**ANNEXE RELATIVE AU SERVICE**

**IP-VPN**

**CLIENT** (« **client**») : entRer LE NOM DU CLIENT ICI

La présente Annexe relative au service de réseau privé virtuel – protocole Internet (IP-VPN) (« **annexe relative au service** ») est régie par le Contrat de fourniture principal (« **CFP** ») applicable signé par le *client* et Allstream Business Inc. ou Allstream Business US LLC par l’entremise de ses filiales (« **Allstream** »). Si le *client* n’a pas signé un *CFP*, l’*annexe relative au service* est alors régie par les modalités du *CFP* standard d’*Allstream* qui est affiché sur le site www.allstream.com, intégré aux présentes par renvoi et fourni sur demande. Les termes en italiques non définis aux présentes ont la signification qui leur est donnée dans le *CFP*. *Allstream* et le *client* peuvent être désignés dans les présentes individuellement par le terme « **partie** » et collectivement par le terme « **parties** ».

La présente *annexe relative au service* contient des renseignements détaillés sur la fourniture des services de communications (« **services** ») acquis par le *client* de temps à autre au moyen d’une *demande de service.*

1. **DÉFINITIONS.** Les définitions additionnelles suivantes s’appliquent au *service* *IP-VPN*:
	1. **Engagement relatif à la largeur de bande** – désigne l’engagement du *client* à payer un certain niveau d’utilisation de la *largeur de bande* au cours d’un mois donné. Le *client* accepte de payer les *FMP* indiqués dans la *demande de service* à titre de frais mensuels minimaux, peu importe l’utilisation réelle. Pour être applicable, l’*engagement relatif à la largeur de bande* doit être précisé dans une *demande de service*.
	2. **Équipement installé chez le client** – désigne le matériel réseau qu’*Allstream* fournit, installe et gère aux fins de la prestation de *services* au *client*.
	3. **FMP répartis** – dans le cas d’un *service* multipoint, désigne la partie des *frais mensuels périodiques* qui est attribuée par *service* et/ou par établissement du *client*, telle qu’elle est indiquée dans une *demande de service* ou, en l’absence d’une telle indication, qui est attribuée proportionnellement au nombre d’établissements associés au *service*.
	4. **Interville** –qualifie un*service IP-VPN* assuré par le réseau grande distance d’*Allstream* entre plusieurs zones statistiques urbaines (core-based statistical areas).
	5. **Intra-urbain** – qualifie un *service IP-VPN* assuré entre plusieurs endroits à l’intérieur d’une même zone statistique urbaine (core-based statistical area).
	6. **Largeur de bande** – désigne la quantité de données (exprimée en Mbit/s [« **M** »] ou en Gbit/s [« **G** »]) allouée au *client* conformément à une *demande de service*.
	7. **NNI** (interface interréseau)– désigne l’interface physique utilisée pour le raccordement au réseau d’*Allstream*, qui sert de point de démarcation entre le réseau d’*Allstream* et celui du *client*.
	8. **Point de démarcation** – désigne un port *NNI* ou *UNI* où *Allstream* transfère le *service* au *client*, à moins d’indication contraire dans une *demande de service*.
	9. **Réseau d’Allstream** – désigne le matériel et les installations physiques de communication entre le *point de démarcation* du *client* et l’équipement de base d’*Allstream*. Ce *réseau* inclut toutes les ressources de tiers louées par *Allstream* pour assurer la connectivité entre le *client* et *Allstream*.
	10. **Service non protégé** – désigne un *service IP-VPN* qui ne comporte pas de méthode de protection autorisant le réacheminement du trafic en cas de bris de fibre ou de panne d’équipement. Tout *service* qui n’est pas expressément désigné comme étant protégé dans la *demande de service* applicable est réputé être un *service non protégé*.
	11. **Service protégé** – désigne un *service IP-VPN* qui comporte une méthode de protection autorisant le réacheminement du trafic en cas de bris de fibre ou de panne d’équipement. Pour qu’un *service* soit réputé être un *service protégé* aux termes des présentes, la *demande de service* connexe doit le préciser expressément.
	12. **Service spécialisé** – désigne la *largeur de bande* réservée sur le réseau partagé d’*Allstream*, sans dépassement de la capacité. Le *client* bénéficie toujours du débit prévu au contrat, et ce, de bout en bout.
	13. **UNI** (interface utilisateur‒réseau) – désigne l’interface utilisée pour le raccordement au réseau d’*Allstream*. Cette interface sert aussi de point de référence aux fins de démarcation entre le réseau d’*Allstream* et celui du *client*. *Allstream* est responsable du service jusqu’au port *UNI*, qui constitue le *point de démarcation* par défaut.
2. **DESCRIPTION DU SERVICE IP-VPN.** Le *service IP-VPN* d’*Allstream* assure une connectivité multi-emplacements privée de couche 3 sur le réseau MPLS (commutation multiprotocole par étiquette) principal d’*Allstream* afin de créer des réseaux privés virtuels (« **VPN** »). Le *service IP-VPN* transporte et achemine plusieurs types de trafic réseau au moyen des technologies d’un réseau MPLS principal et fournit des routeurs gérés, des rapports sur le rendement, des fonctions de gestion du changement et de gestion de la configuration, la surveillance des pannes de service et la notification des problèmes de l’*équipement installé chez le client* et du réseau. Le *service* *IP-VPN* permet des débits de transmission allant de 1,5 Mbit/s à 10 Gbit/s.
	* 1. **Routeur** – *Allstream* installe et gère de l’*équipement installé chez le client* pouvant prendre en charge des largeurs de bande allant jusqu’à 10 Gbit/s. Le raccordement avec l’équipement du *client* sera électrique ou optique.
		2. **Configuration du service** – *Allstream* configure le *service*, y compris les tables de routage de couche 3, les modèles de qualité de service (« **QoS** ») au moyen d’un marquage DSCP (Differentiated Service Code Points), le protocole DHCP (Dynamic Host Configuration Protocol) et l’acheminement DHCP fournis par *Allstream* ainsi que des demandes SNMP en lecture seule.

Modèles de QoS

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Modèle** | **File 1 (EF)** | **File 2 (CS2)** | **File 3 (CS1)** | **File 4 (BE)** |
| 1 | 50 % | 5 % | 0 % | 45 % |
| 2 | 50 % | 10 % | 20 % | 20 % |
| 3 | 50 % | 30 % | 0 % | 20 % |
| 4 | 35 % | 5 % | 0 % | 60 % |
| 5 | 35 % | 20 % | 10 % | 35 % |
| 6 | 25 % | 5 % | 0 % | 70 % |
| 7 | 25 % | 25 % | 25 % | 25 % |
| 8 | 25 % | 50 % | 0 % | 25 % |
| 9 | 10 % | 35 % | 35 % | 25 % |
| 10 | 10 % | 50 % | 20 % | 20 % |
| Sans QoS | 0 % | 0 % | 0 % | 0 % |

* 1. **Options IP-VPN**
		1. **Notification proactive :** *Allstream* peut surveiller le service *IP-VPN* 24 heures sur 24, 7 jours sur 7. Si *Allstream* détecte une *panne de service*, elle en avise le *client* et ouvre une fiche de dérangement. Une fois avisé, le *client* peut demander à *Allstream* d’ouvrir une fiche de dérangement à l’égard de la *panne de service*. À titre de caractéristique additionnelle facturable, *Allstream* peut affecter automatiquement un technicien à la *panne de service* pour amorcer le dépannage. Si *Allstream* détermine que la *panne de service* est attribuable au *client*, elle se réserve le droit de facturer des frais de rétablissement du service.
		2. **Relève gérée par Allstream vers un circuit fourni par Allstream :** Le *client* peut utiliser la capacité de transfert, gérée par *Allstream*, par le protocole BGP (Border Gateway Protocol), vers un circuit *VPN* secondaire fourni par *Allstream*. Des frais additionnels peuvent s’appliquer pour le circuit secondaire.
		3. **Relève par un tiers – VPN :** Le *client* peut demander qu’*Allstream* active la capacité de transfert, gérée par le *client*, par le protocole BGP ou par BGP avec le protocole BFP (Bi-directional Forwarding Detection), vers un circuit *VPN* de tiers fourni par le *client*. Les niveaux de QoS et de service ne sont pas fournis sur le circuit *VPN* de tiers, et le *client* doit demander à *Allstream* de configurer les protocoles BGP d’acheminement vers le bord du client lorsqu’il utilise un circuit *VPN* de tiers.
		4. **Relève par un tiers – Accès Internet spécialisé :** Le *client* peut utiliser la capacité de transfert, gérée par *Allstream*, par le protocole BGP, vers un circuit d’accès Internet spécialisé (« **DIA** ») de tiers fourni par le *client*. Le circuit *DIA* de tiers : 1) doit être réservé à la relève, 2) doit être de type Ethernet, et 3) ne peut pas être protégé par un pare-feu. Pour activer la relève par *DIA*, une seule adresse IP doit résider sur l’*équipement installé chez le client*. *Allstream* ne prend pas en charge la traduction d’adresses réseau (NAT) et ne peut garantir des données en temps réel pour le circuit *DIA* de relève.
		5. **Relève sans fil :** Le *client* peut utiliser la capacité de transfert, gérée par *Allstream*, par le protocole BGP, vers un service de relève sans fil au moyen du réseau sans fil d’un tiers fournisseur, moyennant des frais supplémentaires. Le service de relève sans fil offre une méthode de rechange pour accéder de manière automatique et sécurisée aux services de données d’*Allstream* entre l’emplacement du *client* et le réseau d’*Allstream*.
		6. **Espace d’adressage IPv4 ou IPv6 :** Le *client* peut demander des adresses IPv4 additionnelles, moyennant des frais supplémentaires. Des adresses IPv6 additionnelles sont disponibles sans frais pour le *client*.
		7. **Rapports sur l’utilisation et le rendement :** Le *client* peut demander à consulter les statistiques d’utilisation et de rendement du service à partir d’un portail en ligne d’*Allstream*, moyennant des frais supplémentaires. Ces statistiques indiqueront l’utilisation globale de la largeur de bande et le rendement sur une période déterminée pour chacun des emplacements du *client* desservis par le réseau *IP-VPN*.
1. **ÉQUIPEMENT ET INSTALLATION**
	1. **Équipement d’Allstream.** *Allstream* ou son mandataire peut fournir, installer, entretenir, réparer, exploiter et contrôler l’équipement lui appartenant (« **équipement d’Allstream** »). L’*équipement d’Allstream* demeure la propriété exclusive d’*Allstream* et aucune disposition des présentes n’accorde au *client*, ni à quiconque, un quelconque droit, titre ou intérêt à l’égard de l’*équipement d’Allstream*, même s’il est ou devient fixé ou intégré à un immeuble. Le *client* ne doit pas altérer, retirer ou dissimuler les plaques d’identification, vignettes ou étiquettes faisant état du droit de propriété d’*Allstream* sur l’*équipement d’Allstream*. Le *client* ne doit pas non plus ajuster, aligner, tenter de réparer, déplacer ou retirer l’*équipement d’Allstream*, à moins d’en avoir reçu l’autorisation écrite expresse d’*Allstream*. Le *client* est responsable de la perte ou de l’endommagement de l’*équipement d’Allstream* du fait de sa négligence, d’un acte intentionnel de sa part ou d’un entretien non autorisé, et doit satisfaire dans un délai de trente (30) jours à une demande de remboursement d’*Allstream* relativement à tout équipement perdu ou endommagé. Le *client* est tenu d’obtenir à ses frais l’espace en bâti et l’alimentation nécessaires pour l’*équipement d’Allstream* pendant la *durée du service*.
	2. **Accès aux locaux du client et obligations.** Le *client* doit, à ses frais, fournir à *Allstream* l’accès à tous ses établissements pour qu’*Allstream* puisse procéder à l’installation, à l’entretien et à la réparation de l’*équipement d’Allstream* dans les locaux du *client*. Aux fins de la phrase qui précède, le terme « accès » comprend notamment tous les permis nécessaires pour pénétrer dans chaque immeuble ou accéder à chaque terrain pendant la *durée du service,* y compris pouroccuper les lieux ou y conduire des activités de télécommunications. Lesdits permis comprennent tous les permis nécessaires pour permettre à *Allstream* de pénétrer dans chaque immeuble et d’avoir accès aux installations, ainsi que pour fournir tous les chemins de câbles requis, les frais d’accès aux immeubles et/ou d’occupation des locaux, les frais de conduites montantes, les connexions transversales et leurs frais, la coordination à tout emplacement détenu par un tiers et, s’il y a lieu, l’espace requis pour qu’*Allstream* puisse installer un panneau de connexions de fibres. Toutefois, malgré la responsabilité du *client*, si *Allstream* est tenue par un tiers d’obtenir et de maintenir en vigueur de tels permis, le *client* accepte de lui en rembourser les coûts pendant la *durée du service*. *Allstream* doit accorder au *client* un avis raisonnable dans les circonstances avant de pénétrer dans le point de présence du *client* pour y installer, y entretenir ou y réparer tout *équipement d’Allstream*. Le *client* accepte de mettre à la disposition d’*Allstream* un lieu de travail sûr et de respecter toutes les lois applicables concernant les conditions de travail dans ses locaux.
	3. **Équipement du client.** Il revient au *client* de raccorder, à ses frais, ses installations au *point de démarcation* indiqué dans la *demande de service*. L’équipement et le service au-delà du *point de démarcation* et/ou de l’interconnexion entre les installations et l’équipement terminal d’*Allstream* et le câblage au *point de démarcation* relèvent de la responsabilité du *client* (« **équipement du client** »). Le *client* doit se procurer et entretenir à ses frais un équipement compatible sur le plan technique avec le *service* et le réseaud’*Allstream*. *Allstream* n’est pas tenue d’installer, d’entretenir ou de réparer tout équipement qui ne lui appartient pas, notamment tout *équipement du client*. Si, en réponse à un appel de service du *client*, *Allstream* établit de manière raisonnable que la défaillance du service est attribuable à la défaillance, à la défectuosité ou à l’inadéquation d’un équipement autre que l’*équipement d’Allstream*, le *client* doit dédommager *Allstream* pour la main-d’œuvre et les pièces consacrées à l’appel de service.
2. **DEMANDES DE SERVICE ET PRESTATION DES SERVICES**
	1. **Mise en service.** Après avoir établi que le *service* respecte les *spécifications* pertinentes, *Allstream* doit aviser le *client* de la mise en service, de la conformité du *service* aux *spécifications* et de sa mise à la disposition du *client* (« **avis de mise en service** »). La « **date de mise en service** » sera la date à laquelle le *client* commence à utiliser le *service* à toute autre fin que des essais ou la date d’envoi de l’*avis de mise en service* d’*Allstream* au *client,* selon la première de ces deux dates. Le *client* dispose de deux (2) jours pour aviser *Allstream* de son refus du *service* au motif qu’il ne respecte pas les *spécifications*. Si le *client* avise *Allstream* dans ce délai d’une non-conformité du *service* aux *spécifications*, *Allstream* doit prendre les mesures raisonnables nécessaires pour rendre le *service* conforme aux *spécifications*, après quoi elle doit émettre un nouvel *avis de mise en service*, ce qui relancele processus d’acceptation. Dès l’envoi de l’*avis de mise en service*, *Allstream* peut facturer le *service* au *client* même si celui-ci omet de tester ou d’utiliser le *service* ou tarde à le faire, ou encore si le *client* manque à son obligation de fournir toute information, tout accès ou tout bien livrable requis pour la fourniture du *service* ou tarde à la remplir. Si la *date de mise en service* est reportée en raison du défaut du *client* de s’acquitter des responsabilités que lui impose le *contrat*, elle sera réputée correspondre à la date d’*avis de mise en service*.
	2. **Prestation échelonnée des services.** À moins d’indication contraire dans une *demande de service*, *Allstream* peut livrer des *services* un par un au fur et à mesure qu’ils sont prêts, ce qui peut entraîner plusieurs *dates de mise en service*. Dans le cas de *services* multipoints, *Allstream* peut livrer le *service* aux différents emplacements du *client* au fur et à mesure que le *service* de chaque emplacement est prêt. Dans le cas de *services* multipoints à prestation échelonnée, la durée des *services* commence à la *date de mise en service* du premier emplacement et/ou circuit livré et prend fin une fois terminée la *durée du service* calculée à compter de la *date de mise en service* du dernier emplacement et/ou circuit livré. Les frais associés à un *service* livré sont énoncés dans une *demande de service*; de plus, tout *engagement relatif à la largeur de bande* d’un *service* à prestation échelonnée sera réduit en proportion du nombre d’endroits où les *services* sont livrés individuellement par rapport au nombre total d’endroits compris dans l’*engagement* *relatif à la largeur de bande*, déterminé selon le niveau en vigueur le dernier jour de chaque mois civil.
	3. **SERVICES DE TIERS**. Les *services* d’*Allstream* peuvent comprendre des services fournis par un tiers (« tiers fournisseur »), y compris des services d’interconnexion (collectivement appelés « services tiers »). Le coût des *services tiers* doit être indiqué dans la *demande de service* applicable, mais *Allstream* peut rajuster les tarifs des *services* comprenant des *services tiers* pour tenir compte de toute augmentation des frais, sans y ajouter de marge bénéficiaire, imposée à *Allstream* pour ces *services tiers* après la date d’entrée en vigueur de la *demande de service* applicable. Les modalités et les critères de rendement propres aux *services tiers*, y compris les crédits accordés en cas de non-exécution, se limitent aux modalités liant *Allstream* et le *tiers fournisseur* applicable. Si le *client* annule sans motif un *service* comportant des *services tiers* avant l’expiration de la *durée du service* applicable, il doit rembourser à *Allstream* tous les frais exigés de cette dernière pour résilier les *services tiers* et lui payer tous les frais restants aux termes des présentes. Si la déconnexion d’un service est exigée par un *tiers fournisseur*, le *client* doit produire une Lettre d’autorisation ou une Désignation d’installations du client accompagnée de la confirmation de déconnexion du *tiers fournisseur*.
	4. **DÉPENSES INHABITUELLES.** Si, dans le cadre de la prestation d’un *service* et avec l’accord du *client, Allstream* doit faire des dépenses inhabituelles, par exemple pour acquérir des droits de passage ou pour des travaux de construction particuliers, le *client* doit payer de telles dépenses conformément aux *Modalités de service*. Le *client* reconnaît que tout refus de sa part de payer de telles dépenses supplémentaires peut faire en sorte qu’*Allstream* soit incapable de fournir une partie ou la totalité des *services* et qu’une telle incapacité d’*Allstream* ne constituera pas une violation du *contrat* par *Allstream*.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Allstream** |  | entrer LE NOM DU CLIENT ICI |
|  |  |  |
| Signature : |  |  | Signature : |  |
|  |  |  |  |  |
| Nom : |  |  | Nom : |  |
| Titre : |  |  | Titre : |  |
|  |  |  |  |  |
| Date : |  |  | Date : |  |