

Le présent document énonce les dispositions relatives aux produits et/ou services de Collaboration d'affaires fournis par Rogers Communications Canada Inc. (« **Rogers** ») en vertu d'une entente Rogers service Affaires (l'« **Entente** »). Les modalités applicables énoncées ci-dessous font partie intégrante de l'Entente. Tous les termes comportant une majuscule initiale, qui sont utilisés aux présentes, mais qui n'y sont pas définis, ont la signification qui leur est attribuée dans l'Entente.

En cliquant sur les liens ci-dessous, vous serez redirigé vers les termes qui sont pertinents pour chaque produit ou service nommé.

[En Anglais](#)

[Rogers Unisson™](#)

[SaaS](#)

[Services Ginger](#)

[Services Appuyer pour parler](#)

Rogers Unisson

La présente Annexe établit les modalités relatives l'abonnement du Client Services décrits aux présentes et offerts par Rogers Communications Canada Inc. (« **Rogers** »). De plus amples renseignements sur ceux-ci sont donnés dans la Soumission. La présente Annexe est une annexe qui fait partie intégrante de l'Entente Rogers pour Affaires (l'« **Entente** ») conclue avec Rogers par le Client. 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. Les expressions clés qui sont utilisées aux présentes, mais qui n'y sont pas définies, ont le sens qui leur est attribué 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 « Adaptateur téléphonique analogique (ATA) » — s'entend d'un appareil sur site qui prend en charge la connexion d'un seul appareil analogique (FXS) aux services Unisson sur le réseau IP du Client.
 - 1.2 « Aucun défaut constaté » — s'entend d'une situation où Rogers n'est pas en mesure d'isoler la faille au moyen de son système de gestion des réseaux et qu'après avoir déployé des efforts raisonnables, elle ne trouve aucune preuve d'une interruption de service.
 - 1.3 « Autocommutateur privé » s'entend d'un système de commutation réel ou virtuel (IP) qui dessert un organisme privé et regroupe les lignes réseau ou les circuits et offre une intercommunication entre un grand nombre de postes téléphoniques au sein de l'organisme.
 - 1.4 « Centre de prise d'appels pour la sécurité du public (CPASP) » — s'entend d'un centre de communication où l'on répond aux appels 9-1-1 et où l'on transfère ces appels au fournisseur de services d'urgence approprié.
 - 1.5 « E9-1-1 » — s'entend du service d'urgence 9-1-1 évolué qui fournit des renseignements sur l'emplacement plus précis dans le cas des appels d'urgence effectués à partir de téléphones sans fil. Les téléphonistes du service d'urgence E9-1-1 qui sont équipés des systèmes nécessaires obtiennent le numéro de téléphone de la personne qui effectue l'appel et les coordonnées géographiques de l'emplacement où se trouve approximativement la personne qui effectue l'appel.
 - 1.6 « Emplacement inscrit » — s'entend, pour tout Client abonné au service Unisson, de l'adresse, du numéro d'unité, de la ville, de la province et du code postal de l'emplacement où cet abonné Client utilise le service Unisson.
 - 1.7 « Entretien prévu » — s'entend de tous les travaux d'entretien effectués sur le Réseau de base de Rogers ou sur des appareils ou installations connectés au Réseau de base de Rogers, ou encore sur les Composantes de base Unisson. Les clients seront avisés au moins 5 jours avant tout entretien prévu affectant les services. Les travaux d'entretien prévu sont effectués pendant la fenêtre d'entretien standard, soit du lundi au dimanche de 00 h 01 à 6 h, heure locale.
 - i) Le Client ne sera pas avisé à l'avance des travaux d'entretien prévu si ces travaux n'affecteront vraisemblablement pas les services ou qu'il s'agit de travaux sur les réseaux Internet/câblés de Rogers.
 - ii) Si des correctifs doivent être apportés pour corriger une faille affectant les services ou pour éliminer la possibilité d'une telle faille, le Client en sera avisé dans la mesure du possible en déployant des efforts raisonnables.
 - 1.8 « Hors service » — s'entend d'une situation où l'emplacement d'un Client est incapable de traiter les appels ou d'accéder au RTPC, auquel cas un état « Hors service » est consigné dans le dossier d'incident. Un état Hors service peut être soit déclaré automatiquement par le système de signalement des dérangements de Rogers, soit déclaré manuellement par un technicien de Rogers suivant la confirmation d'une panne signalée par le Client.
 - 1.9 « Incident de gravité » — s'entend d'une défaillance des Composantes de base Unisson qui empêche 50 % ou plus des abonnés au service Unisson du Client de faire ou recevoir des appels ou d'accéder au RTPC.
 - 1.10 « Internationaux » — s'entend du trafic de la transmission de la voix, par l'intermédiaire des services sans-fil ou filaires, dont le point de destination est un pays autre que le Canada ou les États-Unis.

- 1.11 « Jour ouvrable » — s'entend du lundi au vendredi, inclusivement, à l'exception des jours fériés en vigueur dans la province de l'Ontario.
- 1.12 « Messagerie vocale de groupe » — s'entend d'une boîte de réception de la messagerie vocale pour vos numéros de téléphone servant à la fonction Aide vocale et à la fonction Recherche de lignes, que se partagent les membres de votre équipe, de sorte que tous puissent y accéder.
- 1.13 « Nord-américains » — s'entend du trafic de la transmission de la voix, par l'intermédiaire des services sans-fil, dont le point de destination et/ou le point de départ sont les États-Unis, et du trafic de la transmission de la voix, par l'intermédiaire des services filaires, dont le point de destination est les États-Unis.
- 1.14 « Numéro de sélection directe à l'arrivée (SDA) » — s'entend d'un numéro de téléphone unique permettant de communiquer directement du RTPC vers un point de réception.
- 1.15 « Numéro SDA servant à la fonction Aide vocale » — s'entend d'un numéro de téléphone de sélection directe à l'arrivée qui ne sert qu'aux appels entrants pour la fonction Aide vocale Unisson. La fonction Aide vocale Unisson est une fonction de réponse entièrement automatisée qui fait entendre un message de salutation professionnel à la personne qui effectue un appel et achemine son appel vers le bon destinataire.
- 1.16 « Numéro SDA servant à la fonction Deux numéros » — s'entend d'un numéro de téléphone de sélection directe à l'arrivée qui peut être utilisé à la fois pour les appels entrants et les appels sortants. La fonction Deux numéros permet aux utilisateurs d'appareils sans fil et de téléphones hybrides Unisson d'avoir à la fois un numéro de téléphone filaire traditionnel et un numéro de téléphone sans fil pour acheminer les appels au même appareil sans fil. Le numéro servant à la fonction Deux numéros peut provenir de toute province canadienne, tant qu'il se trouve dans une région desservie par les services sans-fil de Rogers, et il peut inclure des numéros de téléphone déjà en service fournis par un opérateur tiers qui peuvent être transférés à l'environnement Unisson.
- 1.17 « Numéro SDA servant à la fonction Recherche de lignes » — s'entend d'un numéro de téléphone de sélection directe à l'arrivée qui ne sert qu'aux appels entrants pour le service de Recherche de lignes Unisson. Le service Recherche de lignes transfère les appels entrants d'un membre d'un groupe à l'autre, c'est-à-dire que les téléphones de tous les membres du groupe visés par le service sonnent en même temps ou dans un ordre établi par le Client.
- 1.18 « Réseau câblé » — s'entend d'une connectivité à large bande offerte par câble qui est équivalente à une connectivité Internet.
- 1.19 « Réseau de base » — s'entend du réseau de base de Rogers. Ceci comprend toute l'infrastructure de réseau entre l'équipement périphérique.
- 1.20 « Réseau de téléphonie filaire de Rogers » — s'entend des installations de transmission par fibre ou par câble appartenant à Rogers lorsque des services locaux (RTPC) sont offerts.
- 1.21 « Réseau sans-fil de Rogers » — s'entend des installations de transmission sans fil appartenant à Rogers.
- 1.22 « ROE » — s'entend du réseau optique Ethernet.
- 1.23 « RTPC » — s'entend du réseau téléphonique public commuté.
- 1.24 « Site » — s'entend d'un lieu géographique où sont fournis l'un ou plusieurs des Services du Client.
- 1.25 « Téléphone logiciel d'Unisson » — s'entend d'une application téléphonique logicielle qui peut être utilisée sur des versions prises en charge des systèmes d'exploitation Windows et MAC, ainsi que sur des versions prises en charge de systèmes d'exploitation mobile, notamment Android et iPhone/iPad IOS.
- 1.26 « Téléphonie Affaires sans fil » — s'entend d'un modem sans fil qui se connecte au Réseau sans-fil de Rogers et qui prend en charge la connexion d'un seul appareil téléphonique analogique.
- 1.27 « Temps de panne acceptable » — s'entend d'une absence de Disponibilité du service attribuable à des événements de type « Hors service » découlant de l'une ou l'autre des situations suivantes :
- i) Toute interruption ou dégradation du service sur les points d'accès au réseau du Client qui connectent le ou les Emplacements du Client au Réseau de base, que ces points d'accès soient fournis par Rogers ou par un tiers. Tout problème d'accès au réseau est couvert par l'Entente ou les Ententes de niveau de service applicables, le cas échéant, conclues entre le Client et le fournisseur d'accès au

réseau concerné, et dépasse donc la portée de l'Engagement relatif à la disponibilité du service Unisson.

- ii) Les retards du Client, incluant, sans toutefois s'y limiter : (i) les actes ou omissions du Client, de ses mandataires ou de ses fournisseurs; (ii) les commandes inexactes ou incomplètes, ou encore les changements aux commandes déjà acceptées; (iii) l'indisponibilité ou les défaillances du CPE et/ou des installations nécessaires pour installer les Services; ou (iv) l'extension du point de démarcation du circuit d'accès par le Client sans l'approbation de Rogers;
- iii) Un cas de force majeure, tel qu'il est défini dans l'Entente;
- iv) Le défaut important du Client de respecter ses obligations telles qu'elles sont définies dans l'Entente, notamment son défaut de payer les montants en souffrance exigibles; les suspensions de commande attribuables à l'évaluation du crédit du Client;
- v) Pendant les travaux d'Entretien prévu;
- vi) Les problèmes résolus par la conclusion « Aucun défaut constaté »;
- vii) Les pannes d'une durée de moins de 60 secondes;
- viii) Les délais attribuables au retard du Client à répondre aux demandes de Rogers visant à obtenir de l'aide pour la réparation d'une panne;
- ix) Une défaillance de l'équipement appartenant au Client et entretenu par celui-ci dans ses locaux, au-delà du dispositif de démarcation de la compagnie de téléphone ou de la prise intelligente;
- x) Des défaillances du matériel, du système d'exploitation ou des applications, ou des atteintes à la sécurité sur des composantes de réseau local ou de réseau longue portée, sur des serveurs ou sur des postes de travail n'ayant pas été configurés par Rogers;
- xi) Des défaillances ou des atteintes à la sécurité attribuables à une mauvaise utilisation, à un mauvais traitement ou à des dommages aux appareils par les employés du Client ou par une tierce partie;
- xii) Des défaillances ou des atteintes à la sécurité attribuables au déplacement du matériel par le Client ou une tierce partie, à des perturbations de l'alimentation électrique ou à une utilisation anormale;
- xiii) Des défaillances ou des atteintes à la sécurité attribuables à une modification apportée à la configuration, au système d'exploitation, aux logiciels ou au matériel d'un appareil par le Client ou une tierce partie;
- xiv) Des défaillances ou des atteintes à la sécurité attribuables à une défektivité non documentée du matériel, du système d'exploitation, des logiciels ou à toute autre défektivité non documentée du fabricant;
- xv) Des défaillances ou des atteintes à la sécurité attribuables à des défektivités du matériel, du système d'exploitation, des logiciels ou à toute autre défektivité ayant été documentée par le fabricant après l'implantation du service par Rogers;
- xvi) Les pannes de service découlant de pannes des tours de télécommunications sans fil dans une région précise;
- xvii) Des problèmes de couverture sans-fil ou de congestion sur les réseaux dans une région ou un bâtiment donné ou en itinérance en dehors du réseau sans-fil de base de Rogers; ou
- xviii) Des pannes de service ou une dégradation des services attribuables aux appareils sans fil.

2. **Description.** La présente Description porte spécifiquement sur les services Unisson fournis par Rogers au Client. Le service Unisson Rogers est un système d'autocommutateur privé infonuagique mis en place dans le Réseau sans-fil de Rogers qui permet de transmettre des services vocaux à des téléphones IP, à des téléphones logiciels et à des terminaux sans fil sur des réseaux filaires et sans-fil. Le service Unisson Rogers regroupe la téléphonie sur IP, l'intégration d'applications en mode natif pour les appareils sans fil, la prise en charge de la messagerie et l'accès au RTPC dans un seul abonnement dont le prix est établi par utilisateur. Au fur et à mesure que les services Unisson évolueront, Rogers y ajoutera de nouvelles caractéristiques et fonctionnalités et en modifiera d'autres pour l'usage du Client. Si ces caractéristiques et fonctionnalités nouvelles ou modifiées sont essentielles à l'expérience du Client relativement aux services Unisson, Rogers fournira au Client une version mise à jour de l'Annexe établissant les modalités de ces caractéristiques et fonctionnalités.

Le service Unisson Rogers est constitué des éléments suivants :

- 2.1 **Abonnements des utilisateurs.** Pour répondre aux différents besoins organisationnels et par type d'utilisateurs, l'accès aux services Unisson Rogers peut être configuré pour des utilisateurs de services mobiles seulement, pour des utilisateurs ayant un travail de bureau et pour ceux qui se trouvent entre ces deux groupes. Le Client s'abonne au service Unisson Rogers, pour lequel il paie des frais de service

mensuels par ligne/utilisateur, et il choisit un type d'utilisateurs du service Unisson Rogers par abonné en fonction des besoins individuels. Le service comprend les types d'utilisateurs suivants :

- i) L'utilisateur des services mobiles – cet abonnement donne à un seul utilisateur le droit d'accéder aux services Unisson Rogers au moyen d'un seul appareil sans fil activé dans le cadre d'un forfait sans-fil de Rogers approuvé, y compris la Téléphonie Affaires sans fil.
- ii) L'utilisateur des services hybrides – cet abonnement donne à un seul utilisateur le droit d'accéder aux services Unisson Rogers au moyen d'au plus 5 appareils fournis ou approuvés par Rogers, selon la combinaison suivante :
 - a) L'un des appareils de l'utilisateur des services hybrides doit être un appareil sans fil activé dans le cadre d'un forfait sans-fil de Rogers approuvé. L'utilisateur doit également détenir un abonnement valide d'utilisateur des services mobiles d'Unisson Rogers. Il y a seulement un appareil sans fil qui est pris en charge par abonnement aux services hybrides.
 - b) L'un des appareils de l'utilisateur des services hybrides peut être un Téléphone IP fourni ou approuvé par Rogers, un Adaptateur téléphonique analogique fourni par Rogers ou un appareil fourni par Rogers dans le cadre du forfait Téléphonie Affaires sans fil. Il y a seulement un Téléphone IP qui est pris en charge par abonnement aux services hybrides.
 - c) Jusqu'à 3 Téléphones logiciels d'Unisson Rogers installés sur des tablettes, des ordinateurs portatifs ou des ordinateurs de bureau approuvés.
- iii) L'utilisateur des services pour bureaux – cet abonnement donne à un seul utilisateur le droit d'accéder aux services Unisson Rogers au moyen d'un seul Téléphone IP fourni ou approuvé par Rogers ou d'un Adaptateur téléphonique analogique fourni par Rogers. L'abonnement de l'utilisateur des services pour bureaux lui donne également le droit d'accéder aux services Unisson Rogers au moyen de jusqu'à 3 Téléphones logiciels d'Unisson installés sur un système d'exploitation mobile, un système d'exploitation de tablette, un ordinateur portatif ou un ordinateur de bureau approuvé.
- iv) L'utilisateur de Service de téléphone logiciel seulement – cet abonnement donne à un seul utilisateur le droit d'accéder aux services Unisson Rogers au moyen de jusqu'à trois Téléphones logiciels d'Unisson installés sur un système d'exploitation mobile, un système d'exploitation de tablette, un ordinateur portatif ou un ordinateur de bureau approuvé.

Les types d'utilisateurs des services mobiles et des services hybrides d'Unisson Rogers permettent au Client d'utiliser des fonctions comme la fonction Aide vocale, la fonction Recherche de lignes, la fonction Messagerie vocale à courriel et la Sonnerie simultanée, et d'utiliser un numéro de téléphone servant à la fonction Deux numéros pour les appels entrants et sortants.

2.2 **Prise en charge des appareils.** L'accès aux services Unisson Rogers est offert au moyen des types d'appareils suivants, conformément aux types de forfaits applicables présentés ci-dessus. La marque et le modèle des appareils approuvés peuvent être modifiés par Rogers, sans préavis au Client, pour autant que les appareils d'Unisson Rogers visés du Client continuent d'être pris en charge jusqu'à la fin de la Durée de l'entente en cours, sous réserve des exigences minimales du système d'exploitation.

- i) les appareils sans fil activés dans le cadre d'un forfait sans-fil de Rogers approuvé;
- ii) si l'accès au portail Web d'Unisson Rogers n'est pas requis, un téléphone en vedette approuvé, à condition que le Client utilise le téléphone en vedette seulement pour le contrôle des appels;
- iii) les Téléphones IP et unités de conférence fournis par Rogers ou par le Client qui ont été certifiés et approuvés aux fins d'utilisation par Rogers;
- iv) les Adaptateurs téléphoniques analogiques (ATA) fournis par Rogers qui procurent un port FXS afin de permettre la connexion d'un appareil analogique approuvé aux services Unisson;
- v) le Téléphone logiciel d'Unisson;
- vi) l'appareil visé par le forfait Téléphonie Affaires sans fil.

2.3 **Contrôle des appels.** Les services Unisson prévoient tous les services de contrôle des appels dans le cadre de l'abonnement mensuel aux services. Les caractéristiques relatives au contrôle des appels de l'utilisateur individuel varieront selon le type d'abonnement. Le Client peut obtenir, sur demande, une liste à jour des caractéristiques prises en charge par Unisson Rogers.

2.4 **Messagerie vocale.** Pour tous les types d'utilisateurs du service Unisson Rogers, la capacité de stockage comprend 60 messages par utilisateur, d'une durée maximale de 5 minutes par message. Les caractéristiques de messagerie évoluées comprises dans les services sans-fil de Rogers sous-jacents sont

également offertes à l'utilisateur. Les messages vocaux seront conservés pendant 45 jours, après quoi ils seront automatiquement supprimés.

Le Client peut également obtenir un service Messagerie vocale de groupe avec la fonction Aide vocale et la fonction Recherche de lignes.

Pour tous les types d'utilisateurs du service Unisson Rogers, la prise en charge comprend la conversion de messages vocaux au moyen de la fonction Messagerie vocale à courriel, laquelle fonction permet de transmettre automatiquement des messages vocaux en pièces jointes (fichiers .wav) à l'adresse de courriel de l'utilisateur, tel qu'elle a été entrée dans la base de données relative au service Unisson Rogers. Les utilisateurs des services mobiles ayant le forfait sans-fil approprié peuvent également recevoir des messages vocaux dans le cadre des services Unisson Rogers qui ont été transmis comme messages textes dans leur appareil sans fil.

2.5 **Accès au RTPC.** Le service Unisson Rogers comprend un accès au réseau téléphonique public commuté (RTPC) pour tous les types d'utilisateurs, sous réserve de la disponibilité du service en vertu de la réglementation du CRTC, comme suit :

- i) Les services pour les abonnés aux services mobiles et aux services hybrides d'Unisson sont offerts dans la zone de couverture du Réseau sans-fil de Rogers, ainsi que dans les zones de couverture étendue et d'itinérance de Rogers, sous réserve de certaines restrictions liées aux caractéristiques, et sous réserve des frais supplémentaires ou des limites d'utilisation associés à ces zones.
- ii) Les services pour les abonnés aux services pour bureaux d'Unisson et les abonnés au Service de téléphone logiciel seulement sont offerts dans la zone de couverture du Réseau de téléphonie filaire de Rogers.

Le Client peut obtenir, sur demande, des précisions concernant la zone de couverture du Réseau sans-fil de Rogers, la Couverture étendue et la zone de couverture du Réseau de téléphonie filaire de Rogers actuelles.

Rogers ne peut fournir qu'un accès au RTPC par abonné aux services Unisson; toutefois, la disponibilité d'accès simultanés au RTPC dépend de la largeur de la bande passante que le Client a prévue relativement à ses connexions réseau pour l'accès au RTPC. Dans le cadre des discussions relatives à la conception, Rogers et le Client conviendront des détails concernant l'accès au RTPC approprié et des exigences relatives à la bande passante connexe.

2.6 **Numéros de sélection directe à l'arrivée (SDA).** Chaque abonnement aux services Unisson comprend au moins un numéro de sélection directe à l'arrivée (SDA) unique. Ce numéro permet aux appelants du RTPC de communiquer directement avec les utilisateurs individuels des services Unisson. Chaque utilisateur doit se voir attribuer un numéro SDA, même s'il utilise la composition de numéros de poste.

Les numéros SAD sont attribués aux abonnés aux services Unisson comme suit :

- i) Les abonnés aux services mobiles et aux services hybrides obtiendront chacun au plus 4 numéros SAD, qui leur seront attribués comme suit :
 - a) un numéro SDA principal – c'est le numéro de sans-fil de Rogers de l'utilisateur, que Rogers fournira ou transférera à l'environnement Unisson après le changement de fournisseur;
 - b) un numéro SDA servant à la fonction Deux numéros (si nécessaire);
 - c) un numéro SDA servant à la fonction Aide vocale (si nécessaire);
 - d) un numéro SDA servant à la fonction Recherche de lignes (si nécessaire).
- ii) Les abonnés aux services pour bureaux et les abonnés au Service de téléphone logiciel seulement obtiendront chacun un (1) numéro SAD, qui leur sera attribué comme suit :
 - e) un numéro SDA principal – c'est le numéro de téléphone filaire de Rogers de l'utilisateur, que Rogers fournira ou transférera à l'environnement Unisson après le changement de fournisseur.

2.7 **Appels interurbains.** Tous les abonnements aux services Unisson comprennent un accès aux services interurbains sans-fil et aux services interurbains filaires, aux tarifs indiqués dans la Soumission. Si le forfait Unisson d'un Client comprend les appels illimités partout au Canada, sans frais supplémentaires, ces appels illimités seront offerts par Rogers conformément aux modalités indiquées dans la section II ci-après.

- 2.8 **Service d'urgence 9-1-1.** Le service Unisson Rogers comprend l'accès au service d'urgence 9-1-1 pour tous les abonnés, conformément aux paragraphes ci-dessous :
- i) Les utilisateurs des services mobiles d'Unisson auront accès par défaut au service d'urgence 9-1-1 évolué (E9-1-1) de Rogers lorsqu'ils seront sur le réseau cellulaire. Si les appareils sans fil se connectent par l'intermédiaire d'un réseau Wi-Fi, l'accès au service d'urgence 9-1-1 sera fourni en conformité avec la réglementation du CRTC relative aux services nomades VoIP.
 - ii) Les utilisateurs des services hybrides d'Unisson pourront accéder au service d'urgence 9-1-1 par différents modes d'accès, selon le type d'appareil :
 - a) Les appareils sans fil et les appareils visés par le forfait Téléphonie Affaires sans fil pourront accéder par défaut au service d'urgence 9-1-1 évolué sans-fil lorsqu'ils seront utilisés sur le réseau cellulaire. Si les appareils sans fil se connectent par l'intermédiaire d'un réseau Wi-Fi, l'accès au service d'urgence 9-1-1 de base sera fourni en conformité avec la réglementation du CRTC.
 - b) Chaque application pour Téléphone logiciel d'Unisson installée sur un PC/Mac ou en tant qu'application mobile ou application pour tablettes est associée à une adresse qui est enregistrée au moment de la mise en service et qui peut être mise à jour par l'administrateur de système désigné du Client ou par l'utilisateur final autorisé. L'adresse la plus à jour fournie par le Client qui est associée à un Téléphone logiciel d'Unisson sera communiquée à la personne qui prend les appels au service d'urgence 9-1-1 si un appel est logé à ce service à partir d'un tel appareil.
 - c) Chaque Téléphone IP est associé à une adresse qui est enregistrée au moment de la mise en service et qui peut être mise à jour par l'administrateur de système désigné du Client ou l'utilisateur final autorisé. L'adresse la plus à jour fournie par le Client qui est associée à un Téléphone IP sera communiquée à la personne qui prend les appels au service d'urgence 9-1-1 si un appel est logé à ce service à partir d'un Téléphone IP.
 - iii) Les utilisateurs des services pour bureaux d'Unisson pourront accéder au service d'urgence 9-1-1 par différents modes d'accès, selon le type d'appareil :
 - d) Chaque Téléphone IP est associé à une adresse qui est enregistrée au moment de la mise en service et qui peut être mise à jour par l'administrateur de système désigné du Client ou l'utilisateur final autorisé. L'adresse la plus à jour fournie par le Client qui est associée à un Téléphone IP sera communiquée à la personne qui prend les appels au service d'urgence 9-1-1 si un appel est logé à ce service à partir d'un Téléphone IP.
 - e) Chaque application pour Téléphone logiciel d'Unisson installée sur un PC/Mac ou en tant qu'application mobile ou application pour tablettes est associée à une adresse qui est enregistrée au moment de la mise en service et qui peut être mise à jour par l'administrateur de système désigné du Client ou par l'utilisateur final autorisé. L'adresse la plus à jour fournie par le Client qui est associée au Téléphone logiciel sera communiquée à la personne qui prend les appels au service d'urgence 9-1-1 si un appel est logé à ce service.
 - iv) Utilisateurs du Service de téléphone logiciel seulement d'Unisson
 - f) Chaque application pour Téléphone logiciel d'Unisson installée sur un PC/Mac ou en tant qu'application mobile ou application pour tablettes est associée à une adresse qui est enregistrée au moment de la mise en service et qui peut être mise à jour par l'administrateur de système désigné du Client ou par l'utilisateur final autorisé. L'adresse la plus à jour fournie par le Client qui est associée au Téléphone logiciel sera communiquée à la personne qui prend les appels au service d'urgence 9-1-1 si un appel est logé à ce service.

- 2.9 **Connectivité au réseau.** Pour accéder aux services Unisson, les abonnés aux services hybrides, aux services pour bureaux et au Service de téléphone logiciel seulement qui utilisent des Téléphones IP, des Adaptateurs téléphoniques analogiques (ATA) ou des Téléphones logiciels d'Unisson sur un appareil fixe auront besoin d'une connectivité au réseau de données fournie par le Client. Le service Unisson soutient divers types d'accès aux données, notamment :
- i) l'Ethernet par le réseau de fibre optique de Rogers (fourni aux termes des modalités d'une Annexe distincte);
 - ii) les services offerts par Rogers Cable (fournis aux termes des modalités d'une Annexe distincte);
 - iii) une connectivité Internet – fournie par Rogers (aux termes des modalités d'une Annexe distincte) ou par un tiers fournisseur de services Internet (dans lequel cas le Client et ce tiers fournisseur doivent conclure une entente directe relativement à la prestation de ces services);

- iv) un réseau de données mobiles pour le Téléphone logiciel d'Unisson sur tablette ou sur téléphone sans fil – fourni par Rogers (aux termes des modalités d'une Annexe distincte) ou par un tiers fournisseur de services sans-fil (dans lequel cas le Client et ce tiers fournisseur doivent conclure une entente directe relativement à la prestation de ces services).

Chaque voie téléphonique attribuée dans le cadre du service Unisson consommera 127 Kb de bande passante. Les calculs relatifs à la bande passante requise doivent tenir compte du fait que les appels effectués entre les utilisateurs internes du Client prendront deux voies téléphoniques pendant la durée de l'appel.

Chaque Site du Client doit avoir au moins une connectivité Internet afin d'être en mesure de communiquer avec le portail Web d'Unisson. Cette connectivité Internet doit fournir un accès à l'administration du système et appuyer les exigences de gestion de l'appareil Unisson qui ne peuvent être consultées que par l'intermédiaire du portail Web Unisson.

Le Client doit également fournir un environnement de réseau local qui puisse prendre le trafic de la transmission de la voix en plus du trafic de la transmission de données.

2.10 **Administration du système.**

- i) Le Client aura accès à des fonctionnalités qu'il pourra administrer lui-même au moyen du portail Web sécurisé d'Unisson. Il y a deux niveaux d'accès administrateur :
 - a) L'administration du système – ce niveau donne aux administrateurs du Client désignés accès à des caractéristiques au niveau du système ainsi qu'à des caractéristiques pour tous les utilisateurs finaux.
 - b) L'administration par les utilisateurs finaux – ce niveau donne aux utilisateurs finaux un accès limité au portail ou à une application mobile libre-service pour des appareils iOS et Android, et ne leur permet de gérer que les caractéristiques propres aux utilisateurs finaux.
- ii) Le Client est avisé que les comptes des utilisateurs des services Unisson ne peuvent être activés ou désactivés au moyen du portail Web d'Unisson. Les administrateurs de système désignés doivent communiquer avec le Service à la clientèle de Rogers pour ajouter des utilisateurs au service Unisson du Client ou en retirer.
- iii) Rogers ne saurait être tenue responsable de dommages, y compris la perte de profits, les économies perdues ou d'autres dommages accessoires ou indirects subis par le Client ou toute autre partie attribuables à l'utilisation, à la mauvaise utilisation ou à l'impossibilité d'utilisation du portail Web d'Unisson, que Rogers ou l'un de ses représentants autorisés ait été avisé ou non de la possibilité de tels dommages.

2.11 **Soutien.** Le service Unisson Rogers est un service géré, et Rogers est responsable de l'exploitation et de la maintenance de la plateforme de base d'Unisson, y compris des applications voix, de la connectivité au RTPC et au réseau central, des applications mobiles d'Unisson et du portail Web d'Unisson. Ceci inclut l'ensemble de l'Équipement de Rogers et des logiciels connexes, lesquels seront pris en charge par Rogers lorsque le Client détiendra un abonnement mensuel valide au service Unisson Rogers.

Rogers fera ce qui suit :

- i) rechercher des pannes, établir des diagnostics et résoudre les incidents reportés dans la plateforme de base d'Unisson;
- ii) effectuer la maintenance du matériel ou les mises à niveau requises pour la plateforme de base d'Unisson;
- iii) effectuer les mises à niveau de logiciel requises sur la plateforme de base d'Unisson;
- iv) gérer l'utilisation de la capacité et effectuer les mises à niveau requises.

3. **Modalités relative.**

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

- i) cinquante pour cent (50 %) des frais mensuels moyens pour le(s) Service(s) résilié(s) (tels qu'ils sont calculés au cours des trois mois précédents) multiplié par le nombre de mois restants dans la Durée de l'entente à compter de la date d'entrée en vigueur de la résiliation;
- ii) tous les frais que Rogers doit continuer de payer à des tierces parties pour le reste de la Durée de l'entente applicable en raison de la résiliation anticipée des Services applicables et qui excèdent le montant de la sous-section (i) ci-dessus; et
- iii) un montant forfaitaire représentant la valeur restante amortie des frais d'installation ou des frais ponctuels associés aux Services résiliés ayant été cédés ou offerts à rabais par Rogers en échange de l'engagement du Client pour la Durée de l'entente applicable à de tels Services.

Le Client doit soit retourner à Rogers tout l'Équipement de Rogers associé aux Services, soit payer à Rogers la juste valeur marchande de cet Équipement de Rogers.

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

3.2 **Engagement minimal.** La tarification relative aux services Unisson, comme elle est indiquée dans la Soumission, est établie selon un engagement minimal d'abonnements facturables aux services Unisson. Le Client peut augmenter ou diminuer le nombre d'abonnements aux services Unisson qu'il achète de Rogers pendant la Durée de l'entente relative aux services Unisson, mais si le nombre d'abonnements diminue au point d'être inférieur à tout engagement minimal indiqué dans la Soumission, cela pourrait entraîner une modification de la tarification des abonnements aux services Unisson ou une indemnité de résiliation par anticipation dont le montant sera fixé par Rogers.

3.3 **Frais.**

- i) Les services Unisson sont facturés mensuellement par utilisateur abonné. La facturation relative aux services Unisson commence dès que le compte d'un nouvel utilisateur est activé dans le cadre des Services, et des frais mensuels seront calculés au pro rata pour le premier mois partiel de la prestation des services.
- ii) Les frais mensuels relatifs aux frais d'abonnement aux services Unisson seront fixés pour la Durée de l'entente prévue dans la Soumission. Le tarif par abonnement établi dans la Soumission sera appliqué à tous les abonnements ajoutés pendant la Durée de l'entente initiale.
- iii) Le prix pour l'équipement additionnel fourni par Rogers et nécessaire dans le cadre des services Unisson sera établi dans une Soumission.
- iv) Les utilisateurs des services mobiles et des services hybrides d'Unisson se voient imputer des frais pour leur temps d'antenne lorsqu'ils utilisent leur appareil sans fil de Rogers, aux termes des modalités de leur abonnement à la carte de tarifs sans-fil de Rogers.
- v) Tous les appels et messages entrants reçus au numéro de téléphone servant à la fonction Deux numéros associé au téléphone sans fil principal seront déduits des crédits de temps d'antenne et de messagerie compris dans le forfait sans-fil de l'abonné, et aucuns frais d'appels interurbains ne s'appliqueront. Si l'utilisateur dépasse les crédits du forfait, les frais d'utilisation excédentaire et/ou les frais sans fil d'utilisation à la pièce en vigueur s'appliqueront. Tous les appels et les messages sortants à des numéros non canadiens seront facturés selon les tarifs mentionnés dans le forfait sans-fil de l'utilisateur ou les tarifs sans-fil en vigueur pour les appels interurbains à la pièce.
- vi) Tous les appels entrants reçus aux numéros de téléphone servant à la fonction Aide vocale et à la fonction Recherche de lignes compteront dans les minutes de renvoi d'appel. L'abonnement du Client aux services Unisson peut comprendre un nombre fixe de minutes de renvoi d'appel partout au Canada, en plus du nombre normal de minutes de renvoi d'appel prévu dans le forfait sans-fil de l'utilisateur. Si l'utilisateur dépasse ses crédits de minutes de renvoi d'appel, des frais d'utilisation excédentaire pourraient s'appliquer.
- vii) Les Services professionnels relatifs à l'activation du service Unisson sont facturables comme frais uniques de mise en application fondés sur un énoncé des travaux convenu qui fera partie du contrat relatif au service Unisson conclu entre le Client et Rogers. Le Client accepte de participer à l'élaboration et à la conclusion d'une entente relative à l'énoncé des travaux, au besoin.
- viii) Le Client peut choisir de fournir ses propres téléphones IP, pourvu que ceux-ci aient été certifiés et approuvés par Rogers aux fins d'utilisation sur la plateforme d'Unisson. Le Client doit communiquer son intention d'utiliser les téléphones IP qu'il aura fournis avant que le processus d'intégration à la plateforme d'Unisson soit entamé. Rogers ne sera pas tenue responsable du mauvais fonctionnement des services Unisson relativement à des téléphones IP fournis par le Client.

- ix) Les frais uniques de mise en service du service Unisson relativement au déploiement initial du service Unisson du Client comprennent les frais relatifs à la mise en place de téléphones IP/d'ATA fournis par Rogers dans des sites du Client situés à l'intérieur d'une grande région urbaine et comptant un minimum de 10 abonnés Unisson actifs. Rogers peut mettre en place des téléphones IP/ATA fournis par Rogers dans des sites du Client qui comptent moins de 10 abonnés Unisson actifs moyennant des frais uniques additionnels relatifs aux Services professionnels, tel qu'il est indiqué dans la Soumission. Des frais de déplacement peuvent également s'appliquer pour les déploiements sur place dans des sites du Client qui sont situés à l'extérieur d'une grande région urbaine.
- x) Tout déploiement sur place de téléphones IP/d'ATA demandé après le déploiement initial du service Unisson peut être exécuté par Rogers comme activité facturable supplémentaire des Services professionnels.
- xi) Rogers n'effectuera pas d'installation sur place de téléphones IP/d'ATA dans des emplacements non commerciaux — c.-à-d., un emplacement de bureau à domicile.
- xii) Le Client est responsable de l'installation qu'il effectue lui-même de tout appareil fourni par le Client conformément aux lignes directrices fournies par Rogers. Rogers peut également effectuer l'installation des téléphones IP fournis par le Client moyennant des frais uniques additionnels relatifs aux Services professionnels, tel qu'il est indiqué dans la Soumission. Des frais de déplacement peuvent également s'appliquer pour les déploiements sur place dans des sites du Client qui sont situés à l'extérieur d'une grande région urbaine.
- xiii) Si le Client décide d'installer lui-même les téléphones IP ou les ATA fournis par Rogers ou les téléphones IP fournis par le Client, il doit communiquer avec Rogers pour planifier la dernière série d'opérations à distance relatives à la mise en activation. Rogers ne sera pas tenue responsable du mauvais fonctionnement des services Unisson relativement aux appareils installés par le Client. Si le Client ne communique pas avec Rogers ou si Rogers n'est pas en mesure de communiquer avec le Client dans les 2 jours ouvrables après la livraison des téléphones IP/ATA sur le site du Client, Rogers commencera à facturer, relativement aux services Unisson, pour le nombre convenu d'abonnés aux services Unisson.
- xiv) Les téléphones IP que le Client a achetés auprès de Rogers pour les utiliser avec les services Unisson peuvent être achetés directement par le Client, moyennant des frais uniques payables à Rogers, ou ces Téléphones IP peuvent être financés par l'intermédiaire de Rogers, dans lequel cas le Client et Rogers concluront une convention de financement d'appareils de Rogers qui énonce les modalités de ce financement. Le Client est avisé qu'un seul appareil par abonné individuel aux services Unisson peut être financé par l'intermédiaire de Rogers.
- xv) Les Adaptateurs téléphoniques analogiques (ATA) que le Client a achetés auprès de Rogers pour les utiliser avec les services Unisson doivent être achetés directement par le Client, moyennant des frais uniques payables à Rogers.
- xvi) Les routeurs et/ou commutateurs d'alimentation par Ethernet (commutateurs POE) que le Client a achetés auprès de Rogers pour les utiliser avec les services Unisson doivent être achetés directement par le Client, moyennant des frais uniques payables à Rogers.
- xvii) Rogers effectuera, sans frais supplémentaires, une installation de base de routeurs/commutateurs POE achetés auprès de Rogers dans des sites du Client qui comptent un minimum de 10 abonnés Unisson actifs et qui sont situés à l'intérieur d'une grande région urbaine.
- xviii) Les frais d'installation des routeurs/commutateurs POE achetés auprès de Rogers et installés dans des sites du Client qui comptent moins de 10 abonnés Unisson actifs seront payables en tant que frais uniques, tel qu'il est indiqué dans la Soumission. Des frais de déplacement peuvent également s'appliquer pour les déploiements sur place dans des sites du Client qui sont situés à l'extérieur d'une grande région urbaine.
- xix) Les responsabilités du Client à l'égard du déploiement de routeurs/commutateurs POE seront stipulées dans l'énoncé des travaux devant être signé par les parties.
- xx) Si le Client est connecté aux services Unisson par l'intermédiaire du réseau de base Ethernet de Rogers, il peut opter pour le contrôle et l'entretien par Rogers des routeurs/commutateurs POE fournis par Rogers aux fins d'utilisation dans le cadre des services Unisson. Dans une telle éventualité, le Client doit acheter le Cisco SmartNet comme il est indiqué dans la Soumission, pour la Durée de l'entente à l'égard de tous routeurs/commutateurs POE achetés auprès de Rogers aux fins d'utilisation avec les services Unisson.

3.4 **Exigences en matière de connectivité au réseau.**

- i) Il incombe au Client de fournir un accès approprié à son réseau ainsi que la bande passante requise pour la prestation des services Unisson à tous les utilisateurs dans tous les emplacements, et de faire en sorte que cette bande passante soit ajustée en fonction des variations du nombre des utilisateurs des services Unisson Rogers. La connectivité au réseau et la bande passante fournies doivent être adaptées au volume de transmission de la voix et des données que le Client peut souhaiter soutenir. L'accès au réseau et la bande passante nécessaires pour que le Client puisse utiliser les services Unisson ne sont pas compris dans le prix des services Unisson, et Rogers doit établir un prix distinct à leur égard. La bande passante pour l'Internet ou les données requise pour les services Unisson est fonction de différents facteurs, y compris de l'accès requis au RTPC et des tendances en matière d'appels internes, et Rogers et le Client devront en convenir au cours des entretiens portant sur la conception.
- ii) Si le Client choisit de fournir les services Unisson dans des emplacements éloignés par l'entremise du réseau d'un tiers, le Client reconnaît et convient que Rogers ne peut pas être tenue responsable de toute panne ou défaillance des services Unisson attribuable au fonctionnement du réseau de ce tiers ou à des problèmes d'interconnexion avec le réseau d'un tel tiers.
- iii) Les Clients qui utilisent un service de téléphonie par Internet au moyen de leur réseau existant, que ce soit dans des lieux commerciaux ou résidentiels, doivent fournir la bande passante appropriée pour les chemins d'appel simultanés requis et s'assurer que tous les ports nécessaires sont ouverts dans les pare-feu afin de permettre le trafic SIP.
- iv) Chaque Site du Client doit au moins avoir une connectivité Internet suffisante pour se connecter au portail Web Unisson. Cette connectivité Internet est requise afin de fournir un accès à l'administration du système et afin de soutenir les exigences de gestion de l'appareil Unisson, lesquelles ne peuvent être consultées que par l'intermédiaire du portail Web Unisson.
- v) Si le Client choisit d'accéder aux services Unisson ou de les fournir sur un réseau Internet public, il reconnaît et convient que Rogers ne peut pas être tenue responsable de toute panne ou défaillance des services Unisson causée par des problèmes de fonctionnement d'un tel réseau public.
- vi) Le Client doit avoir accès à des données mobiles ou disposer d'une connexion Internet Wi-Fi pour accéder à l'application de téléphonie mobile ou de téléphonie logicielle pour tablette d'Unisson et à l'application mobile ou libre-service pour tablette.

3.5 **Numéros de téléphone.**

- i) Rogers ne peut garantir la disponibilité d'un numéro de téléphone avant la mise en service du numéro de téléphone visé. Rogers ne pourra être tenue responsable à l'égard des réclamations, poursuites, demandes, pertes ou dommages associés à la publicité, à la publication, à la distribution ou à toute autre utilisation d'un numéro de téléphone avant ou après la mise en service du numéro de téléphone.
- ii) Rogers se réserve le droit de changer des numéros de téléphone attribués au Client si un tel changement est exigé par l'Administrateur de la numérotation canadienne, à savoir l'organisme qui régit l'attribution des numéros de téléphone au Canada. Rogers accepte de donner un préavis raisonnable de tout changement de numéros de téléphone exigé, sauf si des circonstances échappant à sa volonté l'empêchent de donner un tel préavis dans un délai raisonnable.
- iii) Sur demande de résilier les services Unisson, le Client peut transférer tous numéros de téléphone (y compris les numéros connexes servant à la fonction Aide vocale ou à la fonction Recherche de lignes) associés aux services Unisson à un autre fournisseur de services de télécommunication, à condition que ces numéros de téléphone soient actifs avec Rogers. S'il est mis fin aux services Unisson Rogers auxquels est abonné le Client sans que le Client n'ait demandé de transférer les numéros de téléphone connexes à un nouveau service de Rogers ou à un autre fournisseur de services, le Client reconnaît qu'il renonce aux numéros et que ceux-ci pourront être redistribués et qu'ils ne seront plus réservés à l'usage du Client.
- iv) Si le Client annule son principal abonnement aux services sans-fil qui est associé aux services Unisson, tous les autres numéros de téléphone servant à la fonction Aide vocale, à la fonction Recherche de lignes et à la fonction Deux numéros qui sont associés à l'abonnement principal du Client aux services sans-fil seront également annulés.

3.6 **Appels interurbains.** Au moment d'effectuer un appel interurbain en utilisant les services Unisson pour les Téléphones IP pour bureaux ou les Téléphones logiciels, les modalités suivantes s'appliqueront :

- i) Les services d'interurbain de Rogers permettent les appels interurbains sortants qui proviennent d'une ligne terrestre (services pour bureaux ou Téléphones logiciels d'Unisson).

- ii) Les services d'interurbain illimités offerts au Canada sont inclus dans tous les forfaits de services Unisson pour les Téléphones IP pour bureaux ou les Téléphones logiciels. Les tarifs à la minute pour les services d'interurbain nord-américains et internationaux sont les tarifs internationaux réguliers de Rogers, à moins de mention contraire dans la Soumission.
- iii) Les tarifs des services d'interurbain offerts au Client sont conditionnels à ce que la répartition du trafic mensuel ne soit : (i) pas plus de 5 % des minutes totales d'appels qui ont comme point de départ ou d'arrivée les indicatifs régionaux (« IR ») 306/709, 819, 867, 705, 807, 418i ou tout autre indicatif régional qui pourrait éventuellement résulter d'une nouvelle numérotation de ceux-ci; et (ii) pas plus de 2 % du trafic du territoire continental des É.-U. ayant pour point de départ ou d'arrivée l'Alaska et/ou Hawaii. Si la répartition du trafic outrepassé les limites fixées, les Parties acceptent que le trafic excédentaire soit facturé au tarif de 0,25 \$ la minute.
- iv) En cas de revente de services d'interurbain par le Client sans le consentement de Rogers, celle-ci se réserve le droit de facturer des tarifs supplémentaires de 0,25 \$ la minute pour tous les appels acheminés par réseau mobile, cellulaire ou numérique et à toute autre destination non géographique à l'étranger.
- v) Le Client peut choisir de recevoir de Rogers différents relevés détaillés sur les appels qui fournissent des renseignements sur ses services interurbains. S'il y a divergence entre ces relevés et la facture de Rogers, les renseignements qui figurent sur la facture ont préséance.
- vi) S'il y a divergence entre le sommaire de facturation en ligne et la facture du Client, les frais qui figurent sur la facture du Client ont préséance. Rogers ne saurait être tenue responsable de dommages, y compris la perte de profits, les économies perdues ou d'autres dommages accessoires ou indirects subis par le Client ou toute autre partie attribuables à l'utilisation, à la mauvaise utilisation ou à l'impossibilité d'utilisation du portail de facturation en ligne, que Rogers ou l'un de ses représentants autorisés ait été avisé ou non de la possibilité de tels dommages.

Au moment d'effectuer un appel à partir d'une ligne sans fil offerte dans le cadre des services mobiles ou des services hybrides d'Unisson, les modalités suivantes s'appliqueront :

- i) Les utilisateurs des services mobiles et des services hybrides d'Unisson devront payer des frais d'itinérance et des frais d'interurbains nord-américains et internationaux conformément aux modalités du forfait sans-fil de Rogers en vigueur choisi par le Client.

3.7 **Les Solutions de systèmes téléphoniques multilignes (MLTS).** La façon dont les solutions de systèmes téléphoniques multilignes (MLTS), aussi connues sous le nom d'autocommutateurs privés ou de systèmes de communication d'entreprise, sont mises en œuvre peut avoir une incidence sur le Client et son accès aux fournisseurs de services d'urgence. Le Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes (CRTC) a publié des meilleures pratiques à l'intention des propriétaires, des exploitants, des fournisseurs et/ou des revendeurs de MLTS. Ces pratiques, qui seront mises à jour de temps à autre, figurent sur le site web du CRTC, à crtc.gc.ca/fra/phone/911/multi.htm. Les modalités d'utilisation du Client exigent que ce dernier respecte toutes les obligations concernant les MLTS et les meilleures exemplaires connexes.

3.8 **Restrictions relatives au service d'urgence 9-1-1 et responsabilités du Client.** Service d'urgence 9-1-1 : Étant donné le caractère particulier des appels effectués au moyen du service Unisson Rogers, les appels d'urgence au service 9-1-1 pourraient être traités différemment que ceux qui sont effectués par l'intermédiaire des services sans-fil ou des services téléphoniques vocaux filaires traditionnels. Les dispositions suivantes décrivent les différences et les limites relatives aux appels d'urgence au service 9-1-1; vous reconnaissez par les présentes et comprenez les différences qui existent entre les appels d'urgence au service 9-1-1 effectués par l'intermédiaire des services téléphoniques traditionnels et ceux qui sont effectués dans votre compte Unisson Rogers, qui sont décrites ci-dessous.

- i) Pour les appels logés au moyen d'un Téléphone logiciel d'Unisson, les services Unisson Rogers doivent être connectés à Internet (soit au moyen d'Ethernet, des services Wi-Fi ou du réseau de données pour appareil cellulaire) pour qu'il soit possible d'effectuer ou de recevoir des appels du service d'urgence 9-1-1. Un utilisateur des services Unisson Rogers doit également être connecté à son compte Unisson Rogers avec le bon nom d'utilisateur et le bon mot de passe afin d'effectuer ou de recevoir un appel du service d'urgence 9-1-1.
- ii) Lorsqu'un Client effectue un appel d'urgence au service 9-1-1, les services Unisson Rogers acheminent l'appel à un centre d'appel tiers spécialisé qui traite les appels d'urgence. Le centre d'appels d'urgence confirmera verbalement l'emplacement d'où l'abonné appelle, puis acheminera

l'appel au centre de prise d'appels pour la sécurité du public (« CPASP »). Si l'emplacement ne peut être confirmé verbalement, l'opérateur du service d'urgence 9-1-1 acheminera alors l'appel au centre de prise d'appels pour la sécurité du public (« CPASP ») correspondant à l'Emplacement inscrit indiqué dans le compte du Client pour cet abonné en particulier. Puisqu'un Client peut muter ses services Unisson Rogers entre plusieurs emplacements, et comme, pour des raisons d'ordre technique, les centres d'appel d'urgence peuvent ne pas disposer du nom du Client, de son emplacement ou de ses coordonnées, chaque fois que le Client fait un appel d'urgence au service 9-1-1, il doit être toujours prêt à fournir immédiatement ses coordonnées et son emplacement.

- iii) Le Client est responsable de fournir, de tenir à jour et de mettre à jour les bonnes coordonnées (y compris le nom de l'abonné, l'adresse où l'abonné utilisera les services Unisson Rogers et le numéro de téléphone de l'abonné) dans le compte de l'abonné chaque fois que ce dernier change l'Emplacement inscrit associé à un appareil. Si le Client n'indique pas correctement l'emplacement véritable où se trouvent ses abonnés, ou si les renseignements relatifs au compte ont été changés récemment ou si par ailleurs ils n'ont pas été mis à jour, les appels logés au service 9-1-1 pourraient ne pas être acheminés au bon centre d'intervention d'urgence. Rogers demandera proactivement que le Client confirme son Emplacement inscrit et reconnaisse ces restrictions relatives au service d'urgence 9-1-1 deux (2) fois par année.
- iv) Pour les appels logés au moyen d'un Téléphone logiciel d'Unisson, si le Client ne met pas à jour l'Emplacement inscrit de ses abonnés, les appels au service d'urgence 9-1-1 que ces abonnés effectuent avec les services Unisson Rogers pourraient être acheminés en fonction de l'Emplacement inscrit fourni antérieurement et, par conséquent, ces appels pourraient ne pas être acheminés au bon CPASP. De plus, vous devez mettre à jour l'Emplacement inscrit de chaque abonné afin de vous assurer que les bons renseignements sur l'emplacement soient transmis à la personne qui répond à l'appel logé au service d'urgence 9-1-1. Le Client peut mettre à jour votre Emplacement inscrit en tout temps en ouvrant une session dans votre compte en ligne. Pour les besoins du service d'urgence 9-1-1, le Client ne peut consigner qu'un seul Emplacement inscrit à la fois pour chaque ligne d'Unisson Rogers. Le Client accepte de fournir des données sur l'Emplacement inscrit véridiques, exactes, à jour et complètes à Rogers dans le cadre de la mise en service, et de les mettre à jour aussitôt que possible pour chaque abonné chaque fois qu'un abonné utilise les services Unisson Rogers à partir d'un nouvel emplacement. Si le Client fournit des données sur l'Emplacement inscrit qui sont fausses, inexactes, désuètes ou incomplètes ou que Rogers soupçonne l'être, Rogers a le droit de suspendre les Services ou d'y mettre fin et de refuser que les Services ou une partie de ceux-ci soient utilisés immédiatement ou à l'avenir. Toutefois, Rogers ne désactivera pas la fonction qui permet au Client d'effectuer un appel au service d'urgence 9-1-1 pendant la durée de suspension du service.
- v) Pour les appels logés au moyen d'un Téléphone logiciel d'Unisson, l'abonné ne doit pas mettre fin à un appel au numéro d'urgence 9-1-1 avant que son interlocuteur lui ait demandé de le faire, car ce dernier pourrait ne pas avoir le numéro ou les coordonnées de l'abonné. Si l'appel de l'abonné est coupé par mégarde, ce dernier doit rappeler immédiatement.
- vi) Pour des raisons d'ordre technique, notamment la congestion du réseau, il est possible qu'un appel d'urgence au service 9-1-1 effectué à l'aide des appels logés au moyen d'un Téléphone logiciel d'Unisson produise une tonalité d'occupation ou que le délai de réponse soit plus long que pour les appels traditionnels au service d'urgence 9-1-1.
- vii) Pour des raisons d'ordre technique, la fonction d'appels au service d'urgence 9-1-1 des services Unisson Rogers pourrait être désactivée ou tronquée, notamment dans les situations suivantes : une panne de service ou une défaillance technique de l'appareil à partir duquel il est possible d'accéder au service – si l'équipement d'accès au système du Client tombe en panne ou n'est pas correctement configuré; si, pour une raison quelconque, les services Unisson Rogers fournis au Client ne fonctionnent pas correctement, notamment en raison d'une panne d'électricité, d'une panne des services Unisson Rogers, d'une interruption ou d'un débranchement des Services en raison d'un problème lié au paiement du compte, d'une congestion du réseau ou d'Internet ou d'une panne de réseau ou d'Internet causée par une panne d'électricité ou une panne de réseau ou d'Internet; il est possible que le Client doive redémarrer ou reconfigurer l'équipement d'accès au système avant d'être en mesure d'utiliser les services Unisson Rogers, notamment le service d'urgence 9-1-1; si le Client change d'emplacement – si le Client déplace l'équipement d'accès au système à un endroit différent de celui qui est indiqué dans les renseignements liés à son compte ou par ailleurs inscrit dans le dossier de Rogers.

- viii) Si le Client n'est pas à l'aise avec les limites applicables aux appels d'urgence au service 9-1-1, Rogers lui recommande de ne pas souscrire aux services Unisson Rogers ou de prévoir un autre mode conventionnel permettant de joindre le service d'urgence 9-1-1. Rogers recommande au Client de conserver un service téléphonique de rechange pratique afin d'augmenter la fiabilité d'accès aux services d'urgence au cours de toute interruption de service.
- ix) Il incombe au Client d'informer, et ce dernier s'engage à informer, tout utilisateur actuel ou potentiel des services Unisson Rogers de la nature et des limites des appels d'urgence logés au service 9-1-1, tel qu'il est mentionné aux présentes. Rogers et ses fournisseurs de services se dégagent de toute responsabilité pour ce qui est de la conduite des CPASP et de tous les tiers intervenant dans la prestation des services d'intervention d'urgence. Rogers et ses fournisseurs de services n'exercent aucun contrôle sur les CPASP et, par conséquent, ils ne sont pas responsables s'il est impossible d'obtenir une réponse du service 9-1-1 en utilisant les services Unisson Rogers ni de la manière dont on répond aux appels au service d'urgence 9-1-1 ni de la manière dont ils sont traités. Rogers et ses fournisseurs de services font appel à des tierces parties pour que celles-ci les aident dans la prestation des services d'urgence 9-1-1, et ils se dégagent de toute responsabilité relativement aux actes de ces tierces parties commis dans le cadre de la prestation de ces services 9-1-1 ou relativement à leur omission d'agir. Ni Rogers ni ses fournisseurs de services, ses dirigeants ni ses employés ne sauraient être tenus responsables relativement à une réclamation présentée, un préjudice causé ou une perte subie (notamment les frais d'avocat) par suite de l'utilisation par le Client ou par un tiers utilisateur, ou au nom du Client ou du tiers utilisateur, de la fonction de composition du 9-1-1 de Rogers.
- x) Le Client renonce à présenter toute réclamation ou à tenter toute poursuite contre Rogers et ses fournisseurs de services, administrateurs, dirigeants, employés, filiales et ayants cause fondée sur la prestation des services d'urgence 9-1-1 de Rogers ou s'y rapportant, sauf si la réclamation ou la poursuite est fondée sur leur négligence grave, leur témérité ou leur inconduite volontaire.

3.9 **Utilisation des services sans-fil.**

- i) Pour être abonné à des services mobiles ou à des services hybrides, le Client doit être déjà abonné à des services sans-fil de Rogers payés par une entreprise.
- ii) Tous les frais d'utilisation de temps d'antenne, de messagerie, d'itinérance et de renvoi d'appels en excédent de ce que prévoit le forfait de services sans fil du Client alors en vigueur seront imputés au tarif d'utilisation excédentaire applicable mentionné dans le forfait de services sans-fil de Rogers que le Client a souscrit.

3.10 **Téléphones IP/Adaptateurs téléphoniques analogiques (ATA) fournis par Rogers – Soutien pour les appareils.**

- i) Pendant la durée initiale du service, des services de soutien limités prévoyant le remplacement de l'appareil seront fournis relativement à tout téléphone IP/ATA que Rogers fournit au Client. Les téléphones IP fournis par le Client ne sont pas admissibles aux services de soutien limités de Rogers prévoyant le remplacement de l'appareil.
- ii) Rogers expédiera un téléphone IP/ATA de remplacement dans un délai de 2 jours ouvrables dans les grandes régions urbaines si, après les recherches effectuées à la suite de la déclaration d'un problème par le Client, Rogers détermine que le remplacement du téléphone IP/de l'ATA est justifié.
- iii) Rogers communiquera au Client un numéro d'autorisation de retour de marchandises (ARM).
- iv) Le Client doit retourner le téléphone IP/l'ATA défectueux à Rogers et indiquer le numéro d'ARM dans son envoi. Si le Client ne retourne pas le téléphone IP/l'ATA défectueux dans les 10 jours ouvrables suivant la réception du téléphone IP/de l'ATA de remplacement, Rogers facturera au Client la valeur totale de l'appareil de remplacement.
- v) Si après avoir effectué des tests relativement à l'appareil retourné, Rogers juge que l'appareil fonctionne normalement, elle retournera le téléphone IP/l'ATA au Client et facturera à ce dernier la valeur totale de l'appareil de remplacement.
- vi) Si le Client a retourné par erreur un téléphone IP fourni par le Client, Rogers retournera le téléphone IP au Client et facturera à ce dernier la valeur totale de l'appareil de remplacement.

3.11 **Routeurs/commutateurs d'alimentation par Ethernet (commutateur POE) de Rogers.**

- i) Les commutateurs POE fournis par Rogers sont conçus exclusivement pour les services Unisson fournis aux abonnés. Le seul appareil pouvant être raccordé à un commutateur POE fourni par Rogers est un téléphone IP fourni ou approuvé par Rogers. Aucun autre appareil du Client ne peut être raccordé à des ports inoccupés d'un commutateur POE fourni par Rogers.

- ii) Le Client peut choisir de raccorder un ordinateur de bureau ou un ordinateur portable au deuxième port du téléphone IP fourni ou approuvé par Rogers. Dans ce cas, Rogers collaborera avec le Client pendant le déploiement initial afin de s'assurer que les conditions suivantes sont respectées:
 - a) S'assurer que les deux ports LAN sur le téléphone IP ont été activés;
 - b) Mettre en fonction le soutien par protocole LLDP sur le téléphone IP et sur le commutateur POE;
 - c) Mettre en fonction un VLAN voix sur le commutateur POE;
 - d) Ajouter un VLAN données (pour un ordinateur de bureau ou un ordinateur portable) assurant la liaison avec le téléphone IP et le réseau LAN du Client.
- iii) Le numéro d'identification pour le VLAN voix sera attribué par Rogers et ne pourra pas être modifié par le Client.
- iv) L'attribution d'adresses IP et de numéros d'identification pour le VLAN données sera coordonnée entre Rogers et le Client et intégrée dans le réseau du Client.
- v) Le commutateur POE fourni par Rogers sera doté d'un ou de plusieurs ports spécialisés permettant d'établir une connexion de niveau 2 avec l'appareil du Client (routeur/commutateur). Un tel port pourra fonctionner en mode accès ou en mode partagé. Si le mode partagé est choisi, seul le VLAN données pourra être utilisé.
- vi) Il incombe au Client de gérer l'attribution d'adresses IP pour les ordinateurs de bureau et les ordinateurs portables.
- vii) Il incombe au Client de faire ce qui suit :
 - a) Fournir un environnement propice à l'exploitation du ou des commutateurs POE, conformément aux recommandations du fabricant;
 - b) Fournir une source d'alimentation appropriée, y compris des systèmes d'alimentation ininterrompible et des parasurtenseurs;
 - c) Fournir des supports et des espaces pour le montage du ou des commutateurs POE;
 - d) Fournir des câbles UPD de catégorie 5 ou 6 pour relier le ou les commutateurs POE à chacun des téléphones IP fournis ou approuvés par Rogers;
 - e) Communiquer sans tarder tout changement prévu du LAN/WAN du Client susceptible d'avoir une incidence sur la fourniture du service;
 - f) Vérifier l'alimentation du ou des commutateurs POE conformément aux exigences de Rogers, y compris par un contrôle visuel des voyants DEL;
 - g) Vérifier que les câbles sont branchés conformément aux exigences de Rogers;
 - h) Fournir les autorisations requises en matière de sécurité et d'accès (notamment par des insignes, des mots de passe, des cartes d'accès (au stationnement ou à d'autres endroits) pour permettre au personnel autorisé, notamment au personnel de Rogers, de mener des activités de maintenance.

3.12 **Routeurs/commutateurs d'alimentation par Ethernet (commutateur POE) contrôlés par Rogers – Soutien pour les appareils.**

- i) Si la connexion du Client est opérée par l'entremise du réseau de base Ethernet de Rogers et que le Client a également déployé un routeur/commutateur POE fourni par Rogers, le Client peut opter pour le contrôle et l'entretien par Rogers des routeurs/commutateurs POE fournis par Rogers. Dans une telle éventualité, le Client doit acheter une couverture Cisco SmartNet pour la Durée de l'entente, comme il est indiqué dans la Soumission, à l'égard de tous les routeurs/commutateurs POE achetés auprès de Rogers aux fins d'utilisation avec les services Unisson.
- ii) Si Rogers fournit des services de contrôle des routeurs/commutateurs POE, Rogers déclenchera des alertes relativement au fonctionnement ou au non-fonctionnement de l'appareil.
- iii) Si Rogers fournit des services de contrôle, les renseignements suivants seront à la disposition des équipes de soutien technique de Rogers dans des situations de dépannage :
 - a) le fonctionnement ou le non-fonctionnement d'appareils reliés à des ports
 - b) l'utilisation de l'appareil
 - c) capacité utilisée
 - d) utilisation des ports
 - e) alertes relatives à des problèmes qui touchent l'UCT/la mémoire ou à d'autres éléments et qui peuvent avoir une incidence sur les services
- iv) Le Client doit savoir que la communication au Client de renseignements sur le réseau du Client et sur l'appareil de ce dernier n'est pas possible à l'heure actuelle.
- v) S'il survient un incident ou si le Client transmet une demande de service à Rogers, cette dernière :
 - f) effectuera des recherches relativement à l'incident;

- g) cerner le problème à l'origine de l'incident;
- h) dépêchera des techniciens en entretien sur place si cette mesure est justifiée par le résultat des recherches faites à distance;
- i) réparera le routeur/commutateur POE ou, au besoin, le remplacera.

3.13 **Routeurs/commutateurs d'alimentation par Ethernet (commutateur POE) non contrôlés par Rogers – Soutien pour les appareils**

- i) À la demande du Client, Rogers peut également fournir des services de soutien pour les routeurs/commutateurs POE non contrôlés par Rogers mais achetés auprès de Rogers, dans le cadre des services Unisson, aux conditions suivantes :
 - a) Le Client doit acheter une couverture Cisco SmartNet, pour la Durée de l'entente, comme il est indiqué dans la Soumission, à l'égard de tous routeurs/commutateurs POE achetés auprès de Rogers.
 - b) Le Client doit avoir accès à une console Cisco et à des techniciens sur place qui sont en mesure de fournir un service de dépannage à l'égard des appareils et de générer des journaux ou des rapports avec le soutien à distance de Rogers. Si le Client ne souhaite pas prendre part au dépannage, Rogers dépêchera un technicien à l'emplacement du Client pour qu'il pose un diagnostic ou fournisse des services de dépannage. Le recours au technicien sera considéré comme un appel de service facturable pouvant comprendre des frais de déplacement.
 - c) Selon le résultat du dépannage, réparer ou remplacer le routeur/commutateur POE au besoin.

3.14 **Exclusions relatives au service Unisson.** Les services sans-fil de Rogers suivants ne sont pas offerts aux abonnés aux services Unisson Rogers :

- i) Un seul numéro Rogers^{MC}
- ii) Accès mobile sans licence - Appels Wi-Fi
- iii) Services prioritaires sans-fil
- iv) Tonalités
- v) Gestionnaire d'appels évolué
- vi) Service de téléscripneur
- vii) Appels manqués de Rogers

3.15 **Limites relatives au service Unisson.**

- i) Les numéros de téléphone servant à la fonction Deux numéros, à la fonction Aide vocale ou à la fonction Recherche de lignes ne peuvent servir à l'envoi ni à la réception de messages texte et de messages photo.
- ii) Sur l'appareil sans fil d'un abonné, la fonction composition de poste, la fonction Transfert d'appel et un numéro de téléphone servant à la fonction Deux numéros pour les appels sortants ne fonctionneront pas si l'abonné est en itinérance ou s'il se trouve dans les zones de la Couverture étendue de Rogers.
- iii) Un numéro d'appel sans frais ne peut être directement associé à un numéro servant à la fonction Aide vocale ou servant à la fonction Recherche de lignes.

4. **Services de déploiement professionnel.**

4.1 **Résumé des Services de déploiement professionnel.** Les Services de déploiement professionnel débuteront au moment de la signature de l'Entente par le Client ou au début des Services de déploiement professionnel, selon le premier des deux à survenir, et ils prendront fin à l'achèvement des Services de déploiement professionnel décrits aux présentes. Le prix de tous les Services professionnels qui ne s'inscrivent pas dans le cadre des Services de déploiement professionnel décrits ci-après sera établi et communiqué séparément au Client; ces services seront décrits dans un énoncé des travaux qui doit être signé par les parties.

Dans le cadre des services Unisson, Rogers fournira des Services de déploiement professionnel, lesquels comprennent ce qui suit :

- i) Une coordination centrale de toutes les tâches et de tous les livrables de Rogers pendant le déploiement.
- ii) De l'aide pour cibler les besoins du Client et concevoir le système.

- iii) La remise du « Guide de démarrage » et des documents de référence connexes à l'intention de l'administrateur de systèmes du Client. Rogers fournira une copie électronique des documents au gestionnaire de projet du Client avant la revue par téléconférence décrite ci-après.
- iv) Des services techniques pour configurer et transférer l'équipement des locaux du Client (« CPE ») dans le cadre des services Unisson, comme il est prévu dans la Soumission.
- v) Une revue par téléconférence de l'ensemble des services Unisson menée par Rogers.

4.2 **Livrables.** Les livrables se limitent aux éléments qui figurent ci-dessous et ils seront réputés livrés sur confirmation écrite de leur réception par le Client dans les cinq (5) jours ouvrables suivant la livraison finale. Si la confirmation écrite n'est pas reçue dans les cinq (5) jours ouvrables suivant la livraison finale, les livrables seront réputés acceptés.

Tableau 1 : Documents

Titre du document	Description	Format
Document sur les exigences relatives aux configurations	Documents qui servent à recueillir et à confirmer les exigences pour la configuration du service Unisson, que le Client doit remplir : i) Formulaire de configuration de la fonction Aide vocale ii) Formulaire de configuration de la fonction Recherche de lignes iii) Liste de configuration à l'intention de l'utilisateur final	Modèle Word (3 documents)
Plan relatif aux essais	Document qui décrit les essais standard que le Client doit effectuer.	Modèle Word
Document de planification du transfert	Document de planification et de logistique qui décrit les échéanciers et les activités relatifs au transfert.	PDF
Guide à l'intention de l'utilisateur final	Guide à l'intention de l'utilisateur final.	PDF
Guide de démarrage à l'intention de l'administrateur de systèmes	Guide à l'intention de l'administrateur de systèmes.	PDF
Guide d'utilisation de la console de réceptionniste	Guide à l'intention des réceptionnistes.	PDF

4.3 **Services inclus dans les Services de déploiement professionnel.** Dans le cadre des Services de déploiement professionnel, Rogers fournira les services suivants :

4.3.1 **Coordination de projet :**

- i) Une seule personne-ressource, chargée de toutes les activités relatives aux Services de déploiement professionnel.
- ii) Surveillance et suivi de la réalisation du projet.
- iii) Réunion sur le démarrage du projet avec le Client.

4.3.2 Après la réunion sur le démarrage, Rogers remettra au Client un document sur les exigences relatives aux configurations pour que ce dernier le remplisse. Le document doit être retourné par courriel à la personne-ressource désignée de Rogers avant que les étapes suivantes puissent être entamées. Lorsqu'elle recevra le document, Rogers examinera et confirmera les exigences relatives aux solutions suivantes :

- i) Configuration de la fonction Aide vocale.
- ii) Configuration de la fonction Recherche de lignes.
- iii) Configuration pour l'utilisateur final : fonction composition de poste, fonction Deux numéros et l'emplacement pour le service d'urgence 9-1-1.

4.3.3 Expédition et installation du CPE applicable (téléphones, commutateurs et routeurs) acheté auprès de Rogers conformément à la Soumission, notamment :

- i) Configurer à l'avance ou mettre sur pied le CPE fourni par Rogers conformément au document sur les exigences relatives aux configurations. S'il y a lieu, Rogers fournira des instructions relatives à l'approvisionnement au Client afin que celui-ci puisse configurer à l'avance les Téléphones IP fournis par le Client.
- ii) Expédier les téléphones IP et les routeurs/commutateurs fournis par Rogers à l'attention de la personne-ressource à l'emplacement du Client désignée par le Client et confirmer la réception de l'équipement (l'équipement peut être expédié en plusieurs envois).
- iii) Coordonner (avec la personne-ressource à l'emplacement du Client) la date et l'heure à laquelle Rogers installera le CPE fourni par Rogers.
- iv) Pendant l'installation sur place, le technicien de Rogers fera ce qui suit :
 - a) Confirmer que le Client a reçu toute la liste d'équipement fourni par Rogers;
 - b) Passer en revue le plan du site avec la personne-ressource à l'emplacement du Client pour confirmer l'endroit où sera installé l'équipement fourni par Rogers;
 - c) Recommander toute modification nécessaire pour assurer l'efficacité globale de la solution. Toute recommandation que le Client choisit de ne pas appliquer sera inscrite comme une renonciation de sa part et devra être approuvée par la personne-ressource à l'emplacement du Client;
 - d) Déballer et installer l'équipement fourni par Rogers en branchant les appareils à une prise d'alimentation et en les connectant au réseau;
 - e) Vérifier la connectivité au réseau de tout l'équipement fourni par Rogers et confirmer que les téléphones émettent une tonalité et qu'il est possible de faire des appels internes et externes;
 - f) Confirmer que les téléphones ont été configurés selon les bons numéros de téléphone;
 - g) Coordonner la vérification et la configuration finale des routeurs et des commutateurs avec le service de soutien technique de Rogers (au besoin);
 - h) Jeter l'emballage à l'endroit désigné par la personne-ressource à l'emplacement du Client;
 - i) Obtenir la confirmation d'achèvement de l'ouvrage de la personne-ressource à l'emplacement du Client.
 - i. Si le Client installe lui-même les téléphones IP, Rogers fera ce qui suit :
 - j) Confirmer avec le Client que ce dernier a reçu la liste complète d'équipement fourni par Rogers;
 - k) Confirmer avec le Client que les adresses MAC et les numéros de série pour tous les téléphones IP fournis par le Client ont été reçus de la part du Client;
 - l) Fournir un service de dépannage à distance pendant l'installation par le Client;
 - m) Offrir un soutien au Client dans le cadre de la vérification et de la configuration finale des téléphones.
 - i. Fournir le plan de vérification pour la vérification faite par le Client :
 - n) Passer le plan de vérification en revue avec le Client;
 - o) Répondre aux questions du Client et lui offrir un service de dépannage à distance;
 - p) Examiner les résultats de la vérification faite par le Client et régler les questions de configuration.
 - i. Création et remise du Document de planification du transfert au gestionnaire de projet du Client.
- v) Remise du Guide à l'intention de l'utilisateur final, du Guide d'utilisation de la console de réceptionniste (pour les services de déploiement de CPE seulement) et du Guide de démarrage à l'intention de l'administrateur de systèmes.
- vi) Examen à distance des Guides, de la documentation et des vidéos sur le Web et de l'orientation générale à l'égard des solutions pour l'administrateur de systèmes.
- vii) Déploiement et transfert, ce qui comprend notamment :
 - a) Établir un profil de client pour les services Unisson;
 - b) Créer des entrées dans la base de données relative au service Unisson pour les adresses MAC et les numéros de série se rapportant aux téléphones IP fournis par le Client;
 - c) Fournir les services Unisson;
 - d) Recevoir du Client les fichiers audio pour la fonction Aide vocale et les intégrer dans le système;
 - e) Programmer la fonction Aide vocale;
 - f) Programmer la fonction Recherche de lignes;
 - g) Programmer les plans de composition (à condition que la conception complète des plans de composition du Client ne soit pas requise);
 - h) Configurer les flux d'appels;
 - i) Configurer la fonction Deux numéros;
 - j) Assigner des codes d'acheminement;
 - k) Prévoir le transfert;

- l) Configurer et transférer la sélection directe à l'arrivée (SDA);
- m) Essai du service 9-1-1.
- viii) Soutien à distance le premier jour ouvrable qui suit la fin du déploiement (« **Jour 1** »).
 - a) Transférer le soutien à distance offert dans le cadre des activités de soutien continu à l'équipe de soutien dédiée d'Unisson.

4.4 **Exclusions des Services de déploiement professionnel.** Les Services de déploiement professionnel excluent spécifiquement ce qui suit :

- i) Conception de réseau ou étalement de largeur de bande, y compris des ajouts ou des modifications au service de connectivité par technologie SIP.
- ii) Évaluation ou correction du réseau.
- iii) Mise en œuvre de la Qualité de service (QoS) du réseau.
- iv) Conception et déploiement de l'équilibrage de charge du matériel.
- v) Mise en œuvre, configuration ou essai de la procédure de sauvegarde, du logiciel de surveillance ou des solutions utilisées pour la récupérabilité et la gestion.
- vi) Intégration de l'autocommutateur privé existant.
- vii) Formation en personne ou en classe pour tout utilisateur final.

4.5 **Hypothèses relatives aux Services de déploiement professionnel.**

- i) Une seule phase de mise en route des services Unisson est comprise pour chaque emplacement. Si plus d'une phase de mise en route est nécessaire, les services seront facturés comme des Services professionnels supplémentaires.
- ii) Tout emplacement où Rogers doit installer du CPE est réputé être un espace commercial (espaces à bureaux ou industriels, etc.). Rogers ne peut pas installer d'équipement Unisson dans des résidences privées. Le Client peut installer lui-même des téléphones. Les routeurs/commutateurs ne peuvent être installés que dans des espaces commerciaux.
- iii) Les tarifs pour les essais effectués par le Client supposent que les essais ne dureront pas plus de deux semaines. Tous les essais supplémentaires sont des Services professionnels facturables.
- iv) Chez le Client, la coordination de toute installation ou configuration sera assumée par le gestionnaire de projet du Client. Rogers ne coordonnera pas de travaux avec plusieurs personnes-ressources du Client.
- v) **Le Client est entièrement responsable d'effectuer une sauvegarde de toutes les données existantes, des logiciels et des programmes du ou des produits pris en charge avant de recevoir les Services de déploiement professionnel (y compris le soutien téléphonique). ROGERS N'ASSUMERA AUCUNE RESPONSABILITÉ POUR LA PERTE ET LA RÉCUPÉRATION DE DONNÉES ET DE PROGRAMMES ET LA PERTE D'UTILISATION DES PRODUITS PRIS EN CHARGE ET DES RÉSEAUX.**
- vi) Le Client est entièrement responsable de fournir tout matériel, logiciel (y compris les licences de logiciel), service de tiers ou équipement qui n'est pas fourni aux termes de la présente Annexe et qui est nécessaire pour fournir les services Unisson.
- vii) Le Client fournira un plan d'emplacement pour chaque emplacement, y compris aux endroits où des routeurs/commutateurs POE seront déployés et où des téléphones IP fournis par Rogers seront placés, tous les renseignements relatifs aux exigences de configuration des fonctions Recherche de lignes, Aide vocale, flux d'appels, Deux numéros et plan de composition, ainsi que tout autre renseignement relatif aux processus d'affaires ayant une incidence sur les Services.
- viii) Le Client est responsable de fournir un environnement approprié pour l'exploitation des routeurs/commutateurs POE, conformément aux recommandations du fabricant, y compris :
 - a) Fournir une source d'alimentation appropriée, y compris des systèmes d'alimentation ininterrompible (SAI) et des parasurtenseurs.
 - b) Fournir des supports et des espaces pour le montage des routeurs/commutateurs POE.
 - c) Fournir des câbles UPD de catégorie 5 ou 6 pour relier le ou les commutateurs POE à chacun des téléphones IP fournis par Rogers.
- ix) Si les commutateurs POE ne sont pas déployés, il incombera au Client de fournir l'alimentation électrique aux téléphones IP au moyen d'un adaptateur fourni par le Client.
- x) Rogers fera en sorte que l'équipement fourni par Rogers soit livré aux locaux du Client. Le Client assumera la responsabilité à l'égard de l'équipement de Rogers une fois que celui-ci aura été livré à ou aux emplacements du Client, y compris en cas de perte ou d'endommagement de l'équipement par le Client ou un tiers, ou en cas de vol.

- xi) Le Client reconnaît que, dans le cadre des Services de déploiement professionnel, Rogers n'est pas responsable des retards indépendants de sa volonté.
- xii) Tout retard de mise en œuvre ou toute visite supplémentaire requise à l'emplacement du Client pour quelque raison que ce soit (p. ex., le câblage du Client n'est pas prêt, il est impossible d'accéder à l'emplacement, etc.), si Rogers n'est pas responsable d'un tel retard ou d'une telle visite supplémentaire, sera facturé au Client selon les tarifs quotidiens normaux des Services professionnels.
- xiii) Le Client est responsable de fournir tous les renseignements relatifs aux numéros devant être transférés aux services Unisson.
- xiv) Le Client est responsable de fournir les adresses MAC et les numéros de série requis pour tous les téléphones IP fournis par le Client.
- xv) Le Client est responsable de fournir des services de maintenance et/ou des services de remplacement d'appareils pour tous les téléphones IP fournis par le Client.

5. **Niveaux de service.**

- 5.1 **Engagement relatif à la Disponibilité du service.** Rogers fournira au Client un engagement de rendement relatif à la Disponibilité du service portant précisément sur la disponibilité des composantes Unisson hébergées sur le Réseau de base de Rogers, y compris en ce qui a trait aux capacités de traitement des appels et à l'accès au RTPC (les « **Composantes de base Unisson** »). Si la Disponibilité du service en tenant compte de tout incident de gravité 1 n'atteint pas au moins le pourcentage indiqué au Tableau 2 au cours d'un mois civil (pour des raisons autres que des Temps de panne acceptables), Rogers accordera alors au Client un Crédit de service.

Tableau 2 : Engagement relatif à la Disponibilité du service Unisson

Critère d'évaluation du niveau de service	Objectif du niveau de service
Disponibilité du service Unisson	99,9 %

- 5.1.1 **Calcul de la Disponibilité du service.** Le calcul de la Disponibilité du service est basé sur les données d'incident que contient le dossier d'incident ouvert auprès de Rogers à l'égard de l'événement de type « Hors service ». Lorsqu'un état « Hors service » est confirmé, les Services Unisson sont réputés non disponibles pour la période de temps où le dossier d'incident demeure ouvert.

La Disponibilité du service des Composantes de base Unisson est mesurée comme suit :

$$100 * \left(\frac{(\text{N}^{\text{bre}} \text{ total de minutes dans un mois}) - (\text{Temps de panne (en minutes) pour tous les incidents de gravité 1 pour l'Emplacement touché})}{(\text{N}^{\text{bre}} \text{ total de minutes dans un mois})} \right)$$

5.2 **Crédits de service pour la Disponibilité du service.**

- i) **Validation de la Disponibilité du service.** Le Client doit demander les mesures de chaque mois auprès de son représentant des ventes de Rogers au plus tard le quinzième (15^e) jour du mois suivant. Les dossiers d'incident de Rogers serviront à calculer le critère d'évaluation de la Disponibilité du service et les Crédits de service applicables.
- ii) **Crédit de Disponibilité du service.** Si le Client estime que Rogers n'a pas respecté son engagement relatif au pourcentage de Disponibilité du service tel qu'il est indiqué au Tableau 2, le Client doit communiquer avec son représentant des ventes de Rogers et demander un Crédit de service dans les quinze (15) jours ouvrables suivant la publication des données du critère d'évaluation de la Disponibilité du service pour le mois en question. Si Rogers établit, à la suite d'une vérification, que la Disponibilité du service réelle au cours du mois en question était effectivement inférieure à l'engagement de Disponibilité du service pour des raisons autres que du Temps de panne acceptable, Rogers émettra un Crédit de service tel que spécifié au Tableau 3.

Tableau 3 : Crédits de service au titre de l'engagement de Disponibilité des Services Unisson

Crédit de service pour la Disponibilité du service (Incidents de gravité 1)		
1 ^{er} mois où des problèmes surviennent	2 ^e mois consécutif où des problèmes surviennent	3 ^e mois consécutif et mois suivants où des problèmes surviennent
3,3 % des frais mensuels récurrents pour les Services touchés à l'emplacement touché du Client	10 % des frais mensuels récurrents pour les Services touchés à l'emplacement touché du Client	25 % des frais mensuels récurrents pour les Services touchés à l'emplacement touché du Client

- i) Crédit de service mensuel. Le total cumulatif combiné des Crédits de service accordés au Client à l'égard de ses Services Unisson au cours d'un mois civil donné ne pourra dépasser le total des frais mensuels récurrents du Client pour ses Services Unisson.

5.3 Cibles de niveau de service.

- 5.3.1 Disponibilité du Portail administratif Unisson. Unisson Rogers comprend un portail Web sécuritaire qui permet aux Administrateurs de système désignés de gérer le système et les fonctions et services accessibles aux utilisateurs. Les Cibles de délai moyen pour rétablir le service du portail administratif d'Unisson sont les suivantes :

Tableau 4 : Cibles de niveau de service.

Niveau de gravité	Impact sur le service	Cible de délai moyen pour rétablir le service
Critique	Le Portail Unisson n'est aucunement disponible. Les Administrateurs de système désignés ne peuvent se connecter au portail ni apporter de changements à la configuration du service. Les usagers peuvent quand même faire et recevoir des appels par Unisson.	4 heures
Majeur	Certaines ou la totalité des fonctions du Portail Unisson ne fonctionnent pas comme elles le devraient, p. ex. les Administrateurs de système désignés ne peuvent réinitialiser de mots de passe ni configurer des fonctions comme Deux numéros, Aide vocale ou Recherche de lignes, etc.	8 heures
Mineur	Les Administrateurs de système désignés doivent composer avec des difficultés qui n'affectent pas le service, p. ex. des retards mineurs touchant l'actualisation des écrans, des problèmes d'alignement dans le formatage, etc.	Rogers déploiera des efforts commercialement raisonnables pour fournir une solution de rechange mutuellement acceptable ou pour corriger la situation si le problème ne peut être résolu dans la prochaine version publiée du service en question.

5.3.2 Équipement situé dans les locaux du Client.

- i) Routeurs / commutateurs POE surveillés par Rogers. Les Cibles de délai moyen pour rétablir le service aux routeurs / commutateurs POE du Client surveillés par Rogers sont les suivants :

Tableau 5 : Cibles de niveau de service

Niveau de gravité	Impact sur le service	Cible de délai moyen pour rétablir le service
Critique	Le Client est incapable de faire ou de recevoir des appels téléphoniques à partir d'appareils connectés à un routeur ou à un commutateur POE fourni par Rogers parce que le routeur ou le commutateur POE ne fonctionne pas comme prévu. Au terme des vérifications effectuées, il est déterminé que l'équipement doit être remplacé.	4 heures à compter du moment où l'équipement de rechange est livré aux locaux du Client. Les modalités et conditions applicables au remplacement et aux délais de livraison de l'équipement sont prévues dans le contrat du Client pour Cisco SMARTnet.
Majeur	Le Client a de la difficulté à faire ou à recevoir des appels téléphoniques à partir d'appareils connectés à un routeur ou à un commutateur POE fourni par Rogers parce que le routeur ou le	4 heures à compter du moment où les efforts de dépannage confirment la présence d'un problème de configuration.

	commutateur POE ne fonctionne pas comme prévu. Au terme des vérifications effectuées, il est déterminé que l'équipement n'a pas à être remplacé.	
--	--	--

- i) Routeurs / commutateurs POE non surveillés par Rogers. Les Cibles de délai moyen pour rétablir le service aux routeurs / commutateurs POE du Client non surveillés par Rogers sont les suivants :

Tableau 6 : Cibles de niveau de service

Niveau de gravité	Impact sur le service	Cible de délai moyen pour rétablir le service
Critique	Le Client est incapable de faire ou de recevoir des appels téléphoniques à partir d'appareils connectés à un routeur ou à un commutateur POE fourni par Rogers parce que le routeur ou le commutateur POE ne fonctionne pas comme prévu. Au terme des vérifications effectuées, il est déterminé que l'équipement doit être remplacé.	<p>4 heures à compter du moment où l'équipement de rechange est livré aux locaux du Client.</p> <p>La Cible de délai moyen pour rétablir le service de 4 heures ne s'applique pas si Rogers n'est pas en mesure de confirmer le diagnostic du Client à son arrivée dans ses locaux.</p> <p>Les modalités et conditions applicables au remplacement et aux délais de livraison de l'équipement sont prévues dans le contrat du Client pour Cisco SMARTnet.</p>
Majeur	Le Client a de la difficulté à faire ou à recevoir des appels téléphoniques à partir d'appareils connectés à un routeur ou à un commutateur POE fourni par Rogers parce que le routeur ou le commutateur POE ne fonctionne pas comme prévu. Au terme des vérifications effectuées, il est déterminé que l'équipement n'a pas à être remplacé.	4 heures à compter du moment où les efforts de dépannage confirment la présence d'un problème de configuration.

SaaS

La présente Annexe établit les modalités supplémentaires applicables à l'utilisation par le client du logiciel en tant que service (les « **Services** »), dont les détails sont stipulés dans la soumission de produit. La présente Annexe est une annexe faisant partie intégrante de l'Entente Rogers pour Affaires (l'« **Entente** ») conclue 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. 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.

1. **Définitions :** Les termes comportant une majuscule initiale, qui sont utilisés aux présentes, mais qui n'y sont pas défini, ont la signification qui leur est attribué dans l'Entente ou dans la BAR. Les termes suivants, lorsqu'ils sont en majuscules, ont les significations suivantes :
 - 1.1. « Jour ouvrable » correspond du lundi au vendredi inclusivement, à l'exclusion des jours fériés observés dans la province de l'Ontario.
 - 1.2. « BAR » désigne la boutique d'applications d'affaires Rogers accessible sur le site <https://businessmarket.rogers.com>.
 - 1.3. « SaaS » désigne un logiciel-service et fait référence au logiciel que vous pouvez acheter par l'entremise de la BAR et qui est vendu sur abonnement (mensuel ou annuel).
2. **Description générale.** Sous réserve des modalités de la présente Entente, vous pouvez acheter ou modifier le nombre d'abonnements aux logiciels de SaaS dont vous disposez par l'entremise du portail de la BAR. Rogers se réserve le droit, à un moment ou à un autre, de supprimer, d'ajouter ou de modifier les logiciels de SaaS par l'entremise de la BAR.
3. **Clarifications concernant la facturation** Le Client ne paiera que les frais du nombre total de licences SaaS présentes dans le compte de la BAR du Client chaque mois. Les licences actives pendant un mois partiel seront facturées pour le mois entier, car les frais de licence ne sont pas calculés au prorata. Nonobstant le nombre de licences SaaS indiqué dans l'Entente, le Client ne paiera que les frais des licences activées dans le compte de la BAR du Client. L'équipe Accueil de Rogers travaillera avec le Client pour veiller à ce que le nombre exact de licences soit ajouté à la BAR lorsque la solution est mise en œuvre pour le Client.
4. **Modification des tarifs.** Nonobstant toute autre disposition, si le fournisseur de Rogers augmente le tarif des licences de SaaS, Rogers se réserve le droit d'augmenter ses tarifs, moyennant l'envoi d'un préavis de trente (30) jours.
5. **Durée de l'Entente.** La Durée de l'Entente pour tout Produit ou Service acheté dans le cadre de la présente Annexe sera énoncée dans la Soumission de produit applicable. La Durée de la présente Annexe commence à la date de signature de l'Entente ou à la date de l'ajout de la présente Annexe à l'Entente par voie d'amendement et prend fin à l'expiration de l'Entente ou du dernier abonnement dans la BAR. À l'expiration de la Durée de l'Entente, ou de tout renouvellement de la Durée de l'Entente, l'Annexe est automatiquement renouvelée selon les mêmes modalités, les mêmes conditions et le même prix/rabais négocié pour la Durée initiale de l'Entente, pour une période identique à la Durée de l'Entente, à moins que le Client ou Rogers ne fournisse à l'autre un avis par écrit de non-renouvellement ou d'annulation au moins trente (30) jours à l'avance.
6. **Modification de l'abonnement.**
 - i) Généralités
 - a) Augmentation : Le Client peut augmenter le nombre total de licences dans son compte de la BAR à tout moment en appelant l'équipe Soutien Rogers du Client ou par l'entremise du portail libre-service accessible par le compte de la BAR du Client.
 - b) Réduction : La réduction du nombre de licences pour tous les produits (à l'exception des SaaS de Microsoft décrits à la section 6.b.) vendus dans la BAR est autorisée sans frais.
 - ii) Propre aux SaaS de Microsoft

- a) En ce qui concerne les SaaS de Microsoft qui font l'objet d'un devis d'abonnement au mois de Microsoft, le Client peut augmenter ou réduire les abonnements dans son compte de la BAR ou annuler ces abonnements à tout moment en appelant l'équipe Soutien Rogers ou en utilisant le portail libre-service accessible par le compte de la BAR du Client.
- b) En ce qui concerne les SaaS de Microsoft qui font l'objet d'un devis d'une durée supérieure à un (1) mois, le Client peut augmenter en tout temps le nombre total de licences figurant au compte de la BAR du Client en appelant l'équipe Soutien Rogers ou en utilisant le portail libre-service accessible par le compte de la BAR du Client. Le Client peut réduire le nombre d'abonnements ou annuler ces abonnements une fois par année à chaque date anniversaire du 12^e mois suivant le début de l'abonnement initial dans la BAR.
- c) Nonobstant toute autre disposition, les cinq produits figurant au tableau 1 n'auront aucune limite de réduction de licence et/ou d'annulation d'abonnement.

Tableau 1

Produits et services
Microsoft 365 Business Basic
Microsoft 365 Business Standard
Microsoft 365 Business Premium
Microsoft Teams Phone Standard
Microsoft Teams Essentials

- 7. **Modalités et conditions particulières.** Tout logiciel de SaaS offert au Client par l'entremise de la BAR est assujéti aux modalités et aux conditions respectives de chaque produit SaaS affichées sur le site <https://www.rogers.com/consumer/support-terms>, dans leur version modifiée de temps à autre (p. ex., la suite Microsoft 365 serait assujétiée aux modalités de Microsoft 365 que l'on peut consulter sur le site <https://www.rogers.com/consumer/support-terms>).
- 8. **Limitation de la responsabilité.** Rogers ne sera pas tenue responsable de tout dommage découlant de l'utilisation du Logiciel en tant que tel. L'unique responsabilité de Rogers consiste à fournir les licences auxquelles vous êtes abonné et à exploiter le portail de la BAR.
- 9. **Frais de résiliation anticipée.** Sous réserve de toute interdiction de résiliation anticipée énoncée à la section 6.ii.b, les licences SaaS qui peuvent être résiliées ne sont soumises à aucuns frais de résiliation.

Forfaits d'appels de Microsoft 365 Business Voice distribués par Rogers

Les modalités suivantes s'appliquent à votre achat de licences de SaaS auprès de Rogers pour les forfaits d'appels de Microsoft 365 Business Voice (le « **service Voix de Microsoft** ») lorsque vous achetez ces licences du service Voix de Microsoft:

- 1. **Champ d'application.** Rogers offre au Client sous licence la suite de produits et de services connue sous le nom de service Voix de Microsoft selon un mode par utilisateur et par mois.
- 2. **Licence.** Le service Voix de Microsoft vous est accordé sous licence et ne vous est pas vendu. Le service Voix de Microsoft est une licence complémentaire aux forfaits Microsoft 365 admissibles. Le logiciel Microsoft Teams est nécessaire pour l'utilisation du service Voix de Microsoft. Dès l'acceptation par Rogers de chaque commande, et sous réserve du respect par le Client de ces modalités et conditions, Rogers accorde au Client une licence non exclusive et limitée pour l'utilisation du service Voix de Microsoft commandée comme prévu dans les Droits d'utilisation applicables et dans la présente Entente. Ces licences sont uniquement destinées à l'usage personnel du Client et à des fins commerciales et ne sont pas transférables, sauf dans les cas expressément autorisés en vertu des présentes modalités et conditions ou de la Loi applicable. On entend par « **Droits d'utilisation** » les modalités de licence et les

modalités de service de chaque Produit publiées sur le site microsoft.com/licensing/docs/customeragreement et leurs mises à jour de temps à autre. Les Droits d'utilisation remplacent les modalités de tout contrat de licence de l'utilisateur qui accompagne un Produit.

3. **Exigences d'abonnement.** Le Client doit saisir ou fournir des renseignements de carte de crédit valides sur le portail d'administration de la suite Microsoft 365 (<https://go.microsoft.com/fwlink/?linkid=2081615>) pour s'abonner au service.
4. **Durée des licences.** Les licences accordées sur la base de la Durée de l'Entente expirent à la fin de la Durée de l'Entente applicable à moins de renouvellement, comme indiqué dans une Soumission de produit. Lorsqu'aucune Durée de l'Entente n'est fournie, les licences sont fournies sur une base mensuelle. Si la Durée de l'Entente expire et que le Client continue d'utiliser le service Voix de Microsoft, les licences seront réputées se poursuivre sur une base mensuelle.
5. **Utilisateurs.** Le Client contrôle l'accès et l'utilisation du service Voix de Microsoft par les utilisateurs et est responsable de toute utilisation du service Voix de Microsoft qui n'est pas conforme à la présente Entente.
6. **Limitations d'utilisation.** Le Client ne doit pas (et n'est pas autorisé à) : 1) effectuer de l'ingénierie inverse, décompiler ou désassembler tout Produit, ni à tenter de le faire; 2) installer ou utiliser des logiciels ou des technologies qui ne sont pas de Microsoft d'une manière qui soumettrait la propriété intellectuelle ou les technologies de Microsoft à d'autres modalités de licence; 3) contourner les limitations techniques d'un Produit ou les restrictions prévues dans la documentation d'un Produit; 4) séparer et exécuter des parties d'un Produit sur plusieurs appareils; 5) mettre à niveau ou rétrograder des parties d'un Produit à différents moments; 6) transférer des parties d'un Produit séparément; 7) distribuer, accorder une sous-licence, louer à court terme ou à long terme ou prêter des Produits, en totalité ou en partie, ou les utiliser pour offrir des services d'hébergement à un tiers.

Chaque licence d'utilisateur permet à un seul utilisateur d'installer le service Voix de Microsoft fourni par un Logiciel de Rogers sur un maximum de cinq (5) appareils fixes et sur un nombre illimité d'appareils mobiles compatibles, mais un utilisateur ne peut connecter que cinq (5) appareils en même temps. Sauf pour ce qui est du droit d'utiliser le Logiciel sur un maximum de cinq (5) appareils en même temps, le Client ne peut pas séparer et utiliser les composantes du service Voix de Microsoft fourni par Rogers sur plusieurs ordinateurs, ni mettre des composantes à un niveau supérieur ou inférieur à des moments différents, ni transférer des composantes séparément, sauf selon ce qui est prévu dans les présentes Modalités. En téléchargeant ou en utilisant le service Voix de Microsoft mis à disposition par Rogers, le Client pourrait avoir besoin d'un certain matériel informatique et pourrait devoir utiliser certaines bandes passantes, dont les coûts et la responsabilité incombent entièrement au Client.

7. **Tarifs d'appel, appels interurbains et appels sans frais.**
 - i) Les forfaits d'appels de Microsoft incluent sans frais supplémentaires les appels entrants illimités par mois.
 - ii) Les forfaits d'appel de Microsoft comprennent 3 000 minutes par mois d'appels sortants vers le Canada, les États-Unis et Porto Rico. Ces minutes sont regroupées au niveau du locataire, et toute minute supplémentaire en cas de dépassement des appels sortants sera facturée sur la carte de crédit des Clients par Microsoft par l'entremise des Crédits de communication.
 - iii) Les appels interurbains sortants internationaux seront facturés sur la carte de crédit du Client par Microsoft par l'entremise des Crédits de communication ou les Clients peuvent souscrire des forfaits d'appels internationaux moyennant des frais de service mensuels supplémentaires. Les tarifs des appels interurbains sortants internationaux sont disponibles sur le site <https://www.microsoft.com/fr-ca/microsoft-teams/microsoft-teams-phone#Pricing>.
 - iv) Tout service de numéro sans frais requis pour le logiciel Teams de Microsoft sera facturé directement par Microsoft sur la carte de crédit du Client. Rogers ne peut pas fournir de numéro sans frais pour le logiciel Teams de Microsoft ni pour la suite Microsoft 365.
8. **Numéros de téléphone.** Rogers ne revend et ne prend en charge que les numéros de téléphone canadiens avec la suite Microsoft 365 et le logiciel Teams de Microsoft dans le cadre du service Voix de Microsoft. Pour en savoir plus sur les forfaits Voix de Microsoft, veuillez consulter le contrat Client de Microsoft sur le site microsoft.com/licensing/docs/customeragreement.

9. **Produits ne provenant pas de Microsoft.** Si le Client utilise un produit ne provenant pas de Microsoft en parallèle avec le service Voix de Microsoft, ni Rogers ni Microsoft ne seront parties aux modalités et aux conditions du produit ne provenant pas de Microsoft. Le Client est seul responsable de son utilisation de tout produit ne provenant pas de Microsoft, y compris si le produit ne provenant pas de Microsoft exige que Microsoft fournisse des renseignements sur le Client dans le cadre d'une telle utilisation. Microsoft n'offre aucune garantie et n'assume aucune responsabilité pour les Produits ne provenant pas de Microsoft.
10. **Incidences de la résiliation ou de l'expiration du service Voix de Microsoft.** Si la Durée de l'Entente du Client expire ou si Rogers ou Microsoft met fin à ses droits aux termes des présentes Modalités, le Client doit alors supprimer toutes les copies du service Voix de Microsoft faisant l'objet d'une licence aux termes des présentes Modalités et il doit détruire tout média associé. Rogers pourrait vous demander de fournir une attestation écrite de la suppression et de la destruction. À l'expiration ou à la résiliation des présentes Modalités rattachées au service Voix de Microsoft, le Client disposera de quatre-vingt-dix (90) jours pour récupérer et faire migrer ses données depuis la plateforme Voix de Microsoft. Après cette période de quatre-vingt-dix (90) jours, Rogers et/ou son concédant de licence auront le droit de supprimer et de détruire toutes les données du Client toujours présentes sur la plateforme Voix de Microsoft, sans responsabilité envers le Client.
11. **Garantie limitée et recours.**
- i) Microsoft garantit que les services hébergés par Microsoft fonctionneront conformément à l'Entente de niveau de service applicable pendant l'utilisation du Client. Les recours du Client en cas de violation de la présente garantie sont décrits dans l'Entente de niveau de service. Toutes les Ententes de niveau de service applicables sont affichées sur le site microsoft.com/licensing/contracts ou sur tout site lui succédant.
 - ii) Microsoft garantit que la version du logiciel en vigueur à ce moment-là fonctionnera sensiblement comme le décrit la documentation du produit en question pendant un an à compter de la date à laquelle le Client acquiert une licence pour cette version. Si ce n'est pas le cas et que le Client en avise Microsoft dans le délai de garantie, Microsoft, à sa discrétion, s'engage a) à rembourser le prix payé par le Client pour la licence du Logiciel ou b) à réparer ou à remplacer le Logiciel.
 - iii) Les recours ci-dessus sont les seuls recours du Client en cas de violation des garanties énoncées dans la présente section. Le Client renonce à toute réclamation au titre de la garantie présentée hors de la période de garantie.
 - iv) Les garanties prévues dans la présente Entente ne s'appliquent pas aux problèmes causés par un accident, un abus ou une utilisation non conforme à la présente Entente, y compris le non-respect des exigences minimales du système. Ces garanties ne s'appliquent pas aux produits gratuits, ni aux produits d'essai, de prévisualisation ou de précommercialisation, ni aux composantes de produits que le Client est autorisé à redistribuer.
 - v) À l'exception des garanties limitées ci-dessus et sous réserve des lois applicables, Microsoft ne fournit aucune autre garantie ni condition à l'égard des Produits et décline toute autre garantie expresse, implicite ou légale sur les Produits, y compris les garanties de qualité, de titre, de non-contrefaçon, de qualité marchande et de convenance à un usage particulier.
12. **Services professionnels.** Le Client a également la possibilité d'acheter des Services professionnels de Rogers, notamment à l'égard de la configuration de son compte Voix de Microsoft, de la configuration de ses utilisateurs et de la migration de son service Voix de Microsoft vers Rogers. Ces Services professionnels peuvent être soumis à des modalités et à des conditions supplémentaires, que le Client devra accepter au moment de l'achat.
13. **Qualité du Service.** Rogers n'offre aucune garantie quant à la Qualité du Service en lien avec la connectivité vocale lors de l'utilisation du service Voix de Microsoft, car celle-ci dépend des réseaux Internet publics et/ou des réseaux de données cellulaires mobiles. La qualité de la connectivité vocale dépend également des vitesses de bandes passantes Internet.

Pour pouvoir utiliser le service Voix de Microsoft, l'utilisateur doit entrer son nom d'utilisateur et son mot de passe à au moins un des terminaux ou appareils. Le Client est responsable de la sécurité et de la protection de son nom d'utilisateur et de son mot de passe. Rogers recommande que les utilisateurs ne demeurent connectés à un terminal ou appareil que s'ils sont à proximité de ce terminal ou appareil, et que

chaque utilisateur utilise les fonctions de sécurité (mots de passe, délais de temporisation de l'écran, etc.) de chaque terminal ou appareil afin de protéger la confidentialité de ses données d'identification. Si un utilisateur est connecté sur plusieurs terminaux ou appareils, tous les terminaux ou appareils feront entendre une sonnerie quand il y aura un appel téléphonique entrant, mais cet appel ne pourra être reçu que sur un seul terminal ou appareil.

LIMITES DES SERVICES VOIX DE MICROSOFT RELATIVES AU SERVICE 9-1-1

14. **Limites propres au service d'urgence 9-1-1.** En utilisant le service Voix de Microsoft, vous reconnaissez et acceptez tous les renseignements qui se trouvent dans la présente section au sujet des limites relatives à l'utilisation du service pour un appel au service d'urgence 9-1-1. Si vous n'êtes pas à l'aise avec ces limites, nous vous recommandons de ne pas utiliser le service ou d'envisager une solution de rechange pour pouvoir accéder aux services d'urgence 9-1-1 habituels. Nous vous recommandons de conserver un service téléphonique de rechange pratique afin d'augmenter la fiabilité de votre accès aux services d'urgence au cours de toute interruption de service. Remarque : Le service Voix de Microsoft ne prend pas en charge les appels d'urgence effectués à l'extérieur du Canada. Veuillez vous assurer d'être bien connecté à un réseau mobile lorsque vous essayez d'effectuer un appel d'urgence depuis l'extérieur du Canada de sorte que celui-ci puisse être acheminé aux services d'urgence les plus près. Vous convenez d'informer toutes les personnes qui utilisent le service Voix de Microsoft sur votre appareil des limites et exigences qui suivent :
- i) **Votre Adresse d'urgence pour le service 9-1-1.** Lorsque vous activerez pour la première fois le service Voix de Microsoft, on vous demandera de fournir l'adresse complète de l'emplacement le plus probable pour tous les employés. Vous ne pouvez inscrire qu'une (1) seule Adresse d'urgence pour le service 9-1-1 et celle-ci doit être située au Canada. Vous êtes responsable de fournir, de tenir à jour et de mettre à jour les coordonnées et l'adresse d'urgence pour votre entreprise et vos employés au moins deux fois par année, et chaque fois que vous changez la principale adresse associée à un employé utilisant le service Voix de Microsoft. Si vous n'indiquez pas correctement votre localisation réelle, ou si les coordonnées de votre compte ont changé ou si par ailleurs vous ne les avez pas mises à jour, les appels 9-1-1 pourraient être acheminés au mauvais centre d'intervention d'urgence.
 - ii) **Effectuer des appels au 9-1-1.** Si vous composez le 9-1-1 à partir de votre appareil par l'entremise du réseau mobile (c.-à-d., en n'utilisant pas le service Voix de Microsoft ou le logiciel Teams de Microsoft), votre appel est acheminé automatiquement au centre de prise d'appels pour la sécurité du public (« CPASP ») approprié en fonction du lieu d'où provient votre appel. Si vous composez le 9-1-1 à l'aide du service Voix de Microsoft, votre appel est acheminé à un centre de prise d'appels d'urgence spécialisé qui transférera votre appel au CPASP approprié en utilisant l'Adresse d'urgence pour le service 9-1-1 que vous avez précisée ou en fonction de l'emplacement que vous avez fourni au répartiteur du service d'urgence 9-1-1. Lorsque vous composez le 9-1-1 à l'aide du service Voix de Microsoft, vous devez informer sans tarder le répartiteur du service 9-1-1 de votre emplacement (ou de l'emplacement de l'urgence, s'il est différent) si vous êtes en mesure de le faire. Il est important que vous ne raccrochiez pas à moins que vous ne receviez cette directive, et, si l'appel est interrompu, composez de nouveau le 9-1-1 immédiatement. Vous devez également être prêt à donner au répartiteur du service 9-1-1 le numéro auquel on peut vous joindre. Si vous utilisez le service Voix de Microsoft pour composer le 9-1-1 et que vous perdez la connexion Internet, votre appel 9-1-1 sera interrompu et le centre de prise d'appels d'urgence spécialisé ou le CPASP ne sera pas en mesure de rétablir une connexion avec vous. Dans un tel cas, composez de nouveau le 9-1-1.
 - iii) **Exactitude des renseignements du 9-1-1.** Vous acceptez de fournir à Rogers et/ou à Microsoft une Adresse d'urgence pour le service 9-1-1 ainsi que d'autres renseignements véridiques, exacts, à jour et complets et vous reconnaissez que vous êtes responsable de la mise à jour des renseignements concernant votre Adresse d'urgence pour le service 9-1-1 se rapportant à votre appareil. Si vous ne mettez pas à jour votre Adresse d'urgence pour le service 9-1-1 et ne désignez pas correctement l'emplacement de l'urgence, les appels au service 9-1-1 faits à l'aide du service Voix de Microsoft seront acheminés en fonction de votre Adresse d'urgence pour le service 9-1-1 fournie antérieurement et ils peuvent donc être acheminés à un CPASP ne correspondant pas à l'emplacement de l'urgence. Si vous êtes incapable de parler, le répartiteur pourrait ne pas être en mesure de vous localiser si vous avez omis de mettre à jour votre Adresse d'urgence pour le service 9-1-1. Vous pouvez mettre à jour votre Adresse d'urgence pour le service 9-1-1 sur le portail en ligne de Microsoft. Si le service de validation ne peut pas reconnaître l'Adresse d'urgence pour le service 9-1-1 que vous avez fournie, on vous recommandera une méthode de correction de cette Adresse. Si vous choisissez de ne pas tenir

compte de la recommandation, sachez que votre Adresse d'urgence pour le service 9-1-1 pourrait ne pas être validée et mise à jour correctement. Par conséquent, dans une situation d'urgence, il est important d'informer immédiatement le répartiteur du service d'urgence 9-1-1 de l'emplacement d'où vous appelez (ou de l'emplacement de l'urgence, s'il est différent). Il est fortement recommandé de toujours pouvoir compter sur un autre moyen d'accéder au service d'urgence 9-1-1.

- iv) **Temps de connexion et difficultés techniques.** Pour des raisons techniques, votre appel au service 9-1-1 peut générer une tonalité d'occupation ou le temps de réponse peut être plus long comparativement aux appels habituels au service 9-1-1, ou si la connexion Internet utilisée pour passer l'appel ne fonctionne pas correctement. L'accès au service d'urgence 9-1-1 ne fonctionnera pas si le point d'accès à Internet et au réseau WiFi sous-jacent n'est pas configuré correctement, n'offre pas la bande passante nécessaire pour acheminer un appel, ou si la fonction du service Voix de Microsoft ne fonctionne pas pour quelque raison que ce soit, notamment en raison d'une panne de courant, d'une panne ou d'une suspension du service WiFi ou du service de large bande, d'une congestion ou d'une déconnexion du réseau ou d'Internet, d'une panne du réseau mobile ou d'un arrêt de service en raison de problèmes de facturation ou d'un manquement à votre Entente.
- v) **Fonctions d'appel au service 9-1-1 non disponibles à l'aide du service Voix de Microsoft.** Les fonctions suivantes ne seront pas disponibles pour les appels au service 9-1-1 faits à l'aide du service Voix de Microsoft : transfert d'appel (vous ne pouvez pas transférer un appel effectué au service 9-1-1 ni transférer un autre appel au service 9-1-1); conférence téléphonique (un appel au service 9-1-1 ne peut pas faire partie d'une conférence téléphonique); et renvoi d'appel (vous ne pouvez pas renvoyer des appels au service 9-1-1). En outre, vous ne pourrez pas mettre en attente un appel au service d'urgence 9-1-1. Le service T9-1-1 n'est pas disponible pour les appels au service 9-1-1 composés à l'aide du service Voix de Microsoft (vous ne pouvez communiquer avec les répartiteurs du service 9-1-1 au moyen d'un message texte pour les sourds, les malentendants ou les personnes souffrant de troubles de l'élocution).

15. **Limitation de la responsabilité.** Rogers et ses fournisseurs de service se dégagent de toute responsabilité à l'égard de la conduite du CPASP et de tous les tiers intervenant dans la prestation des services d'intervention d'urgence ou de toutes difficultés techniques liées au fonctionnement du service d'urgence 9-1-1. Rogers et ses fournisseurs de service n'exercent aucun contrôle sur les CPASP et, par conséquent, ils ne sont pas responsables s'il est impossible d'obtenir une réponse du service 9-1-1 lorsque l'on utilise le **service Voix de Microsoft**, ni de la manière dont on répond à ces appels ni de la manière dont ces appels sont traités. Rogers et ses fournisseurs de service obtiennent l'aide de tierces parties pour la prestation des services d'urgence 9-1-1, et ils se dégagent donc de toute responsabilité pour les actes ou les omissions de ces tierces parties dans la prestation des services 9-1-1. Ni Rogers ni ses fournisseurs de service, ses dirigeants ou ses employés ne peuvent être tenus responsables à l'égard des recours, dommages ou pertes (ce qui comprend, entre autres, les frais juridiques) découlant de l'usage par vous ou par un utilisateur tiers de Rogers de la fonction de composition du service d'urgence 9-1-1 ou au nom de ceux-ci.

Services Ginger

La présente Annexe établit les modalités supplémentaires applicables à l'utilisation par le client du Services Ginger (les « Services »), dont les détails sont stipulés dans la soumission de produit. La présente Annexe fait partie intégrante de l'Entente-cadre pour entreprises du Client (l'« **Entente** ») conclue 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. 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.

La présente Annexe concerne les Services d'assistance Ginger (« Service d'assistance Ginger »), les Services Ginger de gestion d'appareils mobiles (« Ginger MDM ») et les Services Ginger de gestion des dépenses en télécommunication (« Ginger TEM ») fournis par Rogers au Client (dans leur ensemble, les « Services Ginger »).

1. Service d'assistance Ginger.

- 1.1. **Offre.** Le Service d'assistance Ginger est un service spécialisé de mobilité qui aide le Client à gérer les demandes entrantes des employés concernant leurs appareils mobiles. Le Client reçoit une adresse courriel et un numéro de téléphone dédiés à la gestion des demandes dans un système d'attribution de dossiers d'incident

Le Service d'assistance Ginger offre plusieurs fonctions et caractéristiques décrites dans le tableau 1 ci-dessous.

Tableau 1 – Fonctions et caractéristiques du Service d'assistance Ginger

Service d'assistance Ginger
Gestion du portail du fournisseur
Appels entrants et demandes par courriel
Activations, suspensions et désactivations
Rehaussements d'équipement
Soutien du Service d'assistance de niveau 1 (dépannage)
Service de réparation avec portail web et accès à plus de 80 points de service au Canada
Intégration de ServiceNow (s'il y a lieu)
Intégration avec le fichier LDAP du Client
En cas d'urgence pour le Client, accès à l'administrateur des télécommunications après les heures d'ouverture*, 24 heures sur 24, 7 jours sur 7

* Se reporter à la section 1.3 – Soutien du Service d'assistance Ginger.

- 1.2. **Échéanciers standard du déploiement des services.** Le tableau ci-dessous présente les échéanciers standard du déploiement du Service d'assistance Ginger. Si un Client a besoin d'un échéancier de déploiement sur mesure, les modalités détaillées de cet échéancier figureront dans une demande de changement.

Tableau 2 – Échéanciers standard du Service d'assistance Ginger

Phase du projet	Activités	Durée estimée
Mise en œuvre et coup d'envoi	<p>Phase 1 :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plan de mise en œuvre et préparation à l'intégration • Coup d'envoi et réunion exploratoire • Planification des exigences et prochaines étapes • Ordre des priorités et objectifs d'affaires actuels • Éléments livrables liés au chemin critique <ul style="list-style-type: none"> ➤ Processus de facturation et liés aux comptes fournisseurs actuels 	2 semaines

	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Fils RH d'entreprise ➤ Sécurité et politiques d'affaires ➤ Définitions de rapport • Catalogue des produits • Mise en correspondance des processus • Examen de la politique de télécommunications • Examen de la gestion des téléphones de remplacement 	
Survol des services	Phase 2 – Déploiement du service <ul style="list-style-type: none"> • Mise à l'essai des points de contact (dossiers d'incident, téléphone) • Formation des conseillers en matière des processus et politiques de client 	1 semaine
Total		3 semaines

1.3. **Soutien du Service d'assistance Ginger.** Pour obtenir du soutien, le Client doit en faire la demande dans un courriel, à support@gingertelecom.com, ou par téléphone, au numéro dédié fourni. Les heures d'ouverture du service de soutien sont du lundi au vendredi, de 8 h 30 à 17 h, heure locale.

2. **Services Ginger MDM.**

2.1. **Offre.** Les Services Ginger MDM sont une solution qui assure une adhésion totale des employés du Client à son cadre de gestion d'appareils mobiles, grâce à laquelle le Client peut, par le fait même, gérer les activités quotidiennes et la sécurité de son parc d'appareils mobiles. Grâce à cette solution, le personnel interne des TI gagne un temps précieux en tirant parti de la démarche des services gérés.

La Solution gérée Ginger MDM comprend les fonctions et les caractéristiques décrites dans le tableau 3 ci-dessous.

Tableau 3 – Fonctions et caractéristiques des Services Ginger MDM

Services Ginger MDM
Diverses options d'inscription d'appareil, y compris l'inscription sans contact
Intégré à Apple Business Manager (programme d'inscription des appareils)
Intégré à Samsung KME (programme d'inscription Knox Mobile)
Intégration des forfaits Apportez votre appareil à la gestion du conteneur d'entreprise
Suppression, accès et gestion des mots de passe à distance
Inscription des appareils fonctionnant avec Chrome et Windows 10
Fonctionnalité RPV par application
Restrictions liées au déploiement
Filtrage du contenu web et des applications – liste noire
Intégré à Exchange ActiveSync
Identification unique d'entreprise
Outil de gestion de certificats
Gestion des applications dans les boutiques Apple, Android et Windows
Gestion de groupes avec différentes politiques
Fonctionnalité de production automatisée de rapports
Partage de vue du tableau de bord
Aucun serveur requis

2.2. **Échéanciers standard du déploiement des services.** Le tableau ci-dessous présente les échéanciers standard pour le déploiement des Services Ginger MDM. Si un Client a besoin d'un échéancier de

déploiement sur mesure, les modalités détaillées de cet échéancier figureront dans une demande de changement.

Tableau 4 – Échéanciers standard des Services Ginger MDM

Phase du projet	Activités	Durée estimée
Coup d'envoi et examen des exigences	Phase 1 : i) Examen des exigences du Client concernant les fonctions de sécurité mobile souhaitées	1 jour
Configuration des systèmes	Phase 2 : • Configuration de la gestion d'appareils mobiles selon les préférences du Client • Création/intégration de comptes ABM et KME*	Une semaine après le coup d'envoi
Inscription et mise à l'essai	Phase 3 : i) Mise à l'essai de l'inscription des appareils et adaptations (s'il y a lieu) ii) Inscription des appareils et soutien au Client	Une semaine après la 2 ^e phase
Total		3 semaines

*Pour l'intégration, le Client doit fournir les numéros de compte AMB et KME.

2.3. **Activités d'intégration.**

Tableau 5 – Activités d'intégration des Services Ginger MDM

Titre	Description	Format
Coup d'envoi initial	Rencontrer le Client pour examiner les capacités et les exigences de son système et terminer la configuration	Réunion en ligne
Intégration des comptes ABM et KME	Aider le Client à créer et à intégrer ses comptes ABM et KME aux fins du transfert automatisé d'information des appareils à la gestion d'appareils mobiles	s. o.
Prélancement du système et essais	Examiner avec le Client la configuration du système et effectuer des essais sur certains appareils	Réunion en ligne
Déploiement	Lancement officiel des Services de gestion d'appareils mobiles avec inscription des appareils	Réunion en ligne

2.4. **Soutien lié aux Services Ginger MDM.** Pour obtenir du soutien du fournisseur, le Client doit en faire la demande par courriel, à gingermdm@gingertelecom.com, ou par téléphone, au 514-673-2337. Les heures d'ouverture du service de soutien sont du lundi au vendredi, de 8 h 30 à 17 h, heure locale.

3. **Services Ginger TEM.**

3.1. **Offre.** Les Services Ginger TEM sont une plateforme infonuagique qui offre une meilleure visibilité, notamment des coûts associés à la mobilité et son utilisation, à partir de factures électroniques de divers fournisseurs de services sans-fil. Jumelée aux renseignements internes des Clients (centres de coûts, divisions, services, gestionnaires, etc.), la solution de Ginger TEM peut fournir divers relevés aux Clients servant à la production de rapports et à des analyses. En plus des fonctions de production de rapports, les Services Ginger TEM offrent un ensemble d'outils supplémentaires comme la gestion des stocks, un portail de commande, un système de suivi des demandes adressées à des fournisseurs externes et un système d'alerte fondé sur l'examen de la facturation.

Les Services Ginger TEM offrent de nombreuses fonctions et caractéristiques décrites dans le tableau 6 ci-dessous.

Tableau 6 – Fonctions et caractéristiques des Services Ginger TEM

Services Ginger TEM

Configuration initiale du système avec l'information du Client
Liste de rapports standard de l'industrie
Vérification des factures et rapports d'optimisation des coûts
Téléversement mensuel de données
Gestion des demandes de crédit, le cas échéant
Jusqu'à deux rapports personnalisés comprenant des rapports sur demande
Outil de gestion des stocks
Distribution automatisée de rapports
Portail de commande avec système d'approbation électronique
Intégration de l'information de LDAP et de RH pour la répartition des coûts
Intégration au service d'assistance de Rogers
Jusqu'à quatre profils d'accès dans le système
Accessibilité en ligne 24 heures sur 24, 7 jours sur 7
Formation sur le système (2 séances de 1 h 30)
Mise à jour et maintenance du système

3.2. **Échéanciers standard du déploiement des services.** Le tableau ci-dessous présente les échéanciers standard pour le déploiement des Services Ginger TEM. Si un Client a besoin d'un échéancier de déploiement sur mesure, les modalités détaillées de cet échéancier figureront dans une demande de changement.

Tableau 7 – Échéanciers standard des Services Ginger TEM

Phase du projet	Activités	Durée estimée
Mise en œuvre et coup d'envoi	Phase 1 : i) Plan de mise en œuvre et préparation à l'intégration ii) Coup d'envoi et réunion exploratoire iii) Planification des exigences et prochaines étapes iv) Ordre des priorités et objectifs d'affaires actuels v) Éléments livrables liés au chemin critique a) Processus de facturation et liés aux comptes fournisseurs actuels b) Fils RH d'entreprise c) Sécurité et politiques d'affaires d) Définitions de rapport vi) Catalogue des produits vii) Mise en place et configuration des Services TEM	2 semaines
Survol de la plateforme	Phase 2 – Survol de la plateforme du Client et formation initiale <ul style="list-style-type: none"> Examen de la configuration initiale de la plateforme et détection des lacunes avec le Client Essais et examen d'échantillons de rapports Formation des administrateurs des Clients sur les nouvelles plateformes, processus, etc. 	Une semaine après la réunion de lancement de la 1 ^{re} phase
Approbation de la plateforme	Phase 3 – Séance d'approbation par le Client i) Examen avec le Client des derniers changements apportés à la plateforme en fonction des exigences ii) Seconde séance de formation sur la plateforme iii) Mise en œuvre de la procédure de soutien et de demande de changement avec le Client iv) Envoi de l'adresse électronique et du numéro de téléphone dédiés à la gestion des	Une semaine après la 2 ^e phase

	demandes	
Total		4 semaines

- 3.3. **Soutien lié aux Services Ginger TEM.** Pour obtenir du soutien, le Client doit en faire la demande dans un courriel, à support@gingertelecom.com, ou par téléphone, au numéro dédié fourni. Les heures d'ouverture du service de soutien sont du lundi au vendredi, de 8 h 30 à 17 h, heure locale.
4. **Services professionnels.** Lorsque le Client demande des Services professionnels supplémentaires, Rogers doit lui remettre un Devis de produit et les décrire en détail dans un Énoncé de travail distinct.
5. **Frais de résiliation.** Si le Client résilie les Services Ginger pour une autre raison qu'un motif prévu aux termes de l'Entente, ou si Rogers résilie les Services Ginger pour un motif prévu dans l'Entente, le Client s'engage à payer à Rogers, à titre de dommages-intérêts fixés à l'avance et non en tant que pénalité, des frais de résiliation correspondant à la somme des éléments suivants :
- i) cent pour cent (100 %) des frais mensuels restants pour le service résilié qui auraient été payables à la fin de la Période de service,
 - ii) un montant forfaitaire représentant tout frais de matériel non couvert au point (i) ci-dessus et la valeur restante amortie des frais d'installation ou des frais ponctuels associés aux Services résiliés ayant été cédés ou offerts à rabais par Rogers en échange de l'engagement du Client pour la Période de service applicable à de tels Services.
- Une telle responsabilité en cas de résiliation est payable à la date d'entrée en vigueur de toute résiliation.
6. **Période initiale de service.** Les Services Ginger sont fournis pour une Période de service initiale définie dans le Devis de produit.
7. **Période de renouvellement.** Sauf indication contraire dans l'Entente, à l'expiration de la Période initiale de service, ou de toute Période de renouvellement du service, la présente Annexe est automatiquement renouvelée selon les mêmes modalités et les mêmes conditions pour des périodes de renouvellement de mois en mois consécutives, à moins que l'une des parties ne fournisse à l'autre un avis par écrit de non-renouvellement ou d'annulation au moins quatre-vingt-dix (90) jours à l'avance.
8. **Facturation du client.** La facturation commencera à la première des éventualités suivantes : (i) la date à laquelle les Services Ginger applicables sont offerts au Client ou (ii) les trente (30) jours suivant la signature de l'entente ou de la modification du Service Ginger applicable.
9. **Limite de responsabilité.** Malgré toute disposition contraire dans l'Entente, la responsabilité cumulative totale de Rogers à l'égard des Dommages qui découlent de la fourniture des Produits ou de la prestation des Services aux termes de la présente Annexe, ou qui est liée à ceux-ci, que ce soit par suite de négligence, en responsabilité délictuelle, en vertu des lois, en equity, par contrat, en vertu de la common law ou aux termes de toute autre cause d'action ou théorie de droit, même si Rogers avait été avisée de la possibilité de tels dommages, se limite aux Dommages directs, réels et prouvables et cette responsabilité ne saurait en aucun cas dépasser un montant correspondant au total des frais mensuels payés pour les Produits ou les Services fournis conformément à la présente Annexe au cours de la période de trois mois précédant l'événement ayant occasionné les Dommages, moins tous les rabais et crédits et les montants payés pour tous Dommages antérieurs à l'égard d'un tel Service. La responsabilité de Rogers se limite dans tous les cas aux dommages directs et en aucun cas Rogers n'est responsable envers le Client pour les pertes de profits et de données, un préjudice financier, le coût de temps d'arrêt, le coût des biens et services de remplacement, la perte de clientèle, une perte attribuable à l'interruption des travaux, les coûts indirects ou la perte de bénéfices escomptés aux termes des présentes, et pour tout dommage indirect, accessoire, consécutif, spécial, exemplaire ou punitif.

Le seul et unique recours du Client et l'entière responsabilité de Rogers en cas de non-respect de la garantie du Matériel seront la réparation ou, au choix et aux frais de Rogers, le remplacement du produit défectueux ou de ses composants conformément à la garantie du Matériel fournie.

Services Appuyer pour parler

La présente Annexe établit les dispositions relatives à l'abonnement du Client aux Produits et/ou aux Services décrits aux présentes et fournis par Rogers Communications Canada Inc. (« **Rogers** »), dont les détails sont stipulés dans la Soumission de produit. La présente Annexe est une pièce jointe faisant partie intégrante de l'Entente-cadre pour entreprises (l'« **Entente** ») conclue 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. 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 » — défaut, 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 un 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	<ul style="list-style-type: none"> 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	<ul style="list-style-type: none"> i) Travailleur en détresse ii) Alarme pour absence de mouvement iii) Appel d'urgence

	<ul style="list-style-type: none"> iv) Vérification périodique v) Contrôle et enregistrement à distance vi) Équipe de gestion de crise
Gestionnaire de tâches	<ul style="list-style-type: none"> 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	<ul style="list-style-type: none"> i) Localisation dans les bâtiments, élargissant les fonctions GPS ii) Précision élevée, également dans les bâtiments à plusieurs étages
Carte 3D pour l'intérieur	<ul style="list-style-type: none"> 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)	<ul style="list-style-type: none"> i) Six (6) mois, fondés sur un taux de cinq (5) minutes de fonctionnement

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

4.1. **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, 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 niveau 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 niveau 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 niveau 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 niveau 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 niveau de l'équipement chez le client.
- vi) L'installation, la mise à jour et la mise à niveau 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 niveau 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 niveau, 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 soumissionnées, 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	Alerte pour l'équipe de soutien technique (copie du message au chef du

			soutien technique)	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.

English Terms and Conditions

This document sets out provisions with respect to Business Productivity products and/or services provided by Rogers Communications Canada Inc. (“**Rogers**”) pursuant to a Rogers for Business Agreement (the “**Agreement**”). The applicable terms set forth below form an integral part the Agreement. Capitalized terms used but not defined herein shall have the meanings ascribed to them in the Agreement.

By clicking on the links below, you will be redirected to the terms that are relevant for each named product and/or service.

[Rogers Unison](#)

[Software as a Service](#)

[Ginger Services](#)

[Push to Talk Services](#)

Rogers Unison

This Schedule sets out the additional terms and conditions applicable to the Customer's use of the Unison Services (the "**Services**"), details of which are stipulated in the Product Quotation. This Schedule is an attachment to and forms an integral part of the Customer's Rogers for Business Agreement (the "**Agreement**") with Rogers. The Customer agrees to be bound by the terms and conditions set out in the Agreement, which include without limitation this attachment and any other attachments to the Agreement. Capitalized terms used but not defined herein shall have the meanings ascribed to them in the Agreement.

1. **Definitions.** The following definitions are used in this Schedule. Any capitalized terms not defined below are defined in the Agreement.
- 1.1. "Acceptable Downtime" — means lack of Service Availability owing to Out of Service events caused by any of the reasons set out below:
 - i) Any service interruption or degradation on the Customer's network accesses that connect the Customer's Site(s) to the Core Network whether such network accesses are provided by Rogers or a third party. Any and all network access issues would be covered by the Service Level Agreement(s), if any, in place between the Customer and the relevant network access provider and are outside of the scope of the Unison Service Availability Commitment.
 - ii) Customer delays including, but not limited to: (i) acts or omissions by the Customer, its agents or vendors; (ii) inaccurate, incomplete or changes to previously accepted orders; (iii) unavailable and/or faulty Customer premise equipment (CPE) and/or facilities necessary to install the Services; or, (iv) extension of access circuit demarcation point by Customer without Rogers approval;
 - iii) During an event of Force Majeure, as described in the Agreement;
 - iv) Customer's failure to materially comply with its obligations as defined in the Agreement, including failure to pay valid past-due amounts; order suspensions due to Customer's credit worthiness;
 - v) During Scheduled Maintenance;
 - vi) Troubles resolved as "No Trouble Found";
 - vii) Outages of less than 60 seconds in duration;
 - viii) Time attributed to Customer's delay in responding to Rogers requests for assistance to repair an outage;
 - ix) The failure of any Customer owned and maintained equipment on the Customer's premise, beyond the local telephone company's demarcation device or smart-jack;
 - x) Hardware, operating system, and application failures or security breaches on LAN components, WAN components, servers, or workstations that were not configured by Rogers;
 - xi) Failures or security breaches caused by improper use, improper care, or damage to devices by the Customer's employees or a third party;
 - xii) Failures or security breaches caused by the movement of hardware by the Customer or a third party, electrical and power irregularities, or abnormal use;
 - xiii) Failures or security breaches, where a device's configuration, IOS/Software, or hardware has been modified by the Customer or a third party;
 - xiv) Failures or security breaches caused by undocumented hardware, IOS/Software, or other manufacturer deficiency;
 - xv) Failures or security breaches caused by hardware, IOS/Software, or other deficiencies, that were documented by the manufacturer following the implementation of the service by Rogers;
 - xvi) Service outages related to individual wireless tower outages in a specific area;
 - xvii) Wireless coverage or network congestion issues in a specific area, building, or while roaming outside of Rogers core wireless network; or
 - xviii) Service outages or degraded services related to wireless devices.
- 1.2. "Analog Telephone Adapter (ATA)" — is a premise-based device that supports the connection of a single analog device (FXS) to the Unison Services over the Customer's IP network.
- 1.3. "Auto Attendant DID" — means a Direct Inward Dial telephone number that is for incoming calls only to the Unison Auto Attendant application. Unison Auto Attendant is a fully automated answering system that professionally greets callers and directs their calls to the right destination.
- 1.4. "Business Day" — means Monday to Friday inclusive, excluding statutory holidays observed in the Province of Ontario.

- 1.5. “Cable” — means broadband connectivity delivered over cable equivalent to Internet connectivity.
- 1.6. “Core Network” — means the Rogers core network. This includes all network infrastructure between the Provider Edge (PE) equipment.
- 1.7. “Direct Inward Dial (DID)” — is a unique telephone number that allows an endpoint to be reached directly from the PSTN.
- 1.8. “Dual Persona DID” — means a Direct Inward Dial telephone number that can be used for both inbound and outbound calls. Dual Persona allows Unison Mobile and Hybrid users to have both a traditional wireline telephone number and a wireless telephone number terminate to the same wireless device. The Dual Persona number can be from any Canadian province as long as it is within a Rogers wireless serviceable area and can include currently installed telephone numbers provided by a 3rd party carrier which can be ported over to the Unison environment.
- 1.9. “E911” — means Enhanced 911 which provides more accurate location information for emergency calls made from wireless phones. E911 Emergency operators that have the necessary systems deployed receive the caller’s phone number and the geographic coordinates associated with the caller’s approximate location.
- 1.10. “EON” —means Ethernet Optical Network.
- 1.11. “FXS” — **F**oreign **eX**change **S**ubscriber interface is the port used by analog devices to deliver the analog line to the subscriber. An FXS (ATA) adapter is used to connect an analog device to the Unison service.
- 1.12. “Hunt Group DID” — means a Direct Inward Dial telephone number that is for incoming calls only to the Unison Hunt Group service. Hunt groups route incoming calls between members of a group – ringing all hunt group member telephones at the same time or in an order determined by the Customer.
- 1.13. “International” — means wireless or wireline voice, traffic terminating to a country other than Canada or the United States.
- 1.14. “North American” — means wireless voice traffic terminating to and/or originating from the United States, and wireline voice traffic terminating to the United States.
- 1.15. “No Trouble Found” — means that through its network management system, Rogers was unable to isolate the fault and after reasonable efforts could find no evidence of a service disruption.
- 1.16. “Out of Service” — means when a specific Customer site is unable to perform call processing or access the PSTN, an “Out of Service” condition will be recorded in the incident ticket. Out of Service conditions can either be declared automatically by the Rogers trouble reporting system, or manually by a Rogers’ technician following validation of a Customer reported outage.
- 1.17. “PBX” — means Private Branch Exchange and refers to a real or virtual (IP) switching system that serves a private organization and performs concentration of central office lines or trunks and provides intercommunication between a large number of telephone stations in the organization.
- 1.18. “Public Safety Answering Point (PSAP)” — means a communications centre which receives 911 calls and transfers such calls to the appropriate emergency services provider.
- 1.19. “PSTN” — means Public Switched Telephone Network
- 1.20. “Registered Location” — means, for any particular Customer subscriber to Unison Services, the street address, unit number, city, province and postal code for the location where such Customer subscriber is utilizing the Unison Services.
- 1.21. “Rogers Wireless Network” — means the Rogers-owned wireless transmission facilities.
- 1.22. “Rogers Wireline Network” — means the Rogers-owned fiber and cable transmission facilities where local services (PSTN) are available.
- 1.23. “Scheduled Maintenance” — means any maintenance activities performed within the Rogers Core Network, or on facilities connected to the Rogers Core Network or the Unison Core Components. Customers are provided a minimum of 5 days advance notice of a planned service-impacting change. Scheduled maintenance activities are performed during the standard maintenance window on Mondays through Sundays from 00:01am – 06:00am local time.

Customers are not provided advance notice of scheduled maintenance activities if the activities are deemed to be non-service impacting or if the scheduled maintenance activities are on the Rogers Internet/Cable networks.

In the event that corrective activities are required to correct a service impacting fault condition or threatened fault condition, notification would be on a best efforts basis.

- 1.24. **“Severity Level 1 Incident”** — means a failure of Unison Core Components such that 50% or more of the Customer’s Unison subscribers are unable to process calls or access the PSTN Network.
 - 1.25. **“Site”** — means a geographic location where one or more of the Customer’s Services is delivered.
 - 1.26. **“Team Voicemail”** — means a voicemail inbox for your Auto Attendant and Hunt Group phone numbers, which is shared between your team members, such that anyone can access them.
 - 1.27. **“Unison Softphone”** — means a software based telephony application that can run on supported versions of the Windows and MAC operating systems, as well as supported versions of mobile operating systems including Android and iPhone/iPad IOS.
 - 1.28. **“Wireless Business Phone”** — means a wireless modem which connects to the Rogers Wireless Network and supports the connection of a single analog telephone device.
2. **Description.** This Description pertains specifically to Unison Services supplied by Rogers to the Customer. Rogers Unison is a cloud-based PBX platform deployed in the Rogers Wireless Network that delivers voice services to IP phones, softphones and wireless endpoints over wired and wireless networks. Rogers Unison bundles internet protocol (IP) telephony, native mobile device integration, messaging support and PSTN access into a simple, price-per user subscription model. As the Unison Services evolve, Rogers will make new and amended features and functionality available for the Customer’s use. Where such new or amended features and functionality are material to the Customer’s experience of the Unison Services, Rogers will provide the Customer with an updated Schedule setting out their terms and conditions. Rogers Unison Service has the following components:
- 2.1. **User Subscriptions.** To satisfy various organizational and user type needs, access to Rogers Unison services can be configured for fully mobile users, desk-bound users, and those that are someplace in between. The Customer subscribes to Rogers Unison for a monthly service fee by line/user, and chooses a Rogers Unison user type per subscriber based on individual needs. Available user types include:
- (a) Mobile user – this subscription gives a single user the right to access the Rogers Unison Services via a single wireless device activated on an approved Rogers wireless price plan, including Wireless Business Phone.
 - (b) Hybrid user – this subscription gives a single user the right to access the Rogers Unison Services via a combination of up to 5 devices supplied or approved by Rogers per the following:
 - a) One of the Hybrid user’s devices must be a wireless device activated on an approved Rogers wireless price plan. The user must also have a valid Rogers’ Unison Mobile user subscription. Only a single wireless device is supported per Hybrid subscription.
 - b) One of the Hybrid user’s devices may be an IP Phone provided or approved by Rogers or an Analog Telephone Adapter or Wireless Business Phone provided by Rogers. Only a single IP Phone is supported per Hybrid subscription
 - c) Up to 3 Rogers Unison Softphone clients deployed on approved tablets, laptops or desktop computers
 - (c) Office user – this subscription gives a single user the right to access the Rogers Unison Services via a single IP Phone provided or approved by Rogers or an Analog Telephone Adapter provided by Rogers. The Office user subscription also provides the user with right to access the Rogers Unison Services via up to 3 Unison Softphone clients deployed on an approved mobile operating system, tablet operating system, or laptop or desktop computer.
 - (d) Softphone Only user – this subscription gives a single user the right to access the Rogers Unison Services via up to 3 Unison Softphone clients deployed on an approved mobile operating system, tablet operating system or laptop or desktop computer.

Rogers Unison Mobile and Hybrid user types let the Customer use functionalities like Auto Attendant, Hunt Groups, Voicemail to Email, Simultaneous Ring and to use a Dual Persona phone number for incoming and outgoing calls.

- 2.2. **Device Support.** Access to Rogers Unison Services is available via the following device types, in accordance with the applicable plan types outlined above. The make and model of approved devices is subject to change by Rogers without notice to the Customer, provided that the Customer's current Rogers Unison devices will continue to be supported until the end of the Customer's then-current Service Term, subject to minimum operating system requirements.
- i) Wireless devices activated on an approved Rogers wireless price plan;
 - ii) If access to the Rogers Unison web portal is not required, an approved feature phone, provided that the Customer uses the feature phone for call control purposes only;
 - iii) Rogers or Customer provided IP Phones and Conference Units that have been certified and approved for use by Rogers.
 - iv) Rogers provided Analog Telephone Adapter (ATA) devices that provide a single FXS port to support the connection of a single approved analog device to the Unison Services;
 - v) Unison Softphone;
 - vi) Wireless Business Phone.
- 2.3. **Call Control Services.** The Unison Services provides all call control services as part of the monthly service subscription. Individual user call control features will vary by subscription plan type. A current list of the feature set supported by Rogers Unison is available to the Customer upon request.
- 2.4. **Voice Mail Services.** All Rogers Unison user types include message stores of 60 messages per user, up to a duration of 5 minutes per message. Enhanced messaging features included with the underlying Rogers wireless services are also available to the user. Voice mail messages will be stored for 45 days, after which the messages will be automatically deleted.

Customer can also get a Team Voicemail service for their Auto Attendant and Hunt Group services.

All Rogers Unison user types include support for Voicemail to Email conversion, which automatically forwards a voicemail message as a .wav file attachment to the user's email address as entered in the Rogers Unison database. Mobile users with the appropriate wireless plan may also receive Rogers Unison voicemail messages forwarded as text messages to their wireless device.

- 2.5. **PSTN Access.** Rogers Unison includes Public Switched Telephone Network (PSTN) access for all user types, subject to service availability under CRTC regulations, as follows:
- i) Services for Unison Mobile and Hybrid subscribers are available within the Rogers Wireless Network footprint, as well as within Rogers extended coverage and roaming zones, subject to certain feature limitations, and subject to the additional charges or usage limits associated with such zones.
 - ii) Services for Unison Office and Softphone Only subscribers are available within the Rogers Wireline Network footprint.

Details of the current Rogers Wireless Network, Extended Coverage and Rogers Wireline Network footprints can be made available upon the Customer's request.

Rogers can provide up to one PSTN access per Unison subscriber, however availability of concurrent PSTN accesses is dependent on the amount of bandwidth the Customer provisions on their network connections for PSTN access. Details of appropriate PSTN access and associated bandwidth requirements will be mutually agreed upon by Rogers and the Customer during design discussions.

- 2.6. **Direct Inward Dial (DID) Numbers.** Each Unison subscription includes a minimum of one unique Direct Inward Dial (DID) number which allows PSTN callers to directly reach individual Unison users. Each user must be provisioned with a DID even where the user is leveraging extension-based dialing.

DID numbers are provisioned for Unison subscribers as follows:

- i) Mobile and Hybrid subscribers will each have support for up to 4 DID numbers assigned as follows:
 - a) Primary DID – this is the user's Rogers wireless telephone number, which Rogers will provide or port over to the Unison environment from the incumbent carrier
 - b) Dual Persona DID (if required)
 - c) Auto Attendant DID (if required)

- d) Hunt Group DID (if required)
- ii) Office and Softphone Only Subscribers will each have support for one (1) DID number assigned as follows:
 - a) Primary DID – this is the user’s Rogers wireline telephone number which Rogers will provide or port over to the Unison environment from the incumbent carrier

2.7. **Long Distance.** All Unison subscriptions include access to wireline and wireless long distance Services at the rates set out in the Product Quotation. Where a Customer’s Unison plan includes unlimited Canada-wide calling at no additional charge, such unlimited Canada-wide calling will be provided by Rogers in accordance with the terms set out in section 3 below.

2.8. **911 Support.** Rogers Unison includes 911 support for all subscribers per the following:

- i) Unison Mobile users will receive Rogers Enhanced 911 (E911) support by default when on the cellular network. In the event that mobile devices are connecting via Wi-Fi, 911 support in alignment with CRTC regulations for nomadic VoIP services will be provided.
- ii) Unison Hybrid users will receive different methods of 911 support dependent on device type:
 - a) Mobile devices and Wireless Business Phone will receive Wireless Enhanced 9-1-1 (E9-1-1) support by default when on the cellular network. In the event that mobile devices are connecting via Wi-Fi, basic 9-1-1 support in alignment with CRTC regulations will be provided
 - b) Each Unison Softphone application deployed on a PC/MAC or as a mobile or tablet application is associated with an address which is captured at service activation and can be updated by the designated Customer system administrator or authorized end user. The most current Customer-provided address associated with a Unison Softphone device will be communicated to the 9-1-1 call-taker in the event that the device places a 911 call.
 - c) IP Phones are each associated with an address which is captured at service activation and can be updated by the designated Customer system administrator or authorized end user. The most current Customer-provided address associated with an IP Phone device will be communicated to the 9-1-1 call-taker in the event that a 9-1-1 call is placed from an IP Phone.
- iii) Unison Office users will receive different methods of 9-1-1 support dependent on device type:
 - a) IP Phones are each associated with an address which is captured at service activation and can be updated by the designated Customer system administrator or authorized end user. The most current Customer-provided address associated with an IP Phone device will be communicated to the 9-1-1 call-taker in the event that a 9-1-1 call is placed from an IP Phone.
 - b) Each Unison Softphone application deployed on a PC/MAC or as a mobile or tablet application is associated with an address which is captured at service activation and can be updated by the designated Customer system administrator or authorized end user. The most current Customer-provided address associated with the single Unison Softphone device will be communicated to the 9-1-1 call-taker in the event that a 9-1-1 call is placed.
- iv) Unison Softphone Only users
 - a) Each Unison Softphone application deployed on a PC/MAC or as a mobile or tablet application is associated with an address which is captured at service activation and can be updated by the designated Customer system administrator or authorized end user. The most current Customer-provided address associated with the single Unison Softphone device will be communicated to the 9-1-1 call-taker in the event that a 9-1-1 call is placed.

2.9. **Network Connectivity.** In order to access Unison Services, Hybrid, Office and Softphone Only subscribers using either hard IP Phones, Analog Telephone Adapters (ATAs) or Unison Softphones on a non-mobile device will require Customer provided data network connectivity. Unison supports multiple data access types including:

- i) Rogers Ethernet Fibre (provided pursuant to the terms of a separate Schedule)
- ii) Rogers Cable (provided pursuant to the terms of a separate Schedule)
- iii) Internet Connectivity – provided by either Rogers (pursuant to the terms of a separate Schedule) or a third-party Internet Service Provider (in which case the Customer and such third party Internet Service Provider must enter into a direct agreement for such services)
- iv) Mobile data network for the mobile or tablet Unison Softphone – provided either by Rogers (pursuant to the terms of a separate Schedule) or a third-party Wireless Service Provider (in which case the Customer and such third-party Wireless Service Provider must enter into a direct agreement for such services).

Each voice path provisioned on the Unison Service will consume 127Kb of bandwidth. Required bandwidth calculations must consider that calls between internal Customer users will consume two voice paths for the duration of the call.

At a minimum, each Customer Site must have Internet connectivity to reach the Unison web portal. This Internet connectivity is required to provide system administration access and to support Unison device management requirements that are only available via the Unison web portal.

Customer must also provide a LAN environment that is suitable to support voice traffic in addition to data traffic.

2.10. **System Administration.**

- i) The Customer will have access to self-administration capabilities through the secure Unison web portal. Two levels of administrative access are available:
 - a) System Administration – which provides designated Customer administrators with access to system level features as well as features for all end users
 - b) End User Administration – which provides end users with limited portal access or a mobile self-service application for iOS and Android devices and restricts them to management of their specific end user features only
- ii) Customer should note that Unison users cannot be activated or deactivated through the Unison web portal. Designated system administrators must call the Rogers Customer Care organization to have users added or removed from the Customer's Unison Service.
- iii) Rogers is not liable for damages, including any loss of benefits, lost savings or other incidental or consequential damages to the Customer or any other party arising from the use, misuse or inability to use the Unison web portal, whether or not Rogers or its authorized representative has been advised of the possibility of such damages.

- 2.11. **Support.** Rogers Unison is a managed service and Rogers is responsible for the operation and maintenance of the core Unison platform, including voice applications, PSTN and core network connectivity, Unison Mobile applications, and the Unison web portal. This includes all Rogers Equipment and associated software, which will be supported by Rogers when the Customer has a valid Rogers Unison monthly subscription.

Rogers will:

- i) Troubleshoot, diagnose and resolve reported incidents in the core Unison platform
- ii) Perform required hardware maintenance or upgrades for the core Unison platform
- iii) Perform required software upgrades on the core Unison platform
- iv) Manage capacity utilization and required upgrades

3. **Terms and Conditions.**

- 3.1. **Termination Fees.** If the Customer terminates the Unison Services for any reason other than for cause as permitted under the Agreement, or if Rogers terminates the Unison Services for cause as permitted under the Agreement, the Customer shall pay to Rogers, as liquidated damages and not as a penalty, an amount which is equal to the sum of:
- i) fifty percent (50%) of the average monthly charges for the terminated Service(s) (as determined over the previous three months) multiplied by the number of months remaining in the Service Term from the effective date of termination;
 - ii) any cost which Rogers must continue to pay to third parties for the remainder of the applicable Service Term as a result of the early termination of the applicable Services that exceeds the amount set out in (i) above; and
 - iii) a lump sum representing the amortized remainder of any waived or discounted installation or one-time charges associated with the terminated Service(s) in consideration of the Customer's commitment to the Service Term for such Services.

Customer must either return all Rogers Equipment associated with the Services to Rogers or pay Rogers for the fair market value of such Rogers Equipment.

Such termination liability shall be payable on the effective date of any and all terminations.

3.2. **Minimum Commitment.** Unison pricing as presented in the Product Quotation is determined based on an agreed minimum commitment of billable Unison subscriptions. The Customer may decrease or increase the number of Unison subscriptions that they purchase from Rogers over the course of the Service Term for Unison Services, but a decrease below any Minimum Commitment set out in the Product Quotation may result in a re-price of Unison subscriptions or an early termination charge in an amount to be determined by Rogers.

3.3. **Charges.**

- i) Unison Services are billed on a monthly, per-user subscription basis. Unison billing begins as soon as a new user has been activated on the Services and monthly charges will be prorated for the first partial month of service.
- ii) Monthly charges for the Unison Services subscription fees will be fixed for the duration of the Service Term set out in the Product Quotation. Any subscriptions added during the Initial Service Term will be charged at the per subscription rate set out in the Product Quotation.
- iii) Additional Rogers-provided equipment required for Unison Services will be quoted via a Product Quotation.
- iv) Unison Mobile and Hybrid users are billed wireless airtime while utilizing their Rogers wireless device pursuant to the terms of their Rogers wireless rate card subscription.
- v) All incoming calls and messages received on the Dual Persona phone number associated with the primary wireless phone will be deducted from the airtime and messaging buckets included in the subscriber's wireless plan and no long distance charges will apply. If the user exceeds the plan's bucket, overage rates and/or current pay-per-use wireless rates apply. All outgoing calls, and messages to non-Canadian numbers will be rated according to the rates outlined in the user's wireless plan or current pay-per-use long distance wireless rates.
- vi) Any incoming calls to the Auto Attendant and Hunt Groups phone numbers will be treated as call forwarding minutes. The Customer's Unison subscription may include a fixed amount of Canada-wide call forwarding minutes, in addition to the regular call forwarding minutes in the user's wireless plan. If the user exceeds the allotted call forwarding minutes, overage charges may apply.
- vii) Professional Services to activate the Unison service are billable as a one-time implementation charge based on an agreed Statement of Work which will form part of the Unison contract between Customer and Rogers. Customer agrees that it will participate in the development and agreement of the Statement of Work as required.
- viii) Customer may elect to provide their own IP Telephone devices provided such devices have been certified and approved by Rogers for operation on the Unison platform. Customer must communicate their intent to use Customer-provided IP Telephone devices before onboarding efforts to the Unison platform begin. Rogers will not be responsible for improper function of the Unison Services in connection with Customer-provided IP Telephone devices.
- ix) Unison one-time activation charges for the Customer's initial Unison deployment include placement of IP Telephone/ATA devices supplied by Rogers at Customer sites that have a minimum of 10 active Unison subscribers and that are within a greater urban area. Rogers can perform placement of IP Telephone/ATA devices supplied by Rogers at Customer sites with fewer than 10 active Unison subscribers for an additional one-time Professional Services charge, as outlined in the Product Quotation. Travel charges may also apply for on-site deployments at Customer sites outside of a greater urban area.
- x) Any on-site IP Telephone/ATA deployment required after the initial Unison deployment can be performed by Rogers as an additional, billable Professional Services activity.
- xi) Rogers will not perform on-site installation of IP Telephone/ATA devices at any non-commercial location – i.e., a home-based office location.
- xii) Customer is responsible for self-installation of all Customer-provided devices following guidelines provided by Rogers. Optionally, Rogers can perform installation of Customer-provided IP Telephone devices for an additional one-time Professional Services charge, as outlined in the Product Quotation. Travel charges may also apply for any on-site deployments at Customer sites outside of a greater urban area.
- xiii) Should Customer elect to self-install IP Telephone or ATA devices provided by Rogers or Customer-provided IP Telephone devices, Customer must contact Rogers to arrange for scheduling of final

set/device activation remote activities. Rogers will not be responsible for improper function of the Unison Services in connection with devices self-installed by Customer. In the event that Customer does not contact Rogers or Rogers is unable to contact Customer within 2 Business Days after delivery of IP Telephone/ATA devices to the Customer site, Rogers will begin billing for Unison services for the contracted number of Unison subscribers.

- xiv) IP Telephone devices purchased by the Customer from Rogers for use with the Unison Services may either be purchased outright by the Customer by way of a one-time charge payable to Rogers, or they may be financed through Rogers, in which case the Customer and Rogers will enter into a Rogers' Device Financing Agreement that sets out the terms of such financing. Customer should note that only a single device per individual Unison subscriber may be financed through Rogers.
- xv) Analog Telephone Adapter (ATA) devices purchased by the Customer from Rogers for use with the Unison Services must be purchased outright by the Customer by way of a one-time charge payable to Rogers.
- xvi) Routers and/or Power over Ethernet (POE) Switches purchased by the Customer from Rogers for use with the Unison Services must be purchased outright by the Customer by way of a one-time charge payable to Rogers.
- xvii) Rogers will perform basic installation of Routers/POE switches purchased from Rogers at Customer sites that have a minimum of 10 active Unison subscribers and that are within a greater urban area at no additional charge.
- xviii) Installation charges for Routers/POE switches purchased from Rogers installed at Customer sites that support fewer than 10 active Unison subscribers will be payable as one-time charges as set out in the Product Quotation. Travel charges may also apply for on-site deployments at Customer sites outside of a greater urban area.
- xix) Customer responsibilities with respect to the deployment of Routers/POE switches will be documented in a Statement of Work to be executed by the Parties.
- xx) If the Customer is connected to Unison Services via Rogers' Ethernet core network, it may elect to have Rogers monitor and maintain Router/POE Switch(es) procured from Rogers for use with the Unison Services. In this event, the Customer must purchase Cisco SmartNet as presented in the Product Quotation for the duration of the Service Term for any Routers/POE Switches purchased from Rogers for use with the Unison Services.

3.4. **Network Connectivity Requirements.**

- i) The Customer is responsible for providing suitable network access and bandwidth to support the operation of Unison Services for its users at all sites, and for keeping such bandwidth adjusted appropriately in consideration of changes in the number of Rogers Unison users. Network connectivity and provisioned bandwidth must be sufficient to accommodate the Customer's Unison voice traffic, in addition to any data traffic the Customer may wish to support. Network access and bandwidth required for Customer's use of the Unison Services are not included in the Unison Services user pricing and must be quoted by Rogers separately. The Internet or data bandwidth required to support Unison Services is determined by several factors including required PSTN access and internal calling patterns and will be mutually agreed upon by Rogers and the Customer during design discussion.
- ii) In the event that the Customer chooses to deliver Unison Services to remote sites over a network provided by a third-party carrier, the Customer acknowledges and agrees that Rogers is not responsible for the failure or non-performance of the Unison Services caused by the performance of the third party network or issues with interconnection to, from or within such third party's network.
- iii) Customers using any Internet based telephony over their existing network either at a commercial or residential premise must provide the appropriate bandwidth for the concurrent call paths required and ensure all necessary ports are opened on firewalls to support SIP-based traffic.
- iv) At a minimum, each Customer Site must provide sufficient Internet connectivity to reach the Unison web portal. This Internet connectivity is required to provide system administration access and to support Unison device management requirements that are only available via the Unison web portal.
- v) In the event that the Customer chooses to access and deliver Unison Services over the public Internet, the Customer acknowledges and agrees that Rogers is not responsible for the failure or non-performance of the Unison Services caused by issues with the public Internet.
- vi) The Customer must have mobile data or WiFi Internet connectivity to access the mobile or tablet Unison Softphone application and the mobile or tablet self-serve application.

3.5. **Telephone Numbers.**

- i) Rogers cannot guarantee the availability of a telephone number prior to the activation of the applicable telephone number. Rogers is not liable for any claims, actions, demands, loss or damages resulting from the advertisement, publication, distribution or other use of a telephone number prior to, or following, the activation of the telephone number.
- ii) Rogers reserves the right to change telephone numbers assigned to the Customer if such change is required by the Canadian Numbering Administrator, which governs the allocation of telephone numbers in Canada. Rogers agrees to provide reasonable notice of any such required change in telephone numbers except where circumstances beyond Rogers' reasonable control prohibit or preclude Rogers from being able to provide a reasonable period of notice.
- iii) Upon a request to terminate the Unison Services, the Customer may port any telephone numbers (including numbers associated with Auto Attendant or Hunt Group) associated with their Unison Services to another telecommunications carrier, provided those telephone numbers are active with Rogers. In the event that the Customer's Rogers Unison Services are terminated without the Customer requesting to port the associated telephone numbers to a new Rogers' service or an alternative service provider, the Customer acknowledges that they are releasing the numbers for recirculation and such numbers will no longer be reserved for the Customer's use.
- iv) If the Customer cancels its primary wireless subscription associated with Unison Services, any additional phone numbers for Auto Attendant, Hunt Groups and Dual Persona associated with the Customer's primary wireless subscription will also be cancelled.

3.6. **Long Distance.** When placing long distance calls from a Unison Services for Office IP phone or Softphone, the following terms apply:

- i) Rogers' long distance services provide outbound long distance telecommunications from a landline (Unison Office or Softphone) connection.
- ii) Unlimited Canadian long distance services are included in all plans for Unison Services for Office IP phone or Softphone. Per minute rates for North American and International long distance services are standard Rogers' international rates, unless otherwise stated in the Product Quotation.
- iii) Rates for the Customer's long distance services are subject to maintaining monthly traffic distribution where: (a) no more than 5% of total minutes originate from or terminate to numbering plan areas (NPAs) 306/709, 819, 867, 705, 807, 418i or any derivations of these NPAs if they were to split at a future date; and (b) no more than 2% of continental US traffic originate from or terminate to Alaska and/or Hawaii. In the event of any excess of the foregoing traffic distribution restrictions, the Parties agree that such excess traffic shall be charged at a rate of \$.25 per minute.
- iv) In the event of resale of long distance services by the Customer without consent, Rogers reserves the right to charge a premium of \$.25 per minute on all mobile, cellular, digital, and other non-geographic based terminations terminating Internationally.
- v) Customer has a choice to obtain from Rogers different call detail reports which display Customer's detailed call information on their long distance service(s). In the event of any discrepancies between such report and Rogers' invoice, information on the invoice prevails.
- vi) In case of discrepancies between any online billing summary and the Customer's invoice(s), the charges on the Customer's invoice(s) prevail. Rogers is not liable for damages, including any loss of benefits, lost savings or other incidental or consequential damages to the Customer or any other party arising from the use, misuse or inability to use the online billing portal, whether or not Rogers or its authorized representative has been advised of the possibility of such damages.

When placing calls from a Unison Mobile or Hybrid wireless line, the following terms apply:

- i) Unison Mobile and Hybrid users will be subject to roaming and North American and International long-distance charges in accordance with terms of the Customer's then-current Rogers wireless price plan.

3.7. **Multi-Line Telephone Systems (MLTS).** The way in which Multi-Line Telephone Systems (MLTS) Solutions, also known as Private Branch Exchange (PBX) or Enterprise Communication Systems (ECS), are deployed may impact the Customer and their access to emergency service providers. The CRTC has published an MLTS best practices guideline for MLTS owners, operators, providers, and/or resellers. These best practices, which will be updated from time to time, are listed on the CRTC website: <https://crtc.gc.ca/eng/phone/911/multi.htm>. The Customer's terms of use require that the Customer abide by all MLTS obligations and related best practices.

3.8. **9-1-1 Limitations and Customer Responsibilities.** 9-1-1 Service: Because of the unique nature of Rogers Unison calls, emergency calls to 9-1-1 may be handled differently than traditional wireless or wireline voice service. The following provisions describe the differences and limitations of 9-1-1 emergency calls, and you hereby acknowledge and understand the differences between traditional 9-1-1 service and Rogers Unison with respect to 9-1-1 calls placed to emergency services from your account as described below.

- i) For Unison Softphone Calling, Rogers Unison services must be connected to the internet (either through Ethernet, Wi-Fi or the cellular device data network) in order to make or receive 9- 1-1 emergency calls. A Rogers Unison user must also be signed into their Rogers Unison account with their correct username and password in order to place or receive a 9-1-1 emergency call.
- ii) When a Customer places a 9-1-1 emergency call, the Rogers Unison Services will route the 9-1-1 call through a third-party specialized call centre that handles emergency calls. The emergency call centre will verbally confirm the location the subscriber is calling from then route the call to the Public Safety Answering Point (“PSAP”). If the location cannot be verbally confirmed, the 9-1-1 call-taker will then route the call to the Public Safety Answering Point (“PSAP”) corresponding to the Registered Location on the Customer’s account for that particular subscriber. As a Customer can move their Rogers Unison Services between locations, and because, for technical reasons, the emergency call centres may not have the Customer’s name, location or contact information available, the Customer must always be prepared to immediately inform the emergency operator of their location and contact particulars any time 9-1-1 is called.
- iii) The Customer is responsible for providing, maintaining, and updating correct contact information (including name, address where the subscriber will be using the Rogers Unison Services and telephone number) in the subscriber’s account every time the Registered Location associated with a device is changed. If the Customer does not correctly identify the actual location where their subscribers are located, or if the account information has recently changed or has otherwise not been updated, 9-1-1 calls may be misdirected to an incorrect emergency response site. Rogers will pro-actively request that the Customer confirm their Registered Location and acknowledge these 9-1-1 limitations two (2) times per year.
- iv) For Unison Softphone Calling, If the Customer does not update the Registered Location for its subscribers, 9-1-1 calls those subscribers make with the Rogers Unison Services may be routed based on the previously provided Registered Location and therefore may not be routed to the appropriate PSAP for the subscriber’s current location. In addition, you must update the Registered Location for each subscriber to ensure that accurate location information is transmitted to the 9-1-1 call-taker. The Customer may update your Registered Location at any time by logging on to your online account. For purposes of 9-1-1 dialing, the Customer may only register one Registered Location at a time for each Rogers Unison line. The Customer agrees to provide true, accurate, current and complete Registered Location information to Rogers as part of the service activation process and to update as soon as possible the Registered Location for each subscriber with true, accurate, current and complete information whenever a subscriber uses Rogers Unison Services from a new location. If the Customer provides Registered Location information that is, or that Rogers suspects to be, false, inaccurate, not current, or incomplete, Rogers has the right to suspend or terminate the Services and refuse any and all current or future use of all Services or any portion thereof. Rogers will not, however, disable the Customer’s ability to make a 9-1-1 call during any service suspension.
- v) For Unison Softphone Calling, The Customer subscriber must not disconnect the 9-1-1 emergency call until told to do so by the dispatcher, as the dispatcher may not have the subscriber’s number or contact information. If the Customer subscriber is inadvertently disconnected, they must call back immediately.
- vi) For technical reasons, including network congestion, it is possible that a 9-1-1 emergency call will produce a busy signal or will take longer to connect when compared with traditional 9-1-1 calls while using Unison Softphone Calling.
- vii) For technical reasons, the functionality of 9-1-1 Rogers Unison Services emergency calls may cease or be curtailed in various circumstances, including but not limited to: failure of service or the service access device – if the Customer’s system access equipment fails or is not configured correctly, or if the Customer’s Rogers Unison Services are not functioning correctly for any reason, including power outages, Rogers Unison Services outage, suspension or disconnection of the Services due to billing issues, network or Internet congestion, or network or Internet outage in the event of a power, network or Internet outage; the Customer may need to reset or reconfigure system access equipment before being able to use the Rogers Unison Services, including for 9-1-1 emergency calls; and changing

locations – if the Customer moves its system access equipment to a location other than that described in its account information or otherwise on record with Rogers.

- viii) If the Customer is not comfortable with the limitations of 9-1-1 emergency calls, Rogers recommends that the Customer not purchase Rogers Unison Services or consider an alternate means for accessing traditional 9-1-1 emergency services. Rogers recommends that the Customer keep an alternative phone service handy to increase the reliability of access to emergency services during any service interruption.
- ix) The Customer is responsible for notifying, and agrees to notify, any user or potential Rogers Unison users of the Customer's Rogers Unison Services of the nature and limitations of 9-1-1 emergency calls on the Rogers Unison Services as described herein. Rogers and its service providers disclaim all responsibility for the conduct of PSAPs and all other third parties involved in the provision of emergency response services. Rogers and its service providers do not have any control over PSAPs and are therefore not responsible for whether they answer 9-1-1 calls made using the Rogers Unison Services, how they answer these calls, or how they handle these calls. Rogers and its service providers rely on third parties to assist in the provision of 9-1-1 services and disclaim any and all liability for acts or omissions by third parties in the provision of 9-1-1 services. Neither Rogers, nor its service providers, officers nor employees may be held liable for any claim, damage, or loss (including, without limitation, attorneys' fees) by, or on behalf of, the Customer or any third-party user of Rogers' 9-1-1 dialing capability.
- x) The Customer waives all claims or causes of action against Rogers and its service providers, directors, officers, employees, subsidiaries and assigns, arising from or relating to Rogers' provision of 9-1-1 services unless the claims or causes of action arise from their gross negligence, recklessness, or willful misconduct.

3.9. **Wireless Usage.**

- i) Mobile and Hybrid subscriptions require that each Customer user also have active Rogers' corporately paid wireless services.
- ii) Any charges for extra airtime, messaging, roaming and call forwarding minutes beyond the Customer's then-current wireless plan allowances will be charged at applicable overage rates as set out in the Customer's Rogers wireless price plan.

3.10. **Rogers Provided IP Telephones/Analog Telephone Adapters (ATA) – Device Support.**

- i) All IP Telephone/ATA devices provided to Customer by Rogers will receive a limited hardware replacement support service for the duration of the Initial Service Term. Customer-provided IP Telephone devices are not eligible for the Rogers limited hardware replacement support service.
- ii) If Rogers determines that IP Telephone/ATA device replacement is warranted after initial triage of the Customer reported trouble, Rogers will ship a replacement IP Telephone/ATA device within 2 Business Days within greater urban areas.
- iii) Rogers will issue a Return Material Authorization (RMA) number to the Customer.
- iv) Customer must return the faulty IP Telephone/ATA device to Rogers and quote the RMA number with the return. In the event that Customer does not return the faulty IP Telephone/ATA device within 10 Business Days of receipt of the replacement IP Telephone/ATA device, Rogers will invoice Customer for the full value of the replacement device.
- v) In the event that Rogers' testing of the returned device does not find any fault with the IP Telephone/ATA device, Rogers will return the phone/ATA to the Customer and will invoice Customer for the full value of the replacement device.
- vi) In the event that Customer has returned a Customer-provided IP Telephone device in error, Rogers will return the IP Telephone device to the Customer and invoice Customer for the full value of the replacement device.

3.11. **Rogers Routers/Power Over Ethernet (POE) Switches.**

- i) POE Switches provided by Rogers are intended solely to support Unison Services to end user subscribers. The only device that may be connected to a Rogers' provided POE Switch is an IP Telephone device provided or approved by Rogers. No other Customer devices may be connected to unoccupied ports on the Rogers provided POE Switch.
- ii) Customer may elect to connect a single desktop or laptop computer device to the second port on the Rogers' provided or approved IP Telephone device. In this event, Rogers will work with the Customer during the initial deployment to ensure the following conditions are met:

- a) Ensure that both LAN ports on the IP Telephone device have been enabled
- b) Implement LLDP support on the IP Telephone device and the POE Switch
- c) Implement a voice VLAN on the POE switch
- d) Add a data access VLAN (for desktop/laptop computer) toward IP Telephone device and customer LAN
- iii) The Voice VLAN ID will be assigned by Rogers and may not be changed by Customer.
- iv) Data VLAN ID and IP addressing will be coordinated between Rogers and Customer and integrated with Customer network.
- v) Dedicated port(s) on Rogers' provided POE Switch will be provided to Customer to allow a Layer 2 connection to the Customer's device (router/switch). The port(s) can be in access or trunk mode. In case of trunk mode, only the Data VLAN shall be allowed.
- vi) Customer is responsible for managing IP assignments for desktop or laptop computers.
- vii) Customer is responsible for:
 - a) Providing an appropriate operating environment for the POE Switch(es) based on manufacturer specifications
 - b) Providing appropriate power facilities including Uninterruptable Power Supplies/surge protectors
 - c) Providing appropriate racks and rack space to allow mounting of the POE Switch(es)
 - d) Providing appropriate Category 5/6 UPT cabling from the POE Switch(es) to each Rogers' provided or approved IP Telephone device
 - e) Promptly communicating planned changes to the Customer's LAN/WAN that could potentially affect service provision
 - f) Checking availability of power to the POE Switch(es) as requested by Rogers including a visual check of LED indicators
 - g) Checking that cables are connected as requested by Rogers
 - h) Providing security clearance and access to facilities as required for Rogers and authorized personnel to perform maintenance activities. This access includes badges, passwords, access cards and parking facilities

3.11.1. **Rogers Monitored Routers/Power Over Ethernet (POE) Switches – Device Support.**

- i) Where the Customer connection is via Rogers' Ethernet core network, and the Customer has also deployed a Rogers-provided Router/POE Switch(es), the Customer may elect to have Rogers monitor and maintain the Rogers' provided Router/POE Switch(es). In this event, the Customer must purchase Cisco SmartNet coverage for the duration of the Service Term as presented in the Product Quotation for any Routers/POE Switches purchased from Rogers for use with the Unison Services.
- ii) Where Rogers is providing Router/POE Switch monitoring Services, Rogers will generate alarms on up/down status of the devices.
- iii) Where Rogers is providing monitoring Services, the following information will be available to Rogers' technical support teams when trouble shooting an issue
 - a) Up/down events on any of the active ports
 - b) Utilization of the device
 - i. Overall traffic utilization
 - ii. Port utilization
 - iii. CPU/Memory and other chassis alerts that would be deemed to be Services impacting
- iv) The Customer should note that reporting and visibility to the Customer of network and device information is currently out of scope.
- v) In the event of a confirmed incident or in the event that the Customer opens a service ticket with Rogers, Rogers will:
 - c) Investigate the incident
 - d) Isolate the fault
 - e) Dispatch field service technicians as needed and appropriate per the outcome of remote troubleshooting and resolution steps
 - f) Repair or replace the Router/POE Switch as required

3.11.2. **Rogers Unmonitored Routers/Power Over Ethernet (POE) Switches – Device Support.**

- i) At Customer's request, Rogers can also provide support services for Routers/POE Switches purchased from Rogers in support of Unison Services for unmonitored Routers/POE Switches under the following conditions:

- a) Customer must purchase Cisco SmartNet coverage for the duration of the Service Term as presented in the Product Quotation for any Routers/POE Switches purchased from Rogers.
- b) Customer must have Cisco console access and on-site support staff capable of troubleshooting the devices and generating any required logs/reports with remote support from Rogers. In the event that the Customer does not wish to participate in troubleshooting activities, Rogers will dispatch a technician to the Customer site to perform diagnostic/troubleshooting activities as a billable service call which may include travel charges.
- c) Based on the outcome of troubleshooting steps, repair or replace the Router/POE Switch as required.

3.11.3. **Unison Exclusions.** The following Rogers wireless services are not available to Rogers Unison subscribers:

- i) Rogers One Number™
- ii) UMA - Wi-Fi Calling
- iii) Wireless Priority Services
- iv) Ringback tunes
- v) Advanced Call Manager
- vi) Teletypewriter
- vii) Rogers WhoCalled

3.11.4. **Unison Limitations.**

- i) Dual Persona, Auto Attendant or Hunt Groups Phone numbers cannot be used for text and picture messaging purposes.
- ii) On a subscriber's mobile device, Extension Dialing, Call transfer and Dual Persona phone number for outgoing calling will not work while the subscriber is roaming or if the subscriber is within Rogers' Extended Coverage zones.
- iii) A Toll free number cannot be directly associated with an Auto Attendant or Hunt Group Number.

4. **Professional Deployment Services.**

4.1. **Summary of Professional Deployment Services.** The Professional Deployment Services will commence upon the earlier of the execution of the Agreement by the Customer or the commencement of the Professional Deployment Services and will end upon the completion of the Professional Deployment Services described herein. Any Professional Services in excess of the Professional Deployment Services described below will be quoted to the Customer separately and will be described in a Statement of Work to be executed by the Parties.

Rogers will provide Professional Deployment Services for Unison Services that include:

- i) Centralized coordination of all Rogers' tasks and deliverables during deployment.
- ii) Assistance with Customer requirements gathering and system design.
- iii) Provision of both the Customer System Administrator "Getting Started" Guide and associated reference documentation for the Customer System Administrator. Rogers will provide a digital copy of the documents to the Customer Project Manager prior to the teleconference walkthrough described below.
- iv) Technical delivery services to configure and cut over Customer Premises Equipment ("CPE") required for the Unison Services, as set out in the Product Quotation.
- v) A Rogers led teleconference walkthrough of the overall Unison Services.

4.2. **Deliverables.** Deliverables shall be limited to the items listed below and shall be deemed received upon written confirmation of receipt from the Customer within five (5) Business Days of final delivery. If such written confirmation is not received within five (5) Business Days of final delivery, the deliverables will be deemed accepted.

Table 1: Deliverables

Document Title	Description	Format
Solution Requirements Document	Documents to collect and confirm requirements for Unison configuration, to be completed by the Customer:	Word template (3

	<ul style="list-style-type: none"> iv) Auto Attendant Configuration Form v) Hunt Group Configuration Form vi) End User Setup List 	documents)
Test Plan	Document describing standard tests for the Customer to perform during Customer-led testing.	Word template
Cutover Plan Document	Planning and logistics document describing timelines and activities for the cutover.	PDF
End User Help Guide	Guide for End Users.	PDF
System Administrator "Getting Started" Guide	Guide for system administrator.	PDF
Receptionist Console Help Guide	Guide for receptionists.	PDF

4.3. **Professional Deployment Services Inclusions.** As part of the Professional Deployment Services, Rogers will provide the following:

4.3.1. **Project Coordination:**

- i) A single point of contact, accountable for all Professional Deployment Services activities.
- ii) Monitor and track project delivery.
- iii) Project kick-off meeting with Customer.

Upon completion of the kick-off meeting, Rogers will provide the Solution Requirements Document for Customer completion. The document must be returned via email to the designated Rogers point of contact before next steps can commence. Upon receipt, Rogers will review and confirm the following solution requirements:

- i) Auto Attendant configuration.
- ii) Hunt Group configuration.
- iii) End User configuration: extension dialing, Dual Persona, and 911 location.

4.3.2. **Shipping and Installation.** Shipping and installation of applicable CPE (phones, switches and routers) purchased from Rogers per the Product Quotation, including:

- i) Pre-configure/stage the Rogers-provided CPE according to the Solution Requirements Document. Where applicable, Rogers will provide provisioning instructions to Customer so Customer can pre-configure Customer-provided IP Phone devices.
- ii) Ship Rogers-provided IP phones and routers/switches to the attention of the Customer Site Contact identified by the Customer and confirm receipt of all equipment (equipment may be received in multiple shipments).
- iii) Coordinate (with Customer Site Contact) date and time for the Rogers to install the Rogers-provided CPE.
- iv) During on-site installation, the Rogers Technician will:
 - a) Validate that full inventory of Rogers-provided equipment has been received;
 - b) Review the site plan with the Customer Site Contact to verify where Rogers-provided equipment will be installed;
 - c) Recommend any changes required to ensure overall effectiveness of the solution. Any recommendations that the Customer chooses not to implement will be noted as Customer-requested defects and will require sign-off from the Customer Site Contact;
 - d) Unpack and install the Rogers-provided equipment by connecting devices to power and network;
 - e) Test network connectivity of all Rogers-provided equipment, and confirm that phones receive dial tone and that internal and external calls can be made;
 - f) Validate that phones have been configured for the correct phone numbers;
 - g) Coordinate testing and final configuration of routers and switches with Rogers Technical Support (if required);
 - h) Dispose of packaging to a disposal site designated by the Customer Site Contact; and

- i) Achieve sign-off on work completion from the Customer Site Contact.

4.3.3. **Self- Installation.** In the event of self-installation of IP phones, Rogers will:

- i) Confirm with the Customer that full inventory of Rogers-provided equipment has been received;
- ii) Confirm with the Customer that the MAC Addresses and Serial Numbers for all Customer-provided IP Telephone devices have been received from Customer;
- iii) Provide remote troubleshooting support during self-installation; and
- iv) Support Customer testing and final configuration of phones.
- v) Provide the Test Plan for Customer-led testing:
 - a) Review Test Plan with the Customer;
 - b) Remotely support Customer's questions and troubleshooting; and
 - c) Review results of Customer-led testing and resolve configuration issues.

4.3.4. **Cut-Over Plan Document.** Creating and delivering to the Customer Project Manager the Cut-Over Plan Document.

4.3.5. **Guides.** Providing the End User Help Guide, Receptionist Console Help Guide (for CPE Deployment services only) and the System Administrator "Getting Started" Guide.

4.3.6. **Remote Review.** Providing remote review of Help Guides, web-based documentation/videos, and general solution orientation to the System Administrator.

4.3.7. **Solutions.** Deploy and cut-over solution, including:

- i) Build Customer profile for Unison Services;
- ii) Create Unison database entries for MAC Addresses and Serial Numbers for Customer-provided IP Telephone devices;
- iii) Provision Unison Services;
- iv) Receive Auto Attendant audio files from the Customer and deploy into solution;
- v) Program auto-attendants;
- vi) Program Hunt Groups;
- vii) Program dial plans (provided complete Customer dial plan design is not required);
- viii) Configure call flows;
- ix) Configure Dual Personas;
- x) Assign routing codes;
- xi) Schedule cut-over;
- xii) Configure and port Customer Direct Inbound Dials (DIDs); and
- xiii) 911 testing.

4.3.8. **Remote Support.** Providing remote support for the first Business Day after deployment is finished ("Day 1").

- i) Transition remote support for ongoing support activities to the dedicated Unison Support team.

4.4. **Professional Deployment Services Exclusions.**The Professional Deployment Services specifically exclude the following:

- i) Network design or bandwidth expansion, including any adds or changes to Session Initiation Protocol (SIP) trunking.
- ii) Network assessment or remediation.
- iii) Network Quality of Service (QoS) Implementation.
- iv) Hardware Load Balancing design and deployment.
- v) Implementation, configuration or testing of any backup, monitoring software or solutions used for recoverability and management.
- vi) Integration of existing private branch exchange (PBX).
- vii) In-person/classroom training for any End Users.

4.5. **Professional Deployment Services Assumptions.**

- i) All Sites will have no more than one turn-up phase of the Unison Services. If more than one turn-up phase is required, this can be provided as a billable Professional Services charge.

- ii) Any sites requiring Rogers to install CPE are assumed to be commercial spaces (office or industrial space, etc.). Rogers cannot install Unison equipment in private homes. Customer may self-install phones. Routers/switches can only be installed in commercial spaces.
- iii) Pricing for Customer-led testing assumes that testing will not exceed a two week duration. All additional testing is a billable Professional Service.
- iv) All installation and configuration will be coordinated, on the Customer side, by the Customer Project Manager. Rogers will not coordinate work with multiple Customer contacts.
- v) **Customer is solely responsible for completing a backup of all existing data, software, and programs on supported product(s) before receiving the Professional Deployment Services (including telephone support). ROGERS WILL HAVE NO LIABILITY FOR LOSS OF OR RECOVERY OF DATA, PROGRAMS, OR LOSS OF USE OF SUPPORTED PRODUCT(S) OR NETWORKS.**
- vi) Customer is solely responsible to provide any hardware, software (inclusive of software licenses), third party services or equipment which are not being provided for under this Schedule and which are required to enable the provision of the Unison Services.
- vii) Customer will provide a Site plan for each location including locations for the deployment of Routers/POE Switches and the placement of Rogers-provided IP Telephone devices, as well as all information regarding configuration of Hunt Groups, Auto Attendants, call flows, Dual Persona or dial plan requirements, and any other business process information impacting the Services.
- viii) Customer is responsible for providing an appropriate operating environment for the Routers/POE Switch(es) based on manufacturer specifications, including:
 - a) Providing appropriate power facilities including Uninterruptable Power Supplies (UPS)/surge protectors.
 - b) Providing appropriate racks and rack space to allow mounting of the Routers/POE Switch(es).
 - c) Providing appropriate Category 5/6 UPT cabling from the POE Switch(es) to each Rogers' provided IP Telephone device.
- ix) In the event that POE Switches are not being deployed, the Customer is responsible to provide power to the IP Telephone devices via a Customer provided power adaptor.
- x) Rogers will arrange for delivery of Rogers-provided Equipment to the Customer's premises. The Customer will assume liability for Rogers Equipment once it is delivered to their Site(s) including scenarios where the equipment is lost, stolen, or damaged by the Customer or any 3rd party.
- xi) Customer acknowledges that Rogers is not responsible for delays in the Professional Deployment Services that are outside of Rogers' control.
- xii) Any implementation delays or any return trips required to the Customer Site for any reason (eg. Customer cabling not ready, site access not available, etc.) where Rogers is not responsible will be billable to the Customer at standard daily Professional Services rates.
- xiii) Customer is responsible for providing all information regarding numbers to be ported to the Unison Services.
- xiv) Customer is responsible for providing required MAC Addresses and Serial Numbers for all Customer-provided IP Telephone devices.
- xv) Customer is responsible for providing maintenance services and/or hardware replacement services for all Customer-provided IP Telephone devices.

5. **Service Levels.**

5.1. **Service Availability Commitment.** Rogers will provide the Customer with a Service Availability performance commitment specifically pertaining to the availability of the Unison components hosted in the Rogers' Core Network, including call processing capabilities and access to the PSTN network (the "**Unison Core Components**"). If Service Availability does not meet or exceed the applicable percentage set out in Table 2 for any Severity Level 1 Incident(s) in a given calendar month for reasons other than Acceptable Downtime, then Rogers will provide a Service Credit to the Customer.

Table 2: Unison Service Availability Commitment

SLA Metric	SLA Objective
Unison Service Availability	99.9%

5.1.1. **Service Availability Calculation.** Calculation of Service Availability is based on ticket information from the Rogers' incident ticket related to the Out of Service event. If an Out of Service condition is confirmed, the Unison Services will be deemed to be unavailable for the length of time the trouble ticket remains open.

Service Availability of the Unison Core Components is measured as follows:

$$\frac{100 * ((Total \# \text{ minutes in a Month}) - (Outage of Service Time (minutes) \text{ for all Severity 1 Incidents for the affected Site}))}{(Total \# \text{ minutes in a Month})}$$

5.1.2. **Service Availability Service Credits.**

- i) **Service Availability Validation.** Customer must request each month's measurements from its Rogers sales representative by the fifteenth (15th) day of the following month. Rogers' incident ticket(s) will be used to determine Service Availability metrics and applicable Service Credits.
- ii) **Service Availability Credit.** If Customer believes that Rogers has failed to meet the committed Service Availability percentage set out in Table 2, the Customer must contact its Rogers sales representative and apply for a Service Credit within fifteen (15) Business Days of the Service Availability metrics being available for the specific month. Upon Rogers' verification that the actual Service Availability in the specific month was less than the committed Service Availability for reasons other than Acceptable Downtime, Rogers will issue a Service Credit as specified in Table 3.

Table 3: Service Credits for Unison Service Availability Commitment

Service Credit for Service Availability (Severity 1 Issues)		
1st Occurrence Month	2nd Consecutive Month	3rd or More Consecutive Month
3.3% of monthly recurring charges for the affected Services at the affected Customer location(s)	10% of monthly recurring charges for the affected Services at the affected Customer location(s)	25% of monthly recurring charges for the affected Services at the affected Customer location(s)

- iii) **Monthly Service Credit.** The combined cumulative total of all Service Credits issued to the Customer for their Unison Services during any given calendar month will not exceed the total monthly recurring charges for the Customer's Unison Services.

5.2. **Service Level Targets.**

5.2.1. **Unison Administrative Portal Availability.** Rogers Unison includes a secure, web-based portal that gives designated System Administrators access to manage system and end user features and services. Mean Time to Restore Targets for the Unison administrative portal are as follows:

Table 4: Service Credits for Unison Service Availability Commitment

Severity Level	Service Impact	Mean Time to Restore Target
Critical	The Unison Portal is completely unavailable. Designated System Administrators cannot login to the portal or make Unison configuration changes. Customers can still make inbound/outbound Unison calls.	4 Hours
Major	Some or all Unison Portal features are not working as designed – i.e. Designated System Administrators cannot reset passwords, are unable to configure Dual Persona, Auto Attendant or Hunt Groups etc.	8 Hours
Minor	Designated System Administrator is experiencing non-service affecting issues – i.e. minor delays with screen	Rogers will use commercially reasonable efforts to provide a mutually acceptable workaround or repair if the problem is not resolved in the next release of the

	refreshes, formatting is not aligned etc.	relevant supported service.
--	---	-----------------------------

5.2.2. **Customer Premises Equipment.**

i) Rogers Monitored Routers/ POE Switches

Mean Time to Restore Targets for the Customer's Rogers Monitored / POE Switches are as follows:

Table 5: Mean Time to Restore (Monitored)

Severity Level	Service Impact	Mean Time to Restore Target
Critical	Customer is unable to make/receive telephone calls from devices connected to a Rogers-provided router and/or POE switch because the router and/or POE switch is not functioning as expected. Triage efforts determine that equipment replacement is required.	4 Hours from the time that replacement hardware arrives on Customer site. Terms and Conditions for hardware replacement and delivery times for replacement hardware are per the Customer's Cisco SMARTnet contract.
Major	Customer is experiencing degraded ability to make/receive telephone calls from devices connected to a Rogers-provided router and/or POE switch because the router and/or POE switch is not functioning as expected. Triage efforts determine that equipment replacement is not required.	4 Hours from the time that troubleshooting efforts confirm a configuration issue

ii) Rogers Unmonitored Routers/ POE Switches

Mean Time to Restore Targets for the Customer's Rogers Unmonitored / POE Switches are as follows:

Table 6: Mean Time to Restore (Unmonitored)

Severity Level	Service Impact	Mean Time to Restore Target
Critical	Customer is unable to make/receive telephone calls from devices connected to a Rogers-provided router and/or POE switch because the router and/or POE switch is not functioning as expected. Triage efforts determine that equipment replacement is required.	4 Hours from the time that replacement hardware arrives on Customer site. 4 Hour MTTR Target will not be in effect in the event that Rogers cannot confirm customer-provided diagnostics upon arrival at Customer site. Terms and Conditions for hardware replacement and delivery times for replacement hardware are per the Customer's Cisco SmartNet contract.
Major	Customer is experiencing degraded ability to make/receive telephone calls from devices connected to a Rogers-provided router and/or POE switch because the router and/or POE switch is not functioning as expected. Triage efforts determine that equipment replacement is not required.	4 Hours from the time that troubleshooting efforts confirm a configuration issue.

Software as a Service

This Schedule sets out the additional terms and conditions applicable to the Customer's use of the Rogers Software as a Service (the "**Services**"), details of which are stipulated in the Product Quotation. This Schedule is an attachment to and forms an integral part of the Customer's Rogers for Business Agreement (the "**Agreement**") with Rogers. The Customer agrees to be bound by the terms and conditions set out in the Agreement, which include without limitation this attachment and any other attachments to the Agreement. Capitalized terms used but not defined herein shall have the meanings ascribed to them in the Agreement.

1. **Definitions.** Capitalized terms used, but not defined herein, shall have the meanings ascribed to them in the Agreement or in RBAM. The following terms, when capitalized, have the following meanings:
 - 1.1. "**Business Day**" — means Monday to Friday inclusive, excluding all observed public statutory holidays in Ontario.
 - 1.2. "**RBAM**" — means the Rogers Business App Market, available at <https://businessmarket.rogers.com>.
 - 1.3. "**SaaS**" — means Software as a Service and refers to the Software that Customer may purchase through RBAM and which is sold on a subscription basis (monthly or yearly).
2. **General Description.** Subject to the terms of this Agreement, Customer may purchase or modify the number of SaaS subscriptions Customer have using the RBAM portal. From time to time, Rogers may remove, add, or alter the SaaS applications available through RBAM.
3. **Billing Clarification.** Customer will only be invoiced for the total number of SaaS licenses that are present on Customer's RBAM account each month. Licenses active for a partial month will be billed for the entire month, as license charges are not pro-ratable. Notwithstanding the number of SaaS licenses listed in the Agreement, Customer will only be billed for those licenses activated on Customer's RBAM account. The Rogers onboarding team will work with Customer to ensure that the accurate number of licenses are added to RBAM when the solution is initialized for Customer.
4. **Pricing Changes.** Notwithstanding any other provisions, should Rogers' licensor increase the prices of the SaaS licenses, Rogers shall increase Customer's prices accordingly, upon thirty (30) days notice.
5. **Service Term.** The Service Term for any Products or Services purchased pursuant to this Schedule will be set out in the applicable Product Quotation. The Term of this Schedule commences on the date of signature of the Agreement, or inclusion of this Schedule to the Agreement by way of amendment and ends when the Agreement terminates or the last subscription in RBAM is cancelled. Upon expiration of the Initial Service Term or any Service Renewal Term, the Schedule will automatically be renewed on the same service terms, conditions and price/discount negotiated for Initial Term for another Service Term unless Customer or Rogers provides written notice of non-renewal or cancellation to the other at least 30 days in advance.
6. **Subscription Modification.**
 - i) **General.**
 - a) Increase: Customer may increase the total number of licenses on Customer's RBAM account at any given time by either calling Customer's Rogers support team or through the self-serve portal accessed via Customer's RBAM account.
 - b) Decrease: Decreasing license count for all products (except Microsoft SaaS as outlined in section 6.ii) sold on RBAM is allowed at no charge.
 - ii) **Microsoft SaaS Specific.**
 - a) For Microsoft SaaS quoted on a month-to-month basis Customer may increase, decrease or cancel subscriptions on Customer's RBAM account at any given time by either calling Rogers support team or through the self-serve portal accessed via Customer's RBAM account.

- b) For Microsoft SaaS that are quoted for greater than 1 month, Customer may increase the total number of licenses on Customer's RBAM account at any given time by either calling Rogers support team or through the self-serve portal accessed via Customer's RBAM account, or Customer may decrease and/or cancel subscription(s) once a year at every 12th month anniversary of the initial RBAM subscription initiation.

Table 1

Product / Services
Microsoft 365 Business Basic
Microsoft 365 Business Standard
Microsoft 365 Business Premium
Microsoft Teams Phone Standard
Microsoft Teams Essentials

7. **Specific Terms & Conditions.** Any SaaS provided to Customer through RBAM is subject to the respective terms and conditions for each SaaS product posted on Rogers.com/terms, as updated from time to time (e.g., Microsoft 365 would be subject to the Microsoft 365 terms and conditions available on Rogers.com/terms).
8. **Limitation of Liability.** Rogers shall not be liable for any damages arising from the use of the Software itself. Rogers' sole responsibility is to provision the licenses that Customer have subscribed to and operate the RBAM portal.
9. **Early Termination Fee (ETF).** Subject to any prohibitions against early termination set out in Section 6.ii.b, SaaS licenses that can be terminated are not subject to any Termination Fees.

Microsoft 365 Business Voice and Calling Plans – Distributed by Rogers

The following terms apply to Customer's purchase of SaaS licenses from Rogers for Microsoft 365 Business Voice and Calling plans ("**Microsoft Voice**") where such Microsoft Voice licenses have been purchased by Customer:

1. **Scope.** Rogers licenses the suite of products and services known as Microsoft Voice to Customer on a per user per month basis.
2. **License.** Microsoft Voice is licensed and not sold. Microsoft Voice is an add-on license to eligible Microsoft 365 plans. The Microsoft Teams application is required to use Microsoft Voice. Upon Rogers' acceptance of each order, and subject to Customer's compliance with these terms and conditions, Rogers grants Customer a nonexclusive and limited license to use the Microsoft Voice ordered as provided in the applicable Use Rights and this Agreement. These licenses are solely for Customer's own use and business purposes and are nontransferable except as expressly permitted under these terms and conditions or Governing Law. "**Use Rights**" means the license terms and terms of service for each Product published at microsoft.com/licensing/docs/customer agreement and updated from time to time. The Use Rights supersede the terms of any end user license agreement that accompanies a Product.
3. **Registration Requirements.** Customer must enter or provide valid credit card information on Microsoft 365 Admin Portal (<https://go.microsoft.com/fwlink/?linkid=2081615>) to subscribe for the service.
4. **Duration of licenses.** Licenses granted on a Service Term basis expire at the end of the applicable Service Term unless renewed, as set forth in a Quotation. Where no Service Term is provided, the licenses are provided on a month-to-month Term. If a Service Term expires and the Customer continues to use Microsoft Voice, the licenses will be deemed to be continued on a month-to-month basis.
5. **End Users.** Customer will control access to and use of Microsoft Voice by End Users and is responsible for any use of Microsoft Voice that does not comply with this Agreement.

6. **Limitations on Use.** Customer must not (and is not licensed to): (1) reverse engineer, decompile, or disassemble any Product, or attempt to do so; (2) install or use non-Microsoft software or technology in any way that would subject Microsoft's intellectual property or technology to any other license terms; (3) work around any technical limitations in a Product or restrictions in Product documentation; (4) separate and run parts of a Product on more than one device; (5) upgrade or downgrade parts of a Product at different times; (6) transfer parts of a Product separately; or (7) distribute, sublicense, rent, lease, or lend any Products, in whole or in part, or use them to offer hosting services to a third party. Each user license entitles a single user to install the Microsoft Voice delivered by Rogers Software on up to five (5) non-mobile devices, and on an unlimited number of compatible mobile devices, but a user can only log on to five (5) devices simultaneously. Other than this right to use the Software on up to five (5) devices simultaneously, Customer may not separate and use the components of Microsoft Voice delivered by Rogers on multiple computers, upgrade or downgrade components at different times, or transfer components separately, except as provided in these Terms. In downloading or using Microsoft Voice delivered by Rogers, Customer may require certain hardware and may utilize certain bandwidth, for which the cost and responsibility will be borne entirely by the Customer.
7. **Calling Rates, Long-Distance & Toll-Free Calling.**
- (a) Microsoft calling plans include unlimited incoming calls per month at no extra cost.
 - (b) Microsoft calling plans include 3,000 minutes per month of outgoing calls made to Canada, USA and Puerto Rico. These minutes are pooled at the tenant level, and any additional overage minutes of outgoing calls will be charged on customers credit card by Microsoft using Communication Credits.
 - (c) International Long Distance outgoing calls will be charged on customers credit card by Microsoft using Communication Credits or customers can subscribe to International Calling Plans with an additional monthly service fee. Outgoing calls International Long Distance rates can be found on <https://products.office.com/en-us/microsoft-teams/voice-calling#Pricing>
 - (d) Any Toll-Free services required for Microsoft Teams will be billed directly by Microsoft on customers credit card. Rogers cannot provide a Toll-Free number for Microsoft Teams or Microsoft 365.
8. **Telephone Numbers.** Rogers is only reselling and supporting Canadian phone numbers with Microsoft 365 and Microsoft Teams as part of the Microsoft Voice service. For more information and terms about the Microsoft Voice plans, please review the Microsoft Customer Agreement at microsoft.com/licensing/docs/customer-agreement.
9. **Non-Microsoft Products.** In the event that Customer is using any non-Microsoft product in conjunction with Microsoft Voice, neither Rogers nor Microsoft are parties to the non-Microsoft product terms and conditions. Customer is solely responsible for its use of any Non-Microsoft Product, including if the non-Microsoft product requires Microsoft to provide Customer information as part of such use. Microsoft makes no warranties and assumes no responsibility or liability whatsoever for Non-Microsoft Products.
10. **Effect of termination or expiration on Microsoft Voice.** If the Customer's Service Term expires or its rights under these Terms are terminated by Rogers or Microsoft, then Customer must delete all copies of Microsoft Voice licensed under these Terms and destroy any associated media. Rogers may ask Customer to provide written certification of the deletion and destruction. Upon expiration or termination of these Terms for Microsoft Voice, the Customer will have ninety (90) days to retrieve and migrate its data from Microsoft Voice platform. Upon the conclusion of this ninety (90) day period, Rogers and/or its licensor shall have the right to delete and destroy all of Customer's data remaining on the Microsoft Voice platform, without liability to the Customer.
11. **Limited Warranty & Remedies.**
- i) Microsoft warrants that Microsoft-hosted services will perform in accordance with the applicable SLA during Customer's use. Customer's remedies for breach of this warranty are described in the SLA. All applicable SLAs are published on microsoft.com/licensing/contracts or a successor site.
 - ii) Microsoft warrants that the software version that is current at the time will perform substantially as described in the applicable product documentation for one year from the date Customer acquires a

license for that version. If it does not, and Customer notifies Microsoft within the warranty term, Microsoft will, at its option, (a) return the price Customer paid for the Software license or (b) repair or replace the Software.

- iii) The remedies above are Customer's sole remedies for breach of the warranties in this section. Customer waives any warranty claims not made during the warranty period.
- iv) The warranties in this Agreement do not apply to problems caused by accident, abuse, or use inconsistent with this Agreement, including failure to meet minimum system requirements. These warranties do not apply to free, trial, preview, or prerelease products, or to components of products that Customer is permitted to redistribute.
- v) Except for the limited warranties above and subject to applicable law, Microsoft provides no other warranties or conditions for Products and disclaims any other express, implied or statutory warranties for Products, including warranties of quality, title, non-infringement, merchantability, and fitness for a particular purpose.

12. **Professional Services.** The Customer also has the option of purchasing the Professional Services from Rogers, including but not limited to the configuration of the Customer's Microsoft Voice, the configuration of Customer's users, and the migration of Customer's Microsoft Voice over to Rogers. These Professional Services may be subject to additional terms and conditions, which the Customer would have to agree to at the time of purchase.

13. **Quality of Service.** Rogers provides no guarantee of Quality of Service related to voice connectivity while using Microsoft Voice on account of its reliance on the public internet and/or mobile cellular data networks. The quality of the voice connectivity is dependent on the internet bandwidth speeds.

Microsoft Voice requires a user to be signed in with their correct username and password on a minimum of one endpoint/device in order to use Microsoft Voice. Customer is responsible for the security and safekeeping of its users' usernames and passwords. Rogers recommends that users only remain signed in on an endpoint/device when they are in close proximity to that endpoint/device, and that each user use the security features (passwords, screen time-outs, etc.) of each endpoint/device to protect the confidentiality and privacy of the user's credentials. If a user is signed in on multiple endpoint/devices, an incoming phone call will ring to all endpoint/devices but can only be received on one endpoint/device.

9-1-1 LIMITATIONS OF MICROSOFT VOICE

14. **Limitations for Emergency Calling.** By using Microsoft Voice, Customer acknowledges and agrees to the information in this section regarding the limitations of using the service for dialing 9-1-1. If Customer is not comfortable with these limitations, we recommend that Customer not use the service, or consider an alternate means for accessing traditional 9-1-1 emergency services. We recommend Customer keep an alternative phone service handy to increase the reliability of Customer access to emergency services during any service interruption. Note: Microsoft Voice cannot support emergency calls made outside of Canada. Ensure Customer is connected to a mobile network when attempting to make an emergency call outside of Canada to be routed to the nearest emergency services. Customer agrees to inform all people who use Microsoft Voice on Customer's device of the following limitations and requirements.

- i) **Customer 9-1-1 Emergency Address.** When Customer first subscribes to Microsoft Voice, Customer will be asked to provide the full address for Customer's most likely location for all employees. Customer may only register one (1) 9-1-1 Emergency Address and it must be a location in Canada. Customer is responsible for providing, maintaining and updating correct contact information and emergency address for Customer's organization and Customer employees at least twice per year, and every time the primary location associated with the employee using Microsoft Voice is changed. If Customer does not correctly identify the actual location where Customer is located, or if Customer's account information has recently changed or has otherwise not been updated, 9-1-1 calls may be misdirected to an incorrect emergency response site.
- ii) **Placing 9-1-1 Calls.** If Customer dials 9-1-1 from Customer device using the mobile network (i.e., not using Microsoft Voice, or a Microsoft Teams application, Customer call routes automatically to the proper Public Safety Answering Point based on the location Customer is calling from. When the call is

made using Microsoft Voice, Customer call routes to a specialized emergency call centre that will transfer Customer call to the correct PSAP by using the 9-1-1 Emergency Address Customer specified or based on the location Customer have provided to the 9-1-1 operator. When using Microsoft Voice to dial 9-1-1, Customer must immediately inform the 9-1-1 operator of Customer's location (or the location of the emergency, if different) if Customer is able to do so. It is important that Customer does not hang up unless directly told to do so, and if disconnected, immediately dial 9-1-1 again. Customer should also be prepared to provide Customer's call-back number to the 9-1-1 operator. If Customer uses Microsoft Voice to dial 9-1-1 and the Internet connection is lost, Customer's call to 9-1-1 will drop and the specialized emergency call centre and/or PSAP will not have any method of re-connecting with Customer. If this occurs, dial 9-1-1 again.

- iii) Accuracy of 9-1-1 Information. Customer agrees to provide true, accurate, current and complete 9-1-1 Emergency Address and other information to Rogers and/or Microsoft and are responsible for maintaining and updating the 9-1-1 Emergency Address associated with Customer device. If Customer do not update Customer's 9-1-1 Emergency Address and do not correctly identify the location of the emergency, 9-1-1 calls made using Microsoft Voice will be routed based on Customer's previously provided 9-1-1 Emergency Address and therefore may be routed to the incorrect PSAP for the emergency location. If Customer is unable to speak, the dispatcher may not be able to locate Customer if Customer has failed to update Customer's 9-1-1 Emergency Address. Customer may update Customer's 9-1-1 Emergency Address on the Microsoft Online Portal. If the validation service is not able to recognize the proposed 9-1-1 Emergency Address Customer provided, Customer will be provided with a recommendation for correction of the 9-1-1 Emergency Address. If Customer chooses to override the recommendation, Customer 9-1-1 Emergency Address may not be properly validated and updated. Therefore, in the event of an emergency, it is important to immediately inform the 9-1-1 operator of Customer location Customer is calling from (or the location of the emergency, if different). It is strongly encouraged that Customer always have an alternate means of accessing 9-1-1.
- iv) Connection Time and Technical Difficulties. For technical reasons, Customer's 9-1-1 call may produce a busy signal or take longer to answer as compared to traditional 9-1-1 calls, or if the internet connection being used to place the call isn't working properly. The 9-1-1 service will not function if the internet access point and underlying Wi-Fi network is not configured correctly, does not have the bandwidth to carry a call, or if the Microsoft Voice feature is not functioning for any reason, including but not limited to, power outage, Wi-Fi or broadband service outage or suspension, network or internet congestion or disconnection, mobile network outage or service disconnection due to billing issues or breach of Customer Agreement.
- v) Features Not Available for 9-1-1 Calling Using Microsoft Voice. The following features will not be available for 9-1-1 Calling using Microsoft Voice: Call Transfer (Customer cannot transfer a 9-1-1 call or transfer another call to 9-1-1); Conference Call (a 9-1-1 call cannot be included in a conference call); and Call Forwarding (Customer cannot forward calls to 9- 1-1). In addition, Customer will not be able to put a 9-1-1 call on hold. T9-1-1 Service is not available for 9-1-1 Calling using Microsoft Voice (Customer cannot communicate with 9-1-1 operators via text message for deaf, hard of hearing or speech impaired users).

15. Limitation of Liability. Rogers and its service providers disclaim all responsibility for the conduct of PSAPs, all other third parties involved in the provision of emergency response services and any technical difficulties associated with the functioning of the 9-1-1 service. Rogers and its service providers do not have any control over PSAPs and are therefore not responsible for whether they answer 9-1-1 calls made using Microsoft Voice, how they answer these calls, or how they handle these calls. Rogers and its service providers rely on third parties to assist in the provision of 9-1-1 services and disclaim any and all liability for acts or omissions by third parties in the provision of 9-1-1 services. Neither Rogers nor its service providers, officers or employees may be held liable for any claim, damage, or loss (including, without limitation, legal fees) by, or on behalf of, Customer or any third-party user of Rogers™ 9-1-1 dialing capability.

Ginger Services

This Schedule sets out provisions with respect to the Customer’s subscription to the Products and/or Services described herein as provided by Rogers Communications Canada Inc. (“**Rogers**”), details of which are stipulated in the Product Quotation. This Schedule is an attachment to and forms an integral part of the Customer’s Rogers for Business Agreement (the “**Agreement**”) with Rogers. The Customer agrees to be bound by the terms and conditions set out in the Agreement, which include without limitation this attachment and any other attachments to the Agreement. Capitalized terms used but not defined herein shall have the meanings ascribed to them in the Agreement.

This Schedule pertains to the Gingers Help Desk services (“Ginger Help Desk”), Ginger Mobile Device Management services (“Ginger MDM”) and Ginger Telecom Expense Management services (“Ginger TEM”) supplied by Rogers to the Customer (together referred to as the “Ginger Services”).

1. Ginger Help Desk.

1.1. **Offering.** Ginger Help Desk is a specialized mobility help desk service which assists Customer in managing incoming requests from employees about their mobile devices. Customer is provided with a dedicated email and phone number to manage requests within a ticketing system.

Ginger Help Desk provides multiple functions and features described in Table 1 below.

Table 1 – Ginger Help Desk Functions and Features

Ginger Help Desk
Management of carrier portal
Incoming calls and email requests
Activations, suspensions, deactivations
Hardware upgrades
Level 1 help desk support (troubleshoot)
Repair service with web-portal and access to 80+ locations across Canada
Integration of ServiceNow (if applicable)
Integration with Customer LDAP file
Customer Telecom Administrator emergency contact after support hours* 24/7

**See Section 1.3- Ginger Help Desk Support*

1.2. **Service Deployment Standard Timelines.** The table below outlines standard timelines for the deployment of Ginger Help Desk Services. Should Customer require a custom deployment schedule, the details of such schedule will be outlined in a change request.

Table 2 – Ginger Help Desk Standard Timelines

Project Phase	Activities	Estimated Duration
Implementation & Kick-off	<p>Phase 1:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Implementation Plan & Onboarding Preparation ● Kick off and Discovery Meeting ● Requirements Planning and next steps ● Current business objectives & priorities ● Critical Path Deliverables ➤ Current invoicing & AP processes ➤ Corporate HR feeds ➤ Security & business policies 	2 weeks

	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Report Definitions <ul style="list-style-type: none"> • Product Catalog • Process mapping • Telecom Policy review • Spare phone management review 	
Service Overview	Phase 2 – Service deployment <ul style="list-style-type: none"> • Testing contact points (Tickets, Phone) • Training Agent on the client Processes & Policy 	1 week
Total		3 weeks

1.3. **Ginger Help Desk Support.** Support will be provided to the Customer by the supplier by sending a request to support@gingertelecom.com or by phone at the dedicated number provided. Support service operating hours are Monday to Friday from 8:30am to 5pm local time.

2. **Ginger MDM.**

2.1. **Offering.** Ginger MDM is a solution which ensures 100% adhesion on mobile device management from Customer’s employees while managing the day-to-day activities and security of Customer’s mobility fleet. This solution offloads precious time from internal IT staff by leveraging the approach of managed services.

Ginger MDM Managed solution includes the functions and features described in Table 3 below.

Table 3 – Ginger MDM Functions and Features

Ginger MDM
Various device enrolment options including Zero Touch enrolment
Integrated with Apple Business Manager (device enrolment program)
Integrated with Samsung KME (Knox Mobile enrollment program)
BYOD integration with Corporate container management
Remote wipe, Remote access & Password management
Chrome & Windows 10 devices enrollment
Per-App VPN functionality
Restrictions deployment
Web and App content filtering - blacklisting
Integrated with Exchange ActiveSync
Enterprise SSO (Single Sign On)
Certificates management tool
Application management on Apple, Android and Windows store
Group management with various policies
Automated reporting functionality
Shared dashboard view
No server required

2.2. **Service Deployment Standard Timelines.** The table below outlines standard timelines for the deployment of Ginger MDM. Should Customer require a custom deployment schedule, the details of such schedule will be outlined in a change request.

Table 4 – Ginger MDM Standard Timelines

Project Phase	Activities	Estimated Duration
Kick-off and Requirements review	Phase 1: <ul style="list-style-type: none"> Review Customer requirements on mobile security desired features. 	1 day
System configuration	Phase 2: <ul style="list-style-type: none"> Configuration of MDM based on Customer preferences. Creation/integration ABM and KME accounts* 	1 week after kick-off
Enrollment and testing	Phase 3: <ul style="list-style-type: none"> Proceed with Test device enrollment and adjust if necessary. Proceed with device enrollment and support to Customer. 	1 week after Phase 2
Total		3 weeks

*Customer to provide AMB and KME account numbers for integration.

2.3. **Onboarding Activities.**

Table 5 – Ginger MDM Onboarding Activities

Title	Description	Format
Initial Kick-off	Meet with Customer to review system capabilities and requirements from their part to complete the configuration.	Online meeting
Integration of ABM and KME accounts	Assist Customer in creating/integrating their ABM + KME accounts for automated device information transfer to the MDM	N/A
Pre-launch System and testing	Review with Customer on system setting and perform testing on some devices	Online meeting
Deployment	Official launch of MDM with enrollment of devices	Online meeting

2.4. **Ginger MDM Support.** Support will be provided to the Customer by the supplier by sending a request to gingermdm@gingertelecom.com or by phone at 514-673-2337. Support service operating hours are Monday to Friday from 8:30am to 5pm local time.

3. **Ginger TEM.**

3.1. **Offering.** Ginger TEM is a cloud-based platform that provides greater visibility notably on mobility cost and usage from various wireless service providers' electronic bills. Paired with Customer internal information (cost centers, divisions, departments, managers, etc.) the Ginger TEM solution can provide a variety of reports for Customer reporting and analysis. Along with the reporting capabilities, Ginger TEM provides a set of additional tools such as inventory management, ordering portal, request tracking system to outside vendors and an alert system based on billing review.

Ginger TEM provides multiple functions and features described in Table 6 below.

Table 6 – Ginger TEM Functions and Features

Ginger TEM
Initial configuration of system with Customer information
List of standard reports from the industry
Invoice audit and cost optimization report
Monthly data upload
Credit request management if applicable
Up to 2 Custom reports including reports on-demand

Inventory management tool
Automated report distribution
Ordering portal with electronic approval system
LDAP/HR info integration for cost distribution
Integration with Rogers Help Desk service
Up to 4 access profiles on system
Available online 24/7
Training on system (2 sessions of 1:30 hrs.)
System update and maintenance

3.2. **Service Deployment Standard Timelines.** The table below outlines standard timelines for the deployment of Ginger TEM Services. Should Customer require a custom deployment schedule, the details of such schedule will be outlined in a change request.

Table 7 – Ginger TEM Standard Timelines

Project Phase	Activities	Estimated Duration
Implementation & Kick-off	Phase 1: <ul style="list-style-type: none"> • Implementation Plan & Onboarding Preparation • Kick off and Discovery Meeting • Requirements Planning and next steps • Current business objectives & priorities • Critical Path Deliverables <ul style="list-style-type: none"> ➢ Current invoicing & AP processes ➢ Corporate HR feeds ➢ Security & business policies ➢ Report Definitions • Product Catalog • TEM Configuration and setup 	2 weeks
Platform overview	Phase 2 – Customer platform overview and initial training <ul style="list-style-type: none"> • Review of initial platform configuration and identification of gaps with Customer • Test and review report samples • Training to Customer Administrators on new platform, processes, etc. 	After 1 week from Phase 1 kick off meeting
Platform Sign-off	Phase 3 – Customer sign-off session <ul style="list-style-type: none"> • Review with customer latest changes on platform based on requirements. • Perform 2nd and last training session on platform • Setup support and change request procedure with Customer • Provide dedicated email and phone number to manage requests 	1 week after Phase 2
Total		4 weeks

3.3. **Ginger TEM Support.** Support will be provided to the Customer by the supplier by sending a request to support@gingertelecom.com or by phone at the dedicated number provided. Support service operating hours are Monday to Friday from 8:30am to 5pm local time.

4. **Professional Services.** Where the Customer requests additional Professional Services, Rogers will quote any such services to the Customer in a Product Quotation and detail them in a separate Statement of Work.

5. **Termination Fees.** If the Customer terminates the any of the Ginger Services for any reason other than for cause as permitted under the Agreement, or if Rogers terminates any of the Ginger Services for cause as

permitted under the Agreement, the Customer shall pay to Rogers, as liquidated damages and not as a penalty, a termination fee which is an amount that is equal to the sum of:

- i) one hundred percent (100%) of the remaining monthly fees for the terminated service that would have been payable to the end of the Service Term; and
- ii) a lump sum representing any Hardware costs not covered by (i) above, and the amortized remainder of any waived or discounted installation or one-time charges associated with the terminated Service(s) in consideration of the Customer's commitment to the Service Term for such Services.

Such termination liability shall be payable on the effective date of any and all terminations.

6. **Initial Service Term.** The Ginger Services are provided for an Initial Service Term set out in the Product Quotation.
7. **Renewal Term.** Notwithstanding anything to the contrary in the Agreement, upon the expiration of the Initial Service Term or any Service Renewal Term, this schedule will automatically be renewed on the same terms and conditions for consecutive month-to-month renewal period(s) unless either party provides written notice of non-renewal or cancellation to the other at least 90 days in advance.
8. **Customer Billing.** Billing will begin on the earlier of (i) the date the applicable Ginger Service is available for the Customer's use, or (ii) thirty (30) days following the signature of the agreement or amendment for the applicable Ginger Service.
9. **Limitation of Liability.** Notwithstanding anything to the contrary in the Agreement, Rogers' total cumulative liability for Damages arising out of or in connection with the provision of Products or Services under this Schedule, whether arising in negligence, tort, statute, equity, contract, common law, or any other cause of action or legal theory even if Rogers has been advised of the possibility of those damages, is limited to direct, actual, provable Damages and will in no event exceed an amount equal to the total aggregate monthly fees paid for the Products or Services provided pursuant to this Schedule during the three month period before the event giving rise to the Damages, less all discounts and credits and amounts paid for previous Damages for such Service. Roger's liability shall be limited in all cases to direct damages and in no event shall Rogers be liable for lost profits, loss of data, economic loss, down time costs, costs of substitute goods or services, lost goodwill, loss from work stoppage, cost of overhead, loss of anticipated benefits hereunder, or any indirect, incidental, consequential, special or exemplary or punitive damages of any kind.

Customer's sole and exclusive remedy and Rogers' entire liability for breach of the Hardware warranty will be the repair or, at Rogers' option and expense, replacement of defective Product, or components thereof in accordance with the Hardware warranty provided.

Push to Talk Services

This Schedule sets out the additional terms and conditions applicable to the Customer's use of the Rogers Push to Talk Services (the "**Services**"), details of which are stipulated in the Product Quotation. This Schedule is an attachment to and forms an integral part of the Customer's Rogers for Business Agreement (the "**Agreement**") with Rogers. The Customer agrees to be bound by the terms and conditions set out in the Agreement, which include without limitation this attachment and any other attachments to the Agreement. Capitalized terms used but not defined herein shall have the meanings ascribed to them in the Agreement.

1. **Definitions.** The following definitions are used in this Schedule. Any capitalized terms not defined below are defined in the Agreement.
 - 1.1. "Business Day" — means Monday to Friday inclusive, excluding all observed public statutory holidays in Canada.
 - 1.2. "Business Hours" — means 8:00am to 5:00pm local time on a Business Day.
 - 1.3. "Device" — means a wireless telephone or smartphone, wireless messaging device, tablet, or other wireless device that is authorized by Rogers for use on the Rogers Wireless Network.
 - 1.4. "Downtime Scheduled" — means planned maintenance activity initiated by Novatek or Customer causing an outage.
 - 1.5. "Downtime Unscheduled" — means an unplanned outage resulting from a Fault.
 - 1.6. "Fault" — means a defect error, incident or interruption that is adversely affecting the Services and causing Downtime Unscheduled.
 - 1.7. "Fault Correction Process" — means the service provided by Novatek resolve a Trouble Ticket, which may include the provision of Updates or Workarounds or other suitable and robust action(s) that will ensure the restoration of satisfactory operation of the product(s).
 - 1.8. "Fault Reporting System" — means Novatek's fault reporting system (Service Ticketing System) into which all Faults must be recorded before the terms of the SLA apply.
 - 1.9. "Help Desk" — means Novatek's Help Desk responsible for 2nd Level support and managing 3rd Level support.
 - 1.10. "Query" — means Customer requests for information regarding Service(s) that is non-service affecting.
 - 1.11. "Pooled" — means that the allocation of minutes, data or messages are shared amongst the Customer's eligible corporately paid lines on a common billing account number. Corporately paid lines with pooled features must be on separate billing account number from corporately paid lines with standalone features.
 - 1.12. "Rogers Wireless Network" — means the Rogers-owned wireless transmission facilities.
 - 1.13. "Site" — refers to a single Customer location.
 - 1.14. "SLO" means Service Level Objectives.
 - 1.15. "Trouble Ticket" — means a mechanism and procedure used by Customer and/or Novatek to report a Fault in the Fault Reporting System.
 - 1.16. "Update" — means a Software patch to correct Faults or for planned maintenance (e.g. to improve security or maintain performance)
 - 1.17. "Upgrade" — includes (as determined by Novatek)
 - i) A new version of TASSTA containing substantially new capabilities or functionality, and,
 - ii) A new Device to replace an existing Device in the solution, to increase the functionality / capacity or to replace obsolete items.
 - 1.18. "Workaround" — means a temporary Update or rectification for a Fault that enables satisfactory operation (as agreed to by Novatek and Customer) of the Services until such time as a permanent fix can be implemented.

2. **Description.** This Product Description pertains specifically to Rogers’ Push to Talk (“PTT”) service in partnership with industry leader TASSTA and powered by Novatek DMI (“Novatek”) (together known as the “Service” or “Services”) supplied by Rogers to the Customer. Rogers’ wireless services, including the wireless services provided with the Service, are provided over a coast-to-coast Rogers Wireless Network based on 3G, 4G, LTE and Wi-Fi. The Service application provides the Customer device the ability to function like a two way radio around the Rogers Wireless Network. The Customer can communicate directly to another Service subscriber on any data network. Since the Service calls are half-duplex, only one subscriber can transmit by PTT at a time; the other party is unable to transmit until the transmitting user unkeys their Service button. A Service transmission can be sent to one or multiple recipients.

3. **Features.**

3.1. **Dispatcher Options.**

3.1.1. **Standard PC Dispatcher.** Includes private and group calls, text and multi-media messaging, GPS location, call and history reporting (up to 7 days), emergency calls.

3.1.2. **Pro Dispatcher.** Customer is required to subscribe to Pro Dispatcher license in order to utilize additional features.

Customer is required to have the Pro Dispatcher to be able to utilize all added on features eg, LWP, Task Manager etc.) and it includes multi-group scan, Dynamic group call, call queuing, maptools and geofencing, LoneWorker, call recording and location history (up to 7 days) and emergency calls. Call and GPS History up to 30 days (based on a 5 min polling rate per user) can be added on. Longer periods for history are possible and will need to be discussed on a case by case basis.

3.1.3. **Additional Product Features.** Customer is required to subscribe to Pro Dispatcher license in order to utilize additional features.

Table 1: Additional Product Features

Product Feature	
Push to Video	<ul style="list-style-type: none"> vii) Push to video to an individual viii) Push to video to a defined group ix) Push to video x) Remote video xi) One-one video call xii) Emergency video call
Lone Worker Protection	<ul style="list-style-type: none"> i) ManDown ii) No movement alarm iii) Emergency call iv) Periodic check v) Remote control/recording vi) Crisis Team
Task Manager	<ul style="list-style-type: none"> i) Distribute orders (to multiple users) ii) Specify orders while sending files iii) Different order types and priority
Indoor Localization	<ul style="list-style-type: none"> i) Localization in buildings as extension to GPS ii) High accuracy also in multistoried buildings
3D Map for Indoor	<ul style="list-style-type: none"> i) Localization in buildings as extension to GPS ii) High accuracy also in multistoried buildings
Call history 30 days and GPS History Reporting (6 months, based on 5 min ping rate per user)	<ul style="list-style-type: none"> i) Six (6) months, based on five (5) minute ping rate

4. **Help Desk and Support.**

4.1. **Support Process Flow.** On a process level all Faults identified by Customer must be addressed as follows:

- iv) Customer undertakes first level analysis of the Fault as provided herein or as further detailed in any Documentation provided to the Customer by Novatek;
- v) Where Customer is unable to resolve a Fault via 1st Level analysis, the Fault must be reported to the Novatek's Help Desk as per the contact details provided herein by raising a Trouble Ticket in accordance with section 6; and
- vi) Novatek will record the Trouble Ticket in the Fault Reporting System and either resolves it or forwards it to any third-party issues to the appropriate third-party resource for resolution, pursuant to the terms of this SLA.

4.2. **Help Desk.** The Help Desk is an interface between Customer's operations and support teams and the Novatek support team providing Customer with access to a centralized facility for reporting Faults and raising Queries, receiving Updates, reviewing and installing Upgrades and escalation. The Faults should always be raised via logging of a Trouble Ticket, including the Faults which are reported directly to the Help Desk via telephone line. Help Desk contact information is shown below:

Fault Reporting System: Online service available at: <http://service.tassta.com> (24/7/365)

Help Desk: (Montreal, Canada) +1-514-800-1312 (Mon. to Fri. 9:00-19:00 EST)

4.3. **Emergency Support Services.** The Fault Reporting System (for SL1 and SL2) is available 24 hours a day, 7 days a week via WEB interface on service portal. Calls to the Help Desk are generally answered immediately (during Business hours only). During the call, an initial description of the problem must be clearly communicated to the Novatek support engineer. At that time, the Novatek engineer will, if possible, give immediate instructions to help alleviate the problem.

Customer should also immediately log a Trouble Ticket into the Fault Reporting System and send a supporting email to support@novatekint.com with a clear written description of the Fault. Remote access to the system MUST also be immediately activated by the Customer and details provided to the Novatek engineer verbally and in email.

A Novatek technical engineer shall respond within Fault reaction time schedule defined in section 6 of a Trouble Ticket being raised, to assess and help resolve the problem via phone, email, remote access or other viable means. A tracking number for the incident will be issued to the Customer during this follow up process.

5. **Customer Responsibilities.**

5.1. **Contact Information.** Customer is required to provide Customer's Support Network Operations Engineer and Customer Care Manager Personnel ("Customer's Personnel"): contact phone numbers, e-mail addresses, Manager's name and other necessary information if applicable.

- iv) Customer's Personnel will be responsible for logging all Trouble Tickets with Novatek's Help Desk.
- v) Customer's Personnel should have attended Novatek's training courses associated with TASSTA (or have undertaken such training internally). This will help them to have a better understanding of the information required by the Help Desk when a Trouble Ticket is raised; and
- vi) Should someone who is not a named position (with appropriate training) raise a Trouble Ticket, Novatek reserves the right not to progress the Trouble Ticket until Rogers has verified the identity of the individual with the named contacts.

5.2. **First Level Support (SL1).** Customer shall perform 1st level support for the Service(s), including the performance of all activities, administration and monitoring as detailed in the relevant Services documentation or as advised by Novatek from time to time. First level support is normally provided by appropriately trained staff from the Customer's own organization. The typical types of activities covered by first level support include (not exhaustive):

- viii) Resolving all Faults identified as Customer responsibility and raising a Trouble Ticket with Novatek's Help Desk, in accordance with the procedures herein, for all FAULTS identified as Novatek/Third party responsibility;
- ix) Investigating Faults relating to the interconnection between Novatek's Service(s) and Customer's network;

- x) Performing system traffic monitoring which indicate local outages (for example, interface connection unavailable), to escalate the problem to relevant department and monitoring the clearing of the raised alarm and/or the availability of the Service(s);
- xi) Complying with the Downtime Schedule procedure outlined in section 6;
- xii) Providing additional capacity requirements in a timely manner – subject to Novatek’s recommendations;
- xiii) Providing on site Customer resource for grant access matter to permit Novatek to do the installation of Updates, patches or fixes on site or remotely;
- xiv) Performing basic system diagnostics when Faults are being reported, such as connectivity checks; data, log and traffic capture; and checking of external components owned and managed by Customer.

In addition, Customer must inform Novatek in advance of any network changes or other matters that may affect the Service(s).

5.3. **Fault Reporting Procedure and Trouble.** The first step in resolving a Fault that cannot be resolved via First level support is for Customer to raise a Trouble Ticket with Novatek’s Help Desk. Each Trouble Ticket should contain at least the following details:

- vii) Identification and location of the Service(s) affected;
- viii) Contact name and number of the person raising the Trouble Ticket for Novatek to liaise with during Fault resolution;
- ix) Time and date Fault first identified;
- x) Detailed description of the Fault and circumstances in which it arose, including how the identified Fault deviates from normal Service operation. Where possible, attachments should be provided e.g. a copy/paste of a log output details or screenshot;
- xi) What actions and/or investigations (if any) have been undertaken by Customer pursuant to first level support; and
- xii) Any other relevant matters.

In addition, Customer must inform Novatek in advance of any network changes or other matters that may affect the Service(s).

5.4. **Access and Security.** Customer shall provide in a timely fashion (if applicable but not exhaustive) remote access to the Customer’s data network with IP addresses of each of the supplied nodes. Customer’s technical support personnel shall assist in solving problems interactively with the assistance of Novatek’s 2nd level and 3rd level service support teams. Customer shall provide appropriate and expedient access, environment and facilities in the event of onsite attendance by Novatek’s personnel. Novatek is not responsible for any delays in correcting Faults due to Customer’s failure to comply with the above.

5.5. **Escalation.** Customer will follow the escalation procedures described in section 6 below.

6. **Service Level Objectives.** This Service Level Objective (“SLO”) records the agreed support and maintenance procedures, including:

- vii) How to contact Novatek’s Help Desk;
- viii) Raising Trouble Tickets;
- ix) Responsibilities of the parties;
- x) Fault classification;
- xi) Fault correction process; and
- xii) Escalation process.

Unless otherwise specified, the scope of this SLO does not include SLOs that may be entered into by Rogers or Customer directly with third parties, including Hardware providers and other suppliers.

Unless otherwise specified, the provision of all support and maintenance services under this SLO and any termination thereof shall be governed by the terms and conditions of the Agreement, including any written variations or amendments made to these instruments from time to time.

- 6.1. **Support Process Flow.** On a process level all Faults identified by Customer must be addressed as follows:
- iv) Customer undertakes 1st Level analysis of the Fault as provided herein or as further detailed in any documentation provided to Customer by Novatek;
 - v) Where Customer is unable to resolve a Fault via 1st Level analysis, the Fault must be reported to the Novatek's Help Desk as per the contact details provided herein by raising a Trouble Ticket in accordance with this section 6.
 - vi) Novatek will record the Trouble Ticket in the Fault Reporting System and either resolves it or forward any issues to the appropriate resource for resolution, pursuant to the terms of this SLO.

- 6.2. **Help Desk.** The Novatek 's Help Desk is an interface between Customer's operations and support teams and the Novatek's support team providing Customer with access to a centralized facility for reporting Faults and raising Queries, receiving Updates, reviewing and installing Upgrades and escalation. The Faults should always be raised via logging of a Trouble Ticket, including the Faults which are reported directly to Call Centre via Novatek's Help Desk.

- 6.3. **Emergency Support Services.** The Fault Reporting System (for SL1 and SL2) is available 24 hours a day, 7 days a week via WEB interface on service portal (additional fee applies). Calls to help line number are generally answered immediately (during Working Hours only). During the call an initial description of the problem must be clearly communicated to the Novatek support engineer. At that time, the Novatek engineer will if possible, give immediate instructions to help alleviate the problem.

Customer should also immediately log a Trouble Ticket into the Fault Reporting System and send a supporting email to support@novatekint.com with a clear written description of the Fault. Remote access to the system MUST also be immediately activated by the Customer and details provided to the Novatek engineer verbally and in email.

A Novatek technical engineer shall respond within fault reaction time schedule of a Trouble Ticket being raised, to assess and help resolve the problem via phone, email, remote access or other viable means. A tracking number for the incident will be issued to the Customer during this follow up process.

- 6.4. **Reconfiguration And Customisation Services (Change Requests).** Novatek will provide technical services for reconfiguration and customization services known as "Change Requests". Change Requests must be agreed to in writing and will be quoted separately.

- 6.5. **Second Service Level Support (SL2).** The typical types of activities covered by second level support are:
- vii) Second service level support provides application failure assessments and corrections associated with a support call.
 - viii) The elimination of an error condition in a Software application, which is impacting the operability of a production system.
 - ix) Second service level support covers all associated coding, testing, change control, Software distribution, documentation, job rerun, and file recovery required to fix the error condition.
 - x) System reconfiguration (including LAN configuration);
 - xi) Fault trouble-shooting diagnostics;
 - xii) Software Updates.

Novatek's Second Level Basic Support Services include the following:

- xv) Provide immediate assistance to Level 1 Support (Help Desk);
- xvi) Assist Level 1 in problem (Trouble Ticket) prioritization;
- xvii) Provide immediate support and priority on application failure;
- xviii) Providing application recovery from outages;
- xix) Fixing job failures;
- xx) Fixing production system problems;
- xxi) Correcting erroneous data, data fill and flow problems;
- xxii) Provides feedback and status report to level 1 until problem is resolved and problem is closed;
- xxiii) Use surveillance and data collection tools to gather application level fault information;
- xxiv) Analyze application fault information and conduct root cause analysis;
- xxv) Disseminate information to help prevent problems and ensure effective client support;

- xxvi) Discuss and review with application developers, system designer's operations personnel and third-party supplier's future upgrades, changes and quality standards;
- xxvii) Coordinate problem resolution with Help Desk, Operation Management and Service Partners;
- xxviii) Provide technical recommendations in negotiations involving service/technology enhancements.

Notwithstanding anything herein to the contrary, Novatek's Second Level basic support services at level two does not include the following:

- iv) Software Update and Upgrade;
- v) Adaptive maintenance - whatever activities to adapt the system to changed operating environments; and
- vi) Perfective maintenance - whatever activity related to system code optimization.

Novatek's Second Level basic support services can be extended with additional services at Customer's request at an additional cost. The enhanced support services are subject of Change Request and appropriate service charges. Novatek's Second Level enhanced support services may include but not limited to the following:

- xii) Software Update or/and Upgrade;
- xiii) Adaptive maintenance means activity to adapt system to changed operating environments;
- xiv) Perfective maintenance means system Software optimization to current system working environments (e.g., optimization of scripts code, system configuration, algorithm logic and etc.);
- xv) Factory Acceptance Tests (FAT)
- xvi) Hardware installation, update, upgrade on customer premises;
- xvii) Software installation, update, upgrade on customer premises;
- xviii) System commissioning;
- xix) Site Acceptance Tests (SAT);
- xx) Preventive maintenance;
- xxi) Corrective maintenance; and
- xxii) O&M training.

6.6. **Third Service Level Support (SL3).** The typical types of activities covered by third level support are:

- v) Third service level support includes such work as is necessary to ensure the Service remains in conformity with the specified functionality. Novatek shall independently or in response to an escalation from second level support, provide Workarounds or Updates to the Services that will ensure the restoration and operation of a Service(s);
- vi) Fault technical diagnostics;
- vii) Interim Workarounds; and
- viii) Software Update generation.

Novatek's third level support services include the following:

- viii) raising Trouble Tickets for any Faults identified during routine maintenance including providing Novatek's;
- ix) recommendations or Updates to resolve;
- x) (during Business Hours only) an advisory and explanatory service with respect to the Service including the provision of a telephone consultation service;
- xi) for some solutions to assist CUSTOMER's designated person to identify transaction status and deal with any routine problems;
- xii) following the raising of a Trouble Ticket, a Fault correction process;
- xiii) the deployment of Updates;
- xiv) where Upgrades are not included within the agreed commercials, Novatek shall provide technical and functional details and quote prices to CUSTOMER regarding such Upgrades from time to time; and
- xv) other reasonable general assistance in the use of the Services as may be requested by the Customer.

Notwithstanding anything herein to the contrary, the support services do not include the following services or facilities:

- vi) an advisory and explanatory service to users of the Service who have not attended the appropriate level of training or who have not adequately reviewed the Documentation (including FAQ's, release

notes, product description and other information materials provided by Novatek) as amended from time to time; or

- vii) post-installation configuration(s) or customization(s) of the Service, outside of the agreed solution functionality, unless such configuration(s) or customization(s) have been supplied and paid for in accordance with the Agreement or otherwise agreed to by Novatek;
- viii) any services required or requested due to problems arising in the Customer's internal systems including Faults arising in the interface between Novatek and the Customer's systems where the Fault is caused by the Customer's system not complying with the agreed specifications;
- ix) problems arising from the inappropriate use of the Service; or
- x) configuration requirements resulting from addition by the Customer of new network elements, interfaces, applications, etc.

- 6.7. **Third Party Components.** Notwithstanding anything herein to the contrary, Rogers does not take any responsibility in providing any type of goods from a third party or anybody else during the delivery process nor will Rogers be responsible in any event for any sort of damage, neither any type of Fault concerning the non- functioning of goods provided by third parties.

Any guarantee of these goods mentioned above, should be given by the applicable third party and Rogers from its side, will only provide the same service to the customer as the one that the third party offers as well.

- 6.8. **Access to Fault Reporting System.** Novatek will provide Customer with remote access to the Fault Reporting System whereby they will be in a position to monitor the progress of Faults raised.

- 6.9. **Software Updates and Scheduled Downtime.** Wherever is possible, Workarounds and Updates shall be installed by Novatek remotely via VPN or SSH connections.

Subject to the above, Novatek will:

- viii) consult with Customer from time to time regarding scheduled Updates to the Service;
- ix) promptly notify Customer three (3) Business Days before each scheduled Update to the Service which is likely to have an operational effect on Customer's network and perform Downtime Scheduled out of hours in order to minimize service disruption;
- x) Novatek will provide with that notification any updated documentation, including release notes specifying the nature of the modification, adaptation or improvement in the scheduled Update, and the necessary steps (if any) to be taken by Customer;
- xi) work with Customer to ensure that all scheduled Updates are adequately tested prior to implementation in Customer's network; and
- xii) not implement any scheduled Updates into Customer's network until the above steps have been completed and a time and process agreed with Customer for implementing such Update;
- xiii) ensure that a fall back condition is applied on any unsuccessful Updates; and
- xiv) complete a production test with Customer after each successful Update.

- 6.10. **Software Updates and Unscheduled Downtime.** Software Updates and Downtime Scheduled shall not apply to Downtime Unscheduled where urgent Update(s) is/are required for security purposes or to restore service following an SL1 or SL2 Fault. In these circumstances, an uncheduled Workaround or Update may be applied by Novatek to enable satisfactory operation of the Service.

Novatek shall provide notice as soon as possible that Downtime Unscheduled is required and will use best efforts to ensure that Downtime Unscheduled only occurs during Customer's low traffic hours to minimize service and network disruption.

Novatek understands that data may be valuable. Data loss during service is always a possibility, and in some cases, data may be unrecoverable, erased, or reformatted during service. For this reason, Customer agrees and acknowledges that notwithstanding anything contained hereinto the contrary, it is Customer's sole responsibility to back up all existing data, Software, and/or programs from the Service, and to decide whether to erase any such data from the Service, prior to receiving the Services. Notwithstanding anything herein to the contrary, Rogers is not responsible for loss, recovery, or compromise of data, Software or programs, or loss of use of product or other equipment arising out of the Services. Customer represents,

warrants and covenants that' all Devices using the Services do not and shall not contain any illegal files or data.

If service is needed due to failure of components that are not original to the delivered Services or due to damage caused by abuse, misuse or any external cause, Rogers reserves the right to leave the Services to Customer without servicing it and may hold Customer responsible for any indicated diagnostic fee.

Notwithstanding anything herein to the contrary, Rogers will not be responsible for any damage to the Services that occurs during the service process that is a result of any unauthorized modifications or repairs, or replacements not performed by Rogers. If damage results, Rogers will seek Customer's authorization for any additional costs for completing service even if the Services are covered by warranty or SLO. If Customer declines authorization, Rogers may leave Customer's Services unrepaired in the damaged condition without any liability.

6.11. **Fault Priority.** Each fault will be assigned a priority rating using either Critical, Major, Minor, Query.

Novatek severity level determines the priority of the Fault, the Fault Correction Process target time frames and the escalation procedures. Novatek, acting in good faith and using reasonable judgment, will allocate the initial severity classification of the Fault to the Trouble Ticket in the Fault Reporting System.

The following outlines Fault severity levels based upon the nature of the Fault:

- v) **Critical:** Critical means an existing network or environment is down or there is a critical impact to Customer's business operation. Customer and Novatek both will commit full-time resources to resolve the situation.
- vi) **Major:** Major means operation of an existing network or environment is severely degraded or significant aspects of Customer's business operation are negatively impacted by unacceptable network or environment performance. Customer and Novatek both will commit full-time resources during Business Hours to resolve the situation.
- vii) **Minor:** Minor means operational performance of the network or environment is impaired, although most business operations remain functional. Customer and Novatek both are willing to commit resources during Business Hours to restore service to satisfactory levels.
- viii) **Query:** Query means information is required on TASSTA capabilities, installation, or configuration. There is little or no impact to the Customer's business operation. The Customer and Novatek both are willing to provide resources during Business Hours to provide information or assistance as requested.

6.12. **Fault Response Time.** Response time is defined as the time from when a fault has been submitted in the Fault Reporting System by Customer to the time when a support engineer has made contact regarding the issue reported in the fault.

The following table outlines the objectives that Novatek strives to achieve to respond to submitted faults based on their fault severity.

In some cases, the assigned Fault severity may be adjusted to align with the Fault priority levels set out above.

Table 2: Fault Response Time

Software Support Service	Technical support coverage	Response time for Objective for fault severity Critical and Major	Response time for Objective for fault severity Minor and Query
Basic	As described in section 6 – Service Level Objectives	Response within 8 working hours	Response within next business day
Enhanced	Enhanced SLA, availability is a subject of additional agreement	Response within 4 hours	Response within the same business day

The above times are not applicable in the following circumstances:

- vii) Remote access is not available;
- viii) On-site access is required;
- ix) External factors such as Customer's network related problems;
- x) Customer has not complied with the Fault logging procedure described in section 5;
- xi) Where Novatek needs to wait for a specific event to occur in order to collect certain information(s) not available in the system or where Customer needs to provide Novatek with information that is not readily available; or
- xii) The target time frames for Novatek are all with reference to the time the Fault was recorded 'Open'.

6.13. **Escalation Procedures.** If Customer does not believe that adequate progress is being made or that the quality of Novatek service is unsatisfactory, Customer is encouraged to escalate the problem to the appropriate level of management by asking for the Help Desk duty manager. Refer to the Fault severity levels (described above), Fault status in (described above) and Fault response time of current document associated with the case severity.

6.14. **Escalation Time.** The table below indicates the time after which a "Critical" or "Major" fault may be escalated following expiry of the Fault correction timeframe

Table 3: Escalation Time

Elapsed Time	Critical	Major	Minor	Query
4 hours	Technical support team (Head of technical department msg copy)			
12 hours	Head of technical department (General Manager msg copy)	Technical support team (Head of technical department msg copy)	Technical support team alert	
24 hours	General Manager	Head of technical department (General Manager msg copy)	Technical support team alert (Head of technical department msg copy)	Technical support team alert
48 hours	General Manager	General Manager alert	Technical support team alert (Head of technical department msg copy)	Technical support team alert (Head of technical department msg copy)
72 hours	General Manager	General Manager alert	Head of technical department	Head of technical department

Severity "Critical", escalation times are measured in calendar hours - 24 hours per day, 7 days per week. Severity 2, 3, and 4 escalation times correspond with Business Hours. "Critical" or "Major" fault shall only be escalated where it becomes evident that the parties are unable to reach agreement on the process or date to resolve such Faults. All times are with reference to the time that the Fault was recorded "Open"

7. **Product Terms and Conditions.**

7.1. **Termination.** Upon termination of the Service by Customer, termination will be effective on the last day of the Customer's bill cycle and Customer will be responsible for all Fees due for the Services up until that date.

7.2. **Devices.** All Devices purchased from Rogers are covered solely by the Hardware manufacturer's original warranty. Upon request, the Rogers sales team will provide the Customer with up-to-date warranty information for the Hardware. The risk of loss or damage to any Device shall pass to the Customer upon receipt at the Customer's premises. Title to any Device purchased outright from Rogers or subsidized via Rogers' device subsidy program shall pass to the Customer upon receipt at the Customer's premises. Customer acknowledges that rights in respect of trademarks, trade names, copyrights, patents and other intellectual property rights connected with the Devices do not pass to Customer.

7.3. **Data Rounding and Rating.** Actual billed rates for data usage may vary from those quoted as a result of, without limitation, rounding, minimum message length, and usage patterns. Customer agrees that, to the extent there is any dispute as to the amount of data transmitted to and from a SIM in a particular period of

time, then the amount of data transmitted as calculated by Rogers' systems and verified by the call detail records (CDRs) from such systems shall govern. Customer acknowledges that the Services' typical usage is defined as service calls and GPS location used over a period of an 8 hour shift x 7 days per week and that this usage does not include allowances for large data or media file transfers.

- 7.4. **Data Protocols/Transmission.** Transmission Control Protocol/Internet Protocol overhead characters shall be added to all data transmissions which characters shall be included in the calculation of data usage. Compression may impact the total amount billed to your account. The application may resend data packets to ensure complete delivery and Customer will be billed for these resent packets. Retransmissions by the application will be counted. All transmissions due to the Rogers Wireless Network on the air link are not included in the count of application resent packets as the usage records are picked up by the network after the air link retransmissions. The Customer will be charged for all data usage sent through the Rogers Wireless Network, including any advertisements that appear on the Customer's Device(s), regardless of whether such Device(s) actually receives the information.
- 7.5. **Data Pooling.** For all corporately paid lines activated on the same shared pricing plan, smartphone data is Pooled, giving the Customer access to draw data from the pool for a monthly fee, plus applicable overage charges.
- 7.6. **Long Distance Rounding.** Canadian, United States and International Long Distance will be charged in increments of sixty (60) seconds, rounded up to the nearest minute on a per call basis.
- 7.7. **Additional Features.** Additional service details and additional plans and features that the Customer may purchase from Rogers are set out at rogers.com/business, subject to certain eligibility requirements. The Customer's discount, if any, does not apply to these additional plans and features.
- 7.8. **Rogers Facilities.** The Services will be provided to Customer using the Rogers Wireless Network within the area that Rogers provides the Services (which area may be enlarged or reduced in scope from time to time by Rogers in its sole discretion). The Customer acknowledges that the geographic areas within which Rogers provides different Services may vary. Customer acknowledges and agrees that Rogers reserves the right in its discretion and without notice to Customer, from time to time to make changes in any aspect of the Rogers Wireless Network.

In addition to Rogers' rights set forth in the Agreement, Rogers shall have the right to suspend all or part of the Services or access to the Services immediately if Rogers reasonably suspects or determines that there is a malfunction, abuse, incorrect configuration or use of the Devices, Customer Equipment, the Services, the Third Party Services, or the Rogers Wireless Network. Customer agrees that, to maintain or improve service, or for other business reasons, Rogers may at its sole discretion modify or temporarily restrict or suspend all or part of the Services without notice.

Customer acknowledges that the Services are subject to transmission limitations caused by atmospheric or topographical conditions or equipment failures beyond the reasonable control of Rogers. The Services may be temporarily refused, interrupted or curtailed due to governmental regulations or orders, system capacity limitations or equipment modifications, upgrades, reallocations, repairs, maintenance and similar activities necessary for the proper operation of the Services.

- 7.9. **Limits on Rogers Liability for Emergency Services Provided on a Mandatory Basis.** This Section applies only to the provision of emergency services on a mandatory basis. For the purposes of this provision "Customer" means the Customer and its end users. In respect of the provision of emergency services on a mandatory basis, Rogers is not liable for:
- v) libel, slander, defamation or the infringement of copyright arising from material or messages transmitted over Rogers' Wireless Network from Customer's property or premises or recorded by Customer Equipment or Rogers Equipment;
 - vi) damages arising out of Customer's act, default, neglect or omission in the use or operation of equipment provided by Rogers;
 - vii) damages arising out of the transmission of material or messages over the Rogers Wireless Network on Customer's behalf which is in any way unlawful;

viii) any act, omission or negligence of other companies or telecommunications systems when their facilities are used in establishing connections to or from Customer's facilities and equipment.

Furthermore, except in cases where negligence on Rogers part results in physical injury, death or damage to Customer's property or premises, Rogers' liability for negligence related to the provision of emergency services on a mandatory basis is limited to the greater of \$20 and three times the amount (if any) Customer would otherwise be entitled to receive as a refund for the provision of defective service under the Agreement. However, Rogers' liability is not limited by this section in cases of deliberate fault, gross negligence or anti-competitive conduct on Rogers' part or in cases of breach of contract where the breach results from Rogers' gross negligence.

7.10. **No Warranty.** CUSTOMER ACKNOWLEDGES AND AGREES THAT THE SERVICES AND ALL DEVICES, OTHER ROGERS EQUIPMENT AND THIRD PARTY SERVICES ARE PROVIDED BY ROGERS "AS IS" AND "AS AVAILABLE" AND, TO THE EXTENT PERMITTED BY LAW, WITHOUT WARRANTY BY ROGERS OF ANY KIND WHATSOEVER, EXPRESS OR IMPLIED, INCLUDING, BUT NOT LIMITED TO, WARRANTIES OF MERCHANTABILITY, FITNESS FOR A PARTICULAR PURPOSE, INFRINGEMENT, OR THOSE ARISING FROM A COURSE OF DEALING OR USAGE OF TRADE. WITHOUT LIMITING THE GENERALITY OF THE FOREGOING, ROGERS SHALL HAVE NO LIABILITY WHATSOEVER TO CUSTOMER FOR: (I) ANY INTERRUPTIONS OR DISRUPTIONS OF THE SERVICES, THE INTERNET OR THE THIRD PARTY SERVICES OR ANY OTHER DAMAGES SUFFERED BY CUSTOMER WHICH ARE CAUSED BY DIRECTLY OR INDIRECTLY BY ANY FAILURES OF THE DEVICES, OTHER ROGERS EQUIPMENT, THE SERVICES, THE ROGERS WIRELESS NETWORK, THE INTERNET OR THE THIRD PARTY SERVICES; (II) ANY POWER FAILURES; (III) ANY ACTS OR OMISSIONS OF CUSTOMER OR ITS OFFICERS, EMPLOYEES, AGENTS OR CONTRACTORS INCLUDING, WITHOUT LIMITATION, DEFAMATION OR COPYRIGHT INFRINGEMENT; (IV) ANY DISRUPTION OF ANY PART OF THE EQUIPMENT USED TO PROVIDE THE SERVICES BY PARTIES OTHER THAN ROGERS; (V) ANY INFRINGEMENT OF INTELLECTUAL PROPERTY RIGHTS ARISING FROM OR IN CONNECTION WITH CUSTOMER'S USE OF THE DEVICES, OTHER ROGERS EQUIPMENT, THE SERVICES OR THE THIRD PARTY SERVICES; (VI) ANY EVENT OF FORCE MAJEURE, AS DESCRIBED IN THE AGREEMENT; OR (VII) ANY SUSPENSION OR TERMINATION OF THE SERVICES.

FURTHER, TO THE EXTENT PERMITTED BY LAW, ROGERS DOES NOT WARRANT THE PERFORMANCE, AVAILABILITY, UNINTERRUPTED USE OF OR OPERATION OF THE INTERNET OR CUSTOMER'S CONNECTION TO THE INTERNET. ROGERS DOES NOT WARRANT THAT ANY DATA OR FILES SENT BY OR TO CUSTOMER (WHETHER BY E-MAIL OR OTHERWISE) WILL BE TRANSMITTED, TRANSMITTED IN UNCORRUPTED FORM, OR TRANSMITTED WITHIN A REASONABLE PERIOD OF TIME.