

# ACCORD SUR LE NIVEAU DE SERVICE RELATIF AUX SERVICES SD-WAN ET INTERNET DÉFINI PAR LOGICIEL

Le présent Accord sur le niveau de service (« ANS ») est régi par le Contrat de fourniture principal (« CFP ») d'Allstream et l'annexe relative aux services applicable, publiés sur [www.allstream.com](http://www.allstream.com), ainsi que par la demande de service applicable, intervenus entre le client et Allstream Business Inc. et/ou Allstream Business US, LLC (« Allstream »). Le sens des termes non définis dans le présent ANS et qui figurent en italique est celui qui leur est attribué dans le CFP, l'annexe relative aux services ou la demande de service applicable. Allstream et le client peuvent être désignés individuellement par le terme « partie » et collectivement par le terme « parties ».

Le présent ANS contient des renseignements 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.

## 1.0 DISPONIBILITÉ DU SERVICE

1.1 L'instance du Service sera disponible selon les dispositions ci-après chaque mois civil.

Types de technologie d'accès	Filaire + sans fil	Garantie de disponibilité
Accès à Internet fourni par le client	0 + 0	Non offert
Une (1) liaison Internet filaire fournie par Allstream	1 + 0	99,9 %
Au minimum, une (1) liaison Internet filaire et une (1) liaison Internet LTE/4G sans fil fournies par Allstream	1 + 1	100 %

La méthode de calcul de la disponibilité est la suivante :

$$\frac{\text{(Minutes totales dans le mois civil)} - \text{(Minutes totales de panne de service)}}{\text{Minutes totales dans le mois civil}}$$

Les « minutes totales dans le mois civil » sont établies comme suit.  
*Exemple : 30 jours x 24 heures x 60 minutes = 43 200 minutes = disponibilité de 100 %*

## 1.2 Crédit

1.2.1 Advenant une panne de service, selon la détermination exclusive d'Allstream, Allstream créditera au client les frais mensuels périodiques (« FMP ») applicables uniquement au service touché à l'emplacement concerné. Si Allstream les approuve, les crédits seront imputés au compte du client pour compenser les FMP facturés. Les crédits, fondés sur l'Accord sur le niveau de service (« ANS »), ne s'appliquent qu'aux FMP facturés pour le mois applicable et le service touché, et non aux taxes, suppléments et autres frais, qui sont portés au compte du client et doivent être payés en totalité chaque mois.

Disponibilité totale dans le mois civil (ANS DE 99,9 %)		
Point de départ	Au maximum	Crédit
100 %	99,9 %	0 %
<99,9 %	99,0 %	10 %
<97,5 %	93 %	20 %
<93 %	0 %	50 %

Disponibilité totale dans le mois civil (ANS de 100 %)		
Point de départ	Au maximum	Crédit
100 %	100 %	0 %
<100 %	99,99 %	10 %
<99,99 %	97,5 %	20 %
<97,5 %	93 %	35 %
<93 %	0 %	50 %

### 1.3 Description

- 1.3.1** Par panne de service, on entend une perte totale de la connectivité du service à un ou plusieurs établissements du client.
- 1.3.2** Une panne de service ne comprend pas une interruption du service et n'est pas le résultat d'une telle interruption a) causée par l'utilisation négligente du service par le client ou d'autres, b) attribuable à une panne d'alimentation, d'équipements, de systèmes qu'Allstream ne fournit pas, c) se produisant pendant toute période durant laquelle le client a libéré le service/circuit visé afin qu'Allstream puisse réorganiser un contrat de service du client ou le mettre en œuvre, d) qui se poursuit en raison du défaut du client d'autoriser le remplacement de tout élément du service, e) attribuable à la maintenance planifiée, f) attribuable à une force majeure, g) pour laquelle un dérangement est introuvable ou indéterminé, h) lorsque le client signale une dégradation du service/circuit, mais refuse de le libérer à des fins d'essai ou de réparation, ou i) attribuable à une défaillance de tous les accès réseau entre l'emplacement desservi et le réseau d'Allstream.
- 1.3.3** Une panne de service commence lorsque le client la signale en ouvrant une fiche de dérangement valide et en libérant le service touché à des fins d'essai et de réparation. La durée de la panne de service et le calcul des crédits sont établis en fonction de la date et de l'heure indiquées sur la fiche de dérangement produite par le système de signalement des dérangements d'Allstream. La période d'une panne de service prend fin lorsque le service fonctionne conformément à l'accord sur le niveau de service applicable.
- 1.3.4** Si le client signale une panne de service, mais refuse de libérer le service/circuit touché à des fins d'essai ou de réparation, il ne s'agit pas d'une panne de service.
- 1.3.5** Si un technicien d'Allstream est dépêché sur les lieux d'un événement, d'une dégradation ou d'une autre interruption de service signalé et qu'il est déterminé par la suite que cette interruption de service ne constitue pas une panne de service, le client peut être assujéti aux frais d'entretien alors en vigueur d'Allstream.

## 2.0 TEMPS D'ATTENTE

- 2.1** Au cours d'un mois civil, le réseau d'Allstream offrira un temps de transmission aller-retour moyen (temps d'attente) pour les paquets assortis d'une qualité de service « voix » :

<u>Distance</u>	<u>Temps de transmission aller-retour moyen des paquets (ms)</u>
805 km (500 miles) ou moins	30
De 806 km (501 miles) à 1 609 km (1 000 miles)	50
De 1 610 km (1 001 miles) à 2 414 km (1 500 miles)	60

## 2.2 Crédit

- 2.2.1** Advenant des temps d'attente excessifs, selon la détermination exclusive d'Allstream, Allstream créditera au client les frais mensuels périodiques (« FMP ») applicables uniquement au temps d'attente excessif à l'emplacement concerné. Si Allstream les approuve, les crédits seront imputés au compte du client pour compenser les FMP facturés. Les crédits ne s'appliquent qu'aux FMP facturés pour le mois applicable et le service touché, et non aux taxes, suppléments et autres frais, qui sont portés au compte du client et doivent être payés en totalité chaque mois.
- 2.2.2** Si la garantie en matière de temps d'attente n'est pas respectée au cours d'un mois civil, le client peut recevoir un crédit de service équivalant à 1/30 des FMP pour le mois en question, pour chaque milliseconde complète au-delà de la moyenne maximum garantie, et jusqu'à 15 ms au-delà du maximum garanti.

## 2.3 Description

- 2.3.1** Le temps d'attente moyen correspond à la moyenne d'échantillons pris à intervalle de cinq (5) minutes au cours du mois entre le dispositif d'extrémité réseau client fourni par Allstream et le contrôleur de réseau d'Allstream.
- 2.3.2** Un temps d'attente excessif ne correspond pas et n'est pas attribuable à a) une surutilisation du service par le client, b) l'utilisation négligente du service par le client ou d'autres, c) toute période durant laquelle le client a libéré le service/circuit visé afin qu'Allstream puisse réorganiser un contrat de service du client ou le mettre en œuvre, d) des problèmes qui se poursuivent en raison du défaut du client d'autoriser le remplacement de tout élément du service, e) la maintenance planifiée, f) une force majeure, g) des dérangements introuvables ou indéterminés, h) au refus du client de libérer à des fins d'essai ou de réparation le service/un circuit dont il a signalé la dégradation.

## 3.0 PERTE DE PAQUETS

- 3.1** Le réseau d'Allstream présentera un taux moyen de perte de paquets, sur au moins l'une des liaisons réseau, d'au plus un pour cent (1 %) au cours de tout mois civil.

## 3.2 Crédit

- 3.2.1** Advenant une perte de paquets excessive, selon la détermination exclusive d'Allstream, Allstream créditera au client les frais mensuels périodiques (« FMP ») applicables uniquement au service touché à l'emplacement concerné. Si Allstream les approuve, les crédits seront imputés au compte du client pour compenser les FMP facturés. Les crédits ne s'appliquent qu'aux FMP facturés pour le mois applicable et le service touché, et non aux taxes, suppléments et autres frais, qui sont portés au compte du client et doivent être payés en totalité chaque mois.
- 3.2.2** Si cette garantie n'est pas respectée au cours d'un mois civil, le client peut recevoir un crédit de service équivalant à 1/30 des FMP pour le mois en question pour chaque perte de paquets moyenne d'un pour cent (1 %) au-delà du maximum moyen d'un pour cent (1 %) garanti, à hauteur de 15 % au-delà du maximum garanti.

### **3.3 Description**

- 3.3.1** La perte de paquets moyenne correspond à la moyenne des échantillons pris à intervalle de cinq (5) minutes au cours du mois sur le réseau d'Allstream.
- 3.3.2** Une perte de paquets excessive ne correspond pas et n'est pas attribuable à a) une surutilisation du service par le client, b) l'utilisation négligente du service par le client ou d'autres, c) toute période durant laquelle le client a libéré le service/circuit visé afin qu'Allstream puisse réorganiser un contrat de service du client ou le mettre en œuvre, d) des problèmes qui se poursuivent en raison du défaut du client d'autoriser le remplacement de tout élément du service, e) la maintenance planifiée, f) une force majeure, g) des dérangements introuvables ou indéterminés, h) au refus du client de libérer à des fins d'essai ou de réparation le service/un circuit dont il a signalé la dégradation.

## **4.0 GIGUE**

**4.1** Le réseau d'Allstream offre une garantie en matière de gigue limitée à 5 ms ou moins chaque mois civil.

### **4.2 Crédit**

- 4.2.1** Si la garantie en matière de gigue n'est pas respectée au cours d'un mois civil, le client peut recevoir un crédit de service équivalant à 1/30 des FMP pour le mois en question, pour chaque milliseconde complète au-delà de la limite des 5 ms garanties, et jusqu'à 15 ms au-delà du maximum garanti.

### **4.3 Description**

- 4.3.1** La gigue moyenne correspond à la moyenne des échantillons pris à intervalle de cinq (5) minutes au cours du mois sur le réseau d'Allstream.
- 4.3.2** Une gigue excessive ne correspond pas et n'est pas attribuable à a) une surutilisation du service par le client, b) l'utilisation négligente du service par le client ou d'autres, c) toute période durant laquelle le client a libéré le service/circuit visé afin qu'Allstream puisse réorganiser un contrat de service du client ou le mettre en œuvre, d) des problèmes qui se poursuivent en raison du défaut du client d'autoriser le remplacement de tout élément du service, e) la maintenance planifiée, f) une force majeure, g) des dérangements introuvables ou indéterminés, h) au refus du client de libérer à des fins d'essai ou de réparation le service/un circuit dont il a signalé la dégradation.

## **5.0 Délai de rétablissement moyen (« MTTR ») – Le délai de rétablissement moyen est un objectif de rendement seulement, et aucun crédit d'interruption ne sera accordé si cet objectif n'est pas atteint.**

**5.1** Le MTTR est le temps qu'il faut à Allstream pour rétablir le service, cette période étant mesurée entre l'ouverture et la fermeture d'une fiche de dérangement considéré comme une panne de service au sens des présentes. L'objectif de niveau de service concernant le MTTR est de quatre (4) heures. Le MTTR de l'accès hors réseau est tributaire des tiers fournisseurs d'Allstream. Le terme « intraréseau » désigne l'accès au réseau local détenu et exploité par Allstream, et le terme « hors réseau », l'accès local à un réseau qui n'est pas détenu et exploité par Allstream. Le MTTR est un objectif de rendement seulement, et aucun crédit d'interruption ne sera accordé si cet objectif n'est pas atteint.

## **6.0 DEMANDE DE CRÉDIT**

**6.1** Le client doit demander un crédit par écrit à un représentant du service à la clientèle d'Allstream, en indiquant le numéro de la fiche de dérangement, dans un délai de trente (30) jours suivant la panne de service. Aux fins du calcul des crédits, on considère que chaque mois compte trente (30) jours.

**6.2** Les crédits indiqués ci-dessus ne sont pas cumulables. À l'égard de toute panne de service donnée, le client n'a pas droit à plus d'un (1) crédit. Le total des crédits de service du client dans un mois donné ne peut excéder un (1) mois de FMP pour le service touché, et il ne s'applique pas aux FMP pour d'autres services. Si le client ne présente pas sa demande à Allstream de la manière décrite dans le présent ANS, il renonce à son droit aux crédits pour le mois en question. Pour avoir droit aux crédits de service, le client doit être en règle avec Allstream et satisfaire à toutes ses obligations.

**6.3** Les crédits ne seront octroyés que si le client accorde à Allstream un accès raisonnable à ses locaux pour y effectuer les réparations, l'entretien, les essais ou tout autre travail nécessaire pour remédier à la cause de la panne de service.

**6.4** Les enregistrements et les données d'Allstream constituent les seules sources pour les calculs et les déterminations des crédits de service.

## **7.0 RECOURS EXCLUSIF**

**4.1** LE DROIT À DES CRÉDITS COMME IL EST INDIQUÉ DANS LE PRÉSENT ANS CONSTITUE LE RECOURS EXCLUSIF DU CLIENT À L'ÉGARD DU SERVICE DE RÉSEAU ÉTENDU DÉFINI PAR LOGICIEL OU DU SERVICE INTERNET DÉFINI PAR LOGICIEL ET DE TOUTE PANNE, INTERRUPTION OU DÉFICIENCE CONNEXE.