



INFORMATION SUR LA SOLUTION DE COLLABORATION HÉBERGÉE (SCH) ET DESCRIPTION DU PRODUIT

Solution de collaboration hébergée (SCH) d'Allstream

La *SCH* regroupe des services de téléphonie fondés sur le protocole Internet (« IP »), des services de messagerie unifiée, des outils de collaboration, des points d'extrémité avec intégration mobile et la connectivité par *lignes groupées SIP* d'Allstream en forfaits simples à comprendre et tarifés par poste. Les applications de la *SCH* se répartissent entre les catégories principales suivantes :

- a) Communications *IP* : fonctionnalité de gestion des appels par PBX *IP* pour la téléphonie voix sur *IP* (« VoIP ») et la téléphonie vidéo
- b) Messagerie vocale et intégrée : services de messagerie vocale et de messagerie intégrée
- c) Présence et messagerie instantanée : services de présence et messagerie instantanée pour entreprises
- d) Applications de mobilité et clients d'ordinateur de bureau : capacités de mobilité et applications mobiles
- e) Centre de contact et réponse vocale interactive (« RVI ») : centre de contact et *RVI* fondés sur la technologie *IP*
- f) Conférence Web, collaboration des équipes et service de raccordement vidéo
- g) Portail libre-service : le *client* apporte les changements désirés au moyen du portail

La *SCH* comprend le service de *lignes groupées SIP* d'Allstream qui assure la connectivité au réseau téléphonique public commuté (« RTPC ») au moyen d'une connexion *IP* entre les applications de la *SCH* hébergées au centre de données de *SCH* d'Allstream et le réseau *VoIP* d'Allstream.

Le *service* est assuré par une connexion à Internet (filaire ou sans fil), un réseau privé virtuel (RPV) empruntant Internet et fondé sur la technologie de réseau étendu défini par logiciel (SD-WAN), un réseau *IP* d'affaires à commutation multiprotocole par étiquette (« MPLS ») privé fourni par un ou plusieurs fournisseurs, ou encore par une combinaison de différents types de raccordement (solution hybride). La qualité de service (QoS) garantie de bout en bout n'est offerte que sur les segments où la totalité du trafic lié à un service et à un point d'extrémité particuliers et à un moment précis dans le temps est acheminé par un réseau offrant la qualité de service, comme par exemple un réseau *MPLS*.

Location de téléphones

Le *client* peut s'il le désire louer d'Allstream certains modèles de téléphones et de périphériques liés au *service* d'Allstream (« téléphones de location »). Les *téléphones de location* sont régis par les modalités suivantes :

- a) Le *client* doit louer au moins vingt (20) *téléphones de location* (« volume minimal de location »).
- b) Outre le *volume minimal de location*, le *client* peut obtenir des *téléphones de location* supplémentaires qu'Allstream lui loue par groupe de cinq (5) *téléphones de location* ou plus.
- c) En cas de résiliation du *service* et/ou d'annulation des *téléphones de location* pendant la *durée du service*, le *client* doit payer les *frais* mensuels périodiques pour les mois non écoulés de la *durée de service*.
- d) Les *frais* mensuels périodiques des *téléphones de location* excluent l'installation ou le déplacement de *téléphones de location*.
- e) Les *téléphones de location* doivent être des appareils neufs ou reconditionnés par le fabricant et sont gérés par Allstream.
- f) Les *téléphones de location* demeurent la propriété d'Allstream et, à la fin de la *durée de service* ou à l'annulation du *service*, ils devront être rendus à Allstream. Le *client* devra payer des *frais* de réparation/remise en état pour tout *téléphone de location* rendu à Allstream qui ne sera pas en excellent état quant à son fonctionnement ou à son apparence (exception faite de l'usure normale).

Services de communications unifiées gérés

Si le *client* choisit d'acheter des *services de communications unifiées gérés* d'Allstream dans le cadre de la *SCH*, les modalités suivantes s'appliqueront.

(a) Les *services de communications unifiées* tirent parti d'une technologie fondée sur le protocole *IP* afin d'intégrer les applications de voix, de données et de vidéo sur une même plate-forme réseau. On entend par « éléments de service » les composantes du réseau *IP* et les applications de communications unifiées du *client* qui sont soutenues par les *services* fournis en vertu des présentes, notamment : les points d'extrémité *IP*, les serveurs d'applications de téléphonie *IP* et de communications unifiées, les routeurs, les commutateurs,

les passerelles téléphoniques, les contrôleurs de réseaux locaux sans fil et les points d'accès. Une description détaillée des options de services achetées par le *client* est fournie dans l'*EDT* applicable.

(b) Dans le cas d'une installation sur place, l'infrastructure du *client* pour le commutateur privé (« PBX »), la voix, la vidéo, les données et le réseau sans fil (« infrastructure ») doit être correctement installée, bénéficier d'un service de maintenance approprié fourni par le fournisseur et satisfaire au critère d'ancienneté de version N-2 ou mieux pour fins d'inclusion aux *éléments de service*. *Allstream* doit fournir des prix, le cas échéant, pour tout travail, toute pièce et toute modification à l'équipement qu'elle estime nécessaire pour corriger ou mettre à niveau l'*infrastructure* afin de répondre aux exigences mentionnées ci-dessus.

(c) Le *client* doit disposer d'un service de maintenance (p. ex. SmartNet Total Care de Cisco dans le cas d'une solution de communications unifiées Cisco, d'une licence de nuage Meraki ou d'un abonnement Flex de Cisco) visant les dispositifs du *service*, de l'*infrastructure* et des *PBX* inclus dans les *éléments de service* et est seul responsable de tous les frais occasionnés et des modalités qui y sont associées.

(d) Le *client* doit fournir à *Allstream* des chaînes communautaires et des codes d'utilisateur à protocole Simple Network Management Protocol (« SNMP ») en lecture seule pour les *éléments de service* et aviser *Allstream* de façon proactive de tout changement dans les paramètres *SNMP* de lecture seule.

Responsabilités du client à l'égard de la SCH et/ou des communications unifiées gérées

a) Le *client* doit coopérer avec *Allstream* à la création et à la rédaction d'un *énoncé des travaux* visant à définir les responsabilités, notamment quant aux exigences relatives à ce qui suit : i) *MPLS* (*services IP* d'affaires ou service fourni par un tiers); ii) préparation pour la téléphonie *IP* / le *RL VoIP* / le réseau étendu (« *RE* »); et iii) *appareils* et client logiciel.

b) Il revient au *client* de résoudre tous les problèmes exigeant la réparation sur place de son équipement qui est relié aux *services*, mais qui n'est ni fourni ni géré par *Allstream*. Si ce soutien sur place est exécuté ou organisé par *Allstream*, il le sera conformément aux tarifs de main-d'œuvre du « soutien technique » (indiqués aux présentes) d'*Allstream*. Des exemples d'équipement du *client* relié aux *services* mais non fourni par *Allstream* comprennent (notamment) les téléphones et les connexions au *RL* / *RE*. Plus précisément, il est entendu qu'*Allstream* ne gère pas les divers dispositifs d'extrémité comme les téléphones.

c) Il revient au *client* de s'assurer d'une mise à jour logicielle et matérielle adéquate de l'équipement du *client* relié aux *services* afin de préserver l'interfonctionnement.

d) Le *client* doit avoir acheté une connectivité de *RE* ayant une largeur de bande suffisante pour prendre en charge le trafic de voix total en plus de son trafic de données ainsi que pour établir s'il y a lieu des classes de service (CoS) et la qualité de service (QoS) de manière à soutenir adéquatement les applications en temps réel.

e) Le *client* doit désigner une personne-ressource unique (« *PRU* ») qui constituera le principal point de contact avec *Allstream*. La *PRU* doit avoir le pouvoir de résoudre des problèmes, de prendre des décisions et de donner des instructions en temps voulu à *Allstream* à l'égard des *services*.

f) Le *client* reconnaît et convient qu'*Allstream* n'est pas responsable de toute panne ou de tout mauvais fonctionnement des *services* attribuable aux interconnexions principales ou de relève faites entre les *services* et les réseaux Internet publics ou faites au sein des réseaux Internet publics (que le fournisseur de telles interconnexions soit *Allstream* ou tout fournisseur tiers). Il demeure entendu que le *client* ne peut tenir *Allstream* responsable de la qualité des *services* dans les emplacements du *client* qui utilisent le réseau Internet public pour le transport.

g) Le *client* doit participer au processus de gestion du changement d'*Allstream* afin d'informer *Allstream* des déplacements d'équipement, des coupures d'alimentation ou de connectivité planifiées, des changements logiques importants liés à l'adressage ou aux modèles de trafic, ou encore d'autres paramètres de l'environnement technique qui ont une incidence sur la capacité d'*Allstream* de fournir les *services*. Si le *client* manque à son obligation d'informer *Allstream*, cette dernière exigera le paiement de frais d'administration visant à compenser l'effort supplémentaire fourni compte tenu des changements du *client*.

h) Le *client* doit faire acheminer toutes les demandes de soutien à son propre centre de soutien ou aux membres désignés de son personnel de TI ou de télécommunications, à des fins de tri. *Allstream* peut refuser des demandes de soutien émanant de personnes autres que les membres désignés du personnel du *client*.

i) Il revient au *client* d'accorder à ses utilisateurs distants (petits établissements de détail, travailleurs mobiles ou à domicile, etc.) l'accès à Internet, au réseau privé virtuel du *client* ou à un réseau SD-WAN selon divers modes de transmission à large bande, comme une liaison optique, une connexion câblée, une ligne numérique ou la transmission de données sans fil, pour que ses utilisateurs distants puissent utiliser les *services*.

j) Le *client* doit fournir et maintenir des conditions d'exploitation adéquates pour l'équipement et les logiciels requis pour fournir les *services* (« installations relatives aux services »), notamment une pièce pour loger l'équipement et une source d'alimentation électrique adéquates, conformément aux spécifications d'*Allstream*.

k) Le *client* doit fournir (sans frais pour *Allstream*) un accès complet et gratuit aux *installations relatives aux services*, un espace de travail (conforme aux spécifications d'emplacement d'*Allstream*) situé près des *installations relatives aux services*, comme *Allstream* le demande raisonnablement, ainsi que permettre l'utilisation des machines, accessoires, aménagements ou autres éléments nécessaires.

Afin de faciliter les activités de dépannage et l'accès en temps voulu aux locaux du *client*, celui-ci doit tenir à jour une liste de personnes-ressources pour chacun de ses emplacements, parmi lesquelles une personne est en mesure de permettre l'accès physique à l'équipement ainsi que d'effectuer des tâches de dépannage simples comme vérifier la connectivité et l'alimentation électrique et réinitialiser l'équipement s'il y a lieu.

l) Le *client* doit veiller à ce que ses employés, mandataires ou représentants devant utiliser les *installations relatives aux services* soient formés à cette fin.

m) Le *client* doit prendre toutes les mesures raisonnables pour protéger l'ensemble du matériel et du logiciel appartenant à *Allstream* (notamment les téléphones IP, clients d'ordinateur de bureau, clients mobiles, serveurs ou routeurs) qui est déployé pour fournir les *services*. À la résiliation des *services*, le *client* doit retourner à *Allstream* (l'adresse d'expédition sera fournie au *client* à sa demande) tout le matériel appartenant à *Allstream*; le matériel retourné doit être en bon état, exception faite de l'usure normale, et tout logiciel d'*Allstream* doit être retiré des systèmes et des *appareils* appartenant au *client*.

n) Le *client* ne doit pas : i) modifier, adapter, traduire, détériorer, décompiler, désassembler, reproduire ou désosser une quelconque partie des *services*, ni créer des travaux dérivés de ceux-ci; ii) permettre à d'autres personnes de se livrer ou de tenter de se livrer à de telles activités, les y autoriser ou y consentir; ni iii) utiliser les *services* ou toute information qu'ils contiennent aux fins de développement de produits ou services faisant concurrence aux *services*.

o) Le *client* doit respecter l'ensemble des lois, ordonnances, codes et règlements applicables de tout territoire pertinent pouvant régir l'utilisation des *services*.

p) Il revient au *client* d'apporter des changements par l'intermédiaire du portail libre-service.

Responsabilités d'Allstream

a) *Allstream* fournit une surveillance proactive à l'égard des *services*, 24 heures sur 24, 7 jours sur 7, 365 jours par année, et avise le *client* d'incidents susceptibles de nuire à la qualité des *services*. L'équipement qui ne fait pas partie du *service* principal (à titre d'exemple, les téléphones, les passerelles de voix, le réseau local, l'équipement sans fil, les passerelles survivables SRST) n'est pas surveillé ni géré à moins que le *client* n'achète les *services de communications unifiées gérés* expressément pour l'inclure.

b) *Allstream* fournit du soutien conformément à ce qui suit :

i) Le Centre de service à la clientèle et le soutien de niveau 1 sont accessibles par l'entremise du Portail d'accès au soutien d'*Allstream* (« PASA ») à l'adresse www.allstream.com/asap ou par téléphone au 1 866 282-0111, option 6. *Allstream* accepte les demandes d'aide soumises par le personnel désigné du *client* et effectue un tri préliminaire.

ii) Dépannage, diagnostic et résolution d'incidents signalés et détectés.

iii) Attribution d'un numéro de fiche de dérangement pour le suivi de tous les incidents.

iv) Envoi au *client* en temps voulu de comptes rendus sur ses progrès.

v) Suivi de l'incident jusqu'à sa résolution finale et en temps voulu, documentation de l'incident (dans la fiche) et clôture de l'incident.

vi) Recours au processus de signalisation hiérarchique et d'alarme interne au besoin.

vii) Transfert des problèmes techniques non résolus au service de soutien du fournisseur de l'équipement.

c) *Allstream* fournit le service sélectionné à la section « Détail des services » conformément à ce que prévoit l'*EDT* relatif au *service* sélectionné. *Allstream* conserve les fichiers de configuration et les listes d'inventaire sur le portail *PASA* à l'adresse www.allstream.com/asap.

d) Dans le cas des *services de communications unifiées gérés*, les *demandes MACD* sont des changements apportés à la configuration des *services* qui ne nécessitent aucune visite sur place, modification physique ni interruption de réseau et sont incluses dans les frais mensuels jusqu'à concurrence de « n » *demandes MACD* visant les logiciels par mois (conformément aux dispositions de l'*EDT* approprié relatif aux *services de communications unifiées gérés*). Les *demandes MACD* incluses dans les frais et dont le *client* ne se sert pas au cours d'un mois donné ne peuvent pas être reportées à un mois ultérieur. Toute *demande MACD* visant les logiciels et dépassant le nombre «n» de *demandes MACD* incluses par mois est exécutée moyennant des frais supplémentaires par demande (tels que précisés dans les présentes). *Allstream* exécute les *demandes MACD* visant les logiciels avant la fin du jour ouvrable suivant la date de la *demande MACD* (heure locale d'*Allstream*).

e) Dans le cas de la *SCH*, *Allstream* fournit au *client* des services de soutien facultatifs pour les mutations, ajouts, changements et départs (suppressions) (« demandes MACD »). Les *demandes MACD* visant les logiciels sont des changements apportés à la configuration des *services* qui ne nécessitent aucune visite sur place, modification physique ni interruption de réseau; elles sont exécutées moyennant des frais supplémentaires par demande (tels que précisés dans les présentes). *Allstream* exécute les *demandes MACD* visant les logiciels selon les objectifs de performance de gestion de la configuration ci-dessous. Les objectifs s'appliquent à l'administration à distance et supposent qu'aucun membre du personnel d'*Allstream* ne doit être dépêché sur place pour effectuer les changements.

i) *MACD* en bloc (ajouts/changements/suppressions d'utilisateurs ou d'*appareils*) – Les demandes d'affectation d'*appareils* à des profils particuliers et de modifications ou suppressions en masse sont exécutées au rythme de 500 par semaine et exigent cinq (5) jours ouvrables. *Allstream* fournit un modèle pour l'ajout d'utilisateurs en bloc qui sert à consigner les ajouts demandés.

ii) *MACD* normal (ajouts/changements/suppressions d'utilisateurs ou d'*appareils*) – Jusqu'à 50 utilisateurs ou *appareils* par jour, par demande peuvent être ajoutés/modifiés/supprimés sur appel du *client*. Ces demandes sont traitées dans un délai de un (1) jour ouvrable.

- iii) Ajout, modification ou suppression de politique. Jusqu'à concurrence de cinq (5) politiques ajoutées, modifiées ou supprimées par jour.
- iv) Sauvegarde et restauration. *Allstream* stocke à distance et tient à jour les données sur la dernière configuration correcte connue des *composantes de service*, aux fins de restauration. *Allstream* collabore avec le *client* pour établir les procédures de sauvegarde afin que ces configurations soient disponibles pour la restauration. Les sauvegardes sont effectuées régulièrement et au moment de l'exécution de changements.
- f) Les *demandes MACD* visant le matériel sont des changements – exécutés par un technicien envoyé sur place – sur un élément déjà fourni à un emplacement géré. Les *demandes MACD* visant le matériel ne comprennent pas l'achat de nouveau matériel, d'ingénierie, d'essai ni de mise en service. Ces demandes sont exécutées moyennant des frais supplémentaires par demande (comme le mentionnent les présentes). Dans le cas des *demandes MACD* visant le matériel, l'objectif de performance est un délai d'exécution de cinq (5) jours ouvrables.
- g) *Allstream* doit programmer les travaux de maintenance visant les mises à niveau matérielles et logicielles ainsi que l'optimisation du réseau. *Allstream* doit effectuer les travaux de maintenance prévus à des moments susceptibles de perturber le moins possible les *services* et les activités du *client*. *Allstream* doit donner au *client* un préavis de quinze (15) jours avant de procéder à des travaux de maintenance programmée ou prolongée. *Allstream* se réserve le droit d'exécuter des travaux de maintenance en tout temps afin d'assurer le fonctionnement et le rendement adéquats de l'équipement lui appartenant.