**ANNEXE RELATIVE AUX**

**SERVICES DE RÉSEAU LOCAL/ÉTENDU GÉRÉS**

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

La présente Annexe relative aux services de réseau local/étendu gérés (« **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, 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.*

1. **DÉFINITIONS.**  Les définitions additionnelles suivantes s’appliquent aux *services*:
	1. **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*.
	2. **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*.
	3. **Utilisation en rafales** – désigne l’utilisation de la *largeur de bande*, fondée sur le calcul du 95e percentile, qui excède un *engagement relatif à la largeur de bande*. Toute utilisation excédentaire donne lieu à des *FMP* additionnels fondés sur le calcul du 95e percentile. Pour être applicable, l’*utilisation en rafales* doit être précisée dans une *demande de service*.
	4. **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.
	5. **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*.
	6. **Circuit du client** – désigne un service RPV IP standard qui consiste en une seule liaison d’accès et un seul port d'accès, un seul CVP et un seul *EC* fourni par *Allstream*.
	7. **Réseau du client** – comprend tout l'équipement de réseautage installé chez le *client* qui est fourni et exploité par *Allstream*, les liaisons d'accès et tous les éléments d’interconnexion raccordés au réseau central RPV IP d’*Allstream*. Le *réseau du client* exclut l’*EC* lorsque le *client* a demandé que l’équipement soit dégroupé du *service*.
	8. **Point de démarcation** – désigne le port Ethernet de l’*EC* fourni par *Allstream* et faisant face au *réseau du* *client*.
	9. **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*.
	10. **Assemblage spécial** – désigne tout service non standard fourni par *Allstream* pour lequel la conception ou le prix doit être élaboré sur mesure.
	11. **RAD** – reste à déterminer.
	12. **7/24/365** – 7 jours sur 7, 24 heures sur 24, 365 jours par année.

1. **APERÇU DU PRODUIT**
	1. **Réseau étendu géré** –Le service de réseau étendu géré met à la disposition des clients d’affaires un ensemble de professionnels des réseaux, d’outils opérationnels informatisés et de processus officiels qui apportent une réelle valeur. 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.
		1. **RPV IP géré :** service fondé sur la commutation multiprotocole par étiquette (MPLS), qui est évolutif tout en fournissant la *qualité de service* et en étant compatible avec plusieurs types d'accès, notamment par Ethernet, LNx et Ethernet sur fils de cuivre liés.
2. **DESCRIPTION DU PRODUIT**
	1. **Réseau étendu géré**

Les *services* de réseau étendu géré d’*Allstream* sont offerts en deux versions, gestion de base et gestion évoluée, qui procurent différents niveaux de service, de soutien à la gestion des changements et de production de rapports sur le réseau.

* + 1. **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*.
		2. **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.
		3. **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. Une *demande de changement* est envoyée par courriel à *Allstream*, qui en assure le suivi dans son système de gestion des fiches de dérangement.
		4. **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.
1. **ÉQUIPEMENT ET INSTALLATION**
	1. **Équipement de Zayo.** *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*.
	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 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.
	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 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.
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 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.
	2. **Prestation échelonnée des services.** À moins 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.
3. **SERVICES DE TIERS**
	1. 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*.
4. **DÉPENSES INHABITUELLES**
	1. 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 : |  |