**ANNEXE RELATIVE AUX**

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

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

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](http://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* approuvée par *Allstream*.

*Allstream* attribue l’espace IP que ses clients peuvent utiliser conformément à sa politique d’attribution d’adresses IP et d’utilisation (*IP Allocation and Usage Policy*) qui est publiée sur le site allstream.com.

En utilisant les *services* de RÉ définis par logiciel, le *client* reconnaît que lui et ses *utilisateurs finals* sont tenus de respecter la politique d’attribution d’adresses IP et d’utilisation (*IP Allocation and Usage Policy*) qui est publiée sur le site allstream.com.

1. **DÉFINITIONS.** Les définitions additionnelles suivantes s’appliquent aux *services* :

**7/24/365** – 7 jours sur 7, 24 heures sur 24, 365 jours par année.

**Assemblage spécial** – désigne tout service non standard fourni par *Allstream* pour lequel la conception ou le prix doit être élaboré sur mesure.

**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*.

**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** – tous les *délais* sont exprimés en jours de travail standard. Les jours fériés sont régis par les lois de la province applicable.

**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, la quantité de données réellement émise par l’équipement du *client***.**

**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.

**RAD** – reste à déterminer.

**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*.

1. **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.

1. **DESCRIPTION DU PRODUIT**
	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. Afin de 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*.
	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.
2. **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* 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 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 qui n’est pas l’*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.
	4. **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.
	5. **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.
	6. **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*.

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