

SERVICE DE LIENS DÉDIÉS

Les présentes modalités et conditions de l'Accord sur le niveau de service (SLA) s'appliquent exclusivement aux clients qui se procurent auprès de MegaQuebec un des services d'accès dédié de type T1, T3, Ethernet 10Mb ou Ethernet 100Mb pour une période minimale d'un an et dont les comptes MegaQuebec sont en règle, et elles portent uniquement sur la prestation dudit service durant ladite période. Tous les dédommagements mentionnés aux présentes ne peuvent être cumulés et constituent le seul et unique recours du client prévu par la présente entente en cas d'inexécution.

Qualité du réseau

Garanties relatives au temps d'attente des réseaux

Étendue de la garantie relative au temps d'attente du réseau de Québec : en vertu de sa garantie relative au temps d'attente du réseau nord-américain, MEGAQUEBEC garantit un temps moyen de transmission aller-retour de **100 millisecondes ou moins** entre les routeurs du réseau dorsal de transmission local désignés par MEGAQUEBEC (ci-après appelés «routeurs MEGAQUEBEC ») de la ville de Québec.

Fonctionnement de la garantie relative au temps d'attente des réseaux : le temps d'attente sera calculé en fonction de la moyenne des mesures-échantillons prises au cours d'un mois civil entre les routeurs MEGAQUEBEC. Toutefois, aucun crédit ne sera accordé si le non-respect de la garantie relative au temps d'attente des réseaux est attribuable à un cas de force majeure (ces cas sont définis dans l'accord de service applicable).

Dédommagement prévu pour la garantie relative au temps d'attente des réseaux : si MegaQuebec ne respecte pas la garantie relative au temps d'attente d'un réseau au cours d'un mois civil, le Client verra son compte crédité automatiquement pour ce mois et pour tout mois subséquent au cours duquel MegaQuebec ne respecte pas ladite garantie, de l'équivalent d'une journée calculée au prorata de la mensualité que MegaQuebec exige pour le service touché par le non-respect de la garantie relative au temps d'attente.

Garantie relative à la livraison des paquets de données des réseaux

Étendue de la garantie relative à la livraison des paquets de données du réseau Québécois : en vertu de sa garantie relative à la livraison des paquets de données du réseau nord-américain, MEGAQUEBEC garantit un taux moyen de livraison des paquets de données de 99.5 % ou plus entre les routeurs du réseau dorsal de transmission interrégionale désignés par MEGAQUEBEC (ci-après appelés «routeurs ») en Amérique du Nord.

Fonctionnement de la garantie relative à la livraison des paquets de données des réseaux : la perte de paquets de données sera calculée en fonction de la moyenne des mesures-échantillons prises au cours d'un mois civil entre les routeurs MegaQuebec. Toutefois, aucun crédit ne sera accordé si le non-respect de la garantie relative à la livraison des paquets de données des réseaux est attribuable à un cas de force majeure (ces cas sont définis dans l'entente de service applicable).

Dédommagement prévu pour la garantie relative à la livraison des paquets de données des réseaux : si MegaQuebec ne respecte pas la garantie relative à la livraison des paquets de données d'un réseau au cours d'un mois civil, le Client verra son compte crédité automatiquement pour ce mois et pour tout mois subséquent au cours duquel MegaQuebec ne respecte pas ladite garantie, de l'équivalent d'une journée calculée au prorata de la mensualité que MegaQuebec exige pour le service touché par le non-respect de la garantie relative à la livraison des paquets de données d'un réseau.

Qualité du service

Garantie de disponibilité à 99.9 % du service

Étendue de la garantie relative à la disponibilité du service : en vertu de sa garantie relative à la disponibilité du service, MegaQuebec garantit que son réseau (tel que défini dans l'accord de service applicable) sera disponible 99.9% du temps.

Entretien de routine : l'expression « entretien de routine » désigne toute forme d'entretien du concentrateur hub de MegaQuebec auquel le circuit du Client est branché (a) en pareil cas, le Client doit être avisé au moins 48 heures à l'avance, et (b) l'entretien doit être effectué au cours d'une fenêtre d'entretien standard, les mardis et jeudis, entre 3 heures et 7 heures du matin, heure du fuseau horaire où se trouve le concentrateur hub de MegaQuebec auquel le circuit du Client est branché. Les avis d'entretiens de routine seront communiqués à la personne-ressource désignée par le Client et par le moyen choisi par MegaQuebec (par téléphone, par courriel ou par télécopieur).

Fonctionnement de la garantie relative à la disponibilité du service : à la demande du Client, MegaQuebec calculera la durée des périodes de « non-disponibilité du réseau » au cours d'un mois civil. La durée de « non-disponibilité du réseau » est constituée du nombre de minutes au cours desquelles le réseau de MegaQuebec au Canada n'a pas été disponible au Client, et comprend les périodes de non-disponibilité associées à tout entretien, autre que l'entretien de routine, du concentrateur hub de MegaQuebec auquel le circuit du Client est branché. Les interruptions de service sont comptabilisées comme une période de non-disponibilité du réseau uniquement si MegaQuebec avise le Client de l'interruption de service conformément à la garantie relative à l'avis d'interruption de service définie ci-après, ou encore si le Client enregistre un dossier d'incident auprès du Service de soutien à la clientèle de MegaQuebec dans les cinq jours suivant l'interruption desservie. Ne constituent pas des périodes de non-disponibilité du réseau : les périodes d'entretien de routine ou toute période de non-disponibilité résultant (a) de tout problème lié à un circuit d'une compagnie de téléphone demandé par le Client, (b) des logiciels, de l'équipement ou des installations du Client, (c) d'actes ou d'omissions de la part du client, ou de toute utilisation ou tout utilisateur du service autorisé par le Client ou (d) d'un cas de force majeure (ces cas sont définis dans l'accord de service applicable).

Dédommagement prévu pour la garantie relative à la disponibilité du service : à la demande du Client, pour chaque heure ou fraction d'heure cumulative de non-disponibilité du réseau au cours de tout mois civil, le Client verra son compte crédité de l'équivalent d'une journée calculée au prorata de la mensualité exigée par MegaQuebec, pour le service touché par le non-respect de la garantie relative à la disponibilité du service.

Qualité du service à la clientèle

Garantie relative à l'avis d'interruption de service

Étendue de la garantie relative à l'avis d'interruption de service : En vertu de sa garantie relative à l'avis d'interruption de service, MegaQuebec s'engage à aviser le Client dans les 30 minutes si elle détermine que le service offert au Client est non disponible. La procédure standard de MegaQuebec consiste à effectuer une commande ping vers le routeur du Client toutes les 1 minutes. Si le routeur du Client ne répond pas après cinq commandes ping consécutives, MegaQuebec considérera le service comme étant non disponible et communiquera avec la personne-ressource désignée par le Client par le moyen par téléphone, par courriel ou par télécopieur.

Fonctionnement de la garantie relative à l'avis d'interruption de service : la garantie relative à l'avis d'interruption de service s'applique exclusivement au service fourni dans la province de Québec et province limitrophes au Canada, et uniquement si le Client remplit dûment le formulaire de renseignements sur le client de MegaQuebec. Il revient au Client de fournir à MegaQuebec des renseignements exacts et à jour sur les personnes-ressources qu'il désigne. MegaQuebec sera libérée de ses obligations en vertu de la garantie relative à l'avis d'interruption de service si les renseignements dont elle dispose sur les personnes-ressources désignées par le Client sont inexacts ou périmés et ce, en raison d'un acte ou d'une omission de la part du Client ou si le manquement de MegaQuebec est attribuable à un cas de force majeure (ces cas sont définis dans l'accord de service applicable).

Dédommagement prévu pour la garantie relative à l'avis d'interruption de service : à la demande du client, si MegaQuebec ne respecte pas la garantie relative à l'avis d'interruption de service, le client verra son compte crédité de l'équivalent d'une journée calculée au prorata de la mensualité exigée par MegaQuebec pour le service touché par le non-respect de la garantie. Toutefois, le Client ne peut obtenir qu'un seul crédit par jour, peu importe le nombre de fois où MegaQuebec n'aura pas respecté la garantie relative à l'avis d'interruption de service au cours de cette journée.

Garantie relative aux délais d'installation d'un circuit

Étendue de la garantie relative aux délais d'installation d'un circuit : en vertu de sa garantie relative aux délais d'installation d'un circuit, MegaQuebec garantit que l'installation d'un circuit téléphonique demandé par

MegaQuebec et l'activation d'un port MegaQuebec seront réalisées : dans un délai de 40 jours ouvrables dans le cas des services de type T1 ; dans un délai de 60 jours ouvrables dans le cas des services de type T3; et dans le délai indiqué par écrit par un directeur des ventes de MegaQuebec dans le cas des services de type ethernet 10Mb ou 100Mb.

Fonctionnement de la garantie relative aux délais d'installation d'un circuit : les délais sont calculés à partir de la date à laquelle MegaQuebec reçoit les documents suivants de la part du Client : (1) l'accord de service signé par le Client, (2) le devis signé ou un bon de commande approuvé, (3) le formulaire de renseignements sur le Client dûment rempli et, si MegaQuebec l'exige, (4) une demande de crédit dûment remplie. Le présent Accord sur le niveau de service (SLA) ne s'applique pas aux délais d'installation attribuables aux équipements ou installations du client, à un acte ou à une omission de la part du client ou de ses employés ou agents, au refus par MegaQuebec de la demande de crédit du client ou à un cas de force majeure (ces cas sont définis dans l'accord de service applicable).

Dédommagement prévu pour la garantie relative aux délais d'installation d'un circuit : si MegaQuebec estime, après appréciation raisonnable des faits, qu'elle n'a pas respecté la garantie relative aux délais d'installation d'un circuit, le client verra son compte crédité de 50 % du montant payé initialement à MegaQuebec pour l'installation du service touché par le non-respect de la garantie.

Contrat de garantie : MegaQuebec se réserve le droit de modifier en tout temps la présente garantie et ce, sans préavis. Les modifications seront affichées sur cette page : http://www.megaquebec.net/connexion_aff_rnis_sla.asp.