**ANNEXE RELATIVE AUX**

**SERVICES IT CLOUDVIEW**

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

La présente *Annexe relative aux services IT CloudView* (« **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 et sociétés affiliées (« **Allstream** »). Si le *client* n’a pas signé un *CFP*, la présente *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 informatiques et de communications (« **services** ») achetés par le *client* de temps à autre au moyen d’une *demande de service* approuvée par *Allstream.*

1. **DESCRIPTION DES SERVICES**
	1. **Description générale**

La gamme de services *IT CloudView* d’*Allstream* offre aux clients un moyen unique de gérer de manière centralisée leur infrastructure informatique par la location ou l’achat d’appareils de matériel (« **appareil** ») et par l’abonnement à des services logiciels (appelés « **module** ») d’*IT CloudView*. Il y a cinq (5) *modules* qui composent l’offre. Grâce à cet écran unique accessible par l’entremise d’un tableau de bord visuel (« **tableau de bord** »), les *clients* peuvent surveiller ou modifier les fonctionnalités des *modules* et *appareils* achetés, tels que les *points d’accès Wi-Fi* («**module Wi-Fi**»), les *commutateurs RL* (« **module de commutation** »), les *dispositifs de sécurité* (« **module de dispositif de sécurité** »), les *caméras de surveillance vidéo* («**module de surveillance**») ainsi que leurs appareils iOS, Android et Windows (« **module de gestion des appareils** »). Le *service* peut être jumelé et fourni avec d’autres produits d’*Allstream*.

* 1. **Forfaits IT CloudView d’Allstream**

*Allstream* offre trois (3) ensembles de service, notamment :

– Ensemble logiciel premium IT CloudView HQ petit d’*Allstream* (« **Ens. logiciel prem. ITCV HQ P** ») pour un maximum de quatre (4) emplacements et de dix-neuf (19) appareils

– Ensemble logiciel premium IT CloudView HQ moyen d’*Allstream* (« **Ens. logiciel prem. ITCV HQ M** ») pour un maximum de neuf (9) emplacements et de quarante-neuf (49) appareils

– Ensemble logiciel premium IT CloudView HQ grand d’*Allstream* (« **Ens. logiciel prem. ITCV HQ G** ») pour un maximum de dix-neuf (19) emplacements et de quatre-vingt-dix-neuf (99) appareils

Avec l’ensemble, un *client* peut s’abonner à l’un des trois (3) niveaux d’accès au tableau de bord disponibles : *aucun accès au tableau de bord, accès superviseur de base* et *accès superviseur complet.* Le *client* a la possibilité d’ajouter des fonctionnalités à un ensemble de *services* en ajoutant des éléments de service appartenant à l’un des *modules*. Pour tous les *modules*, à l’exception de la *gestion des appareils*, le *client* a besoin d’un ou de plusieurs *appareils* pour fournir le *service* du *module* associé, tel qu’un *point d’accès*, une *caméra*, un *dispositif de sécurité* ou un *commutateur*. De plus, chaque *appareil* peut être complété par des accessoires optionnels (« **accessoires** »).

* 1. **Fonctionnalités des modules**

Il y a cinq (5) *modules* avec les *appareils* et les options associés, comme indiqué ci-dessous. Chaque *module*, l’*appareil* associé, le cas échéant, et les *options avancées* incluent certaines fonctionnalités attribuées à chaque *appareil* ou *module*.

1. **Wi-Fi**

Les *points d’accès RL* sans fil (Wi-Fi), offerts en version intérieure ou extérieure, fournissent un accès au *RL* sans fil pour les appareils mobiles tels que les ordinateurs portables, les tablettes, les téléphones mobiles et d’autres appareils du client.

1. **Surveillance**

Les *caméras de surveillance*, offertes en version intérieure ou extérieure, permettent d’enregistrer des vidéos de certaines zones intérieures ou extérieures des installations du *client*. Les enregistrements sont stockés sur la *caméra* et disponibles pendant plusieurs jours en fonction des paramètres choisis ainsi que des conditions locales. Ils sont accessibles depuis n’importe où à l’aide du *tableau de bord* avec une fonction de recherche avancée. Les enregistrements qui expirent ne sont plus accessibles.

1. **Commutateur**

Les *commutateurs* offrent la possibilité de connecter des appareils fournis par le *client*, tels que des serveurs, des imprimantes, des ordinateurs portables et des téléphones au moyen du protocole Ethernet. En outre, ils peuvent fournir de l’électricité (alimentation électrique par Ethernet, « **PoE** ») à des appareils du *client* ou d’*Allstream* tels que des téléphones, des caméras, des points d’accès Wi-Fi ou d’autres appareils.

1. **Dispositif de sécurité**

Le *dispositif de sécurité* assure la sécurité d’un emplacement en servant d’interface entre la connectivité de *réseau étendu* (RÉ), telle que la commutation multiprotocole par étiquette (MPLS) ou l’Internet, et le *réseau local* (RL) interne. Il fournit les fonctions de pare-feu de nouvelle génération, le réseau privé virtuel (RPV) client et, selon l’option choisie, le filtrage avancé, la détection et la prévention des intrusions (IPS), la protection avancée contre les logiciels malveillants, le cryptage de site à site et la gestion de plusieurs connexions de réseau étendu défini par logiciel (SD‑WAN).

1. **Gestion des appareils**

La *gestion des appareils* offre la possibilité, après l’inscription des appareils mobiles du *client* (tels que les ordinateurs portables, les téléphones portables et les tablettes), de surveiller et de gérer à distance ces appareils à partir du *tableau de bord*. La *gestion des appareils* ne vient pas avec un *appareil*, mais gère plutôt les *appareils* fournis par le client et, en tant que telle, est une fonctionnalité de *tableau de bord* uniquement. Les fonctionnalités varient en fonction des capacités des appareils fournis par le *client*.

* 1. **Solutions d’application avancées**

 Les fonctionnalités suivantes peuvent venir compléter le service :

1. **Sécurité avancée**

La *sécurité avancée* est une option ajoutée à un ou plusieurs *dispositifs de sécurité* qui ajoute la possibilité de filtrer le contenu, de détecter et de prévenir les intrusions et d’offrir une protection contre les logiciels malveillants. Chaque *dispositif de sécurité* nécessite une option de *sécurité avancée* distincte pour activer ces fonctionnalités.

1. **Réseau étendu défini par logiciel (SD-WAN)**

SD-WAN est une option ajoutée à un ou plusieurs *dispositifs de sécurité* qui permet de gérer plusieurs liaisons montantes de *réseau étendu* (par exemple, MPLS, Internet, LTE cellulaire) et de fournir un cryptage de site à site entre deux ou plusieurs *dispositifs de sécurité* dont l’option SD-WAN est activée. Chaque *dispositif de sécurité* nécessitant un cryptage de site à site ou plusieurs interfaces de *réseau étendu* requiert l’option SD-WAN pour activer ces fonctionnalités.

1. **Archivage vidéo amélioré**

L’*archivage vidéo amélioré* est une option ajoutée à une ou plusieurs *caméras* qui permet de stocker à distance sur le *nuage* un enregistrement vidéo continu complet de quatre-vingt-dix (90) ou cent quatre-vingts (180) jours à des fins de conformité. L’*archivage en nuage* nécessite une connexion Internet avec un minimum de 3 Mbit/s pour permettre le stockage complet de l’enregistrement. Chaque *caméra* nécessitant un *archivage vidéo amélioré* requiert sa propre option d’*archivage vidéo amélioré*.

* 1. **Accès au tableau de bord**

 Le *client* a la possibilité de choisir entre trois (3) niveaux d’accès au *tableau de bord* :

1. *Aucun accès*, auquel cas tous les changements doivent être demandés à *Allstream* moyennant des frais.
2. Un *accès superviseur de base*, grâce auquel le *client* peut uniquement gérer les clients *RPV* et les utilisateurs Wi‑Fi, le cas échéant, gérer les *appareils* du *client* (*gestion des appareils*), surveiller le réseau ou accéder à l’enregistrement de la *caméra* par l’entremise du *tableau de bord*, le cas échéant, sans pouvoir apporter d’autres modifications. La possibilité d’enregistrer les modifications dans le *tableau de bord* est désactivée pour le *superviseur de base*. Jusqu’à dix (10) utilisateurs différents de type *superviseur de base* peuvent être configurés par l’entremise d’*Allstream*.
3. Un *accès superviseur complet*, grâce auquel le *client* dispose d’un accès permettant d’apporter des modifications au *tableau de bord*. Le *client* qui achète un *accès superviseur complet* doit signer l’addenda supplémentaire d’*accès superviseur complet*.

Le *client* ayant l’*accès superviseur de base* peut avoir jusqu’à dix (10) *superviseurs de base* sur le *tableau de bord*. Le *client* ayant l’*accès superviseur complet* peut avoir jusqu’à trente (30) *superviseurs* sur le *tableau de bord*. Le *client* qui achète un *accès superviseur complet* peut faire en sorte que certains de ses *superviseurs* disposent uniquement d’un *accès superviseur de base.* En outre, les *clients* ayant l’*accès superviseur complet* peuvent définir le niveau d’accès par emplacement dans le *tableau de bord*.

1. **APPAREIL DU CLIENT SUR PLACE**
	1. **Définition**

Les *appareils du client sur place* (« **ACSP** ») désignent tout équipement fourni par *Allstream* dans le cadre des *services*. Les *ACSP* incluent les *appareils* *IT CloudView* d’*Allstream*, tels que les *points d’accès*, les *commutateurs*, les *caméras* et les *dispositifs de sécurité*, ainsi que les *accessoires* associés situés chez le *client*. Les *ACSP* n’incluent pas les fils, le câblage et les prises. Les *ACSP* peuvent être fournis par le *client* comme suit :

1. **Loué**

Le *client* peut louer un *ACSP* moyennant des *FMP* dans le cadre du *service*.

1. **Acheté**

Le *client* peut acheter certains *ACSP* au prix courant pour un cas particulier. L’*ACSP* nécessitera des *FMP* uniquement pour un logiciel associé afin de se connecter au *tableau de bord*.

* 1. **Modalités relatives aux ACSP**

Si le *client* choisit de recevoir un *ACSP* :

1. **Défauts**

Le *client* doit aviser *Allstream* par écrit rapidement de tout défaut identifié dans l’*ACSP*.

1. **Exigences**

Le *client* doit :

* s’assurer que l’*ACSP* est situé et utilisé dans une zone de travail sécuritaire et conforme à toutes les *lois applicables*;
* obtenir et conserver tous les permis nécessaires et applicables qui sont requis pour utiliser l’*ACSP* dans l’espace prévu pendant la *durée du service*, y compris tout consentement exigé par l’utilisateur final et conformément à toutes les lois applicables;
* maintenir une quantité suffisante d’électricité, un chauffage, une ventilation et une climatisation acceptables, ainsi que des conditions de circulation d’air adéquates jugées souhaitables par les spécifications du fabricant de l’*ACSP* ou *Allstream*.
1. **Accès**

Le *client* doit s’assurer que toutes les approbations de sécurité nécessaires requises par *Allstream* ou les sous-traitants et les agents d’*Allstream* sont mises à disposition pour un accès, une utilisation et un entretien adéquats de l’*ACSP*. Le *client* doit s’assurer que tous les *ACSP* sont capables de se connecter au *tableau de bord* en tout temps en fournissant une connexion Internet stable avec une bande passante suffisante (minimum 50 kbit/s par *appareil*) pour permettre le contrôle de l’*ACSP*.

1. **Relocalisation**

Le *client* doit aviser *Allstream* par écrit trente (30) jours avant de relocaliser tout *ACSP*.

1. **Cessation du service**

À l’expiration ou à la résiliation du *service*, le *client* est responsable du retour de tous les *ACSP loués* à *Allstream* dans les trente (30) jours suivant la date de prise d’effet de l’expiration ou de la résiliation. Si le *client* manque à son obligation de maintenir l’équipement en bon état ou s’il ne retourne pas l’*ACSP loué* dans les délais, il sera responsable de tous les coûts associés à l’*ACSP loué*, y compris le coût de remplacement de l’*ACSP*.

1. **RENONCIATION/LIMITATION DE RESPONSABILITÉ**

À L’EXCEPTION DE CE QUI EST EXPRESSÉMENT INDIQUÉ DANS LA PRÉSENTE ANNEXE, *ALLSTREAM* NE DONNE AUCUNE GARANTIE, EXPLICITE OU IMPLICITE. *ALLSTREAM* DÉCLINE EXPRESSÉMENT TOUTE GARANTIE DE QUALITÉ MARCHANDE OU D’ADAPTATION DE L’*ACSP* À UNE FIN PARTICULIÈRE. *ALLSTREAM* N’EST EN AUCUN CAS RESPONSABLE ENVERS LE *CLIENT* EN CAS DE PERTE DE JOUISSANCE, DE REVENU, DE PROFITS OU D’ÉCONOMIES, DE PRÉJUDICE CAUSÉ À L’ENTREPRISE, DE TOUS AUTRES PERTES OU DOMMAGES PARTICULIERS, ACCIDENTELS, INDIRECTS OU IMMATÉRIELS, OU DES DOMMAGES-INTÉRÊTS PUNITIFS, QUELLE QUE PUISSE ÊTRE LEUR PRÉVISIBILITÉ.

1. **ENTRETIEN ET SOUTIEN**
	1. **Entretien**

*Allstream* fournira les services de réparation et de main-d’œuvre, ainsi que les pièces de rechange nécessaires pour que l’*ACSP* fonctionne conformément aux spécifications du fabricant (« **entretien** »). Les pièces peuvent être neuves ou d’occasion et fonctionneront de manière égale ou supérieure aux pièces remplacées. *Allstream* fournira les outils et le matériel nécessaires pour effectuer l’*entretien*. Le travail d’*entretien* doit être effectué uniquement aux emplacements de *service* du *client* indiqués dans la *demande de service* applicable. Une pièce de remplacement peut être envoyée sur place pour que le *client* la connecte.

* 1. **Demande d’entretien en situation d’urgence**

Dans le cas d’un ou de plusieurs des problèmes suivants : a) la défaillance totale du système, y compris, le cas échéant, l’impossibilité d’accéder au *tableau de bord* à partir de tout appareil de connexion Internet en état de fonctionnement, l’impossibilité de se connecter à tout *appareil* de *point d’accès Wi-Fi* qui n’est pas attribuable à une défaillance de connectivité locale, l’impossibilité de faire basculer le trafic Ethernet sur tout *appareil*, la perte de connectivité d’un site entre le *réseau local* et le *réseau étendu* en raison d’une défaillance d’un *appareil*; b) la défaillance d’un composant critique touchant cinquante pour cent (50 %) ou plus des utilisateurs; ou c) la défaillance d’un composant entraînant une situation d’urgence ou une situation critique convenue par les *parties* (chacune étant mentionnée ci-dessus comme une « **situation d’urgence** »), le *client* doit contacter *Allstream* rapidement et ouvrir un billet d’incident afin de signaler la *situation d’urgence* et demander un *entretien en situation d’urgence*. Lorsqu’une demanded’*entretien en situation d’urgence* est reçue, le délai d’intervention d’*Allstream* (défini ci-après) sera de deux (2) heures à compter du moment où la demanded’*entretien en situation d’urgence* a été faite entre 8 h et 17 h (heure locale), du lundi au vendredi (« **heures normales d’ouverture** ») et de quatre (4) heures pour les demandes d’*entretien en situation d’urgence* faites en dehors des *heures normales d’ouverture*, y compris les jours fériés aux États-Unis. Aux fins des présentes *modalités*, le terme « **intervention** » désigne et comprend ce qui suit : x) une communication verbale entre le *client* et un représentant d’*Allstream* consistant à discuter, à analyser ou à fournir des solutions temporaires; y) l’accès à distance par *Allstream* aux systèmes du *client*; ou z) l’envoi d’un technicien d’assistance sur le terrain d’*Allstream*. Dans l’éventualité d’une *intervention* d’*entretien en situation d’urgence*, le *client* convient de fournir un accès complet à ses installations et à ses systèmes, dans la mesure raisonnablement nécessaire pour qu’*Allstream* puisse effectuer l’entretien. Le *client* reconnaît et accepte qu’une défaillance de connectivité empêchant l’accès aux *modules* et aux *appareils* à partir du *tableau de bord* ne constitue pas une défaillance complète du système qui continuera à fonctionner conformément à sa dernière configuration connue jusqu’à ce que la connectivité soit restaurée.

* 1. **Demande d’entretien en situation non urgente**

Une demande d’*entretien en situation non urgente* constitue toute demande d’*entretien* du *client* qui ne représente pas une *situation d’urgence*. Dès réception d’une demande d’*entretien en situation non urgente* pendant les *heures normales d’ouverture*, le délai d’*intervention* d’*Allstream* sera dans les vingt-quatre (24) heures suivant la création du billet d’incident.

* 1. **Exclusions**

Nonobstant toute stipulation contraire dans les présentes, l’*entretien* n’inclut pas ce qui suit : a) le travail sur de l’équipement situé à un emplacement ne figurant pas dans la *demande de service*; b) les modifications, ajouts ou suppressions d’éléments, de fonctions ou d’accessoires nécessitant l’intervention d’un représentant d’*Allstream* sur place; c) la réparation ou le remplacement de pièces ou de matériel perdus ou volés; d) la réparation ou le remplacement d’éléments endommagés par un accident, une négligence, un acte de vandalisme, un abus, une mauvaise utilisation, une déconnexion ou une connexion à de l’équipement incompatible; e) le dysfonctionnement de l’équipement causé par une panne d’alimentation électrique ou de climatisation; f) l’impossibilité de surveiller ou de gérer les *appareils*, les fonctions désactivées ou la dégradation de la performance du *service* en raison d’un problème de connectivité Internet ou au *réseau étendu*; g) le dysfonctionnement de l’équipement résultant d’un cas de *force majeure*; h) le dépannage ou la résolution de problèmes impliquant l’utilisation de l’application par le *client* sur l’Internet public; i) le dépannage ou la résolution de problèmes identifiés comme étant bêta ou non essentiels au *service*; j) le dépannage ou la résolution de problèmes liés aux conditions ou aux interférences sans fil locales; k) le trafic, les attaques ou les logiciels malveillants non filtrés par un *appareil*; l) les réparations nécessaires en raison d’erreurs de programmation, de système ou d’application du *client* ou de l’équipement ou des installations fournis par le *client*.

* 1. **Ajouts, déplacements, modifications**

Tous les ajouts et suppressions d’*appareils*, de *modules* ou de fonctionnalités payantes nécessiteront une demande de service à *Allstream*.

Pour l’*accès superviseur complet*, l’offre est une solution de libre-service dans le cadre de laquelle le *client* peut effectuer des déplacements et des modifications sans l’aide d’*Allstream*. *Allstream* facturera au *client* les fonctionnalités payantes que le *client* a peut-être activées dans le *tableau de bord*. Si le *client* souhaite qu’*Allstream* exécute le déplacement ou la modification, le *client* peut ouvrir une demande de service payant auprès d’*Allstream* pour la modification. Le dépannage de l’équipement, de l’équipement hors service, des logiciels ou des services tiers du *client*, comme la résolution des problèmes de réseau local (RL), d’appareils mobiles ou d’ordinateurs personnels (PC) non inclus dans la *demande de service*, sera facturé.

* 1. **Conditions changeantes – mise à niveau**

*Allstream* informera le *client* si elle détecte des conditions changeantes dans l’environnement du *client*, y compris, mais sans s’y limiter, une augmentation de l’utilisation locale par le biais d’appareils connectés supplémentaires, des interférences, des conditions environnementales, un écart par rapport aux suppositions ou aux informations fournies par le *client*, une augmentation de l’utilisation de la bande passante, etc. Le *client* pourrait nécessiter un *ACSP* supplémentaire ou un changement d’*ACSP* pour un modèle supérieur afin de fournir un niveau de service adéquat. Le *client* reconnaît que l’ajout d’un *ACSP* ou la mise à niveau du modèle d’un *ACSP* entraînera des frais supplémentaires et que le non-respect des recommandations d’*Allstream* peut entraîner une dégradation de la performance et d’autres problèmes dont *Allstream* ne sera pas responsable. Un *ACSP* mis à niveau ou supplémentaire peut être envoyé à l’emplacement pour que le *client* puisse le brancher ou l’échanger.

**4. RESPONSABILITÉS DU CLIENT ET SUPPOSITIONS RELATIVES AUX SERVICES**

4.1 Puisqu’*Allstream* réutilisera l’infrastructure de câblage et de fils existante, le *client* doit s’assurer que tous les câbles sont correctement étiquetés aux deux extrémités. Tout câblage qui ne convient pas à la transmission doit être remplacé aux frais du *client* avant l’installation des services. Dans le cas où le *client* choisit de demander à *Allstream* de fournir des services de câblage et de montage pour les *points d’accès* et les *caméras*, il doit s’assurer que toutes les conditions sont réunies pour permettre à *Allstream* de procéder au câblage et au montage, y compris en vérifiant le caractère approprié de la surface sur laquelle l’*ACSP* doit être monté, les distances de commutation, les obstacles, l’approvisionnement en électricité, etc. *Allstream* n’offre aucune garantie quant aux services de câblage plus de trente (30) jours après l’installation. Des frais supplémentaires s’appliqueront aux zones situées en dehors de la *zone de desserte d’Allstream* (ZDA) principale ou de notre *point de présence* (PDP). Le *client* fournira des *plans d’étage* pour chaque emplacement.

4.2 Le *client* est responsable de fournir un accès *Internet public* pour tous les *appareils* avec une bande passante suffisante pour la surveillance et la gestion à distance (50 kbit/s par *appareil*, 3 Mbit/s par *caméra* diffusant en continu) en tout temps. Dans le cas où *Allstream* ne fournit pas la connectivité au *réseau étendu*, le *client* est tenu de fournir tous les accès au *réseau étendu*, y compris, mais sans s’y limiter, Internet, MPLS ou LTE cellulaire, selon le cas, pour soutenir les utilisateurs finals et leur application, notamment leurs ordinateurs de bureau, ordinateurs portables et appareils mobiles. *Allstream* peut recommander des modifications de la connectivité ou du réseau, une mise à niveau de la bande passante ou d’autres mesures visant à fournir un bon niveau de service à l’utilisateur final, et le *client* est responsable de l’application de ces recommandations. Le *client* reconnaît que l’ajoutou la mise à niveau de la bande passante entraînera des frais supplémentaires et que le non-respect des recommandations d’*Allstream* peut entraîner une dégradation de la performance et d’autres problèmes dont *Allstream* ne sera pas responsable. Le *client* reconnaît en outre que le trafic des utilisateurs finals ne passe PAS par *IT CloudView* d’*Allstream* (seul le trafic de gestion retourne vers *IT CloudView* d’*Allstream*), mais est envoyé à la liaison de *réseau étendu* locale conformément à sa configuration locale.

* 1. Le *client* est responsable de la conception et de la gestion de son réseau, y compris, mais sans s’y limiter, du système d’adressage IP, de la gestion de l’accès au *réseau étendu*, du câblage, des fils et du montage et du routage IP. Le *client* peut acheter des services professionnels d’*Allstream* (« **service de consultation d’Allstream** ») afin d’obtenir de l’aide pour la conception, la planification, la mise à niveau, les modifications et le déploiement de tout élément lié au *service* dépassant le cadre de l’énoncé des travaux (« **énoncé des travaux** ») standard fourni.
	2. Le *client* reconnaît que, sans accès au *tableau de bord* ni d’*accès superviseur de base*, aucune modification ne peut être enregistrée dans le *tableau de bord*. Toutes les modifications doivent être demandées à *Allstream* au moyen de l’ouverture d’un billet et sont payantes. L’*accès superviseur de base* offre la possibilité de gérer, s’il y a lieu, l’accès utilisateur *RPV*, l’accès Wi-Fi invité et l’accès à la *gestion des appareils*. Une formation pouvant durer jusqu’à trente (30) minutes est offerte à l’*administrateur informatique* du *client* (*aucun accès* au *tableau de bord*) ou jusqu’à trois (3) heures en fonction du *module* acheté (*accès superviseur de base*) par le biais d’une formation Web à distance respectivement (des enregistrements seront disponibles). De la formation superviseur additionnelle peut être achetée moyennant des frais supplémentaires. Le *client* ayant l’*accès superviseur de base* bénéficiera également de deux heures et demie (2,5 heures), respectivement cinq (5) heures, de formation complémentaire par an pour le *service*, en fonction du nombre de *modules* achetés.
	3. L’*accès superviseur complet* offre la possibilité d’apporter des modifications sur le *tableau de bord*. Les *clients* se procurant l’option d’*accès superviseur complet* doivent signer l’addenda supplémentaire d’*accès superviseur complet IT CLoudView* d’*Allstream*. *Allstream* offrira une formation à l’*administrateur informatique* désigné du *client* ayant l’*accès superviseur complet* pouvant durer jusqu’à six (6) heures, en fonction du *module* acheté, par le biais d’une formation Web à distance respectivement (des enregistrements seront disponibles). Les *clients* ayant l’*accès superviseur complet* recevront un soutien technique gratuit par un technicien certifié (rappel fondé sur la disponibilité). Des cours Web gratuits et ouverts (« **cours Web**») sont également proposés en permanence à tous les *administrateurs informatiques* des *clients*. Le *client* ayant l’*accès superviseur complet* bénéficiera également de deux heures et demie (2,5 heures), respectivement cinq (5) heures, de formation complémentaire par an pour le *service*, en fonction du nombre de *modules* achetés. De la formation privée supplémentaire aux services professionnels (« **formation privée aux services professionnels** ») peut être achetée séparément.
	4. L’*administrateur informatique* du *client* est responsable de la formation des utilisateurs finals à l’utilisation du *service*, notamment en ce qui concerne la connexion au *RPV* (selon le cas), le Wi-Fi, le *commutateur* Ethernet, la configuration d’un nouvel appareil et l’accès aux services de réseau. Les services professionnels optionnels (« **services professionnels optionnels** ») pour la configuration *RPV* du *client* peuvent être ajoutés au moment du contrat ou achetés séparément.

* 1. *Allstream* ne donne aucune garantie quant à la qualité ou à la fiabilité du *service* sur l’Internet public. Le *client* comprend que *IT CloudView* est déployé sur un réseau non géré. Pour le trafic de gestion, une vitesse d’envoi minimale de 50 kbit/s par *appareil* est requise (3 Mbit/s pour une *caméra* utilisant l’*archivage vidéo en nuage amélioré*).
	2. *Allstream* n’est pas responsable de la défaillance ou de l’inexécution du *service* causée par des interconnexions vers des réseaux Internet publics, à partir de ceux-ci ou à l’intérieur de ceux-ci (provenant d’*Allstream* ou de fournisseurs tiers). Plus précisément, le *client* ne saurait tenir *Allstream* responsable de la qualité du *service* aux emplacements du *client* utilisant l’Internet public pour le transport.
	3. Il incombe au *client* d’obtenir l’autorisation ou le consentement de l’utilisateur, comme la loi le permet ou l’exige, pour les actions suivantes :
		1. L’enregistrement vidéo et audio, selon le cas, à partir de la *caméra*
		2. La fonction de capture d’écran à distance pour les appareils mobiles ou les ordinateurs portables
		3. La fonction de bureau à distance
		4. Le suivi de l’historique de navigation
		5. D’autres fonctionnalités disponibles de temps à autre

Il incombe au *client* d’informer tous les utilisateurs finals des capacités du *service* et de la collecte ou de l’utilisation de tous renseignements personnels.

* 1. Le *client* est responsable de toute résolution de problème nécessitant un soutien sur place impliquant des réparations de l’équipement du *client* connecté au *service*, mais non fourni par *Allstream*. Si le soutien sur place est assuré ou facilité par *Allstream*, *Allstream* fournira ou facilitera un tel soutien aux taux de main-d’œuvre de soutien technique en vigueur. Le *client* comprend que la *demande de service* d’*Allstream* signée pour tout l’équipement et tous les services restera contraignante, que le *service* soit défaillant ou non exécuté en raison d’interconnexions vers, depuis ou au sein de réseaux Internet publics.
	2. Le *client* est responsable de l’installation et de la vérification de la compatibilité des *appareils* fournis par le *client* (imprimantes, ordinateurs, appareils mobiles, tablettes, ordinateurs portables, téléphones, etc.) ou des autres *appareils* pouvant être utilisés avec le *service*. Le *client* reconnaît et accepte qu’*Allstream* n’est pas responsable de la défaillance ou de l’inexécution de tout équipement ou logiciel fourni par le *client*.
	3. Pour les applications nécessitant l’installation de logiciels de clients ou des paramètres sur des ordinateurs ou des *appareils* fournis par le *client*, le *client* est responsable de l’installation des profils des clients (RPV et Wi-Fi) et du certificat, le cas échéant. Le *client* est également responsable de l’obtention, du maintien et de la mise à niveau de tout certificat de sécurité (notamment le certificat Apple MDM Push pour la *gestion des appareils* sur iOS), d’un compte administrateur (notamment Apple ID ou Android Enterprise, Google Admin ou un compte d’administrateur G Suite pour la *gestion des appareils* sur iOS ou Android) afin d’activer le *service*.
	4. Dans la mesure où le *client* utilise des *appareils* Wi-Fi, *Allstream* ne donne aucune garantie quant à la qualité ou à la fiabilité de la connectivité sans fil. Toute installation ou main-d’œuvre nécessaire en raison de problèmes de connectivité sans fil sera facturée en plus en fonction du temps et du matériel au tarif horaire en vigueur.
	5. Pour les applications utilisant Active Directory (AD) ou le protocole LDAP fourni par le *client* pour l’authentification et l’autorisation, il incombe au *client* de gérer ses utilisateurs sur cette plateforme et de maintenir la connectivité AD ou LDAP au *service*. Le *client* reconnaît et comprend que, dans l’éventualité d’une connectivité vers ou depuis son AD ou protocole LDAP ou d’un problème avec son AD ou protocole LDAP, certaines fonctionnalités du *service* (telles que l’authentification et l’autorisation des utilisateurs à se connecter au RPV ou au Wi-Fi) ne seront pas disponibles.
	6. Dans la mesure où le *client* utilise l’application de *gestion des appareils mobiles* ou l’application d’administration téléchargée depuis une boutique en ligne pour une utilisation avec son appareil intelligent disponible avec les fonctionnalités de *gestion des appareils* et d’*accès superviseur de base* ou *d’accès superviseur complet*, *Allstream* ne donne aucune garantie quant à la compatibilité, la disponibilité ou la qualité des logiciels avec des fournisseurs tiers. Toute installation ou main-d’œuvre nécessaire pour ces applications mobiles sera facturée en fonction du temps et du matériel au tarif horaire en vigueur.
	7. Le *client* doit fournir un *point de contact unique* (« **PCU** ») pour assurer la liaison principale avec *Allstream*. Le *PCU* doit avoir le pouvoir de résoudre les problèmes et de fournir des décisions et des directives opportunes à *Allstream* en ce qui concerne les *services*. Le *client* reconnaît qu’*Allstream* se fie aux informations fournies par le *client* pour concevoir la solution. Le *client* est responsable de tout ajustement éventuellement nécessaire à la suite des informations obtenues lors de l’évaluation de l’emplacement préalable au déploiement.
	8. Le *client* reconnaît que les fonctionnalités fournies n’offrent pas une sécurité ni une précision de filtrage à cent pour cent (100 %) et qu’il est de sa responsabilité de fournir d’autres mécanismes de protection ou de résolution en ce qui concerne les violations ou l’inexactitude. Ces fonctionnalités incluent, entre autres, la *protection avancée contre les logiciels malveillants*, le filtrage du contenu, le pare-feu de nouvelle génération, le cryptage de réseau étendu défini par logiciel (SD-WAN) et la *prévention des intrusions*. *Allstream* ne sera pas responsable en cas d’atteinte à la sécurité ou d’attaque de virus violant la solution *IT CloudView*. Le *client* reconnaît également que si le *service* fonctionne en mode dégradé en raison de problèmes de connectivité Internet, certaines fonctionnalités telles que la *protection avancée contre les programmes malveillants* ou le filtrage du contenu peuvent être complètement désactivées (basculement) ou limitées aux dernières données connues de la liste de catégories de sites ou de signatures de logiciels malveillants et peuvent donc être moins efficaces contre une menace.
1. **PRODUITS COMPLÉMENTAIRES.** Dans la mesure où d’autres produits d’*Allstream* sont utilisés conjointement à la prestation du *service* (« **produits complémentaires** »), ces *produits complémentaires* sont assujettis aux annexes, aux addendas ou à toute autre documentation d’*Allstream* applicables, y compris à tout accord sur le niveau de service.
	1. SERVICES DE RELÈVE SANS FIL. Le *client* comprend et accepte qu’il n’a aucune relation contractuelle avec le fournisseur de services sans fil sous-jacent, ni avec ses filiales, ni avec les sous-traitants des services fournis par *Allstream*, et qu’il n’est pas le tiers bénéficiaire de quelque entente que ce soit entre lui-même et le télécommunicateur sous-jacent. Par la présente, le *client* renonce à toute réclamation ou demande à cet effet.
	2. REVENTE DE SERVICES DE RELÈVE SANS FIL. Le *client* reconnaît que tout service de relève sans fil acheté d’*Allstream* est obtenu pour l’usage exclusif du *client*, et non à des fins de revente.
	3. SURVEILLANCE DES DONNÉES DE RELÈVE SANS FIL. Le *client* reconnaît être conscient de la possibilité que certains tiers puissent obtenir un accès pour surveiller son trafic de données par tout service de relève sans fil acheté d’*Allstream*.
	4. En cas de contradiction entre la présente *annexe relative aux services* et la documentation du *produit complémentaire*, la documentation du *produit complémentaire* contrôlera les *produits complémentaires*.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Allstream** |  | **entRER LE NOM DU CLIENT ICI** |
|  |  |  |
| Signature : |  |  | Signature : |  |
| Nom :  |  |  | Nom :  |  |
| Fonction :  |  |  | Fonction :  |  |
| Date :  |  |  | Date :  |  |