

Le présent document énonce les dispositions relatives aux produits et/ou services de Centre de données et services en nuage 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.

[Services d'occupation conjointe](#)

Services d'occupation conjointe

Les présents termes portent spécifiquement sur les Services d'occupation conjointe fournis par Rogers au Client. Rogers est propriétaire et exploitante de seize (16) centres de données multi-locataires au Canada (voir Diagramme 1 ci-après) dans lesquels les Services d'occupation conjointe de Rogers sont fournis. Ces centres de données sont connectés par le réseau national de fibre optique de 25 000 kilomètres en propriété exclusive de Rogers, qui offre une connectivité à des points d'accès clés au réseau aux États-Unis et outremer. Plus de quatre-vingt pour cent (80 %) des entreprises canadiennes se situent dans un rayon de 200 kilomètres ou moins d'un centre de données Rogers. Les Services d'occupation conjointe de Rogers offrent au Client un environnement de centre de données pouvant répondre aux besoins accrus en matière de puissance de traitement, de virtualisation et de faible latence qui découlent de l'évolution constante de l'environnement des TI d'affaires. Les Services d'occupation conjointe de Rogers présentent les caractéristiques suivantes :

1. **Installations sécurisées.** Les Sites conjoints sont des installations anonymes assorties d'une seule entrée sécurisée pour les clients et leur personnel. La majorité des Sites conjoints est équipée d'un processus d'authentification biométrique à deux étapes, telles que des lecteurs d'iris et des cartes d'accès chiffrées. Les Sites conjoints sont entièrement surveillés par des caméras CCTV (caméras à bas niveau de lumière) pour assurer la protection constante de l'intérieur et de l'extérieur des installations. Les Services d'occupation conjointe sont fournis dans des cabinets verrouillés individuellement.



Diagramme 1 : Centres de données Rogers

2. **Alimentation électrique de secours.** Les Sites conjoints sont équipés d'une alimentation de redondance N+1, de systèmes d'alimentation sans coupure (*uninterrupted power supply* ou UPS), et de génératrices alimentées au diesel à haute capacité et à fonctionnement continu. Ces génératrices ont une réserve de carburant suffisante pour assurer un fonctionnement d'une durée minimale de 24 heures.
3. **Système de climatisation redondant.** Les Sites conjoints sont équipés d'une climatisation de redondance N+1, de compresseurs informatisés, de systèmes de régulation de l'humidité, de confinement par couloir chaud/couloir froid, et de portes de cabinet perforées pour une régulation accrue de la température.
4. **Système de suppression d'incendies.** Les Sites conjoints sont équipés de systèmes d'extincteurs sous air et à préaction à deux étapes et/ou de systèmes de suppression d'incendies au gaz (extinction d'incendies sans eau).

5. **Niveau III.** Les Sites conjoints comprennent plusieurs centres de données de niveau III, et le premier Centre de données au Canada dont la conception et la construction sont homologuées niveau III par l'Uptime Institute.
6. **Certifications.** Les certifications des Sites conjoints et des Services d'occupation conjointe comprennent la certification PCI DSS, la certification ISAE 3402 de type II, la certification SSAE 16 (SOC 1) de type II et la certification CSAE 3416 de type II.
7. **Accès au réseau.** En tant que fournisseur de Services d'occupation conjointe neutres, l'accès au réseau est offert par l'intermédiaire du réseau optique national de Rogers ou de tout autre fournisseur de réseau ayant une connectivité aux installations.

Modalités du produit

1. **Frais de résiliation.** Si le Client met fin aux Services d'occupation conjointe pour toute raison autre que celles permises par l'Entente, ou si Rogers met fin aux Services d'occupation conjointe pour une raison permise par l'Entente, le Client paiera à Rogers, sous forme de dommages-intérêts fixés par avance et non sous forme de pénalité, un montant égal à la somme de :
 - (a) cinquante pour cent (50 %) des frais mensuels moyens pour les Services résiliés (tel que calculé au cours des trois mois précédents) multiplié par le nombre de mois qui restent à écouler dans la Durée du service à compter de la date d'entrée en vigueur de la résiliation;
 - (b) tous les frais que Rogers s'est engagée à continuer de payer à des tierces parties pour le reste de la Durée du service en raison de la résiliation anticipée des Services applicables qui excèdent le montant de sous-section (a) ci-dessus;
 - (c) 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 du service applicable à de tels Services.

Si le Client résilie les Services avant l'échéance de la Durée du service applicable, il 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.

2. **Tarifs et frais**

- 2.1. Le Client accepte et est tenu de payer tous les frais liés aux Services d'occupation conjointe, y compris les frais mensuels récurrents précisés dans l'Entente, les frais de services professionnels précisés dans un Énoncé des travaux et tous les autres frais engagés dans le cadre de l'utilisation des Services, peu importe qui a utilisé les Services. Le Client est l'unique responsable des frais découlant d'une utilisation frauduleuse et (ou) non autorisée par un tiers de l'Équipement du Client, de l'Équipement de Rogers ou des Services par un tiers.
- 2.2. Les frais mensuels récurrents énoncés dans l'Entente représentent des frais minimums. Le Client est responsable de payer tous les frais liés à une utilisation excédentaire dépassant les frais mensuels récurrents minimums facturés à un taux de 25 % au-dessus du taux mensuel. Sauf disposition contraire, l'utilisation n'est soumise à aucune limite ni restriction.
- 2.3. Les Services professionnels offerts par Rogers pour exécuter des travaux précis demandés par le Client font l'objet de frais supplémentaires et nécessitent l'approbation par le Client d'un Énoncé des travaux. Les frais applicables comprennent, notamment, les frais de transport et de subsistance et divers débours. Le Client sera également responsable de payer tous les coûts liés à l'achat et à la location de matériel et d'équipement connexe, à l'achat de logiciels et (ou) à l'abonnement à des logiciels afin d'exécuter l'Énoncé des travaux.

- 2.4. Rogers se réserve le droit de modifier les tarifs applicables à l'un ou l'autre ou à l'ensemble des Services d'occupation conjointe sur préavis écrit de quatre-vingt-dix (90) jours au Client advenant une augmentation importante des coûts d'un fournisseur ou des coûts de prestation des Services d'occupation conjointe.
- 2.5. Vous devez acquitter les factures dans les trente (30) jours suivant la date de facturation. Les frais de paiement en retard sont indiqués sur votre facture et sont susceptibles de changer sans préavis.

3. Énoncé des travaux pour services professionnels

- 3.1. Pour tout service professionnel devant être exécuté par Rogers (les « Services professionnels »), le Client et Rogers concluent ensemble un Énoncé des travaux.
- 3.2. Chaque Énoncé des travaux comprend, dans la mesure applicable :
- 3.2.1. Un devis du projet et la portée convenue des Services professionnels;
 - 3.2.2. La date de commencement des Services professionnels et la durée d'exécution des Services professionnels aux termes de l'Énoncé des travaux pour services professionnels;
 - 3.2.3. Toute hypothèse de projet, de même que les engagements et les responsabilités du Client en termes de ressource en sus de ceux énoncés dans l'Entente;
 - 3.2.4. Les droits de propriété intellectuelle des Parties dans la mesure où ils diffèrent des droits énoncés dans l'Entente;
 - 3.2.5. Tout autre renseignement ou entente réputé pertinent pour les Parties.
- 3.3. Chaque Énoncé des travaux est signé par les Parties et intégré par renvoi à l'Entente, et en fait partie intégrante. Les Parties peuvent convenir en tout temps par écrit de modifier tout Énoncé des travaux par voie de Demande de modification.
- 3.4. Dans le cadre de l'exécution de ses obligations aux termes de tout Énoncé des travaux, Rogers peut donner en impartition à un tiers certains ou la totalité des travaux à exécuter. Dans un tel cas, Rogers est responsable de la prestation des Services professionnels par le tiers et gère les relations avec le tiers. Les frais liés à la prestation des Services professionnels par le tiers sont compris dans les frais de Rogers et sont payables par le Client comme si les Services professionnels avaient été exécutés par Rogers.

4. Services et réseaux.

- 4.1. Service de nom de domaine. Le Client prendra les dispositions nécessaires relativement au service de nom de domaine (SND) exigé pour tout Service qu'il souhaite rendre accessible par un nom d'hôte sur Internet. À la demande du Client, Rogers fournira le SND à l'égard d'un Service uniquement si cela est prévu à l'Entente de permettre l'accès réseau à un Service par le Client. Le Client est responsable de payer tous les frais du SND fourni par Rogers.

Le Client peut utiliser un nom de domaine ou un nom de sous-domaine qui est déjà enregistré sous la dénomination commerciale du Client. Le Client est seul responsable de payer les frais d'enregistrement, les frais d'entretien et les taxes qu'il a engagés relativement au ou aux noms de domaine. Le Client peut également utiliser les services de SND fournis par Rogers, sous réserve des frais applicables de Rogers.

- 4.2. Accès au réseau. À la demande du Client, Rogers fournira un accès réseau aux Services d'occupation conjointe.

- 4.3. Neutralité du fournisseur de service de transmission de données des centres de données. Rogers autorisera, à son seul gré, des fournisseurs tiers de services de réseau et d'accès à

assurer la connectivité aux Services d'occupation conjointe du Client. Rogers assurera la connexion transversale entre l'espace d'occupation conjointe du Client et le fournisseur tiers de connectivité. Le Client est responsable de payer tous les frais pour la connexion transversale fournie par Rogers. Rogers n'assurera aucun soutien, ne fournira aucune garantie d'exécution, n'assumera aucune responsabilité et ne donnera aucune déclaration ni garantie relativement à de tels services de connectivité d'un tiers.

- 4.4. Conservation des données. Rogers ne fournit et ne garantit aucune sauvegarde de données et aucun stockage de données. Le Client est l'unique responsable de la conservation, de la sauvegarde et de l'archivage des données relativement à l'Équipement du Client et à ses contenus, y compris toutes les mesures visant à s'assurer de la conservation des données, après la résiliation de l'Entente relative aux Services d'occupation conjointe. À la demande du Client, le personnel de Rogers (i) lui fournira des bandes de sauvegarde dans un lecteur de bande fourni par Rogers, situé dans l'Espace; et (ii) lui fournira un Espace de stockage pour les bandes de sauvegarde. Le Client assumera tous les frais additionnels relatifs au stockage hors-site de données de sauvegarde, s'il y a lieu.
- 4.5. Soutien à distance. Rogers mettra à la disposition du Client du personnel (le « Soutien à distance ») qui fournira, à la demande du Client et selon la disponibilité du personnel, du soutien et de l'aide non technique relativement à l'Équipement ou à l'Espace du Client. Rogers répondra à un nombre raisonnable des demandes en fonction de la taille des installations et fera de son mieux pour répondre aux demandes dans des délais raisonnables. Le Soutien à distance sera utilisé uniquement à la demande et sur instruction du Client. Rogers n'est pas responsable des conséquences des mesures prises à la demande du Client par le Soutien à distance.
- 4.6 Responsabilité pour les utilisateurs finaux. Il incombe uniquement au Client de fournir les services, le soutien technique, les tarifs et les forfaits, les services de facturation et de perception, et tout autre service du Client à ses utilisateurs finaux, et Rogers n'a aucune responsabilité envers les utilisateurs finaux relativement aux Services d'occupation conjointe.

5. Équipement du Client.

- 5.1 Installation et entretien continu. Le Client doit, à ses frais, fournir, commander, installer, configurer, mettre au point, dépanner et entretenir tout Équipement du Client, y compris le câblage et les équipements terminaux nécessaires pour soutenir l'accès au réseau. À moins d'indication contraire dans l'Entente, Rogers ne fournit aucun tel service et aucune assistance en matière d'installation. À la discrétion de Rogers, un accès de console à l'Équipement du Client peut être fourni avec les Services d'occupation conjointe. Une fois l'installation ou l'entretien de l'Équipement du Client terminé, le Client doit retirer tous les outils et le matériel d'installation de l'Espace et du Site conjoint, et remettre la zone entourant l'Espace à l'état dans lequel il était avant l'installation.

Rogers n'est pas responsable envers le Client de la prestation de services ou de la mise à sa disposition de personnel administratifs, techniques, d'urgence ou de soutien, ou de tout coût ou dépense connexe, nécessaires pour traiter avec Rogers ou pour fournir et entretenir le contenu et/ou le système d'exploitation sur l'Équipement du Client. Seulement en cas de situation d'urgence légitime, et seulement à la suite de demandes d'aide spécifiques provenant d'un contact autorisé du Client, Rogers peut, à sa discrétion, fournir une aide au Client pour l'administration du système, mais seulement sur une base strictement limitée déterminée par Rogers, et à la condition que le Client accepte de payer des frais supplémentaires pour l'aide de Rogers.

- 5.2 Déplacement de l'Équipement du Client. Le déplacement de l'Équipement du Client vers une autre section du Site conjoint ou un autre Site conjoint, s'il est demandé par le Client et approuvé par Rogers, sera effectué par le Client ou ses sous-traitants, aux frais du Client.

Rogers n'est pas responsable de toute interruption à l'accès au réseau causée par les besoins liés au déplacement de l'Équipement du Client.

5.3 Retrait de l'Équipement du Client.

5.3.1 Sauf disposition contraire prévue au sous-paragraphe 5.3.2 ci-après, le Client doit retirer tous les articles de l'Équipement du Client se trouvant dans l'Espace dans les trente (30) jours suivant la résiliation des Services d'occupation conjointe. Si l'Équipement du Client n'est pas retiré dans les 30 jours, Rogers facturera en outre une prime d'entreposage correspondant à 200 % des frais mensuels récurrents pour les Services d'occupation conjointe. Si l'Équipement du Client n'est pas retiré dans les 90 jours suivant la résiliation des Services d'occupation conjointe, ledit Équipement sera présumé abandonné; et Rogers pourra, sans responsabilité à l'égard du Client, retirer l'Équipement du Client et imputer au Client les frais d'entreposage et tous autres frais qui lui sont dus. Si quelque Équipement du Client que ce soit n'est pas récupéré par ce dernier dans les 90 jours suivant la résiliation des Services d'occupation conjointe, Rogers exercera tous les droits de propriété à l'égard dudit Équipement, y compris le droit de le vendre et d'en conserver le produit de vente.

5.3.2 Si le Client omet de faire un paiement à échéance comme il est indiqué dans l'Entente, en sus de tout recours énoncé dans l'Entente, Rogers peut refuser au Client l'accès à l'Espace, et conserver la possession de l'Équipement du Client à titre de sûreté pour le paiement de sommes dues par le Client pour les Services d'occupation conjointe aux termes de l'Entente. Si le Client ne paie pas les sommes dues dans les trente (30) jours dudit retrait, Rogers exercera tous les droits de propriété à l'égard de l'Équipement du Client, notamment le droit de le vendre et d'en conserver le produit de vente.

6. Sécurité, accès et fraude

6.1. Le Client convient de mettre en œuvre, et est entièrement responsable de la mise en œuvre, des précautions et des pratiques de sécurité se rapportant à l'utilisation des Services. Le Client est le seul responsable de toute atteinte à la sécurité non-physique ou utilisation non autorisée des Services, de l'Équipement du Client (y compris l'Équipement non géré de Rogers) et des comptes du Client.

6.2. Rogers limite l'Accès à l'Espace et déploie des efforts raisonnables en matière de sécurité pour empêcher l'accès non autorisé à l'Équipement du Client. Rogers peut, dans une mesure raisonnable, prêter assistance à la détection d'atteintes à la sécurité du réseau, mais n'est pas responsable de l'impossibilité de le faire ou de toute erreur commise dans le cadre de la détection. Malgré toute mesure prise par Rogers, le Client est l'unique responsable de la sécurité des données du Client.

6.3. Rogers appliquera les pratiques exemplaires qu'elle détermine pour repérer les atteintes à la sécurité. Rogers ne fournit absolument aucune garantie quant à ses efforts pour identifier les atteintes à la sécurité et elle n'est responsable d'aucune atteinte à la sécurité qui se produit malgré ses efforts.

6.4. Le Client transmettra à Rogers une liste de Contrôle d'accès et les règles et les Contrôles de gestion des utilisateurs qui identifient les personnes qui ont accès à l'Espace du Client et qui disposent des droits d'administration de compte, des droits de sécurité, des droits techniques et (ou) des droits de facturation (les « **Contrôle d'accès et Contrôles de gestion des utilisateurs** »).

6.5. Les modifications au Contrôle d'accès et aux Contrôles de gestion des utilisateurs du Client nécessitent l'utilisation du nom d'utilisateur et du mot de passe sécurisés du Client. Les mots de passe désignés par le Client doivent être robustes (par exemple, en utilisant des majuscules et

des minuscules et des valeurs numériques et non numériques). Le Client est responsable des mots de passe et doit veiller à la sécurité et la confidentialité de ceux-ci.

- 6.6. Rogers sera au fait de toutes les personnes qui accèdent aux Services du Client au moyen du système de marquage en ligne et vérifiera que toutes ces personnes possèdent les approbations documentées du Client avant de leur permettre d'accéder aux Services du Client ou de les changer. Lorsque la situation est jugée poser un risque pour la sécurité ou pourrait avoir des conséquences graves, Rogers en avisera le Client et agira au nom du Client si elle n'est pas en mesure d'obtenir les approbations nécessaires dans les délais voulus pour contrer la menace.
- 6.7. Le Client convient de collaborer avec Rogers et de l'aider dans toute enquête ou mesure prise relativement aux activités de Rogers ou à la prestation de services, à la vérification de la conformité du Client à l'Entente et (ou) à la violation de l'Entente par le Client.
- 6.8. Dans l'éventualité d'une urgence qui présente un risque important d'état Hors service, ou de dommage à l'Équipement du Client ou aux données appartenant à Rogers, à un tiers ou au Site conjoint ou à toute personne ou bien présent sur place, Rogers peut réaménager l'Équipement du Client dans la mesure raisonnablement nécessaire pour répondre à l'urgence. De plus, et seulement si c'est nécessaire, Rogers peut débrancher l'Équipement du Client si, dans le cadre d'une urgence, un tel débranchement est nécessaire pour éviter des dommages. Rogers déploiera des efforts commercialement raisonnables pour aviser le Client à l'avance d'une réaménagement ou d'un débranchement de son Équipement et, dans tous les cas, l'en avisera par la suite.

7. Accès au Site

- 7.1. Rogers fournira au Client un Espace aux fins d'héberger l'Équipement du Client. Toute demande relative à un Espace additionnel sera assujettie à certaines exigences de disponibilité. Le Client ne fera l'acquisition d'aucun intérêt dans l'Espace, l'Équipement de Rogers (à l'exception de l'Équipement du Client) et toute partie du Site d'occupation conjointe, et n'enregistrera aucun privilège sur l'Espace, l'Équipement de Rogers (à l'exception de l'Équipement du Client) et toute partie du Site d'occupation conjointe, par suite de l'Entente ou de la résiliation de celle-ci pour quelque raison prévue à l'Entente.
- 7.2. Rogers n'accordera un accès physique commercial raisonnable à l'Espace qu'aux personnes autorisées identifiées dans le Contrôle d'accès et les Contrôles de gestion des utilisateurs du Client, sous réserve des modalités de les présents termes. Le Client doit donner un préavis d'au moins quatre (4) heures dans la mesure du possible 1) à l'Équipe de soutien aux entreprises pour l'accès à tout Site d'occupation conjointe ou 2) au Centre d'exploitation de réseau, selon les directives de Rogers, à moins d'indications contraires de celle-ci. Le Client aura accès à son Équipement par les voies d'accès avant et arrière de l'Espace, et ce vingt-quatre (24) heures par jour, sept (7) jours par semaine, sous réserve des modalités aux présentes, étant entendu que Rogers pourrait devoir retarder cet accès en situation d'urgence, auquel cas Rogers fournira une estimation raisonnable de la durée dudit retard. Une escorte de Rogers peut être exigée afin d'accompagner les personnes autorisées par le Client à l'Espace. Le Client est entièrement responsable des actes ou des omissions de son personnel, ainsi que de ceux de ses mandataires ou agents, sur les lieux du Site d'occupation conjointe.
- 7.3. Tous les visiteurs doivent présenter une pièce d'identité avec photo valide émise par un gouvernement et doivent être autorisés à l'avance par le Client, sous réserve de l'approbation de Rogers, à accéder à l'Espace du Client chez Rogers. Si les dossiers de Rogers indiquent qu'un visiteur n'est pas une personne autorisée du Client, ce visiteur se verra refuser l'accès aux installations.

- 7.4. Tout cas d'urgence noté sur le Site d'occupation conjointe par le Client, y compris, notamment, la fumée, le feu ou les autres conditions dangereuses, doit être immédiatement signalé à la console de sécurité de Rogers.
- 7.5. Tout comportement suspect au Site d'occupation conjointe, tel qu'un accès non autorisé, la constatation d'un bien manquant ou d'un bien endommagé, ou un comportement agité, doit être immédiatement signalé à la console de sécurité de Rogers. Toutes les situations suspectes et les préoccupations seront traitées par le personnel de Rogers.
- 7.6. Rogers se réserve le droit d'inspecter l'Espace du Client moyennant un préavis raisonnable et en présence du Client ou d'une personne autorisée du Client.
- 7.7. Il est interdit de fumer dans le Site d'occupation conjointe et toutes les directives affichées doivent être respectées en tout temps. La nourriture et les boissons ne sont pas permises dans la section du plancher technique du Site d'occupation conjointe et l'Espace du Client ne doit jamais être en désordre, ni contenir du matériel potentiellement dangereux.

8. **Assurance.**

Le Client fournit, sur demande, une preuve d'assurance avant l'installation de tout Équipement du Client dans l'Espace et conserve cette assurance pendant toute la durée de l'Entente relative aux Services d'occupation conjointe. La preuve d'assurance doit être fournie en remettant à Rogers des certificats d'assurance attestant les catégories suivantes d'assurance, selon les montants minimums suivants, et confirmant que l'assurance est émise par une ou des compagnies qui possèdent une cote Best's Key Rating d'au moins A :

- Une assurance responsabilité civile générale comprenant les blessures, les décès, la responsabilité contractuelle et les dommages matériels, en formule étendue, y compris la perte d'utilisation de biens, survenant dans le cadre des activités du Client ou se rapportant d'une manière quelconque aux activités du Client, d'un montant tous dommages confondus d'au moins 1 million de dollars par incident, ou de tout tel autre montant raisonnable que Rogers peut exiger de temps à autre;
- Une assurance contre la responsabilité des employeurs d'une limite d'au moins 1 million de dollars par incident ou de tout autre tel montant raisonnable que Rogers peut exiger de temps à autre;
- Une assurance biens de forme standard contre les incendies et le vandalisme, et une couverture étendue contre les actes malveillants (« tous risques »), couvrant l'Équipement du Client situé dans l'Espace, d'un montant au moins égal à sa pleine valeur de remplacement.

Ni Rogers ni son locateur pour chaque Site conjoint n'assurent les pertes ou les dommages, ni ne sont responsables des pertes ou des dommages, à tout bien qui appartient au Client ou à ses employés, préposés, mandataires et agents ou qui est loué par eux, y compris l'Équipement du Client. Le maintien de l'assurance par le Client ne réduit pas ni ne limite sa responsabilité aux termes de la présente Entente.

Rogers doit être désignée comme assurée supplémentaire aux termes des polices exigées ci-dessus. Les certificats d'assurance ne peuvent être annulés, non renouvelés ou diminués au cours de la durée de l'Entente des Services d'occupation conjointe sans un préavis écrit d'au moins trente (30) jours à Rogers. Toute police d'assurance couvrant l'Équipement du Client contre les pertes ou les dommages physiques doit prévoir que cette assurance est une assurance de première ligne et non contributoire avec toute autre assurance dont Rogers peut se prévaloir.

Entente de niveau de service

1 Politique

Si le rendement des Services d'occupation conjointe de Rogers d'un Client n'est pas conforme aux indices de mesures applicables stipulés dans la présente Entente de niveau de service, Rogers émettra alors un crédit de service au Client. Tous les termes définis sont présentés ci-dessous ou dans l'Entente.

2 Disponibilité de l'alimentation électrique

2.1 ENS relative à la disponibilité de l'alimentation électrique

Rogers assurera l'alimentation en électricité de l'Espace du Client tel que prévu au Tableau 1 ci-après, à l'exception du Temps de panne acceptable. La configuration électrique redondante s'entend du fait que le Client doit utiliser et consommer l'électricité provenant des circuits A et B des unités de distribution d'alimentation.

	Disponibilité de l'alimentation électrique
Configuration électrique redondante	100 %
Configuration électrique non redondante	99,99 %

Tableau 1 : Disponibilité de l'alimentation électrique

2.2 Signalement de pannes.

Sauf si Rogers avise le client d'un état Hors-service de la disponibilité de l'alimentation électrique, le Client doit créer un dossier d'incident auprès du Service à la clientèle de Rogers dans les cinq (5) jours ouvrables suivant tout état Hors-service afin d'être admissible à l'ENS relative à la disponibilité de l'alimentation électrique.

2.3 Crédit de service relatif à la disponibilité de l'alimentation électrique.

À la réception d'une demande écrite du Client effectuée dans les quinze (15) jours suivant la fin du mois pour lequel un Crédit de de service est demandé et à la suite de la confirmation de Rogers selon laquelle l'ENS relative à la disponibilité de l'alimentation électrique n'a pas été respectée, un crédit correspondant aux frais mensuels récurrents pour une journée des Services d'occupation conjointe touchés sera appliqué au compte du Client pour chaque période Hors service de la disponibilité de l'alimentation électrique [période d'Indisponibilité de l'alimentation électrique] d'une durée cumulative de soixante (60) minutes (ou une fraction de celle-ci) dépassant le seuil établi dans l'ENS du Tableau 1 ci-dessus, jusqu'à concurrence de cinquante pour cent (50 %) des frais mensuels récurrents pour les Services d'occupation conjointe touchés.

3 Disponibilité de la climatisation

3.1 ENS relative à la disponibilité de la climatisation

Rogers assurera la climatisation du Site conjoint selon les spécifications en matière de température et d'humidité indiquées ci-après au Tableau 2, sous réserve d'un écart de température de plus ou moins 5 degrés Fahrenheit et d'un écart d'humidité de plus ou moins 5 %, à l'exception des Temps de panne acceptables.

La disponibilité de la climatisation se veut le nombre de minutes durant lequel la climatisation est disponible pour la section du plancher technique du Site conjoint, à l'exclusion d'un état Hors service non compris dans les fourchettes « Acceptable » et « Disponible » prévues au Tableau 2 ci-après pour une période dépassant de plus de (60) minutes.

Température	Humidité	Fourchette
< 64 F / 17,8 C	< 30 %	Non disponible
Jusqu'à 67 F / 19,4 C	Jusqu'à 30 %	Acceptable

Jusqu'à 72 F / 22,2 C	Jusqu'à 35 %	Disponible
Jusqu'à 78 F / 25,5 C	Jusqu'à 50 %	Disponible
Jusqu'à 83 F / 28,3 C	Jusqu'à 55 %	Acceptable
> 83 F / 28,3 C	> 55 %	Non disponible

Tableau 2 : Disponibilité de la climatisation

3.2 Signalement de pannes

Sauf si Rogers avise le client d'un état Hors-service de la disponibilité de la climatisation, le Client doit créer un dossier d'incident auprès du Service à la clientèle de Rogers dans les cinq (5) jours ouvrables suivant tout état Hors-service afin d'être admissible à l'ENS relative à la disponibilité de la climatisation.

3.3 Crédit de service relatif à la disponibilité de la climatisation

À la réception d'une demande écrite du Client effectuée dans les quinze (15) jours suivant la fin du mois pour lequel un Crédit de service est demandé et à la suite de la confirmation de Rogers selon laquelle l'ENS relative à la disponibilité de la climatisation n'a pas été respectée, un crédit correspondant aux frais mensuels récurrents pour une journée des Services d'occupation conjointe touchés sera appliqué au compte du Client pour chaque période Hors service de la disponibilité de la climatisation d'une durée cumulative de soixante (60) minutes (ou une fraction de celle-ci) dépassant le seuil établi dans l'ENS du Tableau 2 ci-dessus, jusqu'à concurrence de cinquante pour cent (50 %) des frais mensuels récurrents pour les Services d'occupation conjointe touchés.

4. Conditions relatives aux Ententes de niveau de service

Malgré la clause de limitation de responsabilité de l'Entente, les recours énoncés aux présentes sont les seuls et uniques recours du Client relativement à toute défaillance ou interruption des Services d'occupation conjointe.

Le Client ne sera pas admissible à plus d'un (1) Crédit de service par état Hors-service dans un même mois civil, peu importe la raison. Si un état Hors-service perdure pendant plus d'un (1) mois civil, l'état Hors-service sera considéré comme un état Hors-service aux fins du Crédit de service auquel le Client aura droit conformément à ce qui est énoncé dans la présente ENS.

Les Crédits de service aux termes de la présente ENS ne peuvent pas être combinés à d'autres crédits de service, remboursements, garanties ou autres ententes intervenues entre le Client et Rogers afin d'obtenir un montant total qui dépasse 100% des frais de service mensuels récurrents du Client relatifs aux Services d'occupation conjointe touchés dans un mois donné.

Définitions

Les définitions suivantes sont utilisées dans le cadre des Services d'occupation conjointe. Toutes les expressions portant la majuscule initiale qui ne sont pas définies ci-dessous sont définies dans l'Entente.

1. Temps de panne acceptable. Dans le calcul permettant de déterminer si Rogers a respecté ou non ses engagements au cours d'un mois spécifique, le manque de disponibilité attribuable à des pannes ou à d'autres motifs stipulés ci-dessous ne sera pas pris en compte dans les calculs de l'entente de niveau de service :
 - a) une maintenance prévue;

- b) un manquement du Client à respecter de façon importante ses obligations telles que définies dans la Convention, notamment le manquement à payer les montants en souffrance exigibles; suspensions de commande attribuables à l'évaluation du crédit du Client;
 - c) des défaillances des applications du Client ou de l'équipement du Client qui sont indépendantes du seul contrôle de Rogers ou d'une partie faisant l'objet d'un contrat avec Rogers afin de fournir des services dans le cadre de l'Entente;
 - d) des actes ou omissions du Client ou toute utilisation ou utilisateur des Services d'occupation conjointe autorisé par le Client;
 - e) un cas de force majeure, tel que défini dans l'Entente;
 - f) Une consommation d'électricité qui dépasse la puissance de charge maximale ou qui ne maintient pas un équilibre adéquat entre les des circuits A et B des unités de distribution d'alimentation (uniquement pour l'ENS relative à la disponibilité de l'alimentation électrique).
2. Disponibilité de la climatisation. La Disponibilité de la climatisation s'entend du pourcentage du temps au cours d'un mois civil donné durant lequel la climatisation (température et humidité) d'un Site conjoint particulier se situe à l'intérieur des paramètres « Acceptable » ou « Disponible », tels qu'ils sont établis aux présentes. La Disponibilité de la climatisation est basée sur l'information des bons du Service à la clientèle Rogers.
- Si un état Hors service est détecté ou rapporté relativement à un contrôle spécifique de température ou d'humidité, la climatisation sera réputée être non disponible pour la durée de l'état Hors service. La Disponibilité de la climatisation est calculée comme le nombre total de minutes au cours desquelles la climatisation n'était pas disponible pour un Espace conjoint particulier au cours d'un mois donné, divisé par le nombre total de minutes au cours du mois donné, multiplié par cent (100) (pour obtenir un pourcentage).
3. Site conjoint. Un Site conjoint s'entend du lieu physique dans lequel Rogers met un Espace à la disposition du Client pour l'Équipement de ce dernier, tel qu'il est précisé dans l'Entente.
4. Équipe de soutien aux entreprises. L'Équipe de soutien aux entreprises s'entend du groupe de soutien technique de Rogers qui est responsable de traiter toute demande de soutien soumise par le Client à l'égard des Services d'occupation conjointe.
5. Utilisateur final. Un Utilisateur final s'entend de toute personne ayant la capacité, au moyen d'une connexion Internet pour la transmission de données, d'accéder aux contenus du Client stockés dans l'Équipement du Client ou distribués par celui-ci, d'utiliser, d'acheter ou de télécharger de tels contenus, ou encore d'interagir avec de tels contenus.
6. Réseau. Le Réseau s'entend du réseau de communication de données à base de TCP/IP (y compris l'équipement, les logiciels et les installations de télécommunications) appartenant à Rogers ou exploité par celle-ci.
7. Disponibilité de l'alimentation électrique. La Disponibilité de l'alimentation électrique s'entend du pourcentage du temps au cours d'un mois civil donné durant lequel l'alimentation électrique d'un Espace du Client est disponible. Au chapitre de la configuration électrique redondante, toute panne simultanée des circuits A et B des unités de distribution d'alimentation sera réputée être un état Hors service pour la Disponibilité de l'alimentation électrique. . La Disponibilité de l'alimentation électrique est basée sur l'information des bons du Service à la clientèle Rogers.
- Si un état Hors service est détecté ou rapporté relativement à une alimentation électrique spécifique, l'alimentation électrique climatisation sera réputée être non disponible pour la durée de l'état Hors service. La Disponibilité de l'Alimentation électrique est calculée comme le nombre total de minutes au cours desquelles l'alimentation électrique n'était pas disponible au cours d'un mois donné, divisé par le nombre total de minutes au cours du mois donné, multiplié par cent (100) (pour obtenir un pourcentage).
8. Maintenance prévue. Maintenance prévue s'entend de toute activité de maintenance réalisée sur l'infrastructure à laquelle les Services du Client sont connectés, pourvu que le Client reçoive un préavis d'au moins quarante-huit (48) heures relativement à de telles activités. Ces activités sont normalement réalisées pendant la période de maintenance habituelle, soit les mardis, jeudis et dimanches, de 0 h et 7 h, heure locale.

9. Espace. Un Espace s'entend d'un espace du Site conjoint où des étagères et/ou des supports à équipement sont réservés aux fins du rangement de l'Équipement du Client.