

# ACCORD SUR LE NIVEAU DE SERVICE RELATIF AUX COMMUNICATIONS INFONUAGIQUES POUR LE MARCHÉ DE L'HÔTELLERIE

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 contrat de service principal, l'annexe relative aux services et/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**

1.1 L'instance spécialisée du service sera disponible 99,999 % du temps chaque mois civil. 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 :  $30 \text{ jours} \times 24 \text{ heures} \times 60 \text{ minutes} = 43\,200 \text{ minutes} = \text{disponibilité de } 100 \%$

Les « minutes totales de panne de service » correspondent au nombre total de minutes de panne de service (terme défini ci-après) pour un service donné dans un mois civil, qui est calculé selon l'alinéa ii) ci-dessous.

## 2.0 **PANNES DE SERVICE**

2.1 Aux fins du présent ANS uniquement, et sous réserve des exigences et des limitations énoncées dans le présent article 4.3, une panne de service est définie comme étant i) une perte totale du service au centre de données d'Allstream; ii) l'impossibilité d'accéder au serveur d'appels pour faire et recevoir des appels dans le cas de plus de cinquante pour cent (50 %) des postes d'utilisateur/stations (téléphones IP) à un emplacement.

2.2 Une panne de service ne comprend pas et n'est pas le résultat d'une interruption du service 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, de connexions ou de services que l'entreprise ne fournit pas, c) attribuable au dysfonctionnement de tout équipement ou service extérieur à l'environnement du centre de données de téléphonie infonuagique pour le marché de l'hôtellerie d'Allstream, qu'il soit fourni ou non par l'entreprise, d) se produisant pendant toute période durant laquelle le client a libéré le service visé afin qu'Allstream puisse réorganiser un contrat de service du client ou le mettre en œuvre, e) qui se poursuit en raison du défaut du client d'autoriser le remplacement de tout élément du service, f) attribuable à la maintenance planifiée, g) hors des heures d'ouverture précisées du client, h) attribuable à une force majeure, i) pour laquelle un dérangement est introuvable ou indéterminé, j) lorsque le client signale une dégradation du service, mais refuse de le libérer à des fins d'essai ou de réparation, ou k) attribuable à une défaillance de l'accès réseau entre l'emplacement desservi et le centre de données de l'entreprise.

2.3 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 de l'entreprise. La période d'une panne de service prend fin lorsque le service fonctionne conformément à l'accord sur le niveau de service applicable.

- 2.4 Si le client signale une panne de service, mais refuse de libérer le service touché à des fins d'essai ou de réparation, il ne s'agit pas d'une panne de service.
- 2.5 Si un technicien de l'entreprise 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.

### **3.0 CRÉDITS DE SERVICE**

- 3.1 Advenant une panne de service, l'entreprise crédite au client les FMP applicables au service touché à l'emplacement concerné uniquement, selon le tableau suivant, sous réserve des exigences et des limitations énoncées dans le présent article.

Disponibilité totale dans le mois civil		
Point de départ	Au maximum	Crédit
100 %	99,999 %	0 %
<99,999 %	99,992 %	5 %
<99,992 %	97,0 %	10 %
<97,0 %	93,0 %	20 %
<93 %	0 %	50 %

- 3.2 Le client doit demander un crédit par écrit à un représentant du service à la clientèle de l'entreprise, 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.
- 3.3 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 de 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 n'avise pas l'entreprise de la manière décrite dans le présent ANS au plus tard trente (30) jours après la panne de service en vue d'obtenir les crédits de service applicables, 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 l'entreprise et satisfaire à toutes ses obligations.
- 3.4 SAUF DANS LES CAS PRÉVUS À L'ARTICLE 5, LE DROIT DU CLIENT AUX CRÉDITS PRÉVUS DANS LES PRÉSENTES MODALITÉS ADDITIONNELLES CONSTITUE LE RECOURS EXCLUSIF DU CLIENT EN CAS DE PANNE DE SERVICE.

### **4.0 Intervention en réponse à une 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 l'impossibilité d'effectuer des appels internes ou externes, b) la défaillance d'un composant critique touchant cinquante pour cent (50 %) ou plus des postes/téléphones IP, une console de standardiste ou le système de messagerie vocale, 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 une fiche de dérangement afin de signaler la situation d'urgence et demander un entretien en situation d'urgence.

Lorsqu'une demande d'entretien en situation d'urgence est reçue, le délai d'intervention (défini ci-après) d'Allstream est de deux (2) heures à compter du moment où la demande d'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 et au Canada. 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.

#### **4.1 Intervention d'urgence et pièces de rechange**

Allstream offre deux garanties en matière de service à la clientèle de 1 000 \$.

1. Intervention d'urgence. Si Allstream ne respecte pas le délai d'intervention établi, Allstream créditera 1 000 \$ au compte du client.
2. Stock de pièces de rechange d'urgence. Si Allstream n'a pas en stock les appareils du client sur place (« ACSP ») ou les logiciels nécessaires pour effectuer un remplacement d'urgence dans un délai de vingt-quatre (24) heures, Allstream créditera 1 000 \$ au compte du client.

#### **4.2 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.

#### **4.3 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 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) le dysfonctionnement de l'équipement résultant d'une force majeure; g) le dépannage ou la résolution de problèmes impliquant l'utilisation de l'application VoIP par le client sur l'Internet public; ou h) les réparations nécessaires en raison d'erreurs de programmation, de système ou d'application du client ou de l'équipement fourni par le client.

4.4 Le client doit demander un crédit par écrit à un représentant du service à la clientèle de l'entreprise, en indiquant le numéro de la fiche de dérangement, dans un délai de trente (30) jours suivant la demande d'entretien.

4.5 Les crédits indiqués ci-dessus ne sont pas cumulables. À l'égard de toute demande de service donnée, le client n'a pas droit à plus de un (1) crédit. Si le client n'avise pas l'entreprise de la manière décrite dans le présent ANS au plus tard trente (30) jours après la demande d'entretien en vue d'obtenir les crédits de service applicables, il renonce à son droit aux crédits pour le mois en question. Pour avoir droit aux crédits liés aux interventions, le client doit être en règle avec l'entreprise et satisfaire à toutes ses obligations.

## **6.0 RECOURS EXCLUSIF**

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 COMMUNICATIONS INFONUAGIQUES POUR LE MARCHÉ DE L'HÔTELLERIE ET DE TOUTE PANNE, INTERRUPTION OU DÉFICIENCE CONNEXE. Les crédits ne sont pas cumulables. Le total des crédits du client dans un mois donné ne peut excéder un (1) mois de FMP pour le service touché durant ce mois, et il ne s'applique pas aux FMP pour d'autres services. Si le client n'avise pas Allstream de la manière décrite dans le présent ANS en vue d'obtenir des crédits, il renonce à son droit aux crédits pour le mois en question. Pour avoir droit aux crédits, le client doit être en règle avec Allstream et satisfaire à toutes ses obligations.