

Le présent document énonce les dispositions relatives aux produits et/ou services de réseau 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 Internet par câble d'affaires](#)

[Services Internet spécialisé de Rogers](#)

[Services de réseau géré](#)

[Services SIP](#)

[Services à longueur d'onde optique](#)

[Accès fixe sans-fil au réseau LTE](#)

Services Internet par câble d'affaires

Les présents termes portent spécifiquement sur les Services Internet par câble d'affaires, qui permettent aux utilisateurs de profiter d'un accès et d'une connexion haute vitesse à Internet au moyen du réseau câblé de Rogers, là où il est offert, ou du réseau d'un autre fournisseur de services de communications d'importance pour les régions qui ne sont pas couvertes par le réseau de Rogers. Les services Internet par câble d'affaires ont les caractéristiques ci-dessous.

- 1.1 Types de service de connexion : Les services Internet par câble d'affaires sont offerts selon les types de service de connexion suivants, qui comprennent les caractéristiques du tableau 1 ci-dessous. Le type de service de connexion du service Internet par câble d'affaires du Client est indiqué dans le devis de produit.

Tableau 1 – Types de service de connexion

	Élan 30i pour affaires	Élan 100i pour affaires	Élan 150i pour affaires	Élan 500i pour affaires	Élan gigabit pour affaires
Configurations de modem et de l'équipement chez le client	Jusqu'à 30 Mbps en aval et 5 Mbps en amont	Jusqu'à 100 Mbps en aval et 10 Mbps en amont	Jusqu'à 150 Mbps en aval et 20 Mbps en amont	Jusqu'à 500 Mbps en aval et 20 Mbps en amont	Jusqu'à 1 000 Mbps en aval et 50 Mbps en amont
Adresses IP fournies	Dynamiques	1 dynamique ou 1 à 5 statiques	1 dynamique ou 1 à 5 statiques	Dynamiques	1 dynamique

- 1.2 Location de modem : Les frais mensuels récurrents indiqués dans le devis de produit comprennent une ligne unique comprenant les frais mensuels de location d'un modem par circuit. Comme il est décrit dans l'Entente, les modems loués sont considérés comme de l'équipement Rogers.
- 1.3 Facturation collective/intégrée : Rogers fournit au client une facture mensuelle regroupée qui comprend le sommaire de la facturation indiquant les frais du dernier mois, le dernier paiement, les frais actuels, les frais ajoutés à la facture actuelle, les taxes et le total. Une facture détaillée est également jointe. Elle comporte les nouveaux établissements et les frais du mois en cours ainsi qu'une liste des établissements recevant des services. Dans ce rapport se trouvent le nom et l'adresse liés à l'installation, la période de facturation et le coût total par établissement. La date de facturation est fixe chaque mois et le montant de la facture est calculé au prorata pour des mois de service partiels.

Section II. Modalités propres au produit

1. Frais de résiliation. Si le Client met fin aux services Internet par câble d'affaires pour toute autre raison qu'un motif valable autorisé aux termes de l'Entente, ou si Rogers met fin aux services Internet par câble d'affaires avec motif à l'appui comme l'autorise l'Entente, le Client devra payer à Rogers, à titre de dommages-intérêts liquidés et non en tant que pénalité, les Frais de résiliation qui sont d'un montant égal à la somme des éléments suivants:
- cinquante pour cent (50 %) des frais mensuels moyens pour les services résiliés (déterminés selon la moyenne des trois mois précédents), multiplié par le nombre de mois restant à l'abonnement;
 - tous les frais que Rogers doit continuer de payer à de tierces parties jusqu'à l'échéance de l'abonnement à la suite de l'annulation anticipée des services, en sus du montant décrit au paragraphe (a) ci-dessus;

- (c) un montant forfaitaire représentant le reliquat amorti de tous les frais uniques ou d'installation qui ont été annulés ou qui font l'objet d'un rabais relativement aux services annulés, compte tenu de l'engagement du client à être abonné pour une durée déterminée à ces services.

Si le client met fin aux services avant l'expiration de l'abonnement concerné, il doit soit retourner à Rogers tout l'équipement Rogers associé aux services, soit payer à Rogers la juste valeur marchande de cet équipement Rogers.

Ces paiements relatifs à l'annulation sont exigibles à la date de toute annulation.

2. **Facturation.** Les frais mensuels pour les services Internet par câble d'affaires sont exigés à l'avance le premier jour de chaque mois, tandis que les frais d'utilisation excédentaire sont perçus rétroactivement chaque mois. Les frais pour les services Internet par câble d'affaires commenceront à s'appliquer à compter de la date d'entrée en vigueur des services. Pour le premier mois de service, les frais seront calculés au prorata selon le nombre de jours écoulés au cours du mois suivant la date d'entrée en vigueur du service. Rogers informera le client de la date d'entrée en vigueur des services au moyen d'une facture ou d'un autre avis. Des crédits de niveau de service sont appliqués à la facture du client dans un délai de deux cycles de facturation à la suite de l'approbation par Rogers d'une demande du client.
3. **Transition d'accès.** Toutes installations d'accès aux Services sous-traités par Rogers à une tierce partie peuvent, en tout temps, être remplacées par des installations d'accès fournies par Rogers. Dans un tel cas, afin de faciliter la transition et d'éviter autant que possible les interruptions de service, le Client doit raisonnablement collaborer avec Rogers, y compris permettre à Rogers d'accéder aux locaux et aux installations du Client, conformément à l'échéancier des activités de transition de Rogers.
4. **Frais supplémentaires.** Le client pourrait devoir payer des frais supplémentaires pour ses services dans les situations décrites ci-dessous.
 - 4.1. **Rendez-vous manqué :** Le client doit se trouver sur place à la date et à l'heure convenues afin que le technicien effectuant l'installation puisse accéder à l'établissement. Si le technicien n'a pas accès à l'établissement, des frais de 100 \$ seront portés au compte du client pour un rendez-vous manqué.
 - 4.2. **Annulation et report :** Des frais d'annulation de 100 \$ seront imputés au client pour les commandes ou les rendez-vous d'installation annulés ou reportés dans les deux jours ouvrables précédant la date d'installation prévue.
 - 4.3. **Impossible de fournir une Lettre d'autorisation :** Si l'installation n'est pas possible parce que le client n'est pas en mesure de fournir une Lettre d'autorisation signée, comme décrit plus bas, avant la date d'installation spécifiée pour un établissement particulier, des frais d'annulation de 100 \$ s'appliqueront.
 - 4.4. **Câblage supplémentaire :** Si Rogers accepte une demande d'installation nécessitant du câblage et des frais d'installation supplémentaires excédant le montant seuil d'investissement de capitaux (« **MSIC** ») (étant de 1 500 \$ à la date d'entrée en vigueur des services), Rogers donnera une estimation de la différence de coûts au client, c'est-à-dire le montant dépassant le MSIC. Si le client accepte, il devra également payer la partie des coûts déboursés dépassant le MSIC actuel, en plus de devoir payer les frais d'installation et les autres frais indiqués dans le devis de produit.
 - 4.5. **Autres frais du FSI :** À moins d'une entente contraire de temps à autre, tous autres frais d'un FSI tiers seront portés au compte du client.
 - 4.6. **Travaux supplémentaires :** Les travaux demandés par le client et exécutés par Rogers ou ses sous-traitants à l'extérieur de la portée du présent devis de produit seront facturés au client selon la tarification courante de Rogers pour la main-d'œuvre et le matériel. Les travaux demandés et effectués en dehors des heures d'ouverture de Rogers seront assujettis à des frais additionnels, qui seront précisés sur demande.

5. **Équipement.** L'équipement acheté chez Rogers est couvert par la garantie originale du fabricant. Si le client en fait la demande, l'équipe des ventes de Rogers peut lui fournir les renseignements pertinents concernant la garantie de l'équipement. Le risque de perte ou d'endommagement du matériel ou de l'équipement sera assumé par le client dès la livraison chez ce dernier, nonobstant le fait qu'il en deviendra le propriétaire au moment du dernier paiement, le cas échéant.
6. **Configuration du modem et du routeur.** Les modems, les routeurs et les autres appareils sont configurés pour offrir un rendement maximal entre le point de démarcation de l'établissement et le réseau de Rogers. La vitesse de téléchargement réelle dépend du trafic sur Internet, du serveur et d'autres facteurs.
7. **Configurations prises en charge.** Les services Internet par câble d'affaires sont conçus pour fonctionner de façon optimale avec certaines configurations d'équipement et de logiciel prises en charge. Le client peut en faire la demande à Rogers. Un manque de disponibilité des services lorsque le client utilise les services Internet par câble d'affaires avec toute autre configuration d'équipement, de logiciel ou de système d'exploitation ne sera pas pris en compte dans les calculs de l'Entente.
8. **Commandes de service.** Le client peut : (i) commander des services destinés à de nouveaux établissements ou à des établissements existants; et (ii) demander des changements, des ajouts ou des désactivations relativement aux produits commandés antérieurement destinés aux établissements existants; dans chacun des cas, en présentant un devis de produit signé précisant les services à commander, à modifier, à ajouter ou à désactiver, selon le cas. Rogers peut accepter ou refuser ce type de commandes.
9. **Lettre d'autorisation.** Avant la date d'installation prévue des services, le client doit s'assurer d'avoir une lettre d'autorisation (« **Lettre** ») signée par le propriétaire de l'établissement pour tous les établissements n'appartenant pas au client. La Lettre, dont le format et le contenu respectent les exigences de Rogers, doit autoriser Rogers à installer les services et l'équipement qui y est associé dans l'établissement.
10. **Changements apportés aux services.** Les services Internet par câble d'affaires à fournir d'ici la date d'entrée en vigueur des services sont décrits aux présentes, mais sont sujets à de légères modifications à l'occasion. Pour connaître la plus récente description de ces services ne provenant pas d'un FSI, veuillez consulter le www.rogers.com/affaires. Les particularités des services peuvent varier d'un établissement à l'autre, en fonction de l'emplacement de celui-ci et du moment de l'approvisionnement. Rogers peut cesser d'offrir certains services ou les modifier de temps à autre. Si Rogers met fin aux services Internet par câble d'affaires ou les modifie, elle offrira un service conforme aux services commerciaux de connexion généralement offerts à d'autres clients commerciaux. Si un FSI met fin à un service fourni par Rogers ou s'il le modifie et qu'il offre des services comparables et à un prix similaire, Rogers peut fournir ce service au client.
11. **Services de FSI.** À la demande du client, Rogers fournira à ce dernier une liste à jour des FSI pour les services Internet par câble d'affaires à l'extérieur du réseau de Rogers. Les particularités de ces services fournis par un FSI peuvent varier d'un établissement à l'autre. Les frais mensuels récurrents et non récurrents de ces services seront indiqués dans le devis de produit pertinent.
12. **GARANTIE.** SAUF INDICATION CONTRAIRE PAR LES LOIS APPLICABLES, LES SERVICES INTERNET PAR CÂBLE D'AFFAIRES SONT FOURNIS « TELS QUELS » ET « SELON LA DISPONIBILITÉ » SANS GARANTIE NI CONDITION DE TOUTE SORTE. SANS LIMITER LA GÉNÉRALITÉ DE CE QUI PRÉCÈDE, ROGERS ET LES FSI NE GARANTISSENT PAS LE RENDEMENT, LA DISPONIBILITÉ, L'UTILISATION OU LE FONCTIONNEMENT ININTERROMPUS DU RÉSEAU INTERNET, LA CONNEXION À INTERNET, LES PRODUITS, LE RÉSEAU DE ROGERS OU LES INSTALLATIONS INTERNET DU FSI, L'ÉQUIPEMENT ROGERS OU TOUTE AUTRE FONCTION DE CE QUI PRÉCÈDE. DE PLUS, ROGERS ET LES FSI NE GARANTISSENT PAS QUE LES DONNÉES OU LES FICHIERS ENVOYÉS AU CLIENT OU À

L'UTILISATEUR FINAL OU REÇUS PAR CEUX-CI (PAR COURRIEL OU AUTREMENT) SERONT TRANSMIS, TRANSMIS SANS CORRUPTION OU TRANSMIS DANS UN DÉLAI RAISONNABLE.

Section III. Définitions

Les définitions suivantes sont utilisées dans le cadre des Services Internet par câble d'affaires. Les termes portant une lettre majuscule non définis dans les présentes ont la signification qui leur a été donnée dans l'Entente.

1. Jour ouvrable – Correspond à n'importe quel jour, du lundi au vendredi inclusivement, à l'exception des jours fériés en vigueur dans la province d'Ontario.
2. Heures d'ouverture — De 8 h à 17 h, heure locale, les jours ouvrables.
3. Réseau de Rogers – Réseau IP de base de Rogers et installation de câble appartenant à Rogers.
4. CPE – Équipement des locaux d'abonné. Le CPE comprend les routeurs ou les modems installés à l'établissement du client afin d'assurer la connectivité aux services Internet par câble d'affaires. Cet équipement représente la bordure du réseau local de l'établissement du client et ne fait pas partie du réseau ou de l'accès local lié aux services Internet par câble d'affaires.
5. FSI – Fournisseur tiers de service Internet faisant affaire avec Rogers pour les clients à l'extérieur du réseau de Rogers.
6. Services d'un FSI – Services Internet par câble d'affaires fournis par Rogers à un client au moyen du réseau d'un FSI.
7. Maintenance planifiée – Toute activité de maintenance effectuée sur le réseau de Rogers auquel est connecté le client. Ce type d'activité est normalement effectuée pendant la période standard de maintenance du lundi au vendredi de 0 h 01 à 6 h (heure locale).
8. Établissement – Emplacement où la prestation d'au moins un service au client est assurée.

Services Internet spécialisé de Rogers

Les présents termes portent précisément sur les Services Internet spécialisé de Rogers. Les Services Internet de Rogers sont des services de connexion Internet haute vitesse évolutifs pour les entreprises canadiennes compatibles avec des connexions Internet dont le débit peut atteindre 10 000 Mbps. Les Services Internet de Rogers sont offerts dans tout le Canada, et permettent aux Sites du Client de bénéficier d'un accès Internet par réseau Ethernet d'une grande fiabilité. Les Services Internet de Rogers présente les caractéristiques suivantes :

1. **Fiabilité et rendement des services.** Les Services Internet de Rogers permettent au Client de bénéficier d'une connexion Internet fiable et très rapide. Les Services sont :
 - offerts sur le réseau IP de niveau 1 à grande disponibilité de Rogers qui comprend plus de 100 principaux points de présence dans tout le pays, ou sur le réseau IP de l'une des entreprises de télécommunications de niveau 1 du même secteur que Rogers;
 - pris en charge sur le réseau de Rogers par des spécialistes de réseaux appliqués et compétents, travaillant à un centre du Service à la clientèle Affaires accessible tous les jours de l'année, 24 heures sur 24;
 - appuyés par un taux de disponibilité de service hors pair et des Ententes de niveau de service en matière de délai moyen de réparation (« mean time to repair » ou « MTTR »).

Un aperçu de l'architecture du réseau des Services Internet de Rogers est présenté dans le Diagramme 1 ci-après.

2. **Accès au réseau.** Les Services Internet de Rogers sont très évolutifs, offrant des débits progressifs pouvant atteindre 10 000 Mbps. Les Services Internet de Rogers gèrent diverses technologies d'accès au réseau, notamment les suivantes :
 - Accès Ethernet (ET1 (unique ou liée); E10; E100; GigE; 10GigE)
 - Ethernet par câble (diverses vitesses)
 - Accès DSL

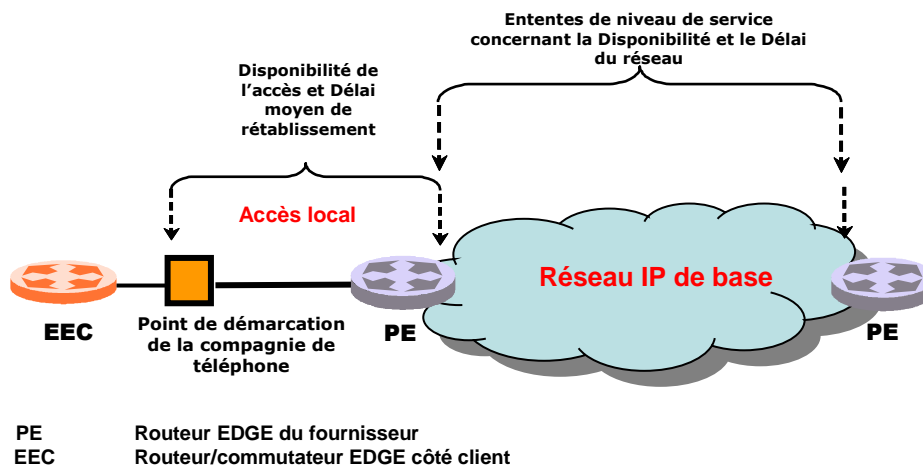


Diagramme 1 – Aperçu de l'architecture

3. **Services Internet spécialisés.** Grâce aux Services Internet spécialisés, le Client peut bénéficier des débits garantis en matière de bande passante tout au long du mois sans avoir à payer de frais d'utilisation excédentaire. Le débit garanti peut être fixé à la vitesse de port maximale des Services Internet de Rogers.

Caractéristiques des Services Internet spécialisés

- Structure interconnectée offrant plus de 200 réseaux IP uniques.
- Redondance géographique du réseau fédérateur avec des millions d'abonnés qui y sont directement connectés.
- Vitesses de services allant de 1,5 Mbps à 10 000 Mbps.

Modalités du Produit

1. **Frais de résiliation.** Si le Client résilie les Services Internet de Rogers pour toute autre raison qu'un motif valable autorisé aux termes de l'Entente, ou si Rogers résilie les Services Internet de Rogers pour un motif autorisé aux termes de l'Entente, le Client devra payer à Rogers, à titre de dommages-intérêts liquidés et non en tant que pénalité, les Frais de résiliation qui sont d'un montant égal à la somme des éléments suivants:
 - (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. **Facturation.** Les frais mensuels récurrents pour les Services Internet de Rogers sont facturés à l'avance, le premier de chaque mois et les frais d'utilisation excédentaire sont facturés mensuellement à terme échu. Les frais pour les Services Internet de Rogers commenceront à s'appliquer à compter de la Date d'entrée en vigueur des Services. Lors du premier mois de service, les frais seront calculés au prorata sur le nombre de jours écoulés au cours du mois après la Date d'entrée en vigueur du service. Rogers informera le Client de la date d'entrée en vigueur des Services au moyen d'une facture ou autrement. Des crédits de niveau de service seront appliqués à la facture du Client dans un délai de deux cycles de facturation après l'approbation par Rogers d'une demande du Client.
3. **Travaux supplémentaires.** Les travaux demandés par le Client et exécutés par Rogers ou ses entrepreneurs à l'extérieur de la portée des termes présentes seront facturés au Client selon la tarification courante de Rogers pour la main-d'œuvre et le matériel. Le travail demandé et effectué en dehors des heures d'ouverture normales de Rogers (voir ci-après) sera assujéti à des frais additionnels, qui seront précisés sur demande.
4. **Transition d'accès.** Toutes installations d'accès aux Services sous-traités par Rogers à une tierce partie peuvent, en tout temps, être remplacées par des installations d'accès fournies par Rogers. Dans un tel cas, afin de faciliter la transition et d'éviter autant que possible les interruptions de service, le Client doit raisonnablement collaborer avec Rogers, y compris permettre à Rogers d'accéder aux locaux et aux installations du Client, conformément à l'échéancier des activités de transition de Rogers.

5. **Garantie relative à la configuration et à l'installation**

- (a) Si la configuration et l'installation de l'équipement du Client ont été effectuées par Rogers, Rogers garantit qu'elle corrigera toute défaillance opérationnelle ou de rendement ou de sécurité liée à la configuration ou à l'installation de l'équipement du Client, sans frais, pendant une période de soixante (60) jours après la Date d'entrée en vigueur du service. Si Rogers fournit des services de gestion des défaillances pour l'équipement du Client dans le cadre des Services Internet de Rogers, Rogers garantit qu'elle corrigera les défaillances opérationnelles ou de rendement ou de sécurité liées à la configuration ou à l'installation de l'équipement du Client, sans frais, pendant la Durée du service de ces services de gestion des défaillances.
- (b) La présente garantie ne vise que la configuration et l'installation initiales de l'équipement du Client fournies par Rogers ou ses sous-entrepreneurs ou la configuration et l'installation révisées de l'équipement du Client complétées dans le cadre de la gestion des changements de Rogers.
- (c) La présente garantie ne vise pas les pertes ou les dommages subis par le Client en raison de Temps de panne acceptables, en plus de ce qui suit :
- Les défaillances de matériel, du système d'exploitation et des applications ou l'atteinte à la sécurité des composantes du réseau local, des composantes du réseau étendu, des serveurs ou des postes de travail qui ne sont pas gérés par Rogers;
 - Les défaillances ou les atteintes à la sécurité causées par une mauvaise installation de l'équipement du Client par une partie autre que Rogers ou son entrepreneur;
 - Le défaut par le Client d'appliquer les outils de corrections ou les rehaussements lorsque Rogers l'a demandé;
- et Rogers ne saurait en être tenue responsable.
- (d) Rogers et ses entrepreneurs ne sauraient être tenus responsables de la perte de l'information ou des données du Client, ou de toute partie de ceux-ci, ni de la perte d'utilisation de ceux-ci. Toute obligation qui découle des termes présentes est assujettie à la disposition sur la responsabilité prévue dans l'Entente.

6. **Matériel.** Tout matériel acheté auprès de Rogers est couvert par la garantie originale du fabricant du matériel. Sur demande, l'équipe des ventes de Rogers fournira au Client de l'information à jour sur la garantie pour le matériel. Le risque de perte ou de dommage aux biens ou au matériel incombe au Client au moment où celui-ci les a reçus sur place, nonobstant le fait que le titre de propriété de tous les biens et le matériel ne sera transféré au Client qu'au moment du paiement final, le cas échéant.

7. **Entretien du matériel.** Les frais relatifs à l'entretien du matériel sont facturés annuellement et payables au moment de la mise en service et à chaque date anniversaire subséquente de cette mise en service, le cas échéant. Ces Services d'entretien, à moins d'être résiliés par écrit par le Client au moins soixante (60) jours avant la date anniversaire de la Durée de l'Entente, seront renouvelés automatiquement chaque année jusqu'à l'expiration de la Durée de l'Entente pour les Services associés. Si des Services d'entretien du matériel sont fournis par le fabricant du matériel ou par une autre tierce partie, certaines modalités additionnelles pourraient s'appliquer.

8. **Outil de rapport du portail Web d'entreprise.** En accédant au portail Web d'entreprise de Rogers, le Client obtient facilement et rapidement des rapports sommaires sur le trafic. Le Client peut voir son utilisation dans un format graphique ou télécharger les renseignements en format CSV. Des rapports quotidiens, hebdomadaires et mensuels sont disponibles. Les rapports quotidiens indiquent les niveaux de trafic entrant et sortant à intervalles de cinq (5) minutes. Une sauvegarde de la base de données du portail web d'entreprise est faite à intervalles réguliers. Toutefois, si celle-ci doit être restaurée à partir de la sauvegarde, il se peut que les renseignements recueillis après la dernière sauvegarde soient perdus. Rogers ne fait aucune déclaration ni ne fournit aucune garantie quant à la disponibilité ou au fonctionnement du portail Web d'entreprise; celui-ci est fourni « tel quel » au Client.

9. **Portail de facturation électronique.** Rogers offre au Client un moyen rapide et pratique d'accéder à ses factures et aux renseignements sur son compte, par l'entremise d'un nouvel onglet dans le portail web d'entreprise de Rogers. La facturation électronique témoigne de l'engagement de Rogers à réduire l'empreinte environnementale de ses méthodes de facturation. Grâce au portail de facturation électronique, le Client peut accéder à l'historique de ses factures, passer en revue l'historique de ses paiements et générer des rapports de facturation personnalisés. Toutes les données enregistrées sur le portail de facturation électronique concernant des frais facturés au Client demeureront sur le site pendant au moins sept (7) ans. S'il advenait que les données sur le portail de facturation électronique diffèrent de celles sur la facture du Client, ces dernières auraient préséance.

Entente de niveau de service

1. **Politique** Si le rendement des Services Internet 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 stipulés ci-dessous ou dans l'Entente.
2. **Engagements concernant la Disponibilité de l'accès et le Délai moyen de réparation**
Les engagements concernant la Disponibilité de l'accès et le Délai moyen de la réparation sont offertes avec les Services Internet de Rogers.

2.1 Engagement concernant la Disponibilité de l'accès

2.1.1 **Engagement concernant la Disponibilité de l'accès.** Rogers offre au Client un engagement de rendement concernant la Disponibilité de l'accès. Les engagements en matière de Disponibilité de l'accès portent spécifiquement sur l'accès au réseau qui relie le site du Client au réseau IP. L'accès au réseau couvre tous les éléments à partir du routeur PE, inclusivement, jusqu'au point de démarcation de la compagnie de téléphone au site du Client. Les routeurs CE ne sont pas désignés comme faisant partie de l'accès au réseau. Les engagements en matière de Disponibilité de l'accès sont déterminés par le type d'accès à un site de Client particulier.

2.1.2 **Crédit de Disponibilité d'accès.** Si un Client estime que Rogers n'a pas respecté l'engagement de Disponibilité de l'accès pour un Site particulier au cours d'un mois de facturation donné, le Client devra communiquer avec son représentant de Rogers et demander un crédit dans les quinze (15) jours ouvrables à compter du quinzième (15^e) jour du mois de facturation suivant. Après confirmation par Rogers que la Disponibilité de l'accès pour un site de Client particulier au cours d'un mois de facturation donné s'est avérée inférieure à l'engagement de Disponibilité de l'accès stipulé, Rogers émettra un Crédit de service au Client. Le Crédit de service correspondra au montant applicable indiqué dans le Tableau 1 pour les frais mensuels récurrents pour l'accès affecté au cours du mois concerné.

TABLEAU 1 : Engagements de Disponibilité de l'accès par type d'accès

Sites canadiens		
Type d'accès	Disponibilité d'accès mensuel	Crédit de service
Accès Ethernet (E10, E100 et GigE)	Plus de 99,9 %	10 % des frais mensuels d'Internet de Rogers pour le site spécifique du Client.
Ethernet par câble	Plus de 99,5 %	10 % des frais mensuels d'Internet de Rogers pour le site spécifique du Client.
Accès basé sur liaison xDSL	s.o.	s.o.
Sites internationaux		

Pour la disponibilité d'un accès aux sites internationaux, le Client doit communiquer avec le représentant des comptes de Rogers.

2.2 Engagement concernant le Délai moyen de réparation

2.2.1 Engagement concernant le Délai moyen de réparation. Rogers offrira au Client un crédit de service relatif au Délai moyen de réparation. Les engagements en matière de Délai moyen de réparation portent spécifiquement sur l'accès au réseau qui relie le site du Client au réseau IP. L'accès au réseau couvre tous les éléments à partir du routeur PE, inclusivement, jusqu'au point de démarcation de la compagnie de téléphone dans le site du Client. Les routeurs CE ne sont pas désignés comme faisant partie de l'accès au réseau. Les engagements en matière de Délai moyen de réparation sont basés sur l'emplacement et sur le type d'accès déployé au site du Client. Les engagements en matière de Délai moyen de réparation ne s'appliquent qu'aux sites des Clients situés dans un rayon de cinquante (50) km ou trente (30) milles du point de présence du réseau de Rogers.

2.2.2 Crédit de Délai moyen de réparation. Si un Client estime que Rogers n'a pas respecté l'engagement de Délai moyen de réparation pour un Site particulier au cours d'un mois de facturation donné, le Client devra communiquer avec son représentant de Rogers et demander un crédit dans les quinze (15) jours ouvrables à compter du quinzième (15^e) jour du mois de facturation suivant. Après confirmation par Rogers que le Délai moyen de réparation pour un site de Client particulier au cours d'un mois de facturation donné s'est avéré plus long que le Délai moyen de réparation stipulé, Rogers émettra un crédit de service au Client. Le crédit correspondra au montant applicable indiqué dans le Tableau 2 pour les frais mensuels récurrents pour l'accès affecté au cours du mois concerné.

TABLEAU 2 : Engagements de Délai moyen de réparation par type d'accès

Sites canadiens		
Type d'accès	Délai moyen de réparation mensuel	Crédit de service
Ethernet, accès	Moins de 4 h	10 % des frais mensuels d'Internet de Rogers pour le site spécifique du Client.
Ethernet par câble	Moins de 48 h	10 % des frais mensuels d'Internet de Rogers pour le site spécifique du Client.
Accès basé sur liaison xDSL	Moins de 48 h	10 % des frais mensuels d'Internet de Rogers pour le site spécifique du Client.
Sites internationaux		
En ce qui concerne le Délai moyen de réparation sur les sites internationaux, le Client doit communiquer avec un représentant des comptes Rogers.		

3. **Engagements concernant le Rendement du réseau.** Les engagements concernant le Rendement du réseau correspondent à une Entente de niveau de service qui valide la fiabilité du Réseau de base de Rogers. L'Entente de niveau de service sur la Disponibilité du réseau est incluse dans tous les formats de Services Internet de Rogers.

4. **Disponibilité du réseau.**

(a) Engagement en matière de Disponibilité du réseau. Si la Disponibilité du réseau ne dépasse pas le pourcentage stipulé au Tableau 3 pour des raisons autres que des Temps de panne acceptables, Rogers fournira alors un crédit de service au Client.

(b) Validation de la Disponibilité du réseau. Le Client doit demander les mesures de chaque mois auprès de son représentant des ventes de Rogers à compter du quinzième (15^e) jour du mois suivant. Les rapports de rendement du réseau de Rogers seront utilisés pour déterminer l'indice de Disponibilité du réseau et les crédits qui s'y rattachent.

(c) Crédit de Disponibilité du réseau. Si, pour un mois donné, le Client croit que Rogers n'a pas respecté son engagement en matière de pourcentage de Disponibilité du réseau tel que stipulé au Tableau 3, le Client doit communiquer avec le représentant des ventes de Rogers et demander un crédit dans les quinze (15) jours ouvrables suivant la publication de l'indice de Disponibilité du réseau pour le mois en question. À la suite d'une vérification par Rogers, laquelle vérification établissant que la Disponibilité du réseau réelle au cours du mois en question était inférieure à l'engagement de Disponibilité du réseau, Rogers émettra un crédit de service tel que spécifié au Tableau 3.

TABLEAU 3 : Engagements de Rendement du réseau

Engagement de Disponibilité du réseau	Crédit de service
Supérieur ou égal à 99,999 %	10 % des frais mensuels récurrents d'accès aux Services Internet de Rogers pour les sites visés.

Définitions

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

1. Aucun défaut constaté – s'entend du signalement d'un problème par un Client que Rogers ne peut dupliquer, après avoir déployé des efforts raisonnables. Par exemple, le Client peut signaler un état Hors service, mais Rogers constate que le service est en vigueur et fonctionnel, sans trace de panne récente.
2. Disponibilité du réseau – correspond au pourcentage de temps au cours d'un mois civil donné où le Réseau de base était disponible pour la transmission du trafic. La Disponibilité du réseau est basée sur l'information des bons du système de signalement des dérangements de Rogers : Rogers surveille constamment chaque Nœud du réseau pour évaluer sa disponibilité. Si un état Hors service est décelé sur un Nœud de réseau spécifique, le Réseau de base sera considéré comme non disponible pendant la durée de la panne. La Disponibilité du réseau est calculée comme le nombre total de minutes dans un mois donné, moins le nombre total de minutes au cours desquelles le Réseau de base n'était pas disponible au cours de ce mois, divisé par le nombre total de minutes de ce mois, multiplié par cent (100) (pour obtenir un pourcentage).
3. EEC – s'entend de l'Équipement à l'emplacement du Client. L'EEC comprend les routeurs ou les commutateurs installés au Site du Client afin d'assurer la connectivité aux Services Internet de Rogers. Cet équipement représente la bordure du réseau local du Site du Client et ne fait pas partie du réseau ou de l'accès local liés aux Services Internet de Rogers.
4. Heures d'ouverture – s'entend de 8 h à 17 h, heure locale, un Jour ouvrable.
5. Hors service – lorsque l'accès d'un Client ne permet pas la transmission et la réception de données, un état « Hors service » est consigné pour l'accès Client spécifique dans le système de signalement des dérangements de Rogers. Un état Hors service peut être déclaré automatiquement par le système de surveillance des Services de réseau géré de Rogers, ou encore manuellement par un technicien de Rogers. Si un Client n'est pas abonné à la surveillance des Services de réseau géré de Rogers, le Client assume la responsabilité du signalement des avis de panne à Rogers. Après l'avis donné par un Client, un technicien de Rogers validera la panne et déclarera manuellement un état Hors service dans le système de signalement des dérangements de Rogers.
6. Jour ouvrable – s'entend du lundi au vendredi inclusivement, excluant les congés fériés en vigueur dans la province de l'Ontario.

7. Nœud du réseau – s'entend des nœuds principaux du réseau IP de base avec routeurs P redondants doubles.
8. Mesures du réseau de base – Chaque Nœud du réseau est associé à un indicateur source qui envoie des paquets d'essai jusqu'aux indicateurs de destination associés à chaque routeur PE dans le but de mesurer des indices du Réseau de base. Des paquets d'essai unidirectionnels sont envoyés par le réseau à partir des indicateurs source vers les indicateurs de destination selon des intervalles aléatoires de quinze (15) minutes (c'est-à-dire pour un total de quatre (4) mesures par heure, pour chaque paire d'indicateurs source-destination). Les indices de Délai du réseau, de Perte de paquets et de Vacillement sont dérivés des paquets d'essai cumulatifs envoyés au cours d'un mois civil donné.
9. Réseau de base – s'entend du réseau IP de base de Rogers. Ceci comprend toute l'infrastructure du réseau entre les routeurs Provider Edge (PE), y compris ces derniers.
10. Site – s'entend d'un lieu géographique où sont livrés l'un ou plusieurs des Services du Client.
11. Site canadien – s'entend d'un site à l'intérieur des frontières du Canada.
12. Site international – s'entend d'un site à l'extérieur des frontières du Canada.
13. 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 :
 - 13.1.1 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 des locaux du Client, l'indisponibilité ou les défaillances de l'EEC et/ou des installations nécessaires pour installer les Services; ou (iv) l'extension des points de démarcation du circuit d'accès par le Client sans l'approbation de Rogers;
 - 13.1.2 Cas de force majeure, tels que définis dans l'Entente;
 - 13.1.3 Manquement du Client à respecter de façon importante ses obligations telles que définies dans l'Entente, notamment le manquement à payer les montants en souffrance exigibles; suspensions de commande attribuables à l'évaluation du crédit du Client;
 - 13.1.4 Pendant les travaux d'entretien prévus;
 - 13.1.5 Problèmes résolus par la mention « Aucun défaut constaté »;
 - 13.1.6 Pannes d'une durée de moins de 60 secondes;
 - 13.1.7 Détérioration du fonctionnement attribuable à une surutilisation d'un port d'accès par fibre optique.
 - 13.1.8 Délais attribuables au retard du Client à répondre aux demandes de Rogers visant à obtenir de l'aide pour la réparation d'une panne;
 - 13.1.9 Défaillance de l'équipement appartenant au Client et entretenu par celui-ci sur le site du Client, au-delà du dispositif de démarcation de la compagnie de téléphone ou de la prise intelligente;
 - 13.1.10 Défaillances du matériel, du système d'exploitation ou des applications, ou manquements 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;
 - 13.1.11 Défaillances ou 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;
 - 13.1.12 Défaillances ou 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;

- 13.1.13 Défaillances ou atteintes à la sécurité attribuables à une modification apportée à la configuration d'un appareil, au système d'exploitation, aux logiciels ou au matériel par le Client ou une tierce partie;
 - 13.1.14 Défaillances ou atteintes à la sécurité attribuables à une faille non documentée du matériel, du système d'exploitation, des logiciels ou à une autre faille du fabricant;
 - 13.1.15 Défaillances ou manquements à la sécurité attribuables à des défauts du matériel, au responsable de la sécurité des systèmes d'information/logiciel ou à tout autre problème ayant été documenté par le fabricant à la suite de mise en place du service par Rogers.
14. Travaux d'entretien prévus – s'entend de toute activité d'entretien effectuée sur le réseau de Rogers auquel sont connectées les installations du Client, dans la mesure où le Client reçoit un préavis d'au moins dix (10) jours relativement auxdites activités d'entretien. De telles activités sont habituellement effectuées durant les fenêtres d'entretien standard, soit du lundi au vendredi, entre 1 h et 6 h (heure locale).

Services de réseau géré

Les présents termes portent précisément sur les Services de réseau géré. Le Client est avisé que les Services de réseau géré (SRG) suivants ne sont offerts que pour les Sites canadiens. Les Services de réseau géré se divisent en deux catégories : les services compris dans les Services Internet de Rogers de base sans frais supplémentaires, et les services offerts au Client sur une base facultative qui, lorsque le Client les choisit, donnent lieu aux frais supplémentaires énoncés dans l'offre de service du Client.

1. Les Services de réseau géré indiqués ci-après sont **compris** dans les Services Internet de Rogers standards (lorsque le routeur CE est acheté sur paiement de frais uniques ou loué au Client par Rogers dans le cadre des frais mensuels récurrents) :

1.1 **Conception, configuration et mise en œuvre du routeur CE.**

- (a) Rogers concevra la configuration du routeur CE. La conception du routeur CE sera conforme à la conception globale du réseau et pourra comprendre une partie ou la totalité des éléments suivants :

- Configuration du matériel, y compris les pièces et les modules nécessaires.
- Versions du système d'exploitation ou des logiciels.
- Schémas d'accès au réseau, de routage et d'adressage IP.
- Paramètres et politiques de sécurité.
- Essai de la conception.

- (b) Rogers configurera le routeur CE, le livrera chez le Client et procédera à sa mise en route dans le cadre de l'échéancier de mise en œuvre prévu.

- Le délai de mise en œuvre d'un site particulier du Client dépend de l'emplacement du site, de la disponibilité du matériel et du type d'accès au réseau. L'équipe des ventes de Rogers fournira au Client un plan de mise en œuvre au début d'un projet, sur demande.
- Certaines pièces de matériel peuvent être soumises à des limites de fabrication ou à des pénuries d'approvisionnement. En cas de limites ou de pénuries imprévues de matériel fourni par Rogers, et si l'approche est viable sur le plan financier, Rogers déploiera des efforts raisonnables pour obtenir le matériel auprès d'un autre fournisseur. Rogers avisera le Client des changements apportés au Plan de mise en œuvre.
- Les demandes de changement au projet doivent être approuvées par Rogers et par le Client, et seront documentées dans un Plan de mise en œuvre révisé. Toutes les demandes de changement doivent être soumises par écrit à l'équipe des ventes de Rogers.

- 1.2 **Surveillance et avis.** Rogers surveillera une interface du routeur CE désignée chez le Client pour déceler les états Hors service. L'Entente de niveau de service relative à ces services de surveillance et d'avis est présentée ci-dessous.

- 1.3 **Gestion des défaillances.** Rogers gèrera le rétablissement des Services Internet de Rogers du Client qui sont touchés à la suite d'une panne. Les services suivants de Gestion des défaillances sont compris dans les Services Internet de Rogers standards :

- (b) **Réparations des Services.** Rogers gèrera et coordonnera de façon proactive la réparation des services achetés par l'entremise de Rogers. Ceci comprend l'envoi de techniciens, au besoin.

- Le délai moyen de réparation (MTTR) des Services touchés dépend de la topologie, tel qu'il est indiqué au tableau 2 ci-dessous.

- Le Client devra permettre aux techniciens sur place d'accéder aux immeubles pour réparer les circuits.

Le Client devra gérer et coordonner la réparation des services qui n'ont pas été achetés par l'entremise de Rogers

- (c) Rétablissement des Services. Rogers rétablira le service lorsque tous les accès locaux, les réseaux et le matériel auront été réparés.
- (d) Droit d'annulation/de suspension. Rogers se réserve le droit de suspendre ou d'annuler unilatéralement les services de Gestion des défaillances pour les routeurs CE si les routeurs CE gérés sont affectés par des pannes ou exigent de l'entretien en raison de l'une des situations suivantes, que le Client refuse de corriger :
- Problèmes, défaillances ou vulnérabilités documentés pour le système d'exploitation ou les logiciels;
 - Matériel endommagé ou défectueux;
 - Autres systèmes, équipements ou applications du Client.

2. Les Services de réseau géré suivants sont **facultatifs** et peuvent être souscrits par le Client en conjonction avec les Services Internet de Rogers (lorsque le routeur CE appartient au Client, ou est acheté par ce dernier sur paiement de frais uniques ou loué par Rogers dans le cadre des frais mensuels récurrents). Des frais mensuels précis et des frais uniques s'appliquent à ces Services de réseau géré facultatifs, lesquels frais seront communiqués au Client par Rogers sur demande. Lorsque le Client les choisit, ces services seront énoncés dans l'offre de service du Client.

Trois forfaits de services SRG facultatifs sont offerts :

- 2.1 Surveillance proactive SRG :** Offre au Client un forfait de surveillance du site de base. Rogers surveillera la disponibilité du site et assurera une surveillance du rendement de l'équipement du Client pour l'appareil identifié du Client. Un message d'alerte sera envoyé à la personne-ressource désignée du Client en cas de panne ayant une incidence sur les Services ou si le seuil prévu pour un appareil donné est dépassé. Le service Surveillance proactive SRG permet au Client d'externaliser la surveillance des Services Internet de Rogers tout en conservant un contrôle sur l'exploitation, la sécurité et la gestion.
- 2.2 Performance Plus SRG :** Un forfait complet de surveillance, de communication de rapports et de gestion des actifs qui comprend toutes les caractéristiques de la Surveillance proactive SRG, plus la communication du rendement du réseau. Le service Performance Plus SRG comprend également des caractéristiques de gestion sécuritaire des actifs, tels la configuration capturer/comparer et l'accès à l'appareil à protocole SSH. Le service Performance Plus MNS permet au Client d'accéder à des outils sophistiqués de surveillance, de notification, de communication de rapport et de sécurité. Il permet les scénarios gérés par les Clients.
- 2.3 Gestion complète SRG (comprend la gestion des changements SRG) :**
- **La Gestion complète** permet au Client d'externaliser complètement à Rogers la gestion quotidienne de ses Services Internet de Rogers. Le forfait Gestion complète SRG de Rogers combine les caractéristiques de surveillance et de notification de la Surveillance proactive SRG, les caractéristiques robustes de communication de l'information et de gestion sécuritaire des actifs de Performance Plus SRG et la Gestion complète des défaillances.

- **La Gestion des changements** est comprise dans la trousse Gestion complète SRG. Ce service comprend la gestion complète des changements à la configuration du réseau, selon ce que demande le Client ou ce que requiert le fabricant de l'équipement du Client.

Les caractéristiques du forfait facultatif Gestion complète de Rogers sont les suivantes :

- 2.3.1 Gestion des défaillances. Outre la Gestion des défaillances comprise dans les Services Internet de Rogers standards de Rogers (décrits à la rubrique 1.3 ci-dessus), en souscrivant la Gestion complète, le Client reçoit également de Rogers une gestion exhaustive d'un bout à l'autre des défaillances. Ceci comprend :
- Isolation complète d'un bout à l'autre du problème, identification du problème et résolution soit sur le service primaire, soit sur le service de relève;
 - Isolation proactive et réparation des Services fournis par Rogers;
 - Coordination et gestion centralisées des réparations de services, y compris : envoi des techniciens sur place, suivi du bon de dérangement, notification proactive au Client et suivi sur l'état;
 - Coordination et gestion centralisées des réparations du matériel (disponible uniquement pour les Clients ayant souscrit un forfait d'entretien du matériel auprès de Rogers et ayant un contrat d'entretien du matériel valide avec un fournisseur). Les délais de rétablissement dépendent des modalités du contrat conclu avec le fournisseur des services d'entretien du matériel;
 - Rétablissement des configurations de l'équipement du Client après les réparations au réseau, à l'accès et au matériel;
 - Rétablissement des Services après les réparations au réseau, à l'accès et au matériel;
 - Modifications nécessaires à la configuration du routeur CE ou mises à jour au système d'exploitation ou autres logiciels nécessaires effectuées par Rogers.
- 2.3.2 Gestion du routeur CE. Afin d'assurer l'intégrité de la configuration du routeur CE aux fins de rétablissement, Rogers assumera la responsabilité de la configuration du routeur CE du Client. La Gestion des défaillances pour un routeur CE du Client exige que les conditions suivantes soient en vigueur :
- Rogers doit configurer le routeur CE ou en approuver la configuration.
 - Rogers protégera toutes les configurations du routeur CE par un mot de passe. Seule Rogers aura accès au routeur CE pour la mise en œuvre des changements de configuration.
- 2.3.3 Isolation des défaillances. Rogers utilisera la procédure indiquée ci-après pour isoler les défaillances. Chaque étape sera pleinement complétée avant de passer à l'étape suivante.
- i. Analyse et isolation des défaillances sur les composantes du réseau de Rogers.
 - ii. Analyse et isolation des défaillances sur les composantes de réseau fournies par d'autres entreprises de services locaux titulaires ou entreprises de services locaux concurrentielles.
 - iii. Analyse et isolation des défauts pour les accès au réseau fournis par d'autres entreprises de services locaux titulaires ou entreprises de services locaux concurrentielles.
- Rogers pourra demander au Client de lui fournir de l'information technique de base afin d'aider à l'isolation des défaillances. L'information technique de base peut comprendre une inspection visuelle du routeur CE pour vérifier l'état des voyants, la connectivité physique des câbles, la position des commutateurs et la disponibilité de l'alimentation électrique.
- Dans le cas de matériel ou de services non achetés par l'entremise de Rogers, le Client sera responsable de la gestion et de la coordination de l'isolation des défaillances avec les autres fournisseurs. Rogers collaborera avec le Client ou les autres fournisseurs du Client pour permettre une isolation complète du problème.

- 2.3.4 **Entretien du matériel.** Si le service d'entretien du matériel a été acheté auprès de Rogers, Rogers gèrera et coordonnera de façon proactive la réparation du matériel sur place. Ceci comprend l'envoi de techniciens sur place, au besoin.
- i. Le Délai moyen de réparation pour le matériel exigeant l'envoi d'un technicien dépend des restrictions géographiques ainsi que des modalités du contrat conclu avec le fournisseur des services d'entretien du matériel.
 - ii. Le Client devra permettre aux techniciens sur place d'accéder aux immeubles pour la réparation du matériel.
 - iii. Rogers pourra demander au Client de fournir de l'information technique de base avant d'envoyer un technicien sur place. L'information technique de base peut comprendre une inspection visuelle du routeur CE pour vérifier l'état des voyants, la connectivité physique des câbles, la position des commutateurs et la disponibilité de l'alimentation électrique.
- Si le Client n'a pas acheté ses services d'entretien du matériel pour le routeur CE auprès de Rogers, le Client sera responsable de la gestion et de la coordination de la réparation du matériel.

- 2.4 **Gestion des changements.** Rogers gèrera la conception et la mise en œuvre des changements à la configuration du réseau, de même que l'application des rehaussements et correctifs au système IOS/logiciel applicables au routeur CE.

La Gestion des changements comprend la gestion complète des changements à la configuration du réseau, à la demande du Client ou selon ce que prévoit le fabricant de l'équipement du Client. La Gestion des changements de Rogers assure la gestion des changements à la configuration de l'équipement du Client et des mises à niveau du système d'exploitation et des logiciels. L'équipement du Client pris en charge comprend les murs pare-feu, les commutateurs, les routeurs et l'équipement multifonctions du Client. Aux termes de la Gestion des changements, Rogers répondra à toute demande de changement du Client dans un délai d'un (1) jour ouvrable, après quoi Rogers et le Client passeront en revue la demande de changement et établiront une plage horaire pour le changement voulu à la configuration. La Gestion des changements n'est offerte que pour les appareils visés par le forfait Gestion complète de Rogers. La Gestion des changements de Rogers offre un nombre illimité de changements uniques (sous réserve des exigences raisonnables de Rogers).

Le Client qui demande un service de Gestion des changements doit communiquer par courriel sa demande à l'adresse e2etechs@endtoend.com et mettre son représentant de Rogers en copie.

3. Entente de niveau de service pour les Services de réseau géré (SRG)

Les Services de réseau géré de Rogers comprennent une Entente de niveau de service pour la surveillance et les avis. Si le Client s'abonne aux services de surveillance et d'avis de Rogers dans le cadre des Services Internet de Rogers, il sera admissible à l'Entente de niveau de service pour la supervision et les avis présentée ci-après. Pour obtenir des renseignements sur la disponibilité des Services de réseau géré pour les Sites internationaux, le Client doit communiquer avec son représentant des comptes Rogers.

3.1 Services de réseau géré de Rogers - Entente de niveau de service pour la surveillance et les avis

- 3.1.1 L'interface désignée du routeur CE sera interrogée à des intervalles de cinq (5) minutes. Si l'interface désignée ne répond pas, le routeur CE sera sollicité de nouveau dans un délai de deux (2) minutes. Si le routeur CE ne répond toujours pas à la seconde demande, un état Hors service sera signalé.

- 3.1.2 Rogers s'engage à aviser le Client dans les quinze (15) minutes suivant la détection initiale d'un état Hors service par un envoi de courriel automatisé qui sera acheminé aux personnes-ressources désignées par le Client. Un avis supplémentaire au Client sera fait par téléphone par Rogers dans les trente (30) minutes suivant la détection initiale d'un état Hors service. Cet engagement exige que le Client maintienne des coordonnées de contact à jour avec l'équipe des comptes de Rogers.
- 3.1.3 Si Rogers néglige d'envoyer un avis au Client à l'adresse de courriel fournie par le Client dans les quinze (15) minutes suivant la détection initiale d'un état Hors service pour des raisons autres qu'un Temps de panne acceptable, le Client aura droit à un crédit de service. Si le Client croit que Rogers n'a pas respecté son engagement en matière d'Avis de pannes proactifs pour des raisons autres que des Temps de panne acceptables, le Client doit communiquer avec son représentant des ventes de Rogers et demander un crédit dans les quinze (15) jours ouvrables à compter du quinzième (15^e) jour du mois de facturation suivant. À la suite d'une vérification faite par Rogers, laquelle vérification établissant qu'il a fallu plus de quinze (15) minutes pour aviser le Client à l'adresse de courriel courante qu'il aura fournie, ledit délais résultant de raisons autres qu'un Temps de panne acceptable, Rogers émettra un crédit de service au Client correspondant à dix pour cent (10 %) des seuls frais mensuels récurrents des Services Internet de Rogers pour le(s) site(s) touché(s) du Client.

Services SIP

Les présents termes portent précisément sur les Services SIP fournis par Rogers au Client. Les services SIP de Rogers sont des services vocaux numériques, y compris l'accès et les applications. Ils utilisent un circuit IP pour transmettre des Services vocaux au site du client. Si l'accès aux services SIP est acheté chez Rogers, ces services de connectivité par technologie SIP n'utilisent pas l'Internet public, mais plutôt le réseau IP de base de Rogers. Les services SIP de Rogers sont constitués des composantes suivantes :

1. **Services de connectivité par technologie SIP** Les services de connectivité par technologie SIP sont constitués d'un ou de plusieurs circuits d'accès IP spécialisés qui sont acheminés à travers le réseau de fibre optique de Rogers couvrant l'ensemble du Canada, de manière à contourner la congestion de l'Internet public. Ils tirent profit des capacités de redondance, de diversité et de réacheminement du réseau IP du Client pour fournir une clarté vocale de niveau supérieur et une sécurité améliorée. Les Services de connectivité par technologie SIP offrent une qualité vocale, une flexibilité et une continuité des affaires d'un niveau supérieur. Ils permettent aux Clients de mettre à l'échelle rapidement afin de soutenir les volumes d'appels.
2. **Session SIP.** Les services SIP sont fournis au Client en unités connues sous le nom de sessions. Chaque session SIP est l'équivalent IP d'une voie téléphonique IDP (interface à débit primaire) et représente une connexion unique mais virtuelle entre l'emplacement du Client et le réseau téléphonique public commuté (RTPC), transporté à travers un circuit IP. Les Services SIP de Rogers permettent au Client d'acheter le nombre de sessions SIP dont il a besoin afin de combler ses besoins d'appels téléphoniques. Le nombre de sessions achetées détermine la quantité de bande passante nécessaire au soutien des services SIP. Le client peut acheter de Rogers davantage ou moins de sessions SIP au cours de la durée des services SIP, mais l'achat d'un moins grand nombre de sessions que celui prévu dans la Soumission de produit peut entraîner une indemnité de résiliation par anticipation, tandis que l'achat d'un plus grand nombre de sessions SIP peut obliger le client à acheter davantage de bande passante IP.
3. **Numéros de sélection directe à l'arrivée (SDA).** Le Client achète des numéros de SDA qui sont assignés à une passerelle de communications afin de permettre aux appelants du RTPC de communiquer directement avec les utilisateurs du Client à l'aide des services SIP. La passerelle crée une connexion entre le RTPC et le réseau IP pour transmettre les appels entre les deux réseaux. Le client peut acheter davantage ou moins de numéros de SDA au cours de la durée des services SIP, mais l'achat d'un moins grand nombre de numéros de SDA que celui prévu dans la Soumission de produit peut entraîner une indemnité de résiliation par anticipation, tandis que l'achat d'un plus grand nombre de numéros de SDA peut obliger le client à acheter davantage de sessions SIP.
4. **Basculement SIP.** Avec l'achat du Basculement SIP, le Client et Rogers configurent les services SIP du Client afin que ceux-ci redirigent les numéros de SDA dans le but d'appeler un point de terminaison alternatif si un ou plusieurs des circuits d'accès IP du Client sont en panne.
5. **Trop-plein SIP.** Avec l'achat du Trop-plein SIP, le Client et Rogers configurent les services SIP du Client afin que ceux-ci redirigent les numéros de SDA dans le but d'appeler un point de terminaison alternatif si le point de terminaison principal est entièrement utilisé.
6. **Redirection SIP.** Avec l'achat de la Redirection SIP, le Client et Rogers configurent les services SIP du Client afin que ceux-ci redirigent les numéros de SDA dans le but d'appeler un point de terminaison alternatif selon certains paramètres prédéfinis tels que l'heure, le point d'origine de l'appel entrant, etc.
7. **Équilibrage de charges SIP.** Avec l'achat de l'Équilibrage de charges SIP, le Client et Rogers configurent les services SIP du Client afin de distribuer le volume de trafic entrant de façon égale entre plusieurs circuits d'accès IP dans le but de maximiser l'utilisation de la bande passante.

8. Services interurbains.

- (a) Les services interurbains de Rogers permettent les appels interurbains sortants par accès SIP.
- (b) Les frais à la minute des services interurbains de Rogers sont établis selon les volumes de trafic interurbain prévus par le Client et indiqués dans la Soumission de produit. Si le Client ne transmet pas les volumes de trafic interurbain prévus pendant deux (2) ou plusieurs mois consécutifs, Rogers se réserve le droit de rajuster les frais à la minute du Client pour les services interurbains pour l'avenir au niveau de frais à la minute reflétant mieux les volumes de trafic interurbain qu'utilise réellement le Client.
- (c) Les frais à la minute pour les services internationaux interurbains sont les frais internationaux réguliers de Rogers, à moins de mention contraire dans la Soumission de produit.
- (d) Les tarifs des services interurbains offerts au Client sont conditionnels à ce que la répartition du trafic mensuel ne soit pas : (i) plus de 5 % des minutes totales d'appels qui ont comme point 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 d'arrivée l'Alaska et 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.
- (e) En cas de revente par le Client sans le consentement de Rogers, celle-ci se réserve le droit de facturer une surcharge de 0,25 \$ la minute pour tous les appels acheminés par réseau mobile, cellulaire, numérique et (ou) service de communications personnelles et à toute autre destination non géographique à l'étranger.
- (f) Le Client peut choisir de recevoir de Rogers différents relevés détaillés sur les appels qui fournissent des renseignements sur ses services interurbains et sans frais. S'il y a divergence entre ces relevés et la facture de Rogers, les renseignements qui figurent sur la facture ont préséance.
- (g) 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 ou à l'impossibilité d'utilisation du portail de facturation en ligne, qu'elle ou l'un de ses représentants autorisés aient été avisés de la possibilité de tels dommages.

9. Numéros sans frais

- (a) Les services sans frais de Rogers qui permettent au Client de recevoir des appels entrants, qui lui sont facturés, en provenance de certains indicatifs du Canada, des États-Unis et de l'étranger. Les services de numéro sans frais offrent un acheminement des appels par l'entremise d'installations spécialisées ou non spécialisées. Un certain nombre de fonctions d'acheminement et de traitement des appels améliorées peuvent également être fournies par Rogers à la demande du Client.
- (b) Les frais à la minute des numéros sans frais de Rogers sont établis selon les volumes de trafic prévus par le Client pour les numéros sans frais et indiqués dans la Soumission de produit. Si le Client ne transmet pas les volumes de trafic prévus pour les numéros sans frais pendant deux (2) ou plusieurs mois consécutifs, Rogers se réserve le droit de rajuster les frais à la minute du Client pour les numéros sans frais pour l'avenir, au niveau de frais à la minute reflétant mieux les volumes de trafic pour les numéros sans frais utilisés par le Client.

- (c) Les frais à la minute des services sans frais internationaux sont les frais internationaux réguliers de Rogers, à moins de mention contraire dans la Soumission de produit.
- (d) Des numéros sans frais précis demandés pourront être accordés gratuitement aux Clients qui en font la demande selon la disponibilité des numéros. Rogers ne saurait nullement être tenue responsable de l'impossibilité d'obtenir le numéro demandé pour un motif quelconque. Les Clients peuvent être inscrits dans les annuaires téléphoniques que publient les compagnies de téléphone, selon les tarifs exigés par ces compagnies.
- (e) Rogers produira un devis sur demande pour des services de numéro sans frais internationaux (numéro universel de libre appel international ou numéro sans frais international). Ces services vocaux permettent au Client de recevoir des appels entrants, qui lui seront facturés, en provenance d'une ou de plusieurs destinations internationales. Le Client peut obtenir une liste complète de pays participants et disponibles par l'entremise du représentant de Rogers avec lequel il traite. Rogers n'a pas de contrôle sur les modalités relatives au service de numéro sans frais international et ne peut donc être tenue responsable des mesures prises unilatéralement par des administrations étrangères.
10. **Tranches de facturation.** Les appels internationaux interurbains et sans frais seront facturés en tranches de six (6) seconde(s), pour une durée minimale de trente (30) secondes. Les services d'interurbain et sans frais nord-américains seront facturés en tranches d'une (1) seconde, pour une durée minimale de trente (30) secondes.
11. **Offre SIP tout-en-un.** L'Offre SIP tout-en-un de Rogers combine un large éventail de fonctionnalités de communication vocale avec la flexibilité de l'IP. Le Client peut conserver son ancien commutateur et tous les services et fonctionnalités réguliers qu'il offre, en plus d'une amélioration de la redondance et du basculement, tout en conservant le cadre d'un IDP. L'Offre SIP tout-en-un comprend 23 canaux et une passerelle de média qui convertit les médias vocaux du SIP à un IDP traditionnel aux fins de compatibilité avec l'ancien commutateur.
12. **Accès au réseau.** Les Services SIP de Rogers sont pris en charge par les propres accès fiables par fibre optique de Rogers et par les accès fournis à Rogers par divers fournisseurs tiers partout au pays. L'accès au service Ethernet peut offrir des vitesses de service pouvant atteindre 1 Gb/s. Rogers peut offrir une vitesse de service pouvant atteindre 10 Gb/s par fibre optique, sous réserve d'une évaluation complète du site avant la commande.
13. **Diversité.** Rogers prend charge plusieurs façons d'assurer la diversité des accès physiques au Site du Client. Toutes les demandes de diversité sont soumises à une évaluation complète du site avant la commande. Une fois l'évaluation effectuée, Rogers informera le Client des options de diversité proposées qui s'offrent à lui. Le Client recevra à ce moment-là la tarification proposée.
- Diversité d'accès. Rogers offre la diversité d'accès en établissant un accès secondaire de rechange entre le Site du Client et le point de présence de Rogers. Le Client peut faire basculer son trafic de données de l'accès primaire vers l'accès de rechange, ou encore utiliser les deux accès simultanément. Cette redondance confère au Client la résilience d'accès voulue pour les Services qui utilisent l'accès.
 - Diversité de routage. La diversité de routage s'entend d'une situation où Rogers offre deux technologies d'accès semblables qui voyagent sur deux routes géodiversifiées jusqu'au point de présence de Rogers.
 - Diversité du point de présence. La diversité du point de présence s'entend d'une situation où Rogers offre deux technologies d'accès semblables qui voyagent sur deux routes géodiversifiées qui ne s'entrecroisent pas, et qui atterrissent à deux points de présence de Rogers différents.
14. **Point de démarcation.** Le point de démarcation de l'accès est un point de fin du réseau de Rogers qui assure l'interface avec le réseau interne du Client. L'interface de démarcation est un port

accessible par le réseau interne du Client sur un routeur/commutateur/modem (selon la technologie d'accès) fourni par Rogers ou l'un de ses partenaires.

15. **Interface.** Le tableau suivant présente la liste des options pour les interfaces d'accès. Note : L'interface d'accès dépend de la technologie et de la disponibilité.

Tableau 1 : Interfaces Ethernet

Nom	Physique	Vitesse	Standard
E10	RJ-45	10 Mb/s	10Base-T
E100	RJ-45	100 Mb/s	100Base-T
E1000	RJ-45	1 000 Mb/s	1000Base-T
E100	SFP	100 Mb/s	100Base-FX
GE	SFP	1 000 Mb/s	1000Base-FX
10GE	SFP+/XFP	100 000 Mb/s	10GBase-X

L'accès au réseau par défaut fourni par Rogers comprend un (1) port physique par Site du Client. Des ports additionnels sont disponibles lorsque des services multiples sont ajoutés à un seul accès au réseau. Des frais additionnels peuvent être exigibles et pourront faire l'objet d'une soumission sur demande.

Modalités relatives au Produit

1. **Frais de résiliation.** Si le Client met fin aux Services SIP pour toute autre raison qu'un motif valable autorisé aux termes de l'Entente, ou si Rogers met fin aux Services SIP pour une raison permise par l'Entente, le Client devra payer à Rogers, à titre de dommages-intérêts liquidés et non en tant que pénalité, les Frais de résiliation qui sont d'un montant égal à la somme des éléments suivants:

- (i) cinquante pour cent (50 %) des frais mensuels moyens pour le(s) Service(s) résilié(s) (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;
- (ii) tous les frais que Rogers s'est engagée à continuer de payer à des tierces parties pour le reste de la Durée en raison de la résiliation anticipée des Services applicables 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 au(x) Service(s) résilié(s), compte tenu de l'engagement du Client pour la Durée du service applicable à de tels Services.

Si le Client met fin aux Services avant l'expiration de la Durée applicable, le Client doit redonner à Rogers tout l'équipement de celui-ci associé aux Services, ou payer à Rogers la juste valeur marchande d'un tel équipement.

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

2. **Frais.**
- a. Les Services SIP nécessitent un circuit dédié IP à chacun des sites client qui bénéficie de ces services. Le service de connectivité par technologie SIP sera fourni au tarif de session SIP indiqué dans la Soumission de produit. La mise en service exige au moins cinq (5) sessions SIP et un (1) numéro de SDA.
 - b. Dès la livraison des Services SIP au Client par Rogers, le Client aura un délai maximal de dix (10) jours pour réaliser des tests d'interopérabilité, après quoi, Rogers commencera à facturer les Services SIP.
 - c. Les services sont facturés à partir du moment où le Service SIP est mis à la disposition du Client et où ce dernier peut faire des appels et en recevoir. Les Services SIP sont facturés

mensuellement. Les frais mensuels seront proportionnels pour le premier mois de service incomplet.

- d. Lorsque le client demande un déménagement, un ajout, un changement ou le débranchement de Services SIP nouveaux ou actuels, Rogers imputera des frais de déménagement, d'ajout, de changement ou de suppression (DACs) au Client.
3. **Travaux supplémentaires.** Les travaux demandés par le Client et exécutés par Rogers ou ses entrepreneurs à l'extérieur de la portée des termes présentes seront facturés au Client selon la tarification courante de Rogers pour la main-d'œuvre et le matériel. Le travail demandé et effectué en dehors des heures d'ouverture normales de Rogers (voir ci-après) sera assujéti à des frais additionnels, qui seront précisés sur demande.
4. **Minutage des appels.** Les frais à la minute pour les Services sont basés sur la durée des appels conformément aux tranches de facturation ci-dessus, et pour chaque appel individuel sont arrondis à six (6) décimales. Les fractions de tranches d'utilisation seront facturées comme des tranches complètes. Le minutage des appels commencera au moment où Rogers recevra un signal de réponse (lorsque disponible) et prendra fin au moment où l'équipement de commutation de Rogers recevra soit un signal de l'entreprise de téléphonie locale indiquant que l'interlocuteur appelé ou que celui qui a amorcé la communication a raccroché, soit un autre signal équivalent. Pour tous les Services SIP, l'heure (ou la durée) de l'appel sera déterminée par le système de réseau de Rogers.
5. **Utilisation non autorisée.** Le Client doit immédiatement aviser Rogers si les Services sont utilisés d'une manière non autorisée. Il incombe au Client de payer à Rogers tous les frais engagés jusqu'au moment où il a informé le Service à la Clientèle de Rogers de l'utilisation non autorisée. Le Client s'engage en outre à garder secrets tous les codes d'accès et les mots de passe que Rogers pourrait lui fournir aux fins de l'utilisation des services.
6. **Utilisation dans des limites géographiques.** Le Client reconnaît et convient expressément que la connectivité par technologie SIP ne doit pas être utilisée pour des numéros non géographiques (sans-fil). La présente Entente interdit strictement toute utilisation sans-fil de la connectivité par technologie SIP dans un emplacement autre que le site du Client, et ce dernier libère Rogers de toute responsabilité qui en découle.
7. **Fonctions d'appel :** Les Services SIP ne prennent pas en charge les appels directs à la réception ni l'assistance téléphonique des appels (notamment les appels à frais virés, les appels facturés à des tiers, les appels sur les lignes 900 ou les appels payés par carte d'appel). Les Services SIP ne prennent pas en charge les appels aux services 3-1-1, 5-1-1 ni les appels aux autres services n-1-1 (sauf le service d'urgence 9-1-1 et les services 7-1-1 de relais téléphoniques, dont il est question ailleurs dans la présente description de services vocaux) dans l'une ou plusieurs (ou l'ensemble) des zones de service.
8. **Service d'urgence 9-1-1.** Les frais du service d'urgence 9-1-1 exigés par la municipalité du Client pourront être facturés chaque mois sur les frais mensuels de Rogers pour les Services SIP, ou encore être facturés directement par la municipalité.
9. **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 des Services SIP, 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 des 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 de Services SIP, qui sont décrites ci-dessous.
 - a. Lorsqu'un Client effectue un appel d'urgence au service 9-1-1, les Services SIP 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 CPASP correspondant à l'Emplacement inscrit indiqué dans le compte du Client pour cet abonné en particulier. Puisqu'un Client peut muter ses Services SIP entre plusieurs emplacements, et comme, pour des raisons d'ordre technique, les centres d'appel d'urgence ne peuvent reconnaître le nom du Client ni ses coordonnées, chaque fois que le Client fait un appel d'urgence au service 9-1-1, il doit être toujours prêt à fournir toutes ses coordonnées.

- b. 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 des Services SIP 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.
- c. Pour des raisons d'ordre technique, dans diverses situations, la fonction d'appels au service d'urgence 9-1-1 des Services SIP 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 SIP fournis au Client ne fonctionnent pas correctement, notamment en raison d'une panne d'électricité, d'une panne des Services SIP, 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 SIP, 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.
- d. 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 SIP 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.
- e. Il incombe au Client d'informer, et ce dernier s'engage à informer, tout utilisateur actuel ou potentiel des Services SIP 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 SIP 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 de la fonction de composition du 9-1-1 de Rogers.
- f. Le Client renonce à présenter toute réclamation ou à tenter toute poursuite contre Rogers et ses fournisseurs de services, administrateurs, dirigeants, employés, filiales et ayants cause fondée sur la prestation des services d'urgence 9-1-1 de Rogers ou s'y rapportant, sauf si la réclamation ou la poursuite est fondée sur leur négligence grave, leur témérité ou leur inconduite volontaire.

10. **Inscription à l'annuaire téléphonique.** On entend par annuaire téléphonique de base l'inscription d'une ligne directe principale ou d'une ligne directe principale plus une autre ligne. Le nom de la société, sa désignation (le cas échéant), son adresse et son numéro de téléphone y sont indiqués. Le numéro de téléphone du Client sera publié dans :

- a. les Pages blanches du quartier

- b. l'assistance-annuaire 411
- c. les Pages jaunes pour l'inscription des sociétés

En cas d'erreurs ou d'omissions dans les annuaires, que cette erreur concerne ou non les numéros de téléphone, la responsabilité de Rogers à cet égard se limite au remboursement ou à l'affectation d'un crédit pour les frais associés à l'inscription en question, pendant la période au cours de laquelle l'erreur ou l'omission s'est produite. Le Client doit demander le crédit à Rogers dans les quatre-vingt-dix (90) jours de la publication des annuaires.

11. **Services interurbains non prévus par le contrat.** Si Rogers devient le fournisseur de service vocal local du Client, mais non son fournisseur de service interurbain, Rogers pourra fournir des services interurbains au Client avant la mise en service par le fournisseur de service interurbain du Client afin de garantir ce service dans l'intervalle. Les appels interurbains avec composition directe seront facturés selon les tarifs mensuels courants. Le Client convient qu'il sera responsable de tous les frais d'interurbain engagés au cours de cette période intérimaire.
12. **Interruption de service.** Relativement aux Services SIP, le Client reconnaît que le service d'appels interurbains, sans frais et locaux (y compris le service d'urgence 9-1-1) peuvent être temporairement non disponibles en raison du transfert des lignes téléphoniques du Client entre l'entreprise de téléphonie locale antérieure du Client et le réseau de Rogers, et convient que Rogers ne saurait être tenue responsable d'une telle interruption de service ni des pertes ou des dommages qui peuvent en résulter.
13. **Messages indésirables.** Les Services SIP ne peuvent être utilisés pour faire parvenir des messages non sollicités, des messages en lots ou des messages commerciaux ou pour transmettre toute autre communication non sollicitée. Ceci comprend, sans toutefois s'y limiter, l'utilisation de dispositifs de composition et d'annonce automatique (ADAD) pour effectuer des appels téléphoniques et télécopies à des fins de sollicitation, d'envois en lots non sollicités de publicité commerciale, d'annonces d'information, de demandes de dons de charité, de pétitions et de messages politiques ou religieux. La transmission d'appels non sollicités et l'utilisation des Services SIP pour diffuser ou transmettre de la publicité non sollicitée par télécopieur sont régies par le Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes. En cas d'un manquement à cette disposition, Rogers peut mettre fin aux Services SIP au motif d'utilisation abusive.
14. **Numéros de téléphone.**
 - (a) Rogers ne peut garantir la disponibilité d'un numéro de téléphone avant la mise en service du numéro de téléphone concerné. Rogers ne pourra être tenue responsable pour les réclamations, recours, mises en demeure, 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.
 - (b) Rogers se réserve le droit de changer le numéro de téléphone attribué aux Clients de Services SIP 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 du changement de numéro de téléphone exigé, sauf si des circonstances échappant à sa volonté l'empêchent de le donner dans un délai raisonnable.

Entente de niveau de service (ENS)

- 1 **Politique.** Si le rendement des Services SIP d'un Client n'est pas conforme aux indices applicables stipulés dans la présente Entente de niveau de service, Rogers accordera alors un crédit de service au Client, tel qu'il est prévu ci-après.

2. Engagements concernant la Disponibilité de l'accès et le Délai moyen de réparation.

Les engagements concernant la Disponibilité de l'accès et le Délai moyen de réparation sont inclus dans toutes les catégories de Services SIP de Rogers.

2.1. Engagement concernant la Disponibilité de l'accès

- 2.1.1. Engagement concernant la Disponibilité de l'accès. Rogers offrira au Client un engagement de rendement en matière de Disponibilité de l'accès à partir de l'accès réseau qui relie le Site du Client au routeur PE à la fin du Réseau de base de Rogers. L'accès au réseau couvre tous les éléments à partir du routeur PE, inclusivement, jusqu'au point de démarcation désigné de Rogers ou du fournisseur tiers au site du Client. L'équipement dans les locaux du Client n'est pas réputé faire partie de l'accès au réseau. Les engagements en matière de Disponibilité de l'accès sont déterminés par le type d'accès à un site de Client en particulier.
- 2.1.2. Crédit de Disponibilité de l'accès. Si un Client estime que Rogers n'a pas respecté l'engagement de Disponibilité de l'accès pour un Site en particulier au cours d'un mois de facturation donné, le Client doit communiquer avec son représentant de Rogers et demander un crédit dans les quinze (15) jours ouvrables à compter du quinzième (15^e) jour du mois de facturation suivant. Après confirmation par Rogers que l'engagement concernant la Disponibilité de l'accès n'a pas été respecté, Rogers émettra un Crédit de service au Client. Le Crédit de service correspondra au montant applicable indiqué dans le Tableau 1 pour les frais mensuels récurrents pour l'accès touché au cours du mois en question.

TABLEAU 1 : Engagements de Disponibilité de l'accès par type d'accès

Type d'accès	Disponibilité de l'accès mensuel	Crédit de service
Accès Ethernet (E10, E100 et 10GE)	> 99,9 %	10 % des frais mensuels récurrents de l'accès Ethernet de Rogers pour le site du Client.

2.2. Engagement concernant le Délai moyen de réparation

- 2.2.1 Engagement concernant le Délai moyen de réparation. Rogers offrira au Client un crédit de rendement en matière de Délai moyen de réparation lorsque l'accès au réseau qui relie le Site du Client au routeur PE à la fin du Réseau de base de Rogers est Hors service. L'accès au réseau couvre tous les éléments à partir du routeur PE, inclusivement, jusqu'au point de démarcation désigné de Rogers ou du fournisseur tiers au site du Client. L'équipement dans les locaux du Client n'est pas réputé faire partie de l'accès au réseau. Les engagements en matière de Délai moyen de réparation sont basés sur l'emplacement du Site du Client et sur le type d'accès qui y est déployé. Les engagements en matière de Délai moyen de réparation ne s'appliquent qu'aux emplacements de Clients situés dans un rayon de cinquante (50) km ou trente (30) milles du point de présence du réseau de Rogers.
- 2.2.2 Crédit de Délai moyen de réparation. Si un Client estime que Rogers n'a pas respecté l'engagement de Délai moyen de réparation pour un Site particulier au cours d'un mois de facturation donné, le Client doit communiquer avec son représentant de Rogers et demander un crédit dans les quinze (15) jours ouvrables à compter du quinzième (15^e) jour du mois de facturation suivant. Après confirmation par Rogers que l'engagement concernant le Délai moyen de réparation n'a pas été respecté, Rogers émettra un crédit au Client. Le crédit correspondra au montant applicable indiqué dans le Tableau 2 pour les frais mensuels récurrents pour l'accès touché au cours du mois en question.

TABLEAU 2 : Engagements de Délai moyen de réparation par type d'accès

Type d'accès	Délai moyen de réparation mensuel	Crédit de service
Accès Ethernet	< 4 h	10 % des frais mensuels récurrents de l'accès Ethernet de Rogers pour le site du Client.

3. **ENS de Disponibilité du réseau.** La Disponibilité du réseau constitue une ENS qui valide la fiabilité des Services SIP dans le Réseau de base de Rogers. La Disponibilité du réseau est offerte au Client dans le cadre de leurs Services SIP.
- (d) Engagement en matière de Disponibilité du réseau. Si la Disponibilité du réseau n'équivaut pas ou est inférieure au pourcentage applicable établi dans le Tableau 1 au cours d'un certain mois pour des raisons autres que le Temps de panne acceptable, Rogers octroiera un Crédit de service au Client.
- (e) Validation de la Disponibilité du réseau. Le Client doit demander les mesures de chaque mois auprès de son représentant des ventes de Rogers à compter du quinzième (15e) jour du mois suivant. Les rapports de rendement du réseau de Rogers seront utilisés pour déterminer l'indice de Disponibilité du réseau et les crédits qui s'y rattachent.
- (f) Crédit de Disponibilité du réseau. Si un Client croit que Rogers n'a pas respecté son engagement en matière de pourcentage de Disponibilité du réseau tel que stipulé au Tableau 1, le Client doit communiquer avec son représentant des ventes de Rogers et demander un crédit de service. Après vérification par Rogers à l'effet que la Disponibilité du réseau réelle au cours du mois en question était inférieure à l'engagement de Disponibilité du réseau pour des raisons autres que le Temps de panne acceptable, Rogers émettra un crédit de service tel que spécifié au Tableau 1.

TABLEAU 1 : Engagements à l'égard du Rendement du réseau

Engagement de Disponibilité du réseau	Crédit de service
Supérieur ou égal à 99,99 %	10 % des frais mensuels récurrents des Services SIP pour la (les) Session(s) SIP touchée(s).

4. **Modalités de l'ENS**

- (a) **Crédit de service mensuel.** Le total cumulatif combiné des crédits de service accordés pour les Services SIP d'un mois civil spécifique ne pourra dépasser les frais mensuels récurrents totaux pour les Services SIP touchés d'un client, qui ont été facturés au cours d'un tel mois.
- (b) **Crédits de Rendement du réseau.** La Disponibilité du réseau, les Délais aller-simple du réseau, les Pertes de paquets et le Vacillement du réseau sont des paramètres de l'ENS qui mesurent le rendement du Réseau de base. Par conséquent, le Client ne pourra recevoir qu'un Crédit de service au cours d'un mois civil spécifique pour une condition Hors-service qui touche une ou plusieurs ENS de Rendement du réseau.

Définitions

Les définitions suivantes sont utilisées dans le cadre des Services SIP. Tous les termes portant la majuscule, mais qui ne sont pas définis aux présentes, sont définis 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-après ne sera pas pris en compte dans les calculs de l'ENS :
 - 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 des locaux du Client, l'indisponibilité ou les défaillances de l'équipement des locaux du Client (CPE) et/ou des installations nécessaires pour installer les Services; ou (iv) l'extension des points de démarcation du circuit d'accès par le Client sans l'approbation de Rogers;
 - Cas de force majeure, tels que définis dans l'Entente;
 - Manquement du Client à respecter de façon importante ses obligations telles que définies dans l'Entente, notamment le manquement à payer les montants en souffrance exigibles; suspensions de commande attribuables à l'évaluation du crédit du Client;
 - Pendant les Entretiens prévus;
 - Problèmes résolus par la mention « Aucun défaut constaté »;
 - Pannes d'une durée de moins de 60 secondes;
 - Délais attribuables au retard du Client à répondre aux demandes de Rogers visant à obtenir de l'aide pour la réparation d'une panne;
 - Défaillance de l'équipement appartenant au Client et entretenu par celui-ci dans les locaux du Client, au-delà du dispositif de démarcation de la compagnie de téléphone ou de la prise intelligente;
 - Défaillances du matériel, du système d'exploitation ou des applications, ou manquements 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;
 - Défaillances ou 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;
 - Défaillances ou 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;
 - Défaillances ou atteintes à la sécurité attribuables à une modification apportée à la configuration d'un appareil, au système d'exploitation, aux logiciels ou au matériel par le Client ou une tierce partie;
 - Défaillances ou atteintes à la sécurité attribuables à une faille non documentée du matériel, du système d'exploitation, des logiciels ou à une autre faille du fabricant; ou
 - Défaillances ou manquements à la sécurité attribuables à des défauts du matériel, au système iOS/logiciel ou à tout autre problème ayant été documenté par le fabricant à la suite de mise en place du service par Rogers.
2. **Jour ouvrable** – du lundi au vendredi inclusivement, à l'exception des jours fériés observés dans la province de l'Ontario.
3. **Heures ouvrables** – de 8 heures à 17 heures, heure locale, lors d'un Jour ouvrable.
4. **Réseau de base** – correspond au réseau IP de base de Rogers. Ceci comprend toute l'infrastructure du réseau entre les routeurs Provider Edge (PE).
5. **Mesures du réseau de base** – chaque Nœud du réseau est associé à un indicateur source qui envoie des paquets d'essai jusqu'aux indicateurs de destination associés à chaque routeur PE dans le but de mesurer des indices du Réseau de base. Des paquets d'essai unidirectionnels sont envoyés par le réseau à partir des indicateurs source vers les indicateurs de destination selon des intervalles aléatoires de quinze (15) minutes (c'est-à-dire pour un total de quatre (4) mesures par heure, pour chaque paire d'indicateurs source-destination). Les indices de Délai du

réseau, de Perte de paquets et de Vacillement sont dérivés des paquets d'essai cumulatifs envoyés au cours d'un mois civil donné.

6. Disponibilité du réseau – correspond au pourcentage de temps au cours d'un mois civil donné où le Réseau de base était disponible pour la transmission du trafic. La Disponibilité du réseau est fondée sur l'information des bons du système de signalement des dérangements de Rogers :

Rogers surveille constamment chaque Noeud du réseau pour évaluer sa disponibilité. Si un état Hors service est décelé sur un Noeud de réseau spécifique, le Réseau de base sera considéré comme non disponible pendant la durée de la panne. La Disponibilité du réseau est calculée comme le nombre total de minutes au cours desquelles le Réseau de base 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).

7. Nœud du réseau – correspond aux nœuds principaux du réseau IP de base avec routeurs P redondants doubles.
8. Aucun défaut constaté – correspond au signalement d'un problème par un Client que Rogers ne peut dupliquer, après avoir déployé des efforts raisonnables. Par exemple, le Client peut signaler un état Hors service, mais Rogers constate que le service est en vigueur et fonctionnel, sans trace de panne récente.
9. Hors service – lorsque l'accès d'un Client spécifique ne permet pas la transmission et la réception de données, un état « Hors service » est consigné pour l'accès Client spécifique dans le système de signalement des dérangements de Rogers. Un état Hors service peut être déclaré automatiquement par le système de surveillance des Services de réseau géré de Rogers, ou encore manuellement par un technicien de Rogers. Si un Client n'est pas abonné à la surveillance des Services de réseau géré de Rogers, le Client assume la responsabilité du signalement des avis de panne à Rogers. Après l'avis donné par un Client, un technicien de Rogers validera la panne et déclarera manuellement un état Hors service dans le système de signalement des dérangements de Rogers.
10. Entretien prévu - comprend toute activité d'entretien effectuée dans le réseau de Rogers auquel les installations du Client sont connectées, pour autant que le Client reçoive un avis préalable d'au moins dix (10) jours à l'égard de ces activités. Celles-ci se déroulent pendant la fenêtre d'entretien standard du lundi au vendredi, à 0h01 et à 6 heures, heure locale.
11. Site - signifie un emplacement géographique où un ou plusieurs des services du Client sont fournis.

Services à longueur d'onde optique

Les présents termes portent précisément sur les Services à longueur d'onde optique fournis par Rogers au Client. Les Services à longueur d'onde optique sont des services de ligne privée fournis par l'intermédiaire d'un réseau de fibre optique qui repose sur la technologie de multiplexage par répartition en longueur d'onde (MRL). La longueur d'onde optique consiste en un circuit bidirectionnel dédié qui permet d'offrir des services à pleine capacité à la vitesse de bande passante souscrite par l'abonné. Le trafic sur le réseau de fibre optique débute au point de démarcation « A » du Client et prend fin au point de démarcation « Z » du Client. Le Diagramme 1 ci-dessous donne un aperçu de l'architecture des Services à longueur d'onde optique.

Les Services à longueur d'onde optique sont évolutifs et permettent d'utiliser jusqu'à 100 % du débit de ligne, et ils sont caractérisés par une latence faible, constante et prévisible. Les Services à longueur d'onde optique ne sont offerts qu'en configuration point à point. Toutefois, aux fins de protection, ils peuvent être configurés sur deux routes différentes dans le réseau de Rogers, augmentant ainsi la survivance de façon considérable. Le Service à la clientèle de Rogers surveille chaque longueur d'onde optique 24 heures par jour, 7 jours par semaine, 365 jours par année. Le système d'alerte et de surveillance de la performance de chaque longueur d'onde optique est transparent et non intrusif. Les Services à longueur d'onde optique présentent les caractéristiques suivantes.

1. Architecture des Services

- 1.1 Prestation des Services. Les Services à longueur d'onde optique sont fournis par l'intermédiaire d'une architecture comportant des points de démarcation, un réseau d'accès, des points d'accès au réseau et un réseau de base. Le Diagramme 1 ci-dessous illustre l'architecture de la prestation des Services. Le Client se connecte au point de démarcation. À partir de ce point, Rogers achemine le signal sur le réseau d'accès et le relie à un point d'accès au réseau (NAP). Le signal est transmis sur la meilleure route disponible du Réseau de base de Rogers qui permet d'obtenir un rendement optimal, selon ce que détermine le Service d'ingénierie de Rogers. Le signal est ensuite acheminé au point de démarcation « Z » du Client.

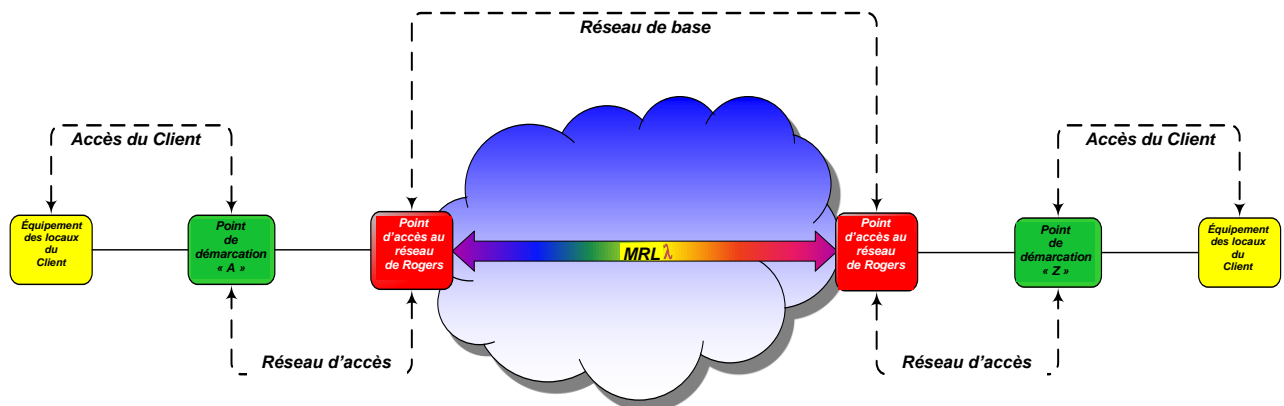


Diagramme 1 – Architecture de la prestation des Services

- 1.2 Équipement des locaux du Client. L'Équipement des locaux du Client (ELC) est l'équipement de réseau physiquement situé dans les locaux du Client et au-delà du point de démarcation des Services. À moins d'indication contraire dans l'Entente, le Client est l'unique propriétaire et exploitant de l'ELC. L'ELC permettra au Client d'accéder aux Services à longueur d'onde optique.
- 1.2.1 Exigences liées aux locaux du Client. Le Client doit donner au personnel de Rogers l'accès au point de démarcation des Services aux fins de correction des défaillances. Pour pouvoir prendre en charge les Services à longueur d'onde optique, l'emplacement du Client doit comporter les éléments et les caractéristiques suivants :

- une alimentation en c.a. de 120 V reliée à la terre et conditionnée avec des prises de courant de 15 A, sans pointes, friture ou autre bruit;
- une alimentation en c.c. de 48 V (s'il y a lieu);
- trois divisions de bâti (RU) sur un bâti de 19 pouces pour les besoins du convertisseur de support et du panneau de répartition pour fibre optique;
- un environnement réseau adapté à l'équipement de télécommunications, qui permet le chauffage, le refroidissement et la ventilation, qui maintient la température de la zone entourant le point de démarcation à au moins soixante-cinq degrés Fahrenheit (65 °F) et à au plus quatre-vingt-cinq degrés Fahrenheit (85 °F) et l'humidité à au plus 50 %, et dont l'air est filtré au moyen d'un système de filtration d'air approprié pour les systèmes de télécommunications;
- un éclairage de la pièce approprié;
- des mesures de sécurité raisonnables afin d'éviter l'accès non autorisé au point de démarcation et de donner au personnel de Rogers un accès d'urgence 7 jours sur 7 et 24 heures sur 24 et un accès normal aux fins de maintenance et de rétablissement.

1.3 Accès du Client. Le Client doit s'entendre avec le fournisseur d'accès intra-immeuble afin d'acheter son accès par fibre optique pour la partie qui se trouve de son côté du point de démarcation des Services. La méthode d'accès intra-immeuble peut comprendre l'installation de fiches de connexion d'une pièce à l'autre ou de câbles de fibre optique verticaux inter-immeubles. Le Client et le fournisseur d'accès intra-immeuble ont l'entière responsabilité de l'ingénierie, de la planification, de l'installation, du fonctionnement et de la maintenance de l'accès par fibre optique intra-immeuble du Client. Pour un service optimal, il est recommandé que l'accès par fibre optique intra-immeuble respecte ou dépasse les exigences de la Recommandation UIT-T G.652, avec des caractéristiques d'affaiblissement de 1 dB par connecteur et de 0,05 dB par épissure. Rogers peut s'occuper de l'aménagement de l'accès par fibre optique intra-immeuble du Client moyennant des frais supplémentaires, lesquels seront précisés à la demande du Client.

1.4 Démarcation. La démarcation des Services s'entend du point de fin du réseau de Rogers où le Client se connecte aux Services à longueur d'onde optique. Le point de démarcation consiste en un panneau de répartition pour fibre optique comportant des connecteurs de cloison à fibre optique SC situé dans la salle d'interconnexion ou dans les locaux du Client. Le point de démarcation des Services sera convenu par les deux parties. Le point de démarcation du panneau de répartition pour fibre optique permettra au Client de se connecter facilement et rendra possible la création d'essais en boucle manuels pour démontrer la qualité du circuit. Le point de démarcation ne doit pas se situer à plus de sept (7) mètres du point d'entrée des locaux du Client. Autrement, des frais d'installation additionnels s'appliqueront. Les circuits à longueur d'onde optique seront testés afin de veiller à ce que leur fonctionnement soit conforme à l'Entente de niveau de service pertinente. Toute exception relative au point de démarcation proposé doit être indiquée par écrit par le Client et approuvée par Rogers.

1.5 Réseau d'accès. Le réseau d'accès est une composante réseau qui interconnecte le point de démarcation à un concentrateur principal de Rogers, fournissant une connectivité de dernier kilomètre lorsque le point de démarcation des Services à longueur d'onde optique n'est pas un point d'accès au réseau de Rogers. Le réseau d'accès peut comprendre des convertisseurs de support, de la fibre verticale intra-immeuble, du câblage de raccordement ou de la fibre noire. La fibre composant le réseau d'accès de Rogers respecte les exigences de la Recommandation UIT-T G.652. Le réseau d'accès privilégié pour la prestation des Services se trouve sur l'infrastructure à fibre optique appartenant à Rogers et est décrit comme étant « Sur le réseau ». Les Services fournis dans les immeubles hors réseau peuvent être donnés en sous-traitance à un fournisseur tiers.

1.6 Point d'accès au réseau. Un point d'accès au réseau de Rogers est un site ou un emplacement qui héberge de l'équipement actif faisant partie du Réseau de base de Rogers. Les Services à

longueur d'onde optique seront configurés dans le Réseau de base de Rogers à ce site ou à cet emplacement. Ce site ou cet emplacement disposera de divers chemins d'accès optiques à l'immeuble, d'une source d'alimentation c.c. permanente et/ou d'une génératrice de secours alimentée au diesel.

1.7 Réseau de base de Rogers. Le Réseau de base de Rogers représente l'ensemble des éléments d'un réseau MRLD. Les Services à longueur d'onde optique seront configurés selon la route disponible la plus optimale sur le Réseau de base de Rogers afin de réduire la latence au minimum.

1.7.1 Conformité avec les normes. Les systèmes de gestion et le matériel du Réseau de base de Rogers sont conformes aux normes suivantes d'organismes du secteur des télécommunications :

- normes Telcordia GR-253-CORE, GR-474-CORE, GR-499-CORE, GR-1089-CORE, GR-820-CORE, GR-2918-CORE;
- recommandations UIT-T G.664, G.692, G.709, G.825, G.826, G.957, G.959.1, G.8021, ainsi que la recommandation UIT-T concernant l'espacement de 100 GHz et les canaux de bande C;
- normes relatives aux appels de commentaires 4209, 2766.

2. Interface Client

2.1 Interfaces des Services. Les Services à longueur d'onde optique prennent en charge les protocoles standards avant la transmission sur le Réseau de base de Rogers.

2.2 Caractéristiques optiques. Tous les Services à longueur d'onde optique fournis au Client auront des caractéristiques optiques standards qui prennent en charge les interfaces de service requises.

2.3 Atténuation. Chaque longueur d'onde optique est assortie des caractéristiques optiques appropriées et est connectée à l'Équipement des locaux du Client. Pour que le lien fonctionne de manière optimale, le signal optique sera atténué dans les deux directions afin de respecter les spécifications recommandées par le fournisseur de l'équipement de Rogers et le fournisseur de l'équipement du Client. Le Client sera responsable de l'atténuation du signal optique requise pour l'Équipement des locaux du Client qui se trouve au-delà du point de démarcation.

3. Qualité et assurance du service

3.1 Test et mise en service du circuit. La longueur d'onde optique doit faire l'objet d'un plan de test d'acceptation avant que les Services à longueur d'onde optique soient mis à la disposition du Client. Les résultats des tests relatifs à la longueur d'onde optique seront conservés, remis au Client sur demande et consignés avec la documentation sur l'état définitif. Tous les paramètres des tests doivent obtenir un taux de réussite de 100 % et être conformes à l'ensemble des Ententes de niveau de service de Rogers pertinentes.

Chaque longueur d'onde optique fera l'objet d'un test suivant la norme RFC2544. Au besoin, un circuit pourra également faire l'objet d'une mesure du taux d'erreurs sur les bits (TEB), mais des frais additionnels pourront s'appliquer. Les valeurs de réception et de transmission optiques seront enregistrées en décibels, de même que toute atténuation appliquée aux fins d'optimisation du signal du Client. La date, l'heure, le lieu, la durée, l'identifiant du circuit et l'état sommaire général du test seront consignés dans le rapport.

Le rapport portera sur les paramètres de test de la norme RFC2544 énoncés dans le Tableau 1 ci-après.

Paramètre	Unités	Seuil de réussite
Débit	Mb/s	100 %
Latence	µs	Propre au circuit

Tableau 1 – Paramètres de test – Onde optique

- 3.2 Surveillance des Services. Le Centre d'exploitation du réseau (CER) surveille chaque longueur d'onde optique 24 heures par jour, 7 jours par semaine, 365 jours par année. Le CER compte sur des ingénieurs et des techniciens hautement qualifiés qui veillent à ce que le réseau respecte les spécifications techniques les plus récentes. Le CER de Rogers sert de point de contact unique pour tous les événements qui surviennent sur le réseau. Le système d'alerte et de surveillance de la performance de chaque longueur d'onde optique est transparent et non intrusif.
- 3.3 Gestion des changements. Rogers applique une politique de gestion des changements qui permet d'apporter des changements bénéfiques à l'infrastructure réseau en perturbant le moins possible les Services. Le processus de gestion des changements détermine à quel moment des changements peuvent être effectués et veille à ce que le Client soit informé de tout changement de manière appropriée. Les évaluations des risques sont établies et classées en fonction de niveaux d'incidence globale. À chaque niveau d'incidence est attribuée une plage horaire hebdomadaire aux fins de l'exécution de la procédure d'entretien. Le CER de Rogers enverra un préavis par courriel aux Clients selon ce que prévoient les modalités de l'Entente. Afin d'assurer leur efficacité, toutes les procédures de gestion des changements doivent obtenir plusieurs autorisations différentes avant leur exécution.
- 3.4 Gestion des défaillances. Le CER détectera et isolera les défaillances, les consignera dans un journal et rétablira les Services sur le réseau. La longueur d'onde optique pourrait se dégrader ou être touchée par une panne. Lorsqu'il signale une panne au CER, le Client devrait fournir une description exacte du problème ainsi que l'identifiant du circuit. Lorsqu'un tel problème survient, il est essentiel que le Client soit en mesure de fournir à Rogers un accès physique à son point de démarcation si Rogers est le fournisseur du réseau d'accès du Client. Rogers réalisera un test de diagnostic et des essais en boucle physiques afin de déterminer la cause de la panne.

Modalités du Produit

1. **Frais de résiliation.** Si le Client résilie les Services à longueur d'onde optique pour toute autre raison qu'un motif valable autorisé aux termes de l'Entente, ou si Rogers résilie les Services à longueur d'onde optique pour un motif autorisé aux termes de l'Entente, le Client devra payer à Rogers, à titre de dommages-intérêts liquidés et non en tant que pénalité, les Frais de résiliation qui sont d'un montant égal à la somme des éléments suivants:
- 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;
 - 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 la sous-section a) ci-dessus;
 - 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 est payable à la date d'entrée en vigueur de toute résiliation.

2. **Facturation.** Les frais mensuels récurrents pour les Services à longueur d'onde optique sont facturés à l'avance, le premier de chaque mois. Les frais pour les Services MPLS commenceront à s'appliquer à compter de la Date d'entrée en vigueur des Services. Lors du premier mois de service, les frais seront calculés au prorata sur le nombre de jours écoulés au cours du mois après la date d'entrée en vigueur des Services. Rogers informera le Client de la date d'entrée en vigueur des Services au moyen d'une facture ou autrement. Des crédits de niveau de service seront appliqués à la facture du Client dans un délai de deux cycles de facturation après l'approbation par Rogers d'une demande du Client.
3. **Travaux supplémentaires.** Les travaux demandés par le Client et exécutés par Rogers ou ses sous-traitants à l'extérieur de la portée des termes présentes seront facturés au Client selon la tarification courante de Rogers pour la main-d'œuvre et le matériel. Le travail demandé et effectué en dehors des heures d'ouverture normales de Rogers sera assujéti à des frais additionnels, qui seront précisés sur demande.
4. **Matériel.** Tout matériel acheté auprès de Rogers est couvert par la garantie originale du fabricant du matériel. Sur demande, l'équipe des ventes de Rogers fournira au Client de l'information à jour sur la garantie pour le matériel. Le risque de perte ou de dommage aux biens ou au matériel incombe au Client au moment où celui-ci les a reçus sur place, nonobstant le fait que le titre de propriété de tous les biens et le matériel ne sera transféré au Client qu'au moment du paiement final, le cas échéant.
5. **Entretien du matériel.** Les frais relatifs à l'entretien du matériel sont facturés annuellement et payables au moment de la mise en service et à chaque date anniversaire subséquente de cette mise en service, le cas échéant. Ces Services d'entretien, à moins d'être résiliés par écrit par le Client au moins soixante (60) jours avant la date anniversaire de la Durée du service, seront renouvelés automatiquement chaque année jusqu'à l'expiration de la Durée du service pour les Services associés. Si des Services d'entretien du matériel sont fournis par le fabricant du matériel ou par une autre tierce partie, certaines modalités additionnelles pourraient s'appliquer.

Entente de niveau de service

Les Services à longueur d'onde optique comprennent une série d'Ententes de niveau de service qui permettent de valider la fiabilité du Réseau de base de Rogers et du personnel de Rogers dans le cadre de la prestation des Services à longueur d'onde optique. Les Ententes de niveau de service relatives à la disponibilité des Services (réseau d'accès et réseau de base), au délai moyen de réparation, à la latence, à la bande passante et à la perte de paquets sont fournies au Client dans le cadre de l'offre relative aux Services à longueur d'onde optique de base.

- 1 **Politique.** Si le rendement des Services d'un Client n'est pas conforme aux indices de mesure applicables stipulés dans les Ententes de niveau de service suivantes, Rogers émettra un Crédit de service au Client conformément aux modalités de l'Entente de niveau de service applicable. Tous les termes clés sont définis ci-dessous.

2 **Engagements concernant la Disponibilité des Services et le Délai moyen de réparation.**

2.1 **Disponibilité des Services**

- 2.1.1 **Engagement concernant la Disponibilité des Services.** Rogers fournira au Client un certain niveau de Disponibilité des Services à longueur d'onde optique. Les engagements concernant la Disponibilité des Services portent sur un circuit à longueur d'onde optique en particulier, notamment tout ce qui se trouve entre chacun des points

de démarcation (y compris ces points), un réseau d'accès (s'il est offert par Rogers) et un Réseau de base de Rogers en particulier. L'Équipement des locaux du Client et l'accès à fibre optique intra-immeuble du Client sont expressément exclus. L'engagement concernant la Disponibilité des Services est présenté dans le Tableau 2 ci-après.

- 2.1.2 Crédit de service pour la Disponibilité des Services. Si un Client croit que Rogers n'a pas respecté un engagement concernant la Disponibilité des Services pour un circuit à longueur d'onde optique en particulier au cours d'un mois de facturation donné, le Client doit communiquer avec son représentant des ventes de Rogers et demander un crédit de service dans les quinze (15) jours ouvrables à compter du quinzième (15^e) jour du mois de facturation suivant. Lorsque Rogers aura déterminé que la Disponibilité des Services pour un circuit à longueur d'onde optique en particulier au cours d'un mois de facturation donné a été inférieure à l'engagement visant la Disponibilité des Services pour des motifs autres qu'un Temps de panne acceptable, Rogers accordera un Crédit de service au Client. Le Crédit de service correspondra au montant applicable indiqué dans le Tableau 2 pour les frais mensuels récurrents relatifs aux circuits à longueur d'onde optique touchés au cours du mois applicable.

Disponibilité des Services		
	Critère d'évaluation	Crédit de service
Services à longueur d'onde optique	99,90 %	10 % des frais mensuels récurrents relatifs aux Services à longueur d'onde optique pour les circuits à longueur d'onde optique touchés

Tableau 2 – Engagement concernant la Disponibilité des Services

2.2 Délai moyen de réparation

- 2.2.1 Engagement concernant le Délai moyen de réparation. Rogers offrira au Client deux types de niveaux de rendement à l'égard du Délai moyen de réparation : le Délai moyen de réparation du réseau, lequel est valide uniquement pour le Temps d'interruption des Services entre les points d'accès au réseau (NAP); et le Délai moyen de réparation de la fibre optique, lequel est valide pour tout ce qui se trouve entre les points de démarcation (y compris ces points), le réseau d'accès (s'il est offert par Rogers) et le Réseau de base de Rogers. L'Équipement des locaux du Client et l'accès intra-immeuble par le Client sont expressément exclus du Délai moyen de réparation du réseau et du Délai moyen de réparation de la fibre optique. Les engagements concernant le Délai moyen de réparation ne s'appliquent qu'aux emplacements des Clients situés dans un rayon de cinquante (50) km ou trente (30) milles d'un point d'accès au réseau de Rogers. Les garanties en matière de Délai moyen de réparation sont présentées dans le Tableau 3 ci-après.
- 2.2.2 Crédit de service pour le Délai moyen de réparation. Si un Client croit que Rogers n'a pas respecté un engagement concernant le Délai moyen de réparation au cours d'un mois de facturation donné, le Client devra communiquer avec son représentant des ventes de Rogers et demander un crédit dans les quinze (15) jours ouvrables à compter du quinzième (15^e) jour du mois de facturation suivant. Lorsque Rogers aura déterminé que le Délai moyen de réparation pour les Services à longueur d'onde optique au cours d'un mois donné a dépassé l'engagement en matière de Délai moyen de réparation pour des motifs autres qu'un Temps de panne acceptable, Rogers accordera un Crédit de service au Client. Le Crédit de service correspondra au montant applicable indiqué dans le Tableau 3 pour les frais mensuels récurrents relatifs aux circuits à longueur d'onde optique touchés au cours du mois applicable.

Délai moyen de réparation		
Type	Critère d'évaluation	Crédit de service
Réseau	4 h	10 % des frais mensuels récurrents relatifs aux Services à longueur d'onde optique pour les circuits à longueur d'onde optique touchés
Fibre optique	12 h	

Tableau 3 – Engagement concernant le Délai moyen de réparation

3 Engagements concernant le rendement des Services. Les critères d'évaluation du rendement des Services indiquent dans quelle mesure les données sont bien acheminées par l'intermédiaire des Services à longueur d'onde optique.

3.1 Latence

3.1.1 Engagement concernant la latence. L'engagement concernant la latence des Services à longueur d'onde optique est présenté dans le Tableau 4 ci-dessous. Les critères d'évaluation de la latence sont des mesures de la latence dans une seule direction. Les Services à longueur d'onde optique seront configurés selon la meilleure route disponible sur le réseau afin d'optimiser le niveau de latence, à moins d'entente contraire écrite entre le Client et Rogers.

3.1.2 Crédit de service pour la latence. Si le Client croit que Rogers n'a pas respecté son engagement concernant la latence tel qu'il est énoncé dans le Tableau 4, le Client doit fournir à Rogers des données détaillées qui justifient une telle affirmation et demander à Rogers de tester le circuit. Afin de conserver ses droits à l'égard de tout crédit de service applicable, le Client doit respecter les exigences raisonnables de Rogers et donner accès au point de démarcation des Services sur demande. Lorsque Rogers aura déterminé que la latence réelle est supérieure à la latence stipulée pour des motifs autres qu'un Temps de panne acceptable, Rogers accordera un Crédit de service au Client, conformément à ce qui est indiqué dans le Tableau 4.

Latence dans une seule direction		
Distance	Critère d'évaluation	Crédit de service
< 150 km	< 1 ms	10 % des frais mensuels récurrents relatifs aux Services à longueur d'onde optique pour les circuits à longueur d'onde optique touchés
< 500 km	< 3 ms	
< 1 000 km	< 6 ms	
< 2 000 km	< 12 ms	
< 3 000 km	< 18 ms	
< 4 000 km	< 24 ms	
< 5 000 km	< 30 ms	
< 6 000 km	< 36 ms	

Tableau 4 – Engagement concernant la latence

3.2 Bande passante

3.2.1 Engagement concernant la bande passante. Rogers s'engage à ce que le débit de bande passante dans le Réseau de base de Rogers soit de 100 % et qu'il soit distribué à chaque point de démarcation d'un circuit à longueur d'onde optique en particulier. Le

critère d'évaluation de la performance de la bande passante est présenté dans le Tableau 5 ci-après.

- 3.2.2 Crédit de service pour la bande passante. Si le Client croit que Rogers n'a pas respecté son engagement concernant la bande passante tel qu'il est énoncé dans le Tableau 5, le Client doit fournir à Rogers des données détaillées qui justifient une telle affirmation et demander à Rogers de tester le circuit. Afin de conserver ses droits à l'égard de tout crédit de service applicable, le Client doit respecter les exigences raisonnables de Rogers et donner accès au point de démarcation des Services sur demande. Lorsque Rogers aura déterminé que le débit réel de la bande passante est inférieur au débit stipulé pour des motifs autres qu'un Temps de panne acceptable, Rogers accordera un Crédit de service au Client, conformément à ce qui est indiqué dans le Tableau 5.

3.3 Perte de paquets.

- 3.3.1 Engagement concernant la Perte de paquets. Rogers s'engage à ce que la Perte de paquets ne dépasse pas le critère d'évaluation du rendement stipulé dans le Tableau 5 ci-après.
- 3.3.2 Crédit de service pour la Perte de paquets. Si le Client croit que Rogers n'a pas respecté son engagement concernant la Perte de paquets tel qu'il est énoncé dans le Tableau 5, le Client doit fournir à Rogers des données détaillées qui justifient une telle affirmation et demander à Rogers de tester le circuit. Afin de conserver ses droits à l'égard de tout crédit de service applicable, le Client doit respecter les exigences raisonnables de Rogers et donner accès au point de démarcation des Services sur demande. Lorsque Rogers aura déterminé que la Perte de paquets réelle est supérieure à ce qui est prévu dans l'engagement concernant la Perte de paquets pour des motifs autres qu'un Temps de panne acceptable, Rogers accordera un Crédit de service au Client, conformément à ce qui est indiqué dans le Tableau 5.

Rendement des Services		
Entente de niveau de service	Critère d'évaluation	Crédit de service
Perte de paquets	<0,01 %	10 % des frais mensuels relatifs aux Services à longueur d'onde optique pour les circuits à longueur d'onde optique touchés
Bande passante	100 %	

Tableau 5 – Engagements concernant le rendement des Services

Définitions

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

1. Aucun défaut constaté – s'entend du signalement d'un problème par un Client que Rogers ne peut dupliquer, après avoir déployé des efforts raisonnables. Par exemple, le Client peut signaler un état Hors service, mais Rogers constate que les Services sont en vigueur et fonctionnels, sans trace de panne récente.
2. Bande passante – s'entend du débit binaire du service auquel est abonné le Client. La bande passante est mesurée en bit par seconde (bps).

3. Délai moyen de réparation – correspond à la période de temps moyenne requise pour réparer les Services à longueur d’onde optique au cours d’un mois donné. Les mesures du Délai moyen de réparation sont fondées uniquement sur les statistiques du Temps d’interruption des Services recueillies au moyen du Système de signalement des dérangements (SSD) de Rogers. La structure du Délai moyen de réparation de Rogers comprend deux composantes : le réseau et la fibre optique. Le Délai moyen de réparation du réseau est valide uniquement pour les interruptions des Services entre les points d’accès au réseau de Rogers (NAP). Le Délai moyen de réparation de la fibre optique vise tout dommage qui survient entre les points de démarcation (y compris ces points), sur le réseau d’accès (s’il est offert par Rogers) et sur le Réseau de base de Rogers. Le Délai moyen de réparation est calculé selon la formule suivante :

$$\text{Délai moyen de réparation} = \frac{\text{Net Temps de panne du réseau au cours d'un mois donné (heures)}}{\text{Num Nombre de dossiers d'incident produits au cours du mois en question}}$$

4. Disponibilité des Services – s’entend du pourcentage de temps au cours d’un mois donné où un circuit à longueur d’onde optique en particulier était disponible aux fins de transmission. Les critères d’évaluation de la disponibilité des Services sont comparés aux statistiques sur le Temps d’interruption des Services recueillies au moyen du Système de signalement des dérangements de Rogers.

La disponibilité des Services est exprimée en pourcentage et est calculée de la façon suivante :

Disponibilité des services =

$$\frac{(\text{Durée totale du temps de circuit au cours d'un mois donné (minutes)} - \text{Durée totale des interruptions validées (minutes)})}{\text{Durée totale du temps de circuit au cours d'un mois donné (minutes)}} \times 100$$

5. Heures d’ouverture – s’entend de 8 h à 17 h, heure locale, un Jour ouvrable.
6. Hors service – lorsque l’accès d’un Client ne permet pas la transmission et la réception de données, un état « Hors service » est consigné pour l’accès Client spécifique dans le Système de signalement des dérangements de Rogers. Après l’avis donné par un Client, un technicien de Rogers validera la panne et déclarera manuellement un état Hors service dans le Système de signalement des dérangements de Rogers.
7. Jour ouvrable – s’entend du lundi au vendredi inclusivement, excluant les congés fériés en vigueur dans la province de l’Ontario.
8. Latence – s’entend du temps total nécessaire pour qu’un paquet passe du point de démarcation « A » au point de démarcation « Z ». Les principales sources de latence sont le temps de traitement des éléments du réseau et le temps de propagation sur le support de transmission. La latence des Services correspond à la valeur médiane (50^e percentile) d’une distribution cumulative de la totalité des indicateurs de latence source-destination calculés au cours d’une période de test.
9. Perte de paquets – s’entend, dans le cadre des Services à longueur d’onde optique, du pourcentage de trames du service qui n’ont pas été livrées avec succès entre les points de démarcation pendant une période de test.

La perte de paquets est exprimée en pourcentage et calculée de la façon suivante :

$$\text{Perte de paquets} = \left(1 - \frac{\text{Nombre de trames arrivées à destination}}{\text{Nombre de trames envoyées à la destination}} \right) \times 100$$

10. Réseau de base – s'entend du réseau de base de Rogers. Ceci comprend toute l'infrastructure du réseau entre les points d'accès au réseau, y compris ces derniers.
11. Site – s'entend d'un lieu géographique où sont livrés l'un ou plusieurs des Services du Client.
12. Temps d'interruption des Services – s'entend de la durée totale, au cours d'un mois civil donné, pendant laquelle un circuit à longueur d'onde optique en particulier ne peut pas être utilisé par le Client, à l'exception du Temps de panne acceptable. Le Temps d'interruption des Services correspond à l'ensemble des états Hors service enregistrés et recueillis au moyen du Système de signalement des dérangements de Rogers pour un circuit à longueur d'onde optique en particulier au cours d'un mois donné.
13. Temps de panne acceptable – Dans le calcul permettant de déterminer si Rogers a respecté ou non ses Ententes de niveau de service au cours d'un mois spécifique, le Temps d'interruption des Services attribuable à tout motif stipulé ci-dessous ne sera pas pris en compte dans les calculs de l'Entente de niveau de service :
 - a) 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 des locaux du Client, l'indisponibilité ou les défaillances de l'ELC et/ou des installations nécessaires pour installer les Services; ou (iv) l'extension des points de démarcation par le Client sans l'approbation de Rogers;
 - b) Cas de force majeure, tels que définis dans l'Entente;
 - c) Manquement du Client à respecter de façon importante ses obligations telles que définies dans l'Entente, notamment le manquement à payer les montants en souffrance exigibles et les suspensions de commande attribuables à l'évaluation du crédit du Client;
 - d) Pendant les travaux d'entretien prévus;
 - e) Problèmes résolus par la mention « Aucun défaut constaté »;
 - f) Délais attribuables au retard du Client à répondre aux demandes de Rogers visant à obtenir de l'aide pour les réparations dans le cas d'événements de type « Hors service »;
 - g) Défaillance de l'équipement appartenant au Client et entretenu par celui-ci dans les locaux du Client, au-delà du dispositif de démarcation;
 - h) Défaillances du matériel, du système d'exploitation ou des applications, ou atteintes à la sécurité touchant des composantes de réseau local ou de réseau longue portée, des serveurs ou des postes de travail n'ayant pas été configurés par Rogers;
 - i) Défaillances ou atteintes à la sécurité attribuables à une mauvaise utilisation, à un mauvais traitement ou à un endommagement de l'équipement par les employés du Client ou par une tierce partie;
 - j) Défaillances ou atteintes à la sécurité attribuables au déplacement de l'équipement de Rogers par le Client ou une tierce partie, à des perturbations de l'alimentation électrique ou à une utilisation anormale;
 - k) Défaillances ou atteintes à la sécurité attribuables à une modification apportée à la configuration, au système IOS/logiciel ou au matériel d'un appareil de Rogers par le Client ou une tierce partie.
14. Travaux d'entretien prévus – s'entend de toute activité d'entretien effectuée sur le réseau de Rogers auquel sont connectées les installations du Client, dans la mesure où le Client reçoit un préavis d'au moins dix (10) jours relativement auxdites activités d'entretien. De telles activités sont habituellement effectuées durant les fenêtres d'entretien standard, soit du lundi au vendredi, entre 00 h 01 et 6 h 00 (heure locale).

Accès fixe sans-fil au réseau LTE

Les présents termes portent précisément sur les Services d'accès fixe sans-fil au réseau LTE. Les Services d'accès fixe sans-fil au réseau LTE offrent un accès sans-fil haute vitesse et une connexion à Internet à l'aide de réseau LTE sans-fil de Rogers. Les Services d'accès fixe sans-fil au réseau LTE ont les caractéristiques suivantes :

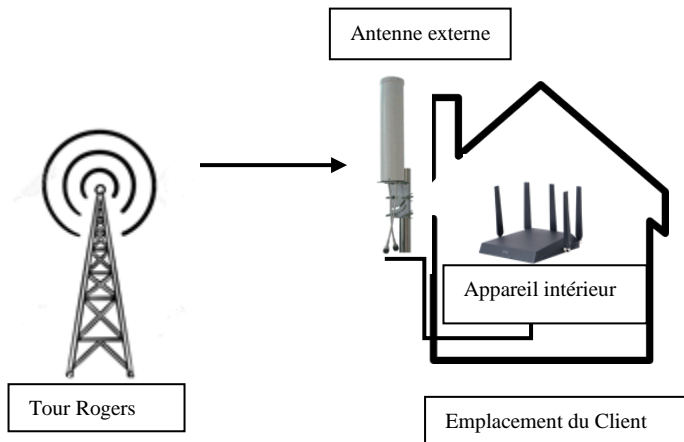
1. **Connectivité sans-fil.** Les Services d'accès fixe sans-fil au réseau LTE sont fournis grâce à la connexion sans-fil des appareils du Client à un routeur-modem fourni par Rogers, qui se connecte à Internet par l'intermédiaire du Réseau sans-fil de Rogers, comme illustré dans le schéma 1 ci-dessous. La vitesse de connexion entre les appareils du Client et l'Internet peut atteindre jusqu'à 25 Mb/s de téléchargement en aval et jusqu'à 10 Mb/s de téléchargement en amont. Le Client se procurera un forfait de données mensuel dont les détails sont indiqués dans la Soumission de produit. Si l'utilisation mensuelle du Client est supérieure au montant inclus dans le forfait de données en question, le Client basculera automatiquement à la tranche de données supérieure, comme l'indique le tableau 1 ci-dessous. Lorsqu'un pourcentage de réduction sur les frais récurrents mensuels du forfait de données standard est mentionné dans la Soumission de produit, ce pourcentage de réduction sera appliqué aux tarifs ci-dessous. Le montant payé par le Client au cours d'un mois donné sera calculé selon l'utilisation réelle des données au cours du mois précédent.

Données incluses dans la tranche FlexiTarif	Frais mensuels récurrents
10 Go	99,99 \$
20 Go	129,99 \$
100 Go	199,99 \$
250 Go	349,99 \$
500 Go	449,99 \$

TABLEAU 1 : Tranches FlexiTarif des Services d'accès fixe sans-fil au réseau LTE

2. **Location d'équipement.** Les frais récurrents mensuels énoncés dans la Soumission de produit comprennent une ligne distincte sur la facture pour les frais de location mensuels d'un (1) routeur-modem et d'une (1) antenne réseau par connexion fixe sans-fil. L'équipement loué fait partie de l'Équipement de Rogers, au sens attribué à ce terme dans l'Entente.
3. **Sécurité renforcée.** Les Services d'accès fixe sans-fil au réseau LTE comprennent une sécurité renforcée, qui tire parti d'une composante fondamentale de l'Internet appelée le serveur de nom de domaine (SND). Le SND est un système qui traduit automatiquement les adresses Internet en adresses numériques utilisées par les ordinateurs, les téléphones intelligents et les tablettes. La sécurité renforcée gère une liste dynamique d'adresses Internet connues qui présentent des menaces à la sécurité; cette liste est mise à jour en temps quasi réel. Lorsqu'une tentative de connexion à un site compromis est lancée, la connexion est interrompue et un avis de page « bloquée » s'affiche.
4. **Adresses IP.** Chaque connexion d'accès fixe sans-fil au réseau LTE est fournie avec une (1) adresse IP publique.
5. **Soutien.** Rogers fournit des services d'installation et des services de soutien continu au Client par l'entremise de son Service de livraison et de son Service à la clientèle. Le Client peut communiquer avec le Service à la clientèle de Rogers pour obtenir un accès fixe sans-fil au réseau LTE en composant le 1 877 274-3375.

Schéma 1 - Architecture du réseau permettant l'accès fixe sans-fil au réseau LTE



Modalités et conditions relatives au Produit

1. **Frais de résiliation.** Si le Client met fin à une ou plusieurs connexions d'accès fixe sans-fil au réseau LTE pour toute autre raison qu'un motif valable autorisé aux termes de l'Entente, ou si Rogers résilie les Services d'accès fixe sans-fil au réseau LTE pour un motif autorisé aux termes de l'Entente, le Client devra payer à Rogers, à titre de dommages-intérêts liquidés et non en tant que pénalité, les Frais de résiliation qui sont d'un montant égal à la somme des éléments suivants:

(i) 50,00 \$ par mois restant à la Période d'abonnement (plus taxes applicables) et ceci s'applique à chaque connexion désactivée;

(ii) le montant correspondant au total cumulé de tous les crédits (activation, conversion, renouvellement ou autres) ou aux frais annulés ou aux rabais ou à toute forme d'incitatif financier offert au Client en lien avec la Période d'abonnement du Client, calculé au prorata du nombre de mois restant à la Période d'abonnement de la manière suivante : le total des montants de crédit précités au moment de l'activation de la Ligne, divisé par le nombre total de mois de la Période d'abonnement, ce quotient étant ensuite multiplié par le nombre de mois restant à la Période d'abonnement.

Lorsque le Client met fin aux Services d'accès fixe sans-fil au réseau LTE avant l'échéance de la Période d'abonnement de la Ligne en question, le Client doit soit retourner à Rogers tout Équipement de Rogers associé aux Services d'accès fixe sans-fil au réseau LTE, soit payer à Rogers la juste valeur marchande de cet Équipement de Rogers. Les parties reconnaissent et acceptent que les Frais de résiliation soient payables par le Client à titre d'estimation réelle des dommages-intérêts liquidés et non à titre de pénalité. Ces Frais de résiliation sont facturés à la date d'entrée en vigueur de toutes les résiliations et sont payables conformément aux modalités de l'Entente.

1. **Facturation.** Les frais mensuels récurrents pour les Services d'accès fixe sans-fil au réseau LTE sont facturés mensuellement, chaque mois à terme échu, selon l'utilisation des données par le Client au cours du mois précédent. Les frais pour les Services d'accès fixe sans-fil au réseau LTE commenceront à s'appliquer à compter de la Date d'entrée en vigueur des Services. Lors du premier mois de service, les frais seront calculés au prorata en fonction du nombre de jours écoulés au cours du mois après la Date d'entrée en vigueur des services.
2. **Frais supplémentaires.** Les situations suivantes peuvent faire en sorte que le Client soit tenu de payer des frais supplémentaires à l'égard des Services d'accès fixe sans-fil au réseau LTE.

- **Rendez-vous manqués.** Le Client doit se trouver sur le Site à la date et à l'heure convenues afin de permettre au technicien chargé de l'installation d'accéder à l'emplacement. Si le technicien chargé de l'installation se présente au Site et qu'il ne peut y accéder, des frais de rendez-vous manqué de 500 \$ seront facturés.
 - **Annulations/reports.** Des frais d'annulation ou de report de 500 \$ seront facturés pour les commandes ou rendez-vous d'installation qui sont annulés ou reportés dans les deux (2) Jours ouvrables précédant la date prévue de l'installation.
 - **Défaut de fournir une lettre d'autorisation.** Si une installation ne peut être effectuée en raison du défaut du Client de fournir une lettre d'autorisation signée, conformément à ce qui est indiqué ci-après, avant l'heure de l'installation à un Site en particulier, les frais d'annulation ou de report de 500 \$ s'appliqueront.
 - **Frais de câblage supplémentaire.** Si Rogers accepte une demande d'installation pour laquelle les frais de câblage et autres frais d'installation dépassent le montant du seuil de dépenses en capital (« **MSDC** ») établi par Rogers (qui, à la Date d'entrée en vigueur du Service, s'élèvent à 1 500 \$) alors applicable pour un Site en particulier, Rogers avisera le Client de la différence de coût estimée, c.-à-d., le montant en excédant du MSDC estimé. Si le Client souhaite que l'installation soit effectuée, celui-ci devra payer à Rogers la partie des frais réels en excédant du MSDC alors applicable, en sus des frais d'installation habituels et des autres frais indiqués dans la Soumission de produit
 - **Travaux supplémentaires.** Les travaux demandés par le Client et exécutés par Rogers ou ses entrepreneurs à l'extérieur de la portée de la présente Annexe de produit seront facturés au Client selon la tarification courante de Rogers pour la main-d'œuvre et le matériel. Les travaux demandés et effectués en dehors des heures d'ouverture normales de Rogers seront assujettis à des frais additionnels, qui seront précisés sur demande.
3. **Échec d'installation.** Pour certains motifs, notamment, sans toutefois s'y limiter, en raison de facteurs de construction externes ou internes, de portée ou de conditions atmosphériques uniques, il est possible que Rogers ne soit pas en mesure d'installer les Services d'accès fixe sans-fil au réseau LTE sur le Site du Client d'une manière cohérente avec l'expérience de service prévue décrite dans la présente Annexe de produit. Si, après des efforts raisonnables de la part de Rogers et du Client, cette situation se produit, la prestation des Services d'accès fixe sans-fil au réseau LTE sera considérée comme un échec d'installation et le Client sera libéré de toute obligation d'achat, et Rogers sera libérée de toute obligation de livrer les Services d'accès fixe sans-fil au réseau LTE à ce Site, sans aucune responsabilité.
4. **Configuration de l'Équipement.** Le routeur-modem, l'antenne externe et d'autres périphériques matériels sont configurés pour fournir les capacités de connexion maximales entre les périphériques du Client et le Réseau sans-fil de Rogers. La vitesse de connexion réelle peut varier selon le trafic sur Internet, le trafic sur le réseau, les facteurs environnement et d'autres facteurs.
5. **Commandes de Services.** Le Client peut : (i) commander des Services d'accès fixe sans-fil au réseau LTE pour de nouveaux Sites ou des Sites existants; et (ii) demander des modifications ou des ajouts relativement aux commandes antérieures aux Sites existants, dans chacun des cas, en présentant une Soumission de produit signée précisant les Services d'accès fixe sans-fil au réseau LTE à commander, à modifier ou à ajouter, selon le cas.
6. **Lettre d'autorisation.** Il incombe au Client, pour chaque Site dont le Client n'est pas le propriétaire, avant la date prévue d'installation des Services d'accès fixe sans-fil au réseau LTE, d'aider Rogers à obtenir une lettre d'autorisation du propriétaire/locateur du Site, selon la forme et le contenu raisonnablement exigés par Rogers, autorisant Rogers à installer les Services d'accès fixe sans-fil au réseau LTE et l'Équipement connexe de Rogers sur le Site.
7. **Modification des Services.** Les Services d'accès fixe sans-fil au réseau LTE devant être fournis à compter de la Date d'entrée en vigueur des services sont décrits aux présentes; cependant, ceux-ci pourraient être légèrement modifiés à l'occasion. Pour la description la plus à jour des Services d'accès fixe sans-fil au réseau LTE, consultez le site www.rogers.com/business. L'expérience du

Client relativement aux Services d'accès fixe sans-fil au réseau LTE peut varier d'un Site à l'autre, en fonction de l'emplacement du Site et du moment de l'approvisionnement.

8. **Suspension des Services.** Le Client peut demander la suspension temporaire des Services d'accès fixe sans-fil au réseau LTE sur une ou plusieurs connexions, à condition que la Durée de l'abonnement pour chaque connexion ait été active pendant au moins six (6) mois au moment de la demande. Pendant toute suspension des Services, le Client devra payer 39,00 \$ par mois par connexion suspendue.
9. **Utilisation équitable.** Les Services d'accès fixe sans-fil au réseau LTE comprennent une politique d'utilisation équitable des données. Si une seule connexion d'accès fixe sans-fil au réseau LTE dépasse 2 To d'utilisation de données par mois, Rogers se réserve le droit de suspendre les Services touchés et/ou de facturer au Client des frais d'excédent raisonnables pour l'utilisation des données dépassant 2 To par mois.
10. **Arrondissement/tarifification pour le service Données.** Les tarifs facturés réellement pour l'utilisation de données peuvent différer de ceux mentionnés en raison, notamment, des calculs d'arrondissement et des profils d'utilisation. Le Client convient qu'en cas de litige concernant le volume de données entrant ou sortant transmis à l'aide d'une seule connexion d'accès fixe sans-fil au réseau LTE au cours d'une période donnée, le volume de données transmises calculé par les systèmes de Rogers aura préséance.
11. **Installations de Rogers.** Les Services d'accès fixe sans-fil au réseau LTE seront fournis au Client au moyen du Réseau sans-fil de Rogers dans la région dans laquelle le Site du Client est situé dans la zone dans laquelle Rogers fournit les Services d'accès fixe sans-fil au réseau LTE (Rogers peut, à l'occasion et à son gré, augmenter ou réduire la superficie d'une telle région). Le Client reconnaît que les régions dans lesquelles Rogers fournit différents Services d'accès fixe sans-fil au réseau LTE 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 d'accès fixe sans-fil au réseau LTE ou l'accès aux Services d'accès fixe sans-fil au réseau LTE immédiatement si Rogers 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 de Rogers, des Services d'accès fixe sans-fil au réseau LTE 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 temporairement la totalité ou une partie des Services d'accès fixe sans-fil au réseau LTE, sans préavis.

Le Client reconnaît que les Services d'accès fixe sans-fil au réseau LTE 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 d'accès fixe sans-fil au réseau LTE peuvent être temporairement refusés, interrompus ou restreints en raison de la réglementation ou des ordonnances gouvernementales, des capacités limitées du système ou des modifications, des mises à jour, des réaffectations, des réparations, de l'entretien de l'équipement et d'autres activités nécessaires pour une prestation adéquate des Services d'accès fixe sans-fil au réseau LTE.

12. **AUCUNE GARANTIE. LE CLIENT RECONNAÎT ET CONVIENT QUE LES SERVICES ET TOUS LES APPAREILS, AUTRES QUE L'ÉQUIPEMENT DE ROGERS ET LES SERVICES DE TIERS SONT FOURNIS PAR ROGERS « EN L'ÉTAT » 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.

Objectifs de niveau de service

1. Objectif

Ces objectifs de niveau de service sont conformes aux objectifs de Rogers en ce qui concerne l'accès fixe sans-fil au réseau LTE. Rogers se réserve le droit de mettre à jour ces objectifs de niveau de service de temps à autre sans préavis au Client.

2. Objectifs de niveau de service

2.1 Délai moyen de réponse (DMR)

2.1.1 DMR visé. Rogers offre au Client un objectif en matière de délai moyen de réponse (DMR) visant à mesurer la durée pendant laquelle l'Équipement de Rogers qui relie un Site du Client au Réseau sans-fil de Rogers est Hors service, comme illustré dans le tableau 2 ci-dessous. L'Équipement de Rogers en question englobe tous les éléments à partir du routeur-modem, inclusivement, jusqu'à l'antenne réseau située sur le Site du Client. L'Équipement à l'emplacement du Client (EEC) n'est pas désigné comme faisant partie de l'accès au réseau. Les objectifs en matière de Délai moyen de réponse sont basés sur l'emplacement du Site du Client. Les objectifs DMR ne s'appliquent qu'aux emplacements de Clients situés dans un rayon de cent cinquante (150) km du point de présence technique de Rogers.

TABLEAU 2 : Objectif en matière de Délai moyen de réponse

Type d'accès	Objectif mensuel en matière de Délai moyen de réponse	Crédit de service
Accès fixe sans-fil au réseau LTE	Moins de 4 h	s.o.

Le Délai moyen de réponse (DMR) se mesure en calculant la durée moyenne requise pour répondre à un problème d'accès d'un Client particulier au cours d'un mois donné. Les indices de DMR sont mesurés uniquement par rapport aux états Hors service de l'Équipement de Rogers applicable. Les indices de Modalités Solutions réseau
Mars 2020

DMR sont fondés uniquement sur les statistiques relatives aux états Hors service recueillies au moyen du Système de signalement des dérangements (SSD) de Rogers et excluent les éléments suivants.

- (i) la survenance d'une force majeure ou de tout autre événement qui est raisonnablement indépendante de la volonté de Rogers;
- (ii) le fait que les Services d'accès fixe sans-fil au réseau LTE ne sont pas disponibles ou que les périphériques du Client (y compris, sans toutefois s'y limiter, toute application ou tout logiciel installé sur ces derniers) ou toute autre application ou tout autre système ou équipement n'appartenant pas à Rogers ou n'étant pas contrôlé par elle, notamment les connexions Internet du Client, sont défaillants, fonctionnent mal ou ne permettent pas la transmission de données;
- (iii) les appareils individuels du Client ne sont pas en mesure de transmettre et/ou de recevoir des données pour des raisons autres qu'une défaillance du Réseau sans-fil de Rogers affectant les Services d'accès fixe sans-fil au réseau LTE; ou
- (iv) le Réseau sans-fil de Rogers n'était pas disponible en raison de l'exécution de travaux d'entretien prévus, de routine ou d'urgence.

2.2 Délai d'installation

Rogers vise à installer une connexion d'accès fixe sans-fil au réseau LTE dans les quinze (15) Jours ouvrables qui suivent la réception d'une entente signée par le Client, lorsque le Client est propriétaire du Site dans lequel l'accès fixe sans-fil au réseau LTE sera installé. Les connexions d'accès fixe sans-fil au réseau LTE supplémentaires commandées en vertu d'une entente Client unique et l'installation de l'accès fixe sans-fil au réseau LTE à un Site qui n'appartient pas au Client seront soumises à des délais plus longs.

2.3 Surveillance des appareils

Rogers surveillera l'état du routeur-modem et de l'antenne réseau installés dans le cadre de l'accès fixe sans-fil au réseau LTE et visera à aviser le Client par un courriel adressé à la personne désignée dans les vingt (20) minutes suivant l'identification de l'un des éléments suivants :

- L'appareil est hors ligne
- L'appareil a été déplacé de l'emplacement d'installation d'origine
- La température de fonctionnement de l'appareil est supérieure ou inférieure au seuil de fonctionnement optimal; ou
- Le seuil minimal pour l'envoi ou la réception de signaux sans-fil par l'appareil n'est pas atteint.

Définitions

Les définitions suivantes sont utilisées dans le cadre des Services d'accès fixe sans-fil au réseau LTE. Toutes les expressions portant la majuscule initiale qui ne sont pas définies ci-dessous sont définies dans l'Entente.

1. Heures d'ouverture, s'entend de 8 h à 17 h, heure locale, un Jour ouvrable.
2. Jour ouvrable, s'entend du lundi au vendredi inclusivement, à l'exception des jours fériés en vigueur dans la province de l'Ontario.
3. LTE, signifie évolution à long terme, une norme de communication sans-fil également connue sous le nom de 4G qui fournit des vitesses de connexion de données plus rapides.
4. Réseau sans-fil de Rogers, s'entend des installations de transmission sans-fil appartenant à Rogers.
5. Site, s'entend d'un lieu géographique où sont livrés un ou plusieurs des Services d'accès fixe sans-fil au réseau LTE destinés au Client.