

# **GARANTIE DE SERVICE RELATIVE AUX SERVICES D'AFFAIRES HYBRIDES**

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 la présente Garantie de service 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 ».

La présente Garantie de service 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.

## **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.

### **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.

## **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.

### **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.

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 demande d'entretien.

Les crédits indiqués ci-dessus ne sont pas cumulables. À l'égard de toute demande d'entretien donnée, le client n'a pas droit à plus de un (1) crédit. Si le client n'avise pas Allstream 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 de service, le client doit être en règle avec Allstream et satisfaire à toutes ses obligations.