

Information sur la solution MiCloud d'Allstream (SMiCA) et description du produit

La SMiCA regroupe des services de téléphonie fondés sur le protocole Internet (« IP »), des services de messagerie unifiée et des outils de collaboration avec intégration mobile et connectivité aux lignes groupées SIP d'Allstream dans des forfaits simples à comprendre et tarifés par poste. Les applications SMiCA 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 IP et RVI.
- f) Les applications de collaboration incluent la conférence audio, les rencontres Web, ainsi que le partage du bureau/des documents.

La SMiCA inclut 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 SMiCA hébergées au centre de données de la SMiCA et le réseau VoIP d'Allstream.

Le service est assuré par le réseau IP d'affaires à commutation multiprotocole par étiquette (« MPLS ») de Zayo, le service Internet de Zayo, ou le service internet d'un tiers. Si le client ne dispose pas d'un service Internet en place qui peut prendre en charge le service, il doit s'abonner, parallèlement à la signature de l'Annexe relative aux services, soit aux services MPLS ou Internet de Zayo, soit à un service Internet équivalent fourni par un tiers.

Le Tableau 1 ci-dessous fournit des lignes directrices au client en indiquant le nombre maximum de postes recommandé pour la mise en œuvre de la SMiCA, en fonction des options de service Internet illustrées. Si le client se procure plus de postes que le nombre recommandé, le rendement de la VoIP pourrait se détériorer et Allstream ne sera aucunement responsable de remédier aux problèmes de rendement qui en résultent. Pour plus de certitude, il est recommandé que le client consulte l'équipe d'Allstream chargée de son dossier afin d'assurer un dimensionnement correct des connexions Internet sous-jacentes.

Tableau 1

Type de connexion Internet	Nombre max. de postes utilisant le codec de voix G.711	
	Internet Allstream	Internet d'un tiers*
Câble	s. o.	5
LNPA spécialisée	3	5
Accès Internet haute vitesse 15/1	3	5
Accès Internet haute vitesse 25/5	12	6
Accès Internet haute vitesse 50/10	30	20
E-10, E-100, E-1000	100 kbps/poste	200 kbps/poste

* Nombre maximum de postes recommandé lorsque des accès distincts pour la voix et Internet sont utilisés.

Services de communications unifiés gérés

Si le client choisit d'acheter des services de communications unifiées gérés d'Allstream dans le cadre de la SMiCA, 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. Le client peut acheter des « services de communications unifiées surveillés », des « services de communications unifiées gérés » ou des « services d'évaluation de réseau de communications unifiées » comme éléments de son service. « Éléments de service » signifie 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) 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 selon les exigences d'installation spécifiques des fabricants. De plus, l'infrastructure doit être appuyée par des contrats de maintenance et d'utilisation des logiciels signés avec le fournisseur, avec critère d'ancienneté de version N-2 ou mieux aux 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. Contrat de maintenance lié aux communications unifiées PLUS Assurance-logiciels de Mitel dans le cas d'une solution Mitel; Smart Net Total Care de Cisco dans le cas d'une solution Cisco) visant les dispositifs de l'infrastructure et des PBX inclus dans les éléments de service et le client est le 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

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) réseau (MPLS de Zayo, service Internet de Zayo ou service Internet fourni par un tiers); ii) préparation pour la téléphonie IP / le RL VoIP / le réseau étendu (« RÉ »); 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 non fourni 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). Des exemples d'équipement du client relié aux services, mais non fourni par Allstream comprennent (notamment) les téléphones et les connexions au RL/RE.

(c) Le client doit avoir acheté les services IP d'affaires avec une largeur de bande suffisante pour prendre en charge son trafic de voix total, en plus de son trafic de données.

(d) 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.

(e) Même si le client peut continuer d'utiliser son RÉ actuel avec la SMiCA, les services exigent qu'il mette en place au moins un circuit Internet par ethernet spécialisé d'Allstream comme point d'accès aux 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 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 changements logiques importants dans l'adressage ou d'autres paramètres de l'environnement technique qui ont une incidence sur la capacité d'Allstream de fournir les services.

(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 l'accès à son réseau privé virtuel à ses utilisateurs distants (petits établissements de détail, travailleurs mobiles ou à domicile, etc.) selon divers modes de transmission à large bande, comme une connexion câblée, une ligne numérique ou la transmission de données sans fil, pour qu'ils 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 (les « 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 qu'une utilisation des machines, accessoires, aménagements ou autres éléments nécessaires.

(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 ou routeurs) qui est déployé pour fournir les services. À la résiliation des services, tout le matériel appartenant à Allstream doit lui être retourné en bon état, exception faite de l'usure normale, et tout le 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, ordres, codes et règlements applicables de tout ressort pertinent pouvant régir l'utilisation des services.

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.

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 1 888 733-5744. 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'énoncé des travaux relatif au service sélectionné.

(d) Allstream conserve les fichiers de configuration et les listes d'inventaire sur le portail PASA à l'adresse www.allstream.com/asap.

(e) 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 non utilisées au cours d'un mois donné ne peuvent pas être reportées au mois suivant. Toutes les demandes MACD visant les logiciels qui excèdent le nombre maximum prévu au cours d'un mois sont exécutées moyennant des frais supplémentaires par demande, lesquels sont précisés aux présentes. Allstream effectue les changements MACD visant le logiciel avant la fin du jour ouvrable suivant (heure locale d'Allstream).

(f) Allstream offrira au client des services de soutien facultatifs pour les mutations, ajouts, changements et départs (« 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. Toutes les demandes MACD visant les logiciels qui excèdent le nombre maximum prévu au cours d'un mois sont exécutées moyennant des frais supplémentaires par demande, lesquels sont précisés aux présentes. Allstream exécutera les demandes MACD visant le logiciel 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 fournira un modèle pour l'ajout d'utilisateurs en bloc qui servira 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) 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 collaborera avec le client pour établir les procédures de sauvegarde afin que ces configurations puissent être restaurées. Les sauvegardes seront effectuées régulièrement et au moment de l'exécution des changements.

(g) 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 n'incluent pas l'achat de nouveau matériel, l'ingénierie, d'essai ni la mise en service. Ces demandes sont exécutées moyennant des frais supplémentaires par demande, lesquels sont précisés aux présentes). Pour les demandes MACD visant le matériel, l'objectif de performance est un délai d'exécution de cinq (5) jours ouvrables.

(h) Allstream programmera les travaux de maintenance visant les mises à niveau matérielles et logicielles ainsi que l'optimisation du réseau. Allstream effectuera les travaux de maintenance prévus à des moments susceptibles de perturber le moins possible les services et les activités du client. Allstream donnera 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.