planifiée du service causée par une Anomalie.
 - 1.11. « Période d'interruption planifiée » : activités planifiées de maintenance entreprises par Novatek ou par le Client, causant une interruption du service.
 - 1.12. « Processus de correction des Anomalies » : service fourni par Novatek dans la résolution d'un Dossier d'incident et qui comprend, entre autres, la prestation de Mises à jour ou de Solutions de rechange ou d'autres actions appropriées et importantes qui assureront la restauration satisfaisante du fonctionnement opérationnel du ou des produits.
 - 1.13. « Requête » : demandes d'information du Client relatives à un ou à plusieurs Services et qui n'ont pas d'incidence sur le service.
 - 1.14. « Réseau sans-fil de Rogers » : s'entend des installations de transmission sans fil appartenant à Rogers.
 - 1.15. « Service d'assistance » : service de soutien technique de Novatek, responsable du soutien de niveau 2 et gestionnaire du soutien de niveau 3.
 - 1.16. « Site » : emplacement d'un Client.
 - 1.17. « Solution de rechange » : mise à jour ou rectification temporaires pour une Anomalie, qui permet un fonctionnement opérationnel satisfaisant (tel que convenu entre Novatek et le Client) des Services jusqu'à ce qu'une solution permanente soit mise en place.

- 1.18. « Système de signalement des Anomalies : » système de signalement des anomalies de Novatek (système de Dossiers d'incident) dans lequel toutes les Anomalies doivent être inscrites avant l'application des modalités de l'ENS.
2. **Description.** La présente description de produit porte spécifiquement sur le service Appuyer pour parler fourni par Rogers au Client en partenariat avec TASSTA, chef de file de l'industrie, et propulsé par Novatek DMI (« Novatek ») (conjointement, le Service ou les Services). Les services sans-fil de Rogers, y compris les services sans-fil fournis avec le Service, sont acheminés par l'entremise du réseau sans-fil de Rogers d'un océan à l'autre au moyen des technologies 3G, 4G, LTE et WiFi. La demande de Service permet à l'appareil du Client de fonctionner comme une radio bidirectionnelle dans le réseau sans-fil de Rogers. Le Client peut communiquer directement avec un autre abonné du Service sur n'importe quel réseau de données. Étant donné que les appels passés au moyen du Service sont en semi-duplex, un seul abonné à la fois peut transmettre par l'entremise du Service; son interlocuteur ne pourra transmettre à son tour que lorsque l'abonné cessera d'appuyer sur le bouton du Service. La transmission au moyen du Service peut être envoyée à un ou à plusieurs interlocuteurs.
3. **Caractéristiques.**
- 3.1. **Options de répartition.**
- 3.1.1. **Dispatcher, version standard pour ordinateur.** Comprend les appels de groupe et privés, les messages texte et multimédias, la localisation par GPS, les rapports d'historique et d'appels (jusqu'à sept [7] jours), les appels d'urgence.
- 3.1.2. **Pro Dispatcher.** Le Client doit acheter une licence Pro Dispatcher afin d'utiliser les autres fonctions.
- Le Client doit se procurer Pro Dispatcher pour utiliser toutes les autres fonctions, comme la Protection des travailleurs isolés, le Gestionnaire de tâches, etc.; la licence lui donne accès aux appels individuels et de groupe, aux outils de cartographie et de coordonnées géographiques, à la fonction LoneWorker pour les travailleurs isolés, à l'enregistrement des appels et à l'historique des emplacements (jusqu'à sept [7] jours) ainsi qu'aux appels d'urgence. Option d'historique pour GPS et appels jusqu'à 30 jours (fondé sur un taux de 5 minutes par utilisateur). Il est possible de prolonger les périodes d'historique; ce besoin devra être évalué pour chaque cas individuel.
- 3.1.3. **Fonctions additionnelles.** Le Client doit acheter une licence Pro Dispatcher afin d'utiliser les autres fonctions.

Tableau 1 : Fonctions additionnelles

Fonction	
Communication par vidéo	i) Communication par vidéo avec une personne ii) Communication par vidéo avec un groupe défini iii) Communication par vidéo iv) Vidéo à distance v) Appels vidéo en privé vi) Appels vidéo d'urgence
Protection des travailleurs isolés	i) Travailleur en détresse ii) Alarme pour absence de mouvement iii) Appel d'urgence iv) Vérification périodique v) Contrôle et enregistrement à distance vi) Équipe de gestion de crise
Gestionnaire de tâches	i) Distribuer les commandes (à de nombreux utilisateurs) ii) Préciser les commandes pendant l'envoi des fichiers iii) Plusieurs types de commande et priorités
Localisation à l'intérieur	i) Localisation dans les bâtiments, élargissant les fonctions GPS ii) Précision élevée, également dans les bâtiments à plusieurs étages
Carte 3D pour l'intérieur	i) Localisation dans les bâtiments, élargissant les fonctions GPS ii) Précision élevée, également dans les bâtiments à plusieurs étages

Historique des appels couvrant 30 jours et historique des positions GPS (6 mois, fondés sur un taux de 5 minutes de fonctionnement par utilisateur)	i) Six (6) mois, fondés sur un taux de cinq (5) minutes de fonctionnement
---	---

4. **Service d'assistance et de soutien.**

4.1. **Déroutement du processus de soutien.** En ce qui a trait au processus, toutes les Anomalies identifiées par le Client doivent être traitées comme suit :

- i) Le Client entreprend, relativement à l'Anomalie, une analyse de niveau 1 telle qu'elle est décrite dans les présentes ou avec plus de détails dans la documentation fournie au Client par Novatek.
- ii) Si le Client n'est pas en mesure de résoudre l'Anomalie au moyen d'une analyse de niveau 1, l'Anomalie doit être signalée au service d'assistance de Novatek, dont les coordonnées figurent dans les présentes, en soumettant un Dossier d'incident conformément à l'article 6.
- iii) Novatek inscrira le Dossier d'incident dans le Système de signalement des Anomalies et résoudra le problème ou le transmettra au tiers approprié à des fins de résolution, conformément aux modalités figurant dans les présents ONS.

4.2. **Service d'assistance.** Le Service d'assistance est une interface entre les activités et les équipes de soutien du Client et l'équipe de soutien de Novatek; il offre un accès à une installation centralisée où le Client signale les Anomalies et soumet des Requêtes, reçoit les Mises à jour, examine et télécharge les Mises à niveau et soumet les escalades. Les Anomalies doivent toujours être signalées via la création d'un Dossier d'incident, y compris les Anomalies signalées directement au Service d'assistance par téléphone. Les coordonnées du Service d'assistance sont les suivantes :

Système de signalement des Anomalies: Assistance en ligne disponible à l'adresse : <http://service.tassta.com> (service jour et nuit)

Service d'assistance : (Montréal, Canada) 1-514-800-1312 (du lundi au vendredi, de 9 h à 19 h [HNE])

4.3. **Services de soutien d'urgence.** Le Système de signalement des Anomalies (niveau 1 et niveau 2) est disponible 24 heures sur 24, 7 jours sur 7, par l'entremise de l'interface web sur le portail de service. Les appels au Service d'assistance sont généralement traités immédiatement (pendant les Heures d'ouverture seulement). Pendant l'appel, une description initiale du problème doit être clairement communiquée à l'ingénieur du soutien informatique de Novatek. À ce moment-là, l'ingénieur de Novatek donnera immédiatement, dans la mesure du possible, des instructions visant à atténuer le problème.

De plus, le Client doit immédiatement soumettre un Dossier d'incident dans le Système de signalement des Anomalies et envoyer un courriel à l'appui à support@novatekint.com dans lequel figurera une description claire de l'Anomalie. Également, l'accès à distance au système DOIT être immédiatement activé par le Client, qui fournira verbalement et par écrit dans le courriel les détails à l'ingénieur de Novatek.

Lorsqu'un Dossier d'incident est soumis, un ingénieur technique de Novatek répond par téléphone, par courriel, par accès à distance ou par un autre moyen afin d'évaluer le problème et d'aider à le résoudre en respectant le calendrier de temps de réaction aux Anomalies défini à l'article 6. Un numéro de suivi de l'incident sera émis au Client pendant ce processus.

5. **Responsabilités du client.**

5.1. **Coordonnées.** Le Client doit fournir à l'ingénieur des activités de soutien réseau et au personnel du gestionnaire du service à la clientèle (« Personnel du Client ») le numéro de téléphone et l'adresse courriel des personnes-ressources, le nom du gestionnaire et toute autre information nécessaire, au besoin.

- i) Le Personnel du Client sera responsable de l'entrée de tous les Dossiers d'incident auprès du Service d'assistance de Novatek.
- ii) À cet égard, le Personnel du Client aura suivi les cours de formation offerts par Novatek et associés à TASSTA (ou auront entrepris cette formation à l'interne). Ainsi, le Personnel du Client aura une meilleure compréhension de l'information requise par le Service d'assistance au moment de la soumission d'un Dossier d'incident et
- iii) Si une personne qui n'occupe pas un poste désigné (avec la formation appropriée) soumet un Dossier d'incident, Novatek se réserve le droit de ne pas traiter le Dossier d'incident jusqu'à ce que Rogers ait authentifié l'identité de la personne au sein de ses personnes-ressources désignées.

- 5.2. **Services de soutien de niveau 1 (SN 1).** Le Client doit offrir du soutien de niveau 1 pour le ou les Services, y compris l'exercice de toutes les activités, de l'administration et de la surveillance telles qu'elles sont décrites dans la documentation pertinente au Service approprié ou selon ce que conseille Novatek, le cas échéant. Le soutien de niveau 1 est habituellement offert par les membres du personnel ayant reçu la formation appropriée de la part de la propre organisation du Client. Les activités couvertes par le soutien de niveau 1 sont, entre autres, les suivantes :
- i) La résolution de toutes les Anomalies déterminées comme étant la responsabilité du Client et la soumission d'un Dossier d'incident au Service d'assistance de Novatek, conformément aux procédures décrites dans les présentes, en ce qui a trait à toutes les Anomalies déterminées comme étant la responsabilité de Novatek ou d'un tiers.
 - ii) L'enquête portant sur les Anomalies liées à l'interconnexion entre le ou les Services de Novatek et le réseau du Client.
 - iii) La surveillance du trafic du système indiquant des pannes locales (par exemple, la non-disponibilité de la connexion de l'interface), afin de soumettre le problème au service pertinent au moyen d'un recours hiérarchique, et la surveillance de la résolution de l'alarme soulevée et/ou de la disponibilité du ou des Services.
 - iv) La conformité à la procédure quant aux Périodes d'interruption planifiées, décrite à l'article 6.
 - v) L'ajout rapide de la capacité demandée, sous réserve des recommandations de Novatek.
 - vi) L'affectation d'une ressource sur place en mesure d'accorder l'accès nécessaire pour permettre à Novatek d'effectuer l'installation des Mises à jour et des correctifs sur place ou à distance.
 - vii) Les diagnostics système de base dans les cas où des Anomalies sont signalées, comme des vérifications de connectivité, la saisie de données, la consignation dans des journaux et le calcul du trafic, ainsi que la vérification des composants externes appartenant au Client et gérés par lui.
- De plus, le Client doit informer Novatek à l'avance de toute modification apportée au réseau ou de tout autre point qui risque de toucher le ou les Services.
- 5.3. **Procédure de signalement des Anomalies et Dossier d'incident.** Lorsqu'une Anomalie ne peut être réglée par l'entremise du soutien de niveau 1, la première étape que doit suivre le Client est de soumettre un Dossier d'incident au Service d'assistance de Novatek. Chaque Dossier d'incident doit contenir au moins les détails suivants :
- i) L'identification et l'emplacement du ou des Services touchés.
 - ii) Le nom et le numéro de téléphone de la personne qui soumet le Dossier d'incident, qui agira à titre d'agent de liaison avec Novatek pendant la résolution de l'Anomalie.
 - iii) La date et l'heure de la première occurrence de l'Anomalie.
 - iv) La description détaillée de l'Anomalie, ainsi que les circonstances dans lesquelles elle s'est produite, y compris la façon dont l'Anomalie se distingue du fonctionnement normal du Service. Dans la mesure du possible, des pièces jointes doivent être fournies, par exemple un copier-coller d'une sortie de journal présentant les détails ou encore une saisie d'écran.
 - v) Les actions et/ou enquêtes (s'il en est) entreprises par le Client à la suite du soutien de niveau 1.
 - vi) Tout autre point pertinent.
- De plus, le Client doit informer Novatek à l'avance de toute modification apportée au réseau ou de tout autre point qui risque de toucher le ou les Services.
- 5.4. **Accès et sécurité.** Le Client doit permettre un accès à distance au réseau de données du Client (dans la mesure du possible, ou du moins un accès partiel) avec les adresses IP de chacun des nœuds fournis. Le personnel de soutien technique du Client doit apporter son aide à la résolution des problèmes de manière interactive avec l'aide des équipes de soutien de niveaux 2 et 3 de Novatek. Le Client doit fournir l'accès, l'environnement et l'équipement nécessaires et appropriés dans le cas d'une visite sur place par le personnel de Novatek. Novatek n'est pas responsable des retards subis pour la correction des Anomalies s'ils résultent de l'omission du Client de se conformer aux modalités ci-dessus.
- 5.5. **Escalade.** Le Client suivra les procédures d'escalade, décrites à l'article 6 ci-dessous.
6. **Objectifs de niveau de service.** Les présents Objectifs de niveau de service (« ONS ») décrivent les procédures de maintenance et de soutien convenues, y compris les suivantes :
- i) Comment communiquer avec le Service d'assistance de Novatek.
 - ii) Soumettre des Dossiers d'incident.
 - iii) Les responsabilités des parties.
 - iv) La classification des Anomalies.

- v) Le Processus de correction des Anomalies.
- vi) Le processus d'escalade.

Sauf indication contraire, la portée des présents ONS ne comprend pas les ONS ayant pu être conclus par Rogers ou le Client directement avec un tiers, y compris les fournisseurs d'équipement et autres fournisseurs.

Sauf indication contraire, la fourniture de tous les services de maintenance et de soutien en vertu des présents ONS, ainsi que la fin de ces services, est régie par les modalités de l'Entente, y compris toute variation ou modification apportée par écrit à ces instruments, le cas échéant.

- 6.1. **Déroulement du processus de soutien.** En ce qui a trait au processus, toutes les Anomalies identifiées par le Client doivent être traitées comme suit :
- i) Le Client entreprend l'analyse de niveau 1 de l'Anomalie, telle qu'elle est décrite dans les présentes ou avec plus de détails dans la documentation fournie au Client par Novatek.
 - ii) Si le Client n'est pas en mesure de résoudre l'Anomalie au moyen d'une analyse de niveau 1, l'Anomalie doit être signalée au service d'assistance de Novatek, dont les coordonnées figurent dans les présentes, en soumettant un Dossier d'incident conformément au présent article 6.
 - iii) Novatek inscrira le Dossier d'incident dans le Système de signalement des Anomalies et résoudra le problème ou le transmettra à la ressource appropriée à des fins de résolution, conformément aux modalités figurant dans les présents ONS.
- 6.2. **Service d'assistance.** Le Service d'assistance de Novatek est une interface entre les activités et les équipes de soutien du Client et l'équipe de soutien de Novatek; il offre un accès à une installation centralisée où le Client signale les Anomalies et soumet les Requêtes, reçoit les Mises à jour, examine et télécharge les Mises à jour et soumet les escalades. Les Anomalies doivent toujours être soumises au moyen de l'inscription d'un Dossier d'incident, y compris les Anomalies signalées directement au centre d'appels par l'entremise du Service d'assistance de Novatek.
- 6.3. **Services de soutien d'urgence.** Le Système de signalement des Anomalies (niveau 1 et niveau 2) est disponible 24 heures sur 24, 7 jours sur 7, par l'entremise de l'interface web sur le portail de service (des frais supplémentaires s'appliquent). Les appels à la ligne d'assistance sont généralement traités immédiatement (pendant les Heures d'ouverture seulement). Pendant l'appel, une description initiale du problème doit être clairement communiquée à l'ingénieur du soutien informatique de Novatek. À ce moment-là, l'ingénieur de Novatek donnera immédiatement, dans la mesure du possible, des instructions visant à atténuer le problème.
- De plus, le Client doit immédiatement soumettre un Dossier d'incident dans le Système de signalement des Anomalies et envoyer un courriel à l'appui à support@novatekint.com dans lequel figurera une description claire de l'Anomalie. Également, l'accès à distance au système DOIT être immédiatement activé par le Client, qui fournira verbalement et par courriel les détails à l'ingénieur de Novatek.
- Lorsqu'un Dossier d'incident est soumis, un ingénieur technique de Novatek répond par téléphone, par courriel, par accès à distance ou par un autre moyen afin d'évaluer le problème et d'aider à le résoudre en respectant le calendrier de temps de réaction aux Anomalies. Un numéro de suivi de l'incident sera émis au Client pendant ce processus.
- 6.4. **Services de reconfiguration et de personnalisation (demandes de changements).** Novatek fournira des services techniques de personnalisation et de reconfiguration, connus sous le nom de « Demandes de changements ». Les Demandes de changements doivent être convenues par écrit, et le devis sera préparé séparément.
- 6.5. **Services de soutien de niveau 2 (SN 2).** Les activités couvertes par le soutien de niveau 2 sont les suivantes :
- i) Les services de soutien de niveau 2 permettent de fournir les évaluations et les corrections d'échec de l'application associées à un appel de soutien.
 - ii) L'élimination d'une condition d'erreur dans une application logicielle, qui a une incidence sur l'opérabilité d'un système de production.

- iii) Les services de soutien de niveau 2 couvrent la totalité du codage, des tests, du contrôle des changements, de la distribution logicielle, de la consignation, de la réexécution du travail et de la récupération de dossiers nécessaires pour régler la condition d'erreur.
- iv) La reconfiguration du système (y compris la configuration LAN).
- v) Les diagnostics pour le dépannage des Anomalies.
- vi) Les Mises à jour logicielles.

Les services de soutien de niveau 2 de Novatek comprennent ce qui suit :

- i) Assistance immédiate au soutien de niveau 1 (Service d'assistance).
- ii) Assistance offerte au niveau 1 pour la hiérarchisation des problèmes (Dossiers d'incident).
- iii) Priorité et soutien immédiat dans les cas d'échec de l'application.
- iv) Reprise après échec de l'application à la suite de pannes.
- v) Résolution aux échecs des tâches.
- vi) Résolution des problèmes du système de production.
- vii) Correction des données erronées, du remplissage de données et des problèmes de flux.
- viii) Rétroaction et rapport d'état au niveau 1 jusqu'à la résolution du problème et à la clôture du dossier.
- ix) Utilisation d'outils de collecte des données et de surveillance pour colliger de l'information sur les anomalies au niveau de l'application.
- x) Analyse de l'information sur les anomalies au niveau de l'application et analyse des causes fondamentales.
- xi) Dissémination de l'information afin de prévenir les problèmes et d'assurer un soutien efficace au client.
- xii) Discussion et examen avec les développeurs de l'application, le personnel des opérations sur la conception du système et les fournisseurs tiers sur les mises à jour futures, les changements et les normes de qualité.
- xiii) Coordination de la résolution des problèmes avec le Service d'assistance, la Gestion opérationnelle et les partenaires de service.
- xiv) Recommandations techniques dans le cadre des négociations visant les améliorations à la technologie et au service.

Malgré tout ce qui, dans les présentes, pourrait laisser entendre le contraire, les services de soutien de base de niveau 2 offerts par Novatek ne comprennent pas ce qui suit :

- i) Les Mises à jour et Mises à jour logicielles.
- ii) La maintenance adaptative, c'est-à-dire les activités visant à adapter le système aux environnements opérationnels ayant été modifiés.
- iii) La maintenance pour l'amélioration, c'est-à-dire les activités visant à l'optimisation du code du système.

Les services de soutien de base de niveau 2 offerts par Novatek peuvent être élargis par des services additionnels à la demande du Client, moyennant des frais supplémentaires. Les services de soutien améliorés sont assujettis à la Demande de changement et aux frais de service appropriés. Les services de soutien de base de niveau 2 offerts par Novatek peuvent inclure, entre autres, les suivants :

- i) Les Mises à jour ou Mises à jour logicielles.
- ii) La maintenance adaptative, c'est-à-dire l'activité visant à adapter le système aux environnements opérationnels modifiés.
- iii) La maintenance pour l'amélioration, c'est-à-dire les activités visant à l'optimisation logicielle du système pour les environnements de travail courants du système (p. ex. l'optimisation des codes de script, la configuration du système, la logique des algorithmes, etc.).
- iv) Les tests d'acceptation usine (TAU).
- v) L'installation, la mise à jour et la mise à jour de l'équipement chez le client.
- vi) L'installation, la mise à jour et la mise à jour du logiciel chez le client.
- vii) La mise en service du système.
- viii) Les tests d'acceptation sur le site (TAS).
- ix) La maintenance pour l'amélioration.
- x) La maintenance corrective.
- xi) La formation sur l'exploitation et la maintenance.

6.6. **Services de soutien de niveau 3 (SN 3)**. Les activités couvertes par le soutien de niveau 3 sont les suivantes :

- i) Les services de soutien de niveau 3 comprennent les tâches nécessaires pour que les fonctionnalités du Service demeurent conformes. Novatek, de manière indépendante ou en réponse à une escalade

transmise par le soutien de niveau 2, fournira des Solutions de rechange ou des Mises à jour pour les Services de manière à assurer la restauration et le fonctionnement d'un ou de plusieurs Services.

- ii) Des diagnostics techniques sur les Anomalies.
- iii) Des Solutions de rechange intérimaires.
- iv) La génération de Mises à jour logicielles.

Les services de soutien de niveau 3 offerts par Novatek comprennent ce qui suit :

- i) La soumission de Dossiers d'incidents pour les Anomalies décelées pendant la maintenance périodique, y compris les recommandations de Novatek ou les Mises à jour à installer.
- ii) Un service de conseils et d'explications relatif au Service, y compris un service de consultation téléphonique (pendant les Heures d'ouverture seulement).
- iii) Pour certaines solutions, aider la personne désignée par le Client à déterminer l'état d'une opération et à traiter tout problème courant.
- iv) À la suite de la soumission d'un Dossier d'incident, la prestation d'un Processus de correction des Anomalies.
- v) Le déploiement de Mises à jour.
- vi) Lorsque les Mises à jour ne sont pas incluses dans les ententes conclues, Novatek fournira les détails fonctionnels et techniques ainsi que les devis au Client, concernant ces Mises à jour, le cas échéant.
- vii) Tout autre type d'assistance de nature générale quant à l'utilisation des Services et pouvant être demandée par le Client.

Malgré tout ce qui, dans les présentes, pourrait laisser entendre le contraire, les services de soutien ne comprennent pas ce qui suit :

- i) Un service de conseils et d'explications aux utilisateurs du Service qui n'ont pas suivi le niveau approprié de formation ou qui n'ont pas pris connaissance de la Documentation (y compris la FAQ, les notes techniques, la description du produit et tous les autres documents d'information fournis par Novatek) et les modifications qui y sont apportées de temps à autre.
- ii) Le ou les services de configuration ou de personnalisation après l'installation pour le Service, hors de la fonctionnalité convenue de la solution, à moins que ces services de configuration ou de personnalisation n'aient été fournis et payés conformément à l'Entente ou autrement convenus par Novatek.
- iii) Les services requis ou demandés en raison de problèmes survenus dans les systèmes internes du Client, y compris les Anomalies décelées dans l'interface entre Novatek et les systèmes du Client, où l'Anomalie est causée par la non-conformité du système du Client avec les spécifications dont il avait été convenu entre les parties.
- iv) Les problèmes découlant de l'utilisation inappropriée du Service.
- v) Les exigences de configuration résultant de l'ajout, par le Client, de nouveaux éléments réseau, d'interfaces, d'applications, etc.

- 6.7. **Composants de tiers.** Malgré tout ce qui, dans les présentes, pourrait laisser entendre le contraire, Rogers n'assume aucune responsabilité quant à l'approvisionnement de tout type de biens provenant d'un tiers ou de quiconque pendant le processus de prestation, et Rogers ne sera pas responsable de quelque dommage que ce soit ni de quelque Anomalie que ce soit dans l'éventualité du non-fonctionnement de biens fournis par des tiers.

Toute garantie quant aux biens mentionnés ci-dessus doit être donnée par le tiers applicable, et Rogers, de son côté, fournira au Client le même service que celui offert également par le tiers.

- 6.8. **Accès au système de signalement des Anomalies.** Novatek mettra à la disposition du client l'accès à distance au Système de signalement des Anomalies afin de lui permettre de suivre l'avancement de la soumission des Anomalies.

- 6.9. **Mises à jour logicielles et Périodes d'interruption planifiées.** Dans la mesure du possible, les Solutions de rechange et les Mises à jour seront installées à distance par Novatek au moyen d'une connexion par RPV ou par protocole SSH.

Sous réserve de ce qui précède, Novatek fera ce qui suit :

- i) Consulter régulièrement le Client relativement aux Mises à jour prévues pour le Service.
- ii) Informer promptement le Client trois (3) jours ouvrables avant chaque Mise à jour prévue pour le Service, car cette Mise à jour aura vraisemblablement un effet opérationnel sur le réseau du Client qui devra

réserver une Période d'interruption planifiée hors des Heures d'ouverture afin de minimiser les perturbations du service.

- iii) Novatek fournira, avec cette information, toute documentation à jour, y compris les notes techniques précisant la nature de la modification de l'adaptation ou de l'amélioration dans la Mise à jour prévue, ainsi que les étapes nécessaires (s'il en est) que devra suivre le client.
- iv) Travailler avec le Client afin que toutes les Mises à jour prévues soient testées de manière appropriée avant leur implantation dans le réseau du Client.
- v) Ne pas implanter de Mises à jour prévues dans le réseau du Client jusqu'à ce que les étapes suivantes soient terminées et qu'un moment et un processus soient convenus avec le Client pour l'implantation de cette Mise à jour.
- vi) Veiller à appliquer une condition de retour à la version précédente pour chaque Mise à jour non réussie.
- vii) Effectuer un test de production avec le Client après chaque Mise à jour réussie.

- 6.10. **Mises à jour logicielles et Périodes d'interruption non planifiées.** Les Mises à jour logicielles et les Périodes d'interruption planifiées ne s'appliquent pas aux Périodes d'interruption non planifiées lorsqu'une ou plusieurs Mises à jour urgentes sont requises à des fins de sécurité ou pour restaurer le service à la suite d'une Anomalie de niveau 1 ou de niveau 2. Dans ces cas, une Solution de rechange ou une Mise à jour non planifiées seront appliquées par Novatek afin de permettre le fonctionnement satisfaisant du Service.

Novatek fournira dès un possible un avis relatif à la nécessité d'une Période d'interruption non planifiée et fera tous les efforts pour assurer que cette Période d'interruption non planifiée se produise pendant les heures où le trafic est faible afin de minimiser les perturbations pour le réseau et le service.

Novatek comprend que les données sont précieuses. Il existe toujours une possibilité de perte de données pendant le service et, dans certains cas, ces données risquent d'être effacées, non récupérables ou reformatées pendant le service. C'est pourquoi le Client convient et reconnaît que, malgré tout ce qui, dans les présentes, pourrait laisser entendre le contraire, la sauvegarde de la totalité des données existantes, du Logiciel et/ou des programmes du Service, ainsi que la décision d'effacer ou non ces données du Service avant de recevoir les Services, relèvent de sa seule responsabilité. Malgré tout ce qui, dans les présentes, pourrait laisser entendre le contraire, Rogers n'est pas responsable de la perte, de la récupération ou de la compromission de données, du Logiciel ou de programmes, ou de la perte de l'utilisation d'un produit ou d'autre équipement découlant des Services. Le Client déclare, garantit et convient qu'aucun des Appareils utilisant les Services ne contient ni ne contiendra de fichiers ou de données de nature illégale.

Si un service est nécessaire en raison de la défaillance de composantes qui ne font pas partie des Services livrés ou en raison de dommages causés par l'utilisation abusive, la mauvaise utilisation ou une cause externe, Rogers se réserve le droit de laisser les Services au Client sans fournir de service et de tenir le Client responsable des frais de diagnostic indiqués.

Malgré tout ce qui, dans les présentes, pourrait laisser entendre le contraire, Rogers ne sera pas responsable des dommages causés aux Services pendant le processus de service qui découlent de modifications ou de réparations non autorisées et/ou de remplacements non effectués par Rogers. En cas de dommages, Rogers consultera le Client pour obtenir son autorisation quant aux coûts supplémentaires nécessaires pour effectuer le service, même si les Services sont couverts par la garantie ou par les ONS. Si le Client refuse d'accorder son autorisation, Rogers n'effectuera pas la réparation des Services du Client et les laissera dans leur état endommagé, sans obligation de réparation.

- 6.11. **Ordre de priorité des Anomalies.** Un ordre de priorité sera attribué à chaque anomalie, soit : critique, majeure, mineure, requête.

Le niveau de gravité accordé par Novatek détermine le degré de priorité de l'Anomalie, les blocs de temps cible du Processus de correction des Anomalies et les procédures relatives aux recours hiérarchiques. Novatek, agissant de bonne foi et faisant preuve d'un jugement raisonnable, attribuera la classification de gravité initiale de l'Anomalie au Dossier d'incident dans le Système de signalement des Anomalies.

Les niveaux de gravité des Anomalies sont décrits ci-dessous, selon la nature de l'Anomalie :

- i) **Critique** : Le réseau ou l'environnement existant est en panne, ou des répercussions critiques touchent les activités opérationnelles du Client. Des ressources à temps plein seront assignées par le Client et par Novatek à la résolution de la situation.

- ii) **Important** : L'exploitation d'un réseau ou d'un environnement existant est gravement dégradée, ou des aspects importants des activités opérationnelles du Client subissent des répercussions négatives en raison de la performance non acceptable d'un réseau ou d'un environnement. Des ressources à temps plein, pendant les Heures d'ouverture, seront assignées par le Client et par Novatek à la résolution de la situation.
- iii) **Mineur** : La performance opérationnelle du réseau ou de l'environnement est affaiblie, bien que la majorité des activités opérationnelles demeurent fonctionnelles. Tant le Client que Novatek ont la volonté d'assigner des ressources pendant les Heures d'ouverture à la restauration du service jusqu'à des niveaux satisfaisants.
- iv) **Requête** : De l'information est requise sur les capacités, l'installation ou la configuration du produit TASSTA. Les répercussions sur les activités opérationnelles du Client sont minimales, voire nulles. Tant le Client que Novatek ont la volonté d'assigner des ressources pendant les Heures d'ouverture afin de fournir de l'information ou d'offrir de l'assistance.

6.12. **Délai de réponse cible.** Le délai de réponse est la période débutant au moment où une Anomalie a été soumise par le Client dans le Système de signalement des Anomalies et se terminant lorsqu'un ingénieur du soutien communique avec le client concernant le problème signalé dans l'Anomalie.

Le tableau suivant décrit les objectifs de Novatek en ce qui a trait à la réponse aux anomalies soumises, fondées sur la gravité de l'anomalie.

Dans certains cas, le niveau de gravité attribué à une Anomalie peut être rajusté pour correspondre aux niveaux de priorité de l'Anomalie établis ci-dessus.

Tableau 2 : Délai de réponse cible

Service de soutien logiciel	Couverture du Soutien technique	Délai de réponse de l'objectif pour une anomalie dont le niveau de gravité est Critique ou Important	Délai de réponse de l'objectif pour une anomalie dont le niveau de gravité est Mineur ou Requête
De base	Conformément à l'article 6 – Objectifs de niveau de service	Réponse dans les 8 heures ouvrables	Réponse le jour ouvrable suivant
Amélioré	ENS améliorée, disponibilité sous réserve d'une entente additionnelle	Réponse dans les 4 heures	Réponse le même jour ouvrable

Les périodes ci-dessus ne s'appliquent pas aux circonstances suivantes :

- i) L'accès à distance n'est pas disponible.
- ii) L'accès sur place est obligatoire.
- iii) Des facteurs externes, comme les problèmes liés au réseau du Client.
- iv) Le Client ne s'est pas conformé à la procédure d'entrée des Anomalies décrite à l'article 5.
- v) Dans les cas où Novatek doit attendre un événement précis afin de recueillir certaines données non disponibles dans le système, ou dans le cas où le Client doit fournir à Novatek des données qui ne sont pas immédiatement utilisables.
- vi) Les blocs de temps cibles pour Novatek font tous référence au moment où l'Anomalie a été entrée comme étant « ouverte ».

6.13. **Procédures d'escalade.** Si, de l'avis du Client, les progrès ne sont pas adéquats ou la qualité du service offert par Novatek n'est pas satisfaisante, le Client est invité à procéder à une escalade au niveau de gestion approprié en faisant une demande à cet égard au gestionnaire responsable du Service d'assistance. Veuillez consulter, pour ce qui est de l'Anomalie, les niveaux de gravité (présentés ci-dessus), l'état (présenté ci-dessus) et les délais de réponse dans le document associé à la gravité de l'Anomalie.

6.14. **Période précédant une escalade.** Le tableau ci-dessous présente le moment où une anomalie de niveau « Critique » ou « Important » peut faire l'objet d'une escalade à la suite de l'échéance de la période de correction de l'Anomalie.

Tableau 3 : Période précédant une escalade

Durée écoulée	Critique	Important	Mineur	Requête
---------------	----------	-----------	--------	---------

4 heures	Équipe de soutien technique (copie du message au chef du soutien technique)			
12 heures	Chef du soutien technique (copie du message au directeur général)	Équipe de soutien technique (copie du message au chef du soutien technique)	Alerte pour l'équipe de soutien technique	
24 heures	Directeur général	Chef du soutien technique (copie du message au directeur général)	Alerte pour l'équipe de soutien technique (copie du message au chef du soutien technique)	Alerte pour l'équipe de soutien technique
48 heures	Directeur général	Alerte pour le directeur général	Alerte pour l'équipe de soutien technique (copie du message au chef du soutien technique)	Alerte pour l'équipe de soutien technique (copie du message au chef du soutien technique)
72 heures	Directeur général	Alerte pour le directeur général	Chef du service technique	Chef du service technique

Niveau de gravité « Critique » : la période précédant un recours hiérarchique est mesurée en heures civiles, soit 24 heures par jour, 7 jours par semaine. Les périodes précédant une escalade dont les niveaux de gravité sont de 2, 3 et 4 correspondent à des heures civiles. Les anomalies de niveau « Critique » ou « Important » ne doivent faire l'objet d'une escalade que lorsqu'il est évident que les parties sont incapables de s'entendre sur le processus ou sur la date de résolution de ces Anomalies. Tous les blocs de temps font référence au moment où l'Anomalie a été entrée comme étant « ouverte ».

7. **Modalités relatives au Produit.**

- 7.1. **Résiliation.** La résiliation du Service par le Client entre en vigueur en date de la dernière journée du cycle de facturation du Client; ce dernier sera responsable de régler tous Frais en souffrance liés au Service qui sont engendrés jusqu'à cette date.
- 7.2. **Appareils.** Tous les Appareils achetés auprès de Rogers sont couverts uniquement par la garantie originale du fabricant de l'Équipement. Si le Client en fait la demande, l'équipe des ventes de Rogers lui fournira les renseignements à jour concernant la garantie de l'Équipement. Le risque de perte ou de dommage à l'égard de tout Appareil sera transféré au Client dès la réception de l'Appareil aux locaux du Client. Le titre de propriété de tout Appareil acheté au prix courant chez Rogers ou par l'entremise d'un financement via le programme de financement d'appareil de Rogers sera transféré au Client dès la réception de l'Appareil aux locaux du Client. Le Client reconnaît que les droits à l'égard des marques de commerce, des noms commerciaux, des droits d'auteur et des brevets, ainsi que les autres droits de propriété intellectuelle liés aux Appareils ne lui seront pas transférés.
- 7.3. **Arrondissement et tarification des données.** Les tarifs facturés réellement pour l'utilisation de données peuvent différer de ceux qui sont mentionnés en raison, notamment, des calculs d'arrondissement, de la durée minimum des messages et des profils d'utilisation. Le Client convient qu'en cas de litige concernant le volume de données transmis à l'aide d'une carte SIM au cours d'une période donnée, le volume de ces données transmises sera calculé par les systèmes de Rogers et sera vérifié à l'aide des dossiers détaillés des appels provenant de ces systèmes. Le Client reconnaît que l'utilisation normale des Services est composée d'appels de service et de localisation par GPS sur une période de 8 heures, 7 jours par semaine, et que cette utilisation ne comprend pas l'utilisation d'un grand volume de données ou de transferts de fichiers média volumineux.
- 7.4. **Protocoles/transmission de données.** Les caractères de traitement du protocole de contrôle de transmission/protocole Internet s'ajouteront au volume de données dans le calcul de l'utilisation des données. La compression peut modifier le montant total porté à votre compte. L'application peut réexpédier des paquets de données pour assurer une transmission complète, et de tels paquets envoyés de nouveau seront facturés au Client. Les retransmissions par l'application seront comptées. Toutes les transmissions acheminées par la liaison hertzienne du Réseau sans-fil de Rogers ne sont pas comprises dans le nombre de paquets renvoyés par l'application, car l'utilisation journalisée est calculée dans le réseau une fois les retransmissions par voie hertzienne terminées. Tous les frais d'utilisation de données transmises par le

Réseau sans-fil de Rogers seront facturés au Client, y compris les publicités qui apparaissent sur le ou les Appareils du Client, peu importe si ces Appareils reçoivent effectivement l'information.

- 7.5. **Mise en commun de données.** Pour toutes les lignes payées par l'entreprise et activées dans le cadre du même forfait partagé, les données pour téléphones intelligents sont mises en commun. Le Client peut accéder au lot de données en payant des frais d'accès mensuels, en plus des frais d'utilisation excédentaire applicables.
- 7.6. **Arrondissement des interurbains.** Les appels interurbains au Canada, aux États-Unis et à l'international seront facturés par tranches de soixante (60) secondes, arrondies à la minute supérieure pour chaque appel.
- 7.7. **Fonctions supplémentaires :** D'autres précisions concernant les services et d'autres forfaits et options que le Client peut acheter auprès de Rogers se retrouvent à l'adresse www.rogers.com/affaires, sous réserve de certaines exigences d'admissibilité. Le rabais du Client, le cas échéant, ne s'applique pas à ces forfaits additionnels et options.
- 7.8. **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 (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.

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 du Client, des Services, des Services de tiers 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.

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.

- 7.9. **Limites à la responsabilité de Rogers relative à la prestation obligatoire de services d'urgence.** Le présent article s'applique uniquement à la prestation obligatoire de services d'urgence. Aux fins de la présente disposition, le terme « Client » désigne le Client et ses utilisateurs finaux. En ce qui a trait à la prestation obligatoire de services d'urgence, Rogers n'est pas responsable à l'égard de ce qui suit :
- i) toute diffamation ou toute atteinte aux droits d'auteur inhérents au matériel ou aux messages transmis par l'intermédiaire du Réseau sans-fil de Rogers à partir de la propriété du Client ou de ses locaux ou enregistrés à partir de l'Équipement du Client ou de l'Équipement de Rogers;
 - ii) tous dommages causés par les actes du Client ou par tout défaut, par toute négligence ou par toute omission de sa part dans l'utilisation ou la manipulation de l'équipement fourni par Rogers;
 - iii) tous dommages causés par toute transmission illégale, de quelque façon que ce soit, de matériel ou de messages par l'intermédiaire du Réseau sans-fil de Rogers au nom du Client;
 - iv) tout acte, toute omission ou toute négligence de la part d'autres entreprises ou systèmes de télécommunications lorsque leurs installations sont utilisées aux fins d'établir une connexion à partir ou en direction des installations et de l'Équipement du Client.

De plus, à l'exception des cas de négligence de la part de Rogers entraînant des blessures, la mort ou des dommages à la propriété du Client ou à ses locaux, la responsabilité de Rogers pour cause de négligence relative à la prestation obligatoire de services d'urgence se limite à un montant de 20 \$ ou à trois fois le montant (s'il y a lieu) auquel le Client aurait autrement droit à titre de remboursement pour la prestation de services défectueux en vertu de l'Entente, selon le montant le plus élevé. Toutefois, la responsabilité de Rogers n'est pas limitée par le présent article en cas de faute délibérée, de négligence grossière ou de

conduite anticoncurrentielle de la part de Rogers ou en cas de rupture de contrat résultant d'une négligence grossière de Rogers.

- 7.10. **Absence de 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.

DE PLUS, DANS LA MESURE PERMISE PAR LA LOI, ROGERS NE DONNE AUCUNE GARANTIE À L'ÉGARD DU RENDEMENT, DE LA DISPONIBILITÉ, DE L'UTILISATION SANS INTERRUPTION DE L'INTERNET OU DU FONCTIONNEMENT SANS INTERRUPTION DE L'INTERNET, OU DE LA CONNEXION DU CLIENT À L'INTERNET. ROGERS NE GARANTIT PAS QUE LES DONNÉES OU LES FICHIERS ENVOYÉS PAR LE CLIENT OU ENVOYÉS À CELUI-CI (PAR COURRIEL OU AUTREMENT) SERONT TRANSMIS, TRANSMIS SANS CORRUPTION OU TRANSMIS DANS UN DÉLAI RAISONNABLE.