

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.

[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 défectuosité non documentée du matériel, du système d'exploitation, des logiciels ou à toute autre défectuosité non documentée du fabricant;
 - xv) Des défaillances ou des atteintes à la sécurité attribuables à des défectuosités du matériel, du système d'exploitation, des logiciels ou à toute autre défectuosité 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 fournie 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 intenter toute poursuite contre Rogers et ses fournisseurs de services, administrateurs, dirigeants, employés, filiales et ayants cause fondée sur la prestation des services d'urgence 9-1-1 de Rogers ou s'y rapportant, sauf si la réclamation ou la poursuite est fondée sur leur négligence grave, leur témérité ou leur inconduite volontaire.

3.9 **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) cernera 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 : <ul style="list-style-type: none"> • Formulaire de configuration de la fonction Aide vocale • Formulaire de configuration de la fonction Recherche de lignes • 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) Débailer 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 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.

- 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.	4 heures à compter du moment où l'équipement de rechange est livré aux locaux du Client. 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. 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 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 définis, ont la signification qui leur est attribuée 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 assujéti 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	Phase 1 : <ul style="list-style-type: none"> • Plan de mise en œuvre et préparation à l'intégration • Coup d'envoi et réunion exploratoire 	2 semaines

	<ul style="list-style-type: none"> • 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 ➤ 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 : <ul style="list-style-type: none"> 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 : <ul style="list-style-type: none"> 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 :	2 semaines
	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	
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 <ul style="list-style-type: none"> 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 demandes 	Une semaine après la 2 ^e phase
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 » — défectuosité, erreur, incident ou interruption ayant des conséquences négatives sur les Services et causant une Période d'interruption non planifiée.
 - 1.2. « Appareil » — téléphone sans fil ou téléphone intelligent, appareil de messagerie sans fil, tablette ou tout autre appareil sans fil dont Rogers permet l'utilisation sur le Réseau sans-fil de Rogers.
 - 1.3. « Dossier d'incident » — mécanisme et procédure utilisés par le Client et/ou Novatek pour signaler une Anomalie dans le Système de signalement des Anomalies.
 - 1.4. « Heures d'ouverture » — de 8 h à 17 h, heure locale, un Jour ouvrable.
 - 1.5. « Jour ouvrable » — du lundi au vendredi inclusivement, excluant tous les jours fériés en vigueur au Canada.
 - 1.6. « Mise à jour » — correctif logiciel visant à corriger les Anomalies ou à des fins de maintenance planifiée (p. ex. pour améliorer la sécurité ou maintenir la performance).
 - 1.7. « Mise à niveau » — comprend (tel que déterminé par Novatek) :
 - i) un nouvel Appareil pour remplacer un Appareil existant dans la solution, afin d'accroître la fonctionnalité et/ou la capacité ou pour remplacer des éléments obsolètes.
 - ii) une nouvelle version de TASSTA contenant de nouvelles capacités ou fonctionnalités importantes;
 - 1.8. « Mise en commun » — allocation du nombre de minutes, de données ou de messages, répartie entre les lignes admissibles payées par l'entreprise du Client sous un même numéro de compte de facturation. Les lignes payées par l'entreprise comportant des fonctionnalités mises en commun doivent figurer sur un numéro de compte de facturation distinct de celui visant les lignes payées par l'entreprise comportant des fonctionnalités autonomes.
 - 1.9. « ONS » — objectifs de niveau de service.
 - 1.10. « Période d'interruption non planifiée » — interruption non planifiée du service causée par une Anomalie.
 - 1.11. « Période d'interruption planifiée » — activités planifiées de maintenance entreprises par Novatek ou par le Client, causant une interruption du service.
 - 1.12. « Processus de correction des Anomalies » — service fourni par Novatek dans la résolution d'un Dossier d'incident et qui comprend, entre autres, la prestation de Mises à jour ou de Solutions de rechange ou d'autres actions appropriées et importantes qui assureront la restauration satisfaisante du fonctionnement opérationnel du ou des produits.
 - 1.13. « Requête » — demandes d'information du Client relatives à un ou à plusieurs Services et qui n'ont pas d'incidence sur le service.

- 1.14. « Réseau sans-fil de Rogers » — s’entend des installations de transmission sans fil appartenant à Rogers.
- 1.15. « Service d’assistance » — service de soutien technique de Novatek, responsable du soutien de niveau 2 et gestionnaire du soutien de niveau 3.
- 1.16. « Site » — emplacement d’un Client.
- 1.17. « Solution de rechange » — mise à jour ou rectification temporaires pour une Anomalie, qui permet un fonctionnement opérationnel satisfaisant (tel que convenu entre Novatek et le Client) des Services jusqu’à ce qu’une solution permanente soit mise en place.
- 1.18. « Système de signalement des Anomalies » — système de signalement des anomalies de Novatek (système de Dossiers d’incident) dans lequel toutes les Anomalies doivent être inscrites avant l’application des modalités de l’ENS.

2. **Description.** La présente description de produit porte spécifiquement sur le service Appuyer pour parler fourni par Rogers au Client en partenariat avec TASSTA, chef de file de l’industrie, et propulsé par Novatek DMI (« Novatek ») (conjointement, le Service ou les Services). Les services sans-fil de Rogers, y compris les services sans-fil fournis avec le Service, sont acheminés par l’entremise du réseau sans-fil de Rogers d’un océan à l’autre au moyen des technologies 3G, 4G, LTE et WiFi. La demande de Service permet à l’appareil du Client de fonctionner comme une radio bidirectionnelle dans le réseau sans-fil de Rogers Le Client peut communiquer directement avec un autre abonné du Service sur n’importe quel réseau de données. Étant donné que les appels passés au moyen du Service sont en semi-duplex, un seul abonné à la fois peut transmettre par l’entremise du Service; son interlocuteur ne pourra transmettre à son tour que lorsque l’abonné cessera d’appuyer sur le bouton du Service. La transmission au moyen du Service peut être envoyée à un ou à plusieurs interlocuteurs.

3. **Caractéristiques.**

3.1. **Options de répartition.**

3.1.1. **Dispatcher, version standard pour ordinateur.** Comprend les appels de groupe et privés, les messages texte et multimédias, la localisation par GPS, les rapports d’historique et d’appels (jusqu’à sept [7] jours), les appels d’urgence.

3.1.2. **Pro Dispatcher.** Le Client doit acheter une licence Pro Dispatcher afin d’utiliser les autres fonctions.

Le Client doit se procurer Pro Dispatcher pour utiliser toutes les autres fonctions, comme la Protection des travailleurs isolés, le Gestionnaire de tâches, etc.; la licence lui donne accès aux appels individuels et de groupe, aux outils de cartographie et de coordonnées géographiques, à la fonction LoneWorker pour les travailleurs isolés, à l’enregistrement des appels et à l’historique des emplacements (jusqu’à sept [7] jours) ainsi qu’aux appels d’urgence. Option d’historique pour GPS et appels jusqu’à 30 jours (fondé sur un taux de 5 minutes par utilisateur). Il est possible de prolonger les périodes d’historique; ce besoin devra être évalué pour chaque cas individuel.

3.1.3. **Fonctions additionnelles.** Le Client doit acheter une licence Pro Dispatcher afin d’utiliser les autres fonctions.

Tableau 1 : Fonctions additionnelles

Fonction	
Communication par vidéo	<ul style="list-style-type: none"> i) Communication par vidéo avec une personne ii) Communication par vidéo avec un groupe défini

	<ul style="list-style-type: none"> 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 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 approuvée par écrit à ces instruments, le cas échéant.

- 6.1. **Déroulement du processus de soutien.** En ce qui a trait au processus, toutes les Anomalies identifiées par le Client doivent être traitées comme suit :
- i) Le Client entreprend l'analyse de niveau 1 de l'Anomalie, telle qu'elle est décrite dans les présentes ou avec plus de détails dans la documentation fournie au Client par Novatek.
 - ii) Si le Client n'est pas en mesure de résoudre l'Anomalie au moyen d'une analyse de niveau 1, l'Anomalie doit être signalée au service d'assistance de Novatek, dont les coordonnées figurent dans les présentes, en soumettant un Dossier d'incident conformément au présent article 6.
 - iii) Novatek inscrira le Dossier d'incident dans le Système de signalement des Anomalies et résoudra le problème ou le transmettra à la ressource appropriée à des fins de résolution, conformément aux modalités figurant dans les présents ONS.

- 6.2. **Service d'assistance.** Le Service d'assistance de Novatek est une interface entre les activités et les équipes de soutien du Client et l'équipe de soutien de Novatek; il offre un accès à une installation centralisée où le Client signale les Anomalies et soumet les Requêtes, reçoit les Mises à jour, examine et télécharge les Mises à jour et soumet les escalades. Les Anomalies doivent toujours être soumises au moyen de l'inscription d'un Dossier d'incident, y compris les Anomalies signalées directement au centre d'appels par l'entremise du Service d'assistance de Novatek.

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

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

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

- 6.4. **Services de reconfiguration et de personnalisation (demandes de changements).** Novatek fournira des services techniques de personnalisation et de reconfiguration, connus sous le nom de « Demandes de changements ». Les Demandes de changements doivent être convenues par écrit, et le devis sera préparé séparément.

- 6.5. **Services de soutien de niveau 2 (SN 2).** Les activités couvertes par le soutien de niveau 2 sont les suivantes :
- i) Les services de soutien de niveau 2 permettent de fournir les évaluations et les corrections d'échec de l'application associées à un appel de soutien.

- ii) L'élimination d'une condition d'erreur dans une application logicielle, qui a une incidence sur l'opérabilité d'un système de production.
- iii) Les services de soutien de niveau 2 couvrent la totalité du codage, des tests, du contrôle des changements, de la distribution logicielle, de la consignation, de la réexécution du travail et de la récupération de dossiers nécessaires pour régler la condition d'erreur.
- iv) La reconfiguration du système (y compris la configuration LAN).
- v) Les diagnostics pour le dépannage des Anomalies.
- vi) Les Mises à jour logicielles.

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

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

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

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

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

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

- viii) Les tests d'acceptation sur le site (TAS).
- ix) La maintenance pour l'amélioration.
- x) La maintenance corrective.
- xi) La formation sur l'exploitation et la maintenance.

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

- i) Les services de soutien de niveau 3 comprennent les tâches nécessaires pour que les fonctionnalités du Service demeurent conformes. Novatek, de manière indépendante ou en réponse à une escalade transmise par le soutien de niveau 2, fournira des Solutions de rechange ou des Mises à jour pour les Services de manière à assurer la restauration et le fonctionnement d'un ou de plusieurs Services.
- ii) Des diagnostics techniques sur les Anomalies.
- iii) Des Solutions de rechange intérimaires.
- iv) La génération de Mises à jour logicielles.

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

- i) La soumission de Dossiers d'incidents pour les Anomalies décelées pendant la maintenance périodique, y compris les recommandations de Novatek ou les Mises à jour à installer.
- ii) Un service de conseils et d'explications relatif au Service, y compris un service de consultation téléphonique (pendant les Heures d'ouverture seulement).
- iii) Pour certaines solutions, aider la personne désignée par le Client à déterminer l'état d'une opération et à traiter tout problème courant.
- iv) À la suite de la soumission d'un Dossier d'incident, la prestation d'un Processus de correction des Anomalies.
- v) Le déploiement de Mises à jour.
- vi) Lorsque les Mises à 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 soumise, 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.