

Information sur la SCH et description du produit

Solution de collaboration hébergée (SCH)

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 aux *lignes groupées SIP* de *Zayo* 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*

La *SCH* comprend le service de *lignes groupées SIP* de *Zayo* 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* de *Zayo* et le réseau *VoIP* de *Zayo*.

Le service est assuré par le réseau *IP* d'affaires à commutation multiprotocole par étiquette (« MPLS ») de *Zayo*. Le *client* doit donc s'abonner au service de connexion Ethernet vers services *IP* d'affaires (« EIPA ») de *Zayo* pour établir une connexion entre le réseau local (« RL ») du *client* et les applications hébergées. Si le *client* ne dispose pas d'un service *EIPA* existant capable de soutenir le service, il doit signer une annexe relative aux services distincte portant sur le service *EIPA* en même temps que la présente *Annexe relative aux services*.

Services de communications unifiées gérés

Si le *client* choisit d'acheter des *services de communications unifiées gérés* de *Zayo* 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. Le *client* peut acheter un service de « surveillance des communications unifiées », un service de « gestion des communications unifiées », un « bloc d'heures » ou un service 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, 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*. *Zayo* 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. Smart Net Total Care de Cisco dans le cas d'une solution de communications unifiées Cisco) visant les dispositifs 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 *Zayo* 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 *Zayo* de façon proactive de tout changement dans les paramètres *SNMP* de lecture seule.

Ventes d'équipement

Si le *client* choisit d'acheter de l'*équipement* de *Zayo* dans le cadre de la *SCH*, les modalités suivantes s'appliqueront.

a) **Services d'installation.** *Zayo* fournit des *services* d'installation si la case « L'installation d'*équipement* de communications unifiées est comprise dans la présente solution de collaboration hébergée » est cochée à la première page de l'*Annexe relative aux services de solution de collaboration hébergée*. *Zayo* doit fournir les *services* d'installation selon les règles de l'art, d'une manière professionnelle et conforme aux normes de l'industrie applicables aux *services* et conformément à l'*Annexe A* (ou à tout document joint aux présentes, notamment une annexe ou un *énoncé des travaux*).

b) **Services de maintenance de Zayo.** *Zayo* fournit les *services* de maintenance décrits conformément aux cases cochées dans la section Garantie sur le produit de la *demande de service*. Indépendamment de toute autre disposition de l'*Annexe relative aux services de solution de collaboration hébergée*, *Zayo* transmettra au *client* tout avantage lié à une garantie applicable quelconque offerte par un fabricant de systèmes.

i) Main-d'œuvre incluse dans la garantie de *Zayo* – *Zayo* doit fournir toute main-d'œuvre qu'elle juge nécessaire au maintien de l'*équipement* en bon état de fonctionnement pendant une période de six (6) mois (« période de garantie ») après la *date de mise en service*. La « date de mise en service » signifie la date à laquelle l'*équipement* est raccordé aux lignes de la compagnie de téléphone et devient opérationnel. Il est entendu que, dans le cas où la main-d'œuvre n'est pas incluse dans la garantie, le *client* doit, en assumant lui-même tous les frais, maintenir.

ii) Garantie prolongée de *Zayo* incluse – À l'expiration de la *période de garantie* et pendant la période de garantie prolongée énoncée plus haut (« période de garantie prolongée »), *Zayo* devra, en assumant elle-même tous les frais, maintenir l'*équipement* en bon état de fonctionnement et fournir toutes les pièces et le service requis à cette fin (« garantie prolongée de *Zayo* »). Il est entendu que, dans le cas où le *client* n'a pas acheté de garantie prolongée, après l'expiration de la *période de garantie*, le *client* devra, en assumant lui-même tous les frais, maintenir l'*équipement* en bon état de fonctionnement et fournir toutes les pièces et le service requis à cette fin. Le *client* doit payer à *Zayo* le montant des frais de garantie prolongée énoncé dans l'*Annexe relative aux services de solution de collaboration hébergée* avant le premier jour de la *période de garantie prolongée* et de tout renouvellement de la *période de garantie prolongée* par la suite. La *période de garantie prolongée* demeurera en vigueur sauf si ou jusqu'à ce que *Zayo* ou le *client* donne à l'autre partie un avis écrit de résiliation de la *période de garantie prolongée* au moins quatre-vingt-dix (90) jours avant la fin de la *période de garantie prolongée* alors en cours. Le terme « produits spéciaux » désigne tout équipement (y compris le matériel, le micrologiciel et les supports d'un tel équipement) qui n'est pas considéré faire partie de l'*équipement* et qui est expressément désigné par le terme *produit spécial* dans tout document annexé à l'*Annexe relative aux services de solution de collaboration hébergée*. *Zayo* doit fournir la main-d'œuvre pour effectuer la maintenance de tout *produit spécial* aux frais du *client*.

Dans l'exécution des obligations en matière de *service* que prévoient les présentes, *Zayo* doit, pourvu que le *client* respecte ses obligations en vertu des présentes, entretenir le bon fonctionnement de l'*équipement* conformément aux spécifications et aux normes d'exploitation générales du *fabricant*, et répondre aux demandes de *service* formulées par le *client* pendant les heures normales de travail de *Zayo* du lundi au vendredi (à l'exception des jours fériés) dans un délai de réponse raisonnable suivant la demande de *service* faite par le *client* (délai de réponse raisonnable établi selon des facteurs tels que l'emplacement du *client*, les conditions climatiques et routières ainsi que la disponibilité des pièces et de la main-d'œuvre). *Zayo* doit répondre à un appel de *service* de maintenance critique (c'est-à-dire le *service* requis lorsque l'*équipement* provoque une panne totale du système téléphonique ou du système de traitement de la voix) 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7. Le *client* sera facturé et tenu de payer des appels de *service* inhabituels ou fréquents, une réparation et une maintenance requises à la suite de : une négligence de la part du *client*, son défaut de respecter les recommandations du *fabricant* ou ses obligations en vertu des présentes, une utilisation et une exploitation inadéquates de l'*équipement* ou faites par des utilisateurs incompetents et non qualifiés, une utilisation de fournitures défectueuses ou inadéquates pour l'*équipement*. Dans l'exécution de ses obligations de fournir un *service* pour la maintenance et la réparation de l'*équipement*, *Zayo* a le droit de remplacer un élément de l'*équipement* par un autre élément de même marque et de même modèle et dans un état comparable à l'élément devant être remplacé, et le *client* doit accepter un tel remplacement que *Zayo* pourrait juger nécessaire à juste titre. Le *client* consent à ce que *Zayo* ou ses agents autorisés aient accès aux installations du *client* pour fournir le *service* de maintenance et de réparation de l'*équipement*.

iii) Si les *services* comprennent les *services* de maintenance « Smart Net Total Care » de Cisco (« services Smart Net Total Care »), le *client* reconnaît que les *services Smart Net Total Care* sont fournis par Cisco Systems Canada Co. (« Cisco ») conformément aux modalités du contrat de maintenance de *Cisco* régissant les *services Smart Net Total Care* (« contrat Smart Net Total Care »), dont une copie à jour peut être consultée à l'adresse www.cisco.com.

Malgré toute disposition prévoyant le contraire dans les présentes, à moins que le *client* ne manque à ses obligations de paiement

relativement au *service*, Zayo déclare et garantit (ce qui est une condition de l'*Annexe relative aux services de solution de collaboration hébergée*) que les *services Smart Net Total Care* sont fournis en fonction des garanties limitées prévues dans le *contrat Smart Net Total Care*. Ces garanties constituent le seul recours dont dispose le *client* en cas de perte, quelle qu'elle soit, advenant que Cisco fasse preuve de négligence dans la fourniture des *services Smart Net Total Care*.

c) **Licence d'utilisation d'un logiciel.** Les logiciels sont fournis « tels quels » en vertu d'une licence le précisant. Le droit du *client* d'utiliser tout programme informatique inclus avec l'*équipement* est assujéti aux modalités de licence énoncées par les fournisseurs de tels programmes informatiques. Si cela est requis par lesdits fournisseurs, le *client* doit signer des contrats de licence d'utilisation avec lesdits fournisseurs dans le format requis par ces derniers.

d) **Emplacement du client et services d'installation.** Le *client* doit collaborer avec Zayo pour lui permettre de fournir les *services* et de maintenir l'*équipement*. Cette obligation comprend notamment de fournir des conditions d'installation et d'exploitation adéquates pour l'*équipement* (y compris un accès et un espace de travail sécuritaires, un espace suffisant et une source d'alimentation électrique adéquate) dans l'*emplacement du client* conformément aux spécifications de Zayo, et le tout conforme aux dispositions des lois applicables en matière de sécurité des lieux de travail.

Le *prix d'achat* et les *frais de garantie prolongée* sont basés sur l'information fournie par le *client*. Le *client* doit assumer, en plus du *prix d'achat*, les coûts liés à l'hébergement, à la pose de fils d'alimentation électrique, au câble et conduite ignifuges, aux haut-parleurs antidéflagrants, aux transformations au bâtiment, à la régulation des conditions ambiantes ainsi qu'à tout autre équipement ou à toute main-d'œuvre nécessaires pour les besoins du *client*.

Responsabilités du client

a) Le *client* doit coopérer avec Zayo 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 non fourni par Zayo. Si ce soutien sur place est exécuté ou organisé par Zayo, il le sera conformément aux tarifs de main-d'œuvre du « soutien technique » (indiqués aux présentes) de Zayo. Des exemples d'équipement du *client* relié aux *services* mais non fourni par Zayo 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 Zayo. La *PRU* doit avoir le pouvoir de résoudre des problèmes, de prendre des décisions et de donner des instructions en temps voulu à Zayo à l'égard des *services*.

e) Même si le *client* peut continuer d'utiliser son *RE* actuel avec la *SCH*, les *services* exigent qu'il mette en place au moins un circuit *EIPA* de Zayo comme point d'accès aux *services*.

f) Même si, dans certaines circonstances, le *client* peut opter pour une connectivité par Internet avec la *SCH*, les *services* exigent que le *client* mette en place au moins un circuit *EIPA* de Zayo comme point d'accès aux *services*. Le *client* reconnaît et convient que Zayo 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 Zayo ou tout fournisseur tiers). Il demeure entendu que le *client* ne peut tenir Zayo 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 de Zayo afin d'informer Zayo 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 de Zayo 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. Zayo 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* (« installations relatives aux services »), notamment une pièce pour loger l'équipement et une source d'alimentation électrique adéquates, conformément aux spécifications de Zayo.

k) Le *client* doit fournir (sans frais pour Zayo) un accès complet et gratuit aux *installations relatives aux services*, un espace de travail (conforme aux spécifications d'emplacement de Zayo) situé près des *installations relatives aux services*, comme Zayo le demande raisonnablement, ainsi que permettre l'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 *Zayo* (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 *Zayo* doit lui être retourné en bon état, exception faite de l'usure normale, et tout logiciel de *Zayo* 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 de Zayo

- a) *Zayo* 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 surviabiles 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) *Zayo* 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 de *Zayo* (« PASA ») à l'adresse www.allstream.com/asap, par courriel à l'adresse uc.service@allstream.com ou par téléphone au 1 866 282-0111, option 6. *Zayo* 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) *Zayo* fournit le service sélectionné à la section « Détail des services » conformément à ce que prévoit l'EDT relatif au service sélectionné. *Zayo* 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 dépassant le nombre «n» de *demandes MACD* incluses par mois sont exécutées moyennant des frais supplémentaires par demande (comme le mentionnent les présentes). *Zayo* traite les *demandes MACD* visant les logiciels avant la fin de la journée ouvrable qui suit (heure locale de *Zayo*).
- e) Dans le cas de la SCH, *Zayo* 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 traitées moyennant des frais supplémentaires par demande (comme le mentionnent les présentes). *Zayo* 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 de *Zayo* 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. *Zayo* 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. Les changements demandés sont traités dans un délai de un (1) jour ouvrable.
 - iv) Sauvegarde et restauration – *Zayo* stocke à distance et tient à jour les données sur la dernière configuration correcte connue des *composantes de service*, aux fins de restauration. *Zayo* 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 des 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 de *demandes MACD* visant le matériel, l'objectif de performance est un délai d'exécution de cinq (5) jours ouvrables.

g) *Zayo* programme les travaux de maintenance visant les mises à niveau matérielles et logicielles ainsi que l'optimisation du réseau. *Zayo* doit effectuer les travaux de maintenance prévus à des moments susceptibles de perturber le moins possible les services et les activités du *client*. *Zayo* doit donner au *client* un préavis de quinze (15) jours avant de procéder à des travaux de maintenance programmée ou prolongée. *Zayo* 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.