



ACCORD SUR LE NIVEAU DE SERVICE RELATIF AUX SERVICES SIP

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, 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.

Le « services SIP » englobent les « services de lignes d'affaires SIP », les « services PRI à lignes groupées SIP » et les « services de lignes groupées SIP ».

1.0 DISPONIBILITÉ DU SERVICE

1.1 On définit la disponibilité des services SIP comme le pourcentage du temps pendant lequel les services SIP sont en mesure d'acheminer le trafic RTPC en provenance ou à destination du point de démarcation. La disponibilité du service SIP dans les locaux où se trouve l'équipement du client peut également comprendre la disponibilité du circuit de données d'interconnexion, qui lui n'est pas couvert par le présent ANS. En effet, le présent document décrit l'ANS pour les éléments du réseau « central » des services SIP d'Allstream.

1.2 L'objectif est une disponibilité de 100 % durant tout 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 : $30 \text{ jours} \times 24 \text{ heures} \times 60 \text{ minutes} = 43\,200 \text{ minutes} = \text{disponibilité de } 100 \%$

1.3 Crédit

1.3.1 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 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. Les crédits sont basés sur les frais mensuels associés aux services SIP et n'incluent pas les frais de service interurbain ou de services Numéro sans frais.

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

<97,5 %	93%	35 %
<93 %	0 %	50 %

1.4 Description

- 1.4.1** Par panne de service, on entend une perte totale de la connectivité du service à un ou plusieurs établissements du client.
- 1.4.2** 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 ou de connexions 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 l'accès réseau entre l'emplacement desservi et le centre de données d'Allstream.
- 1.4.3** 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.
- 1.4.4** 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.
- 1.4.5** 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 Moyenne du temps total de réparation (« MTTR »)

2.1 Définition

Le délai de rétablissement moyen (MTTR) est le temps moyen requis pour rétablir le service à la suite d'une interruption, calculé pour l'ensemble des interruptions signalées touchant le service et documentées par Allstream durant le mois. Une interruption de service est marquée en tant que défaillance (F) ou dégradation (D) dans le système de gestion des fiches de dérangement d'Allstream, et est généralement décrite comme affectant le cours des affaires. MTTR inclut les fiches de dérangement où l'interruption est directement attribuée aux composantes du réseau d'Allstream.

Délai de rétablissement du service =

La durée totale de l'interruption du service à l'exclusion des périodes de report par le client pour toutes les fiches de dérangement au cours d'un mois donné

Nombre total de fiches de dérangement pour un mois donné

2.2 MTTR réseau cible d'Allstream

Le calcul des objectifs de MTTR est fondé sur les pannes rapportées par le client au moyen des systèmes de fiches de dérangement d’Allstream. La durée totale d’interruption du service de réseau commence lorsque le client signale la panne et permet à Allstream de commencer à réparer les composantes touchées. Il se termine lorsqu’Allstream avertit le client que le problème a été résolu et qu’il peut désormais utiliser les composantes.

Délai de rétablissement cible = 4 heures

2.3 Crédits MTTR

Si Allstream est incapable de respecter le paramètre de MTTR pour le réseau du client indiqué au tableau 2 pendant la période de mesure précédente d’un mois, le client recevra un crédit de service pour les services SIP touchés. 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. Les crédits sont basés sur les frais mensuels associés aux services SIP et n’incluent pas les frais de service interurbain ou de services Numéro sans frais. Le crédit s’appliquera à la période de facturation qui suivra la demande d’enquête en vertu de l’ANS.

TABEAU 2 : CRÉDIT DE SERVICE POUR LE DÉLAI DE RÉTABLISSEMENT MOYEN	
DÉPASSEMENT DE L’OBJECTIF DE L’ACCORD (EN HEURES)	CRÉDIT DE FRAIS DE CIRCUIT CLIENT MENSUELS
1	3,3 %
2-5	10 %
5-8	15 %
8-12	25 %
Plus de 12	Crédit de 1 mois

2.4 Exclusions

Veillez consulter la section Exclusions pour connaître la liste des éléments qui sont exclus lorsqu’Allstream établit le délai de rétablissement moyen.

3.0 EXCLUSIONS

Allstream est fière d’offrir à ses clients la meilleure qualité de service qui soit. Cependant, dans certains cas, une panne ou une interruption de service est en dehors de son contrôle ou, encore, des circonstances influent sur sa capacité à assurer une reprise rapide du service. Les éléments exclus sont les périodes de panne ou d’interruption du service causées par des aspects autres que les services SIP, mais qui peuvent avoir des répercussions sur celui-ci.

- Tous les services et l’infrastructure dont l’entretien n’incombe pas à Allstream et qui ont un impact direct ou indirect sur les services SIP. Cela comprend nos liaisons réseau partagées avec d’autres fournisseurs et les réseaux distants ne relevant pas d’Allstream.
- Les composantes déjà couvertes par un autre ANS.
- Les fiches de dérangement utilisées pour les tests et les demandes de renseignements.
- Les fiches de dérangement contenant la mention « Dérangement introuvable » (No Trouble Found).
- Les transferts de numéros de téléphone.

- Les activités de reprise après sinistre.
- L'utilisation des services interurbains/Numéro sans frais.
- Les installations d'accès local qui ne sont ni fournies ni sous-traitées par Allstream.
- Les erreurs de paquets causées par des interruptions qui ne sont pas sous le contrôle du réseau de service de données d'Allstream.
- Les cas où Allstream ou ses mandataires ne peuvent avoir accès aux locaux ou à l'équipement du client.
- Les interruptions de service se produisant pendant toute période durant laquelle le client a libéré le service afin qu'Allstream puisse réorganiser une demande de service du client ou la mettre en œuvre.
- Les périodes de maintenance prévue du réseau dont Allstream a avisé le client.
- Les pannes des systèmes publics d'alimentation électrique qui desservent l'emplacement du client ou la panne des systèmes non fournis par Allstream.
- Les modifications apportées par le client à son réseau sans le consentement écrit préalable d'Allstream.
- En ce qui concerne la mise en œuvre de demandes de service, les retards causés par le client ou par ses mandataires et qui empêchent Allstream de terminer la demande à la date d'engagement préalablement prévue.
- La négligence du client ou des tiers autorisés par le client, autres qu'Allstream.
- Les interruptions attribuables à des problèmes de relations de travail, à des ordonnances gouvernementales, à des mouvements populaires, aux cas fortuits et aux autres situations indépendantes de la volonté d'Allstream.
- Les interruptions attribuables à des défauts logiciels et matériels, ainsi qu'à de mauvaises configurations ne relevant pas d'Allstream dans le raccordement du client aux services SIP, tels que définis par Allstream.

4.0 DEMANDE DE CRÉDIT

- 4.1** 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.
- 4.2** 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 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 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.
- 4.3** 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.
- 4.4** Les enregistrements et les données d'Allstream constituent les seules sources pour les calculs et les déterminations des crédits de service.

5.0 RECOURS EXCLUSIF

LE DROIT À DES CRÉDITS COMME IL EST INDIQUÉ DANS LE PRÉSENT ANS CONSTITUE LE RECOURS EXCLUSIF DU CLIENT À L'ÉGARD DES SERVICES SIP ET DE TOUTE PANNE, INTERRUPTION OU DÉFICIENCE CONNEXE.