**ANNEXE RELATIVE AU SERVICE**

**VPLS**

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

La présente Annexe relative au service de réseau local privé virtuel (VPLS) (« **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* *VPLS*:
	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. **Ethernet** – désigne la technologie de communication définie par la norme IEEE 802.3.
	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 VPLS* assuré par le réseau grande distance d’*Allstream* entre plusieurs zones statistiques urbaines (core-based statistical areas).
	5. **Intra-urbain** – qualifie un *service VPLS* 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. **RLV** (réseau local virtuel) – désigne la configuration réseau qui permet à un groupe d’hôtes de communiquer comme s’ils étaient reliés au même câble, peu importe leur emplacement physique configuré selon la norme IEEE 802.1Q.
	11. **Service non protégé** – désigne un *service VPLS* 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*.
	12. **Service protégé** – désigne un *service VPLS* 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.
	13. **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.
	14. **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 VPLS.** Le *service VPLS* d’*Allstream* assure une connectivité pour le transport de la voix, de données, de vidéos ou d’autres formes de trafic de communications sur un réseau *Ethernet* de couche 2 à des débits allant de 1,5 Mbit/s à 10 Gbit/s. Le *service VPLS* aboutit aux ports *NNI* ou *UNI* habituellement situés dans les installations de télécommunications communes du *client* ou au point d’interconnexion du *client*, respecte les normes Ethernet IEEE 802.3 et utilise les normes 802.1Q de balisage et d’empilement de *RLV* pour soutenir certaines configurations. En général, le *service* emploie la terminologie, les attributs et les services définis et utilisés par le MEF (Metro Ethernet Forum).
	* 1. **E-LINE**– service de ligne privée *Ethernet* (« **EPL** ») *intra-urbain* ou *interville* qui comprend une interface *UNI* à chaque emplacement du *client* relié par un circuit virtuel *Ethernet* (« **EVC** ») assurant des services de transport *Ethernet* point à point, ou encore service de ligne privée virtuelle *Ethernet* (« **EVPL** ») qui comprend une interface *UNI* ou *NNI* d’agrégation établie à un emplacement et reliant plusieurs *UNI* et servant à regrouper différents établissements du *client* à un établissement central dans une configuration point à multipoint.
		2. **E-LAN** – service *intra-urbain* ou *interville* par réseau maillé, qui comprend une interface *UNI* à chacun des emplacements du *client* assurant des services de transport *Ethernet* multipoint à multipoint entre plusieurs établissements du *client* dotés d’un *EVC* multipoint.
	1. **Options VPLS**
		1. **Classe de service** – La classe de service («**CoS**»)permet au *client* d’établir la priorité du trafic produit par des applications multiples qui sollicitent les mêmes ressources réseau au sein du *service Ethernet* assuré par le réseau d’*Allstream*. En attribuant des niveaux de priorité prédéterminés au trafic en fonction d’un modèle de qualité de service (« **QoS** »), le *client* peut créer un flux de trafic plus prévisible dans le réseau d’*Allstream*. Une option de *classe de service* est proposée avec le *service Ethernet* *intra-urbain* ou *interville*.

Modèles de *QoS*

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Modèle** | **File 1 (EF/CoS 5)** | **File 1 (CS1/CoS 4)** | **File 3 (CS2/CoS 1)** | **File 1 (BE/CoS 0)** |
| 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. **Notification proactive :** À titre de service facultatif, *Allstream* peut surveiller le service Internet 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. **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 VPLS.
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 et câblage intérieur du client.** Les services sont fournis à un point de démarcation (le « **point de démarcation** ») ou au point d’entrée minimum (le « point d’entrée minimum ») chez le client. Le client est responsable du raccordement entre ses locaux et le point de démarcation ou le point d’entrée minimum, comme prévu 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 point de démarcation relèvent de la responsabilité du client (l’« **équipement du client** »). Le client doit se procurer et entretenir 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. 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 d’Allstream, le client doit dédommager Allstream pour la main-d’œuvre et les pièces consacrées à l’appel de service. Le câblage situé du côté client du point de démarcation ou du point d’entrée minimum, ou autrement à l’intérieur du bâtiment ou des locaux du client, est considéré comme du câblage intérieur (le « **câblage intérieur**»), dont le client est responsable. Il se peut que le client doive installer, entretenir et réparer le câblage intérieur pour être en mesure d’utiliser les services, et c’est lui qui est responsable de se procurer un câblage intérieur compatible avec le service. Des frais associés à l’équipement du client et au câblage intérieur peuvent s’appliquer, et ne sont pas inclus dans le devis.
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 : |  |