

**ANNEXE RELATIVE AUX**

**SERVICES INTERNET ET DE RÉ DÉFINIS PAR LOGICIEL**

**CLIENT (« client ») :** **enter cUSTOMER name here**

La présente Annexe relative aux services Internet et de réseau étendu (RÉ) définis par logiciel (« **annexe relative aux services** ») est régie par le Contrat de fourniture principal (« **CFP** ») applicable signé par le *client* et Allstream Business Inc. ou Allstream Business US Inc. par l’entremise de ses filiales (« **Allstream** »). Si le *client* n’a pas signé un *CFP*, l’*annexe relative aux services* est alors régie par les modalités du *CFP* standard d’*Allstream* qui est affiché sur le site [www.*Allstream*.com](file:///C%3A%5CUsers%5CDev%5CAppData%5CLocal%5CMicrosoft%5CWindows%5CINetCache%5CContent.Outlook%5CMHF5KCKQ%5Cwww.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 aux services* 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* approuvée par *Allstream*.

* **DÉFINITIONS.** Les définitions additionnelles suivantes s’appliquent aux *services* :
* **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* ou, si la facturation est fondée sur l’utilisation, quantité de données réellement émise par l’équipement du *client***.**
* **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 frais mensuels 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*.
* **Jours ouvrables** – désigne tous les *délais* sont exprimés en jours de travail standard. Les congés fériés sont régis par les lois de la province applicable.
* **EC** – désigne l’*équipement du client* situé dans les locaux du *client* et assurant une interface Ethernet entre le réseau local du *client* et le *réseau central* d’*Allstream*.
* **Réseau du client** - Comprend tout l’équipement de réseautage chez le *client*, qui est fourni et exploité par *Allstream*, les liaisons d’accès et tous les éléments interconnectés au *réseau central* d’*Allstream.* Le *réseau du client* exclut l’*EC* lorsque le *client* a demandé que l’équipement soit dégroupé du *service*.
* **Point de démarcation –** désigne le port Ethernet de l’*EC* fourni par *Allstream* et faisant face au *réseau du client*.
* **QoS** (qualité de service)– désigne la mesure du rendement d'un système de transmission qui reflète la qualité de sa transmission et la disponibilité du service.
* **Assemblage spécial** – désigne tout service non standard fourni par *Allstream* pour lequel la conception ou le prix doit être élaboré sur mesure.
* **RAD –** reste à déterminer.
* **7/24/365** – 7 jours sur 7, 24 heures sur 24, 365 jours par année.

* **APERÇU DU PRODUIT**
* **Services gérés Internet et de réseau étendu (RÉ) définis par logiciel** - Outre l’accès à un ensemble de professionnels du réseau, les services gérés d’*Allstream* offrent également une gamme d’outils opérationnels informatisés et de processus officiels qui apportent une réelle valeur ajoutée aux services destinés à la clientèle d’affaires. Ensemble, ces composantes assurent une stabilité et une gérabilité accrues de l’investissement du *client* dans le réseau d’*Allstream*. Impartir à *Allstream* diverses fonctions de *gestion de réseau* permet d’éviter un investissement superflu dans des outils de surveillance et du personnel spécialisé en réseautage pour atteindre le succès.
* **DESCRIPTION DU PRODUIT**
* **Gestion des incidents par le centre d’assistance**. *Allstream* assure une surveillance proactive du réseau du *client* 24 heures sur 24, 7 jours sur 7, en fonction d’incidents et de seuils prédéfinis importants. Le traitement automatique des fiches d’incident, avec notification au *client*, est inclus. Le *client* peut demander du soutien technique de réparation en appelant sans frais le centre d’assistance d’*Allstream*.
* **Soutien de l’*EC* (matériel et logiciel).** Si une défaillance matérielle est détectée, un technicien est dépêché à l’établissement applicable du *client* pour y effectuer des travaux de remplacement ou de réparation. *Allstream* conserve les fichiers de configuration pour les consulter au besoin et, s’il y a lieu, met à niveau le système d’exploitation interréseau (IOS) afin de maintenir les niveaux de service applicables.
* **Gestion des changements.** Processus officiel et structuré de gestion des changements, visant à favoriser la stabilité du réseau durant l’application de tous les changements technologiques demandés. Pour déterminer le moment le plus opportun pour mettre en œuvre une « demande de changement » (« **DC** »), les *DC* sont classées selon le risque, l’ampleur, la complexité, les ressources nécessaires et l’incidence sur la conception du réseau. Les *DC* sont soumises à *Allstream* par courriel et le suivi du traitement se fait par le biais du système de gestion des fiches d’*Allstream*.
* **Rapports sur le réseau.** Les rapports d’*Allstream* sur l’exploitation et le rendement du réseau présentent le trafic en temps réel et permettent au *client* et à l’équipe de soutien d’*Allstream* de surveiller efficacement le réseau pour résoudre les problèmes.
* **ÉQUIPEMENT ET INSTALLATION**
* **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* ou à quiconque un 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*.
* **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 l’immeuble ou accéder aux terrains pendant la *durée du service*. 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.
* **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 réseau d’*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.
* **DEMANDES DE SERVICE ET PRESTATION DES SERVICES**
* **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 relance le processus d’acceptation. Après la date de l’*avis de mise en service*, *Allstream* peut facturer le *service* au *client*, même si celui-ci n’a pas testé ou commencé à utiliser le *service* ou tarde à le faire.
* **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. À moins d’indication contraire dans une *demande de service*, les frais associés à un service livré sont conformes aux dispositions du paragraphe 1.2; 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*, et l’*utilisation en rafales* sera déterminée selon le niveau en vigueur le dernier jour de chaque mois civil.

**6.** **SERVICES 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 le *client* demande la déconnexion d’un *service* ayant exigé une lettre d’autorisation/désignation d’installations du *client*, il doit produire la confirmation de déconnexion (date d’engagement ferme ou autre document) du *tiers fournisseur*.

7. **DÉPENSES INUSITÉS**: Dans l’éventualité où *Allstream* engage, avec l’autorisation du *client*, des dépenses inusitées au cours de la prestation d’un *service,* par exemple afin d’obtenir un droit de passage ou aux fins d’une construction particulière, le *client* doit alors 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** |  | **enter cUSTOMER name here** |
|  |  |  |
| Signature : |  |  | Signature : |  |
|  |  |  |  |  |
| Nom :  |  |  | Nom :  |  |
| Fonction :  |  |  | Fonction :  |  |
|  |  |  |  |  |
| Date :  |  |  | Date :  |  |