

ACCORD SUR LE NIVEAU DE SERVICE RELATIF AUX SERVICES RNIS PRI, LIGNE D’AFFAIRES, INTERURBAINS et NUMÉRO SANS FRAIS

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.

Les services RNIS PRI, Ligne d’affaires, interurbains et Numéro sans frais sont collectivement désignés dans le présent ANS par le terme « services de voix » (les « services de voix »).

1.0 DISPONIBILITÉ DU SERVICE

- 1.1 On définit la disponibilité des services de voix comme le pourcentage du temps pendant lequel les services de voix sont en mesure d’acheminer des appels de qualité téléphonique. La disponibilité comprend l’installation d’accès local si celle-ci est fournie par Allstream.
- 1.2 L’instance du service sera disponible 99,5% 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 : $30 \text{ jours} \times 24 \text{ heures} \times 60 \text{ minutes} = 43\,200 \text{ minutes} = \text{disponibilité de } 100 \%$

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 à des frais d’utilisation à la minute, aux taxes, suppléments et autres frais, qui sont portés au compte du client et doivent être payés en totalité chaque mois.

Crédits de service relatifs à la disponibilité des services de voix			
Disponibilité du circuit	1 ^{re} occurrence mensuelle	2 ^e occurrence mensuelle consécutive	3 ^e occurrence mensuelle consécutive et suivantes
% < paramètre de l’accord sur le niveau de service	5 % des frais mensuels visés	10 % des frais mensuels visés	25 % des frais mensuels visés

1.4 Description

- 1.4.1** Par panne de service, on entend une perte totale de la capacité à acheminer du trafic de voix.
- 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) se définit comme le temps moyen requis pour rétablir le service après une interruption, calculé pour l'ensemble des interruptions signalées pour un type de produit et un type de dérangement (F ou D) – selon la liste fournie à la section 2.2 ci-après – touchant les services et documentée 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 =

Durée totale de l'interruption du service, en heures, (à l'exclusion des périodes de report par le client) pour toutes les fiches de dérangement au cours d'un mois donné, pour le produit et le type de dérangement précisés

Nombre total de fiches de dérangement pour le produit et le type de dérangement (F ou D) précisés durant un mois

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.

Produit	MTTR cible	MTTR cible
	Défaillance	Dégradation
Ligne d'affaires (lignes offertes en revente exclues)	24 heures	48 heures
RNIS PRI	4 heures	4 heures
Égalité d'accès, interurbain et Numéro sans frais commutés (appels internationaux exclus)	4 heures	24 heures
Interurbain et Numéro sans frais intraréseau (appels internationaux exclus)	4 heures	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 de voix touchés. Les crédits sont basés sur les frais périodiques mensuels associés au service de voix et excluent les services payés à l'utilisation. Le crédit s'appliquera à la période de facturation qui suivra la demande d'enquête en vertu de l'ANS.

TABLEAU 2 : CRÉDIT DE SERVICE POUR LE DÉLAI DE RÉTABLISSEMENT MOYEN	
DÉPASSEMENT DE L'OBJECTIF DE L'ACCORD (EN HEURES)	CRÉDIT DE FRAIS PÉRIODIQUES 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 produits suivants sont exclus du présent ANS :

- Lignes d'affaires offertes en revente
- RNIS PRI offerts en revente
- Services interurbains et Numéro sans frais internationaux
- Services de téléconférence
- Fonctions avancées du service Numéro sans frais
- Services de voix locaux autres que les services RNIS PRI ou de lignes d'affaires

Les éléments exclus sont les périodes de panne ou d'interruption du service causées par des aspects autres que les services, 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. 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.
- 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 pannes pour lesquelles aucune fiche de dérangement n'est ouverte.
- Les pannes de l'équipement possédé et entretenu par le client, qui n'est pas fourni par Allstream dans le cadre du service.
- 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 des dispositifs et des systèmes d'accès non gérés par Allstream et qui raccordent le client aux services de voix 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 DE VOIX ET DE TOUTE PANNE, INTERRUPTION OU DÉFICIENCE CONNEXE.