

ANNEXE RELATIVE AUX SERVICES DE RÉSEAUX ET ENS

La présente ANNEXE RELATIVE AUX SERVICES DE RÉSEAUX ET ENS (l'« Annexe ») est conclue en ce _____ la (« Date d'entrée en vigueur »), entre Centres de données eStruxture inc, ayant des bureaux au 800, rue du Square-Victoria SS1, Montréal (Québec), Canada H4Z 1B7 (« eStruxture »), et _____ (le « Client »), ayant des bureaux au _____ (l'« Adresse »), et est régie par les modalités de l'Entente-cadre de service (l'« ECS ») conclue entre les parties. Les termes utilisés mais non définis aux présentes auront la même signification que ceux utilisés dans l'ECS.

DÉFINITIONS

Temps de panne de circuit – Temps total pendant lequel le circuit du Client est incapable de recevoir ou de transmettre des données sur le réseau.

Intervalle d'installation – Désigne le nombre total de jours ouvrables entre la date de saisie de la Commande de service dans le système, à l'exclusion du temps de conception du réseau et de préparation de la commande, et la date à laquelle le service applicable est installé et prêt à l'utilisation, tel que déterminé uniquement par eStruxture.

Période de mesure – Désigne un mois civil.

Disponibilité du service – Désigne le pourcentage de temps au cours d'une Période de mesure où le service du Client sur le réseau était disponible. La Disponibilité du service correspond au nombre total de minutes dans un mois normalisé (30 jours x 24 heures x 60 minutes) moins la quantité totale de Temps de panne de circuit validé en minutes telle que mesurée par les billets de dépannage de Struxture au cours de la Période de mesure divisé par la quantité totale de minutes dans un mois normalisé (comme indiqué ci-dessus) et multiplié par 100 (pour obtenir le pourcentage). Les événements de Panne excusée ne sont pas inclus dans le calcul de la Disponibilité du service en ce qui a trait aux crédits de service.

1. Obligations et devoirs d'eStruxture

- 1.1. Tel qu'il est plus précisément énoncé dans une Commande de service, eStruxture doit, sous réserve des modalités énoncées aux présentes, fournir les Services au Client. Tout accès à un ou plusieurs réseaux par l'intermédiaire de eStruxture doit être conforme à toutes les politiques et les règles d'utilisation de ces réseaux. eStruxture n'exerce aucun contrôle sur le contenu de toute information qui transite par ses réseaux. eStruxture n'émet aucune garantie relative à sa sécurité ni à sa bande passante de bout à bout sur Internet. eStruxture ne peut garantir les sessions d'appairage entre sociétés autres que eStruxture (notamment, ses clients et fournisseurs) et/ou ses réseaux.

2. Logiciels et matériel informatique fourni par eStruxture

- 2.1. Le Client ne doit pas falsifier, enlever ou dissimuler les plaques d'identification, les insignes ou les étiquettes identifiant l'équipement fourni par eStruxture.
- 2.2. Le Client ne doit pas permettre que l'équipement fourni par eStruxture soit réaménagé, débranché, retiré, réparé ou autrement perturbé, à moins d'en avoir l'autorisation préalable de eStruxture.

3. Logiciels et matériel informatique non fournis par eStruxture

- 3.1. L'équipement matériel et/ou les produits logiciels qui ne sont pas fournis au Client par eStruxture en vertu d'une Commande de service sont sous la responsabilité du Client. eStruxture ne sera pas responsable de l'installation et/ou l'entretien et/ou pour toute défaillance de l'équipement et/ou des logiciels qui n'ont pas été fournis par eStruxture (l'« Équipement du Client »). Le Client est responsable de l'utilisation et de la compatibilité de son équipement. Sur avis de eStruxture que l'Équipement du Client cause ou est susceptible de causer, de l'avis raisonnable de eStruxture, un danger, une interférence ou un obstacle au service, le Client devra éliminer immédiatement et à ses propres frais ce danger, cette interférence ou cet obstacle au service. Le Client devra, si nécessaire, payer eStruxture pour dépanner les problèmes causés par l'Équipement du Client non fourni par eStruxture. eStruxture ne sera pas responsable si tout changement dans le matériel, les logiciels ou les services a pour effet que l'Équipement du Client devient obsolète, nécessite une modification ou une altération, ou affecte de toute autre manière la capacité totale services réseau de bout à bout de eStruxture. Si l'Équipement du Client a un impact défavorable sur le réseau de base de eStruxture ou les réseaux

connectés au réseau de eStruxture, eStruxture se réserve le droit de prendre toutes les mesures nécessaires pour remédier à cet impact et le Client sera responsable envers eStruxture de toutes les pertes ou dommages causés à eStruxture à la suite de cet impact négatif.

- 3.2. De temps à autre, eStruxture peut fournir un soutien technique sur site sur l'Équipement du Client, tel que convenu entre les parties. Ces activités peuvent inclure, sans s'y limiter, le rayonnage et le câblage de l'équipement, la réinitialisation ou le redémarrage de l'Équipement du Client, les tests ou le remplacement de câbles défectueux, la production de rapports visuels sur les indicateurs d'état, la remise en place ou le remplacement de l'équipement modulaire et les connexions par modem pour un accès à distance. Le Client peut demander une assistance technique en prenant contact avec eStruxture ou de toute autre manière offerte par eStruxture de temps à autre. Sauf convention à l'effet contraire, le prix des services d'assistance technique est fixé au tarif horaire de eStruxture alors en vigueur. Pour plus de certitude, cela n'inclut pas le soutien des applications du Client.
 - 3.3. Tous les services de soutien technique seront fournis à la demande du Client et le Client devra en assumer les risques. Bien que les techniciens de eStruxture soient compétents dans le dépannage et la réparation d'une variété d'équipement, eStruxture ne peut garantir des connaissances préalables ou de la formation sur un système particulier utilisé par le Client. eStruxture ne sera pas responsable des pertes ou dommages causés par une défaillance de l'équipement, l'annulation de la garantie du fabricant ou pour toute perte de données ou dommages résultant de la prestation de tout service de soutien technique, et eStruxture n'offre aucune garantie quant à la qualité ou à l'efficacité des services de soutien technique.
 - 3.4. En ce qui concerne les Services de réseaux eStruxture, eStruxture doit avoir un accès libre et gratuit aux lignes, aux équipements et aux connexions réseau utilisés en lien avec ces Services. Cela permettra au personnel d'exploitation de eStruxture de tester et d'isoler tout type de problème que le Client et/ou eStruxture pourraient rencontrer. eStruxture n'est pas responsable de toute incapacité à fournir les Services en raison d'un manque d'accès à ces lignes, ces équipements ou ces connexions.
- ### 4. Calcul de la facturation et des frais
- 4.1. Accès Internet dédié
 - 4.1.1. L'Accès Internet dédié est configuré de manière à permettre le dépassement de la limite possible prévu dans la Commande de service. La facturation mensuelle pour l'Accès Internet dédié – Dépassement de la limite possible est établie en fonction du niveau d'utilisation soutenu durant le mois, tel qu'établi par les échantillons de trafic prélevés environ toutes les cinq (5) minutes au cours du mois. Les frais mensuels du Client sont déterminés par le niveau d'utilisation duquel quatre-vingt-quinze pour cent (95 %) des échantillons sont prélevés pendant le mois de facturation. Si la mesure du 95^e percentile dépasse le taux forfaitaire établi pour les données dans la Commande de service, l'excédent sera facturé au taux excédentaire indiqué dans la Commande de service; à défaut, il sera facturé au même tarif Mbps que le service concerné (ex. Un débit de données engagé de 100 Mbps à 300 \$ par mois aurait un tarif de dépassement de 3 \$/Mbps).
 - 4.1.2. L'utilisation soutenue est mesurée par le système de facturation de la bande passante d'eStruxture aux frontières de son système autonome (« SA ») (uniquement lorsqu'il interagit avec les réseaux externes). Le trafic mesuré à tous les postes-frontières est cumulé à des fins de facturation.

- 4.1.3. La limite de dépassement de tout service Internet fourni sur un port 1GE doit correspondre à la vitesse du port. Pour les services Internet sur ports 10GE, la limite de dépassement doit être fixée au double de la valeur du taux forfaitaire établi pour les données du client (p. ex., si le taux forfaitaire établi pour les données est de 1000 Mb/s, la limite de dépassement doit être établie à 2000 Mb/s), sauf indication contraire dans la Commande de service. eStruxture n'est pas responsable des niveaux de trafic du réseau du Client et le Client est seul responsable du maintien et du contrôle de l'utilisation des dépassements des niveaux de trafic.
- 4.1.4. Le client peut demander que son service soit configuré avec une limite fixée. Ceci l'empêcherait de dépasser le débit de données qu'il s'est engagé à fournir.
- 4.2. Revente de services de réseaux
- 4.2.1. Dans le cas où eStruxture revend un service de réseaux qui est fourni par un fournisseur tiers et que ce dernier augmente les tarifs des services à tout moment pendant la durée initiale ou de renouvellement, eStruxture aura le droit d'augmenter les tarifs facturés au Client en donnant un préavis de 30 jours de cette augmentation. Si le Client refuse par écrit l'augmentation de tarif dans ce délai de 30 jours, le service sera annulé.
- 4.3. Nonobstant l'article 2.1 de l'ECS, le Client doit aviser eStruxture de son acceptation ou de son refus du Service dans les deux (2) jours ouvrables suivant la réception d'un avis d'eStruxture indiquant que le Service est prêt à être utilisé (l'« Avis d'installation »). Dans le cas où le Client n'avise pas eStruxture par écrit de toute non-conformité à la Commande de services applicable (« Défauts ») dans ce délai de deux (2) jours ouvrables, les Services seront réputés être acceptés et la facturation commencera à la date de l'Avis d'installation, que le Client soit prêt ou non à accepter la livraison des Services. Si le Client avise eStruxture de tout Défaut par écrit dans ce délai de deux (2) jours ouvrables, eStruxture corrigera ces Défauts et réémettra l'Avis d'Installation une fois complété, et le processus ci-dessus sera répété.
5. **Trafic réseau**
- 5.1. Le trafic réseau du Client qui a un impact négatif sur eStruxture ou tout réseau tiers doit être traité rapidement et de manière permanente par le Client, et eStruxture a le droit, à tout moment et sans préavis, de prendre toutes les mesures à sa seule discrétion pour protéger ses environnements et remédier à tout problème de réseau créé directement ou indirectement par le Client. En cas d'attaque par déni de service, eStruxture se réserve le droit d'arrêter le service d'un client et/ou d'envoyer le trafic du client vers un trou noir afin de protéger les réseaux eStruxture.
6. **Numéros et adresses IP**
- 6.1. eStruxture conservera et contrôlera la propriété de tous les numéros et adresses IP qui peuvent être attribués au Client par eStruxture et eStruxture se réserve le droit de changer ou de retirer tous ces numéros et adresses IP à sa seule discrétion; sous réserve, toutefois, qu'eStruxture fournisse un préavis écrit d'au moins trente (30) jours avant ce changement ou ce retrait au Client.
- 6.2. eStruxture peut suspendre ou résilier tout Service à tout moment sans préavis et avec effet immédiat si : (a) le client est en violation substantielle de la Politique d'utilisation acceptable de eStruxture; (b) selon le seul jugement de eStruxture, une restriction ou une suspension immédiate est nécessaire pour protéger le réseau de eStruxture ou la capacité de eStruxture à fournir des services à d'autres clients; (c) plus de trois pour cent (3 %) des adresses IP assignées au client font l'objet de plaintes d'abus dans un délai de douze (12) mois.
7. **Non-ingérence du Client; Indemnisation**
- 7.1. Sans limiter la portée du présent Article 7, eStruxture ne sera pas responsable des actes ou omissions du Client ou de ses employés, agents, entrepreneurs ou représentants qui entraînent la défaillance ou la perturbation des Services. Le Client convient que ni le Client ni ses employés, agents,

entrepreneurs ou représentants ne doivent tenter de quelque façon que ce soit de contourner ou d'interférer de quelque façon que ce soit avec les précautions ou mesures de sécurité de eStruxture relatives aux installations de eStruxture ou à tout équipement eStruxture. De telles tentatives peuvent, entre autres, provoquer une perturbation des Services. En cas de perturbation des Services résultant d'une violation des précautions ou des mesures de sécurité d'eStruxture, le Client n'aura droit à aucun recours à l'égard de cette perturbation. Le Client sera responsable et indemnisera eStruxture pour tout dommage ou interruption de service causé par le Client ou ses employés, agents, entrepreneurs ou représentants en violation de ces dispositions, incluant, sans limitation, tout dommage à tout équipement fourni par eStruxture. De plus, le Client devra payer à eStruxture, aux tarifs de soutien technique alors en vigueur de eStruxture, tous les services correctifs résultant des actions du Client.

8. **Limitation de responsabilité**

- 8.1. SAUF MENTION EXPRESSE À L'EFFET CONTRAIRE CONTENUE DANS LA PRÉSENTE ANNEXE, LES SERVICES SERONT FOURNIS ET SERONT ACCEPTÉS PAR LE CLIENT « TELS QUELS » ET AUCUNE DÉCLARATION N'A ÉTÉ FAITE PAR ESTRUXTURE QUANT À L'ADÉQUATION DES SERVICES À L'USAGE PRÉVU PAR LE CLIENT. LE CLIENT RECONNAÎT QU'INTERNET SE COMPOSE DE PLUSIEURS RÉSEAUX PARTICIPANTS QUI SONT DÉTENUS SÉPARÉMENT ET QUI NE SONT PAS SOUMIS AU CONTRÔLE D'ESTRUXTURE. LE CLIENT CONVIENT QU'ESTRUXTURE NE SERA PAS RESPONSABLE DES DOMMAGES SUBIS OU DES SOMMES PAYÉES LORSQUE LES SERVICES SERONT TEMPORAIREMENT OU DÉFINITIVEMENT INDISPONIBLES EN RAISON D'UNE DÉFAILLANCE OU D'UNE INTERRUPTION DES SERVICES INTERNET PAR UN OU PLUSIEURS RÉSEAUX OU FOURNISSEURS DE SERVICES INTERNET NON SOUMIS AU CONTRÔLE D'ESTRUXTURE, OU EN RAISON D'ERREURS DE TRANSMISSION, DE CORRUPTION OU DE SÉCURITÉ QUANT AUX INFORMATIONS DU CLIENT TRANSMISES SUR CES RÉSEAUX. ESTRUXTURE N'EST PAS RESPONSABLE DES DOMMAGES SUBIS OU DES SOMMES VERSÉES EN RAISON D'UNE FAUTE DU CLIENT OU D'UN TIERS, OU DE TOUT ÉLÉMENT NUISIBLE (TELS QUE LES VIRUS INFORMATIQUES, LES VERS, LE SABOTAGE INFORMATIQUE ET LES ATTAQUES PAR DÉNI DE SERVICE).

9. **ENS**

- 9.1. Les dispositions suivantes établissent les niveaux de service (l'« ENS ») définissant les critères relatifs aux Services de réseaux de eStruxture et les crédits offerts au Client, le cas échéant, dans l'éventualité où les niveaux de services n'ont pas été atteints. Lorsque eStruxture revend des services de réseaux tiers, eStruxture ne transmet au Client que les ENS et les recours de son fournisseur de services tiers. eStruxture assure la coordination et la résolution des problèmes liés au(x) service(s) 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7. Ce soutien est limité aux fonctions du Service telles qu'achetées dans la Commande de service.
- 9.2. Crédits de service. Si les niveaux d'interruption d'un service de réseau donné correspondent aux valeurs mensuelles d'indisponibilité du service indiquées dans le tableau A, alors le client peut demander un crédit de service pour le service applicable.

TABLEAU A – Répartition des crédits d'indisponibilité des services par produit

Type de service	Indisponibilité mensuelle du service	Crédit
Services à haute disponibilité : -Accès Internet dédié (haute disponibilité) -Interconnexion de centre to données – Ethernet (haute disponibilité) -Interconnexion de centre to données – Onde (haute disponibilité) -Connexion infonuagique (haute disponibilité)	Jusqu'à 2 heures	7 jours
	De 2 heures à 12 heures	14 jours
	12 heures ou plus	1 mois
Services à disponibilité standard : -Accès Internet dédié (disponibilité standard) -Interconnexion de centre de données – Ethernet -Interconnexion de centre de données – Onde -Connexion infonuagique	Jusqu'à 2 heures	S. O.
	De 2 heures à 24 heures	7 jours
	24 heures ou plus	14 jours

EN FOI DE QUOI, les parties ont signé cette Annexe par leurs représentants dûment autorisés.

Centres de données eStruxture inc.

Par :

Titre :

Date :

Nom :

Client :

Par :

Titre :

Date :

Nom :

9.3. Processus relatif aux crédits. Pour demander un crédit, le Client doit présenter une demande écrite à eStruxture dans les 30 jours suivant l'évènement d'ENS. Le défaut de demander un crédit dans le délai donné entraîne la perte du droit du client de réclamer le crédit. Le crédit total du Client dans un mois ne doit en aucun cas dépasser 100 % des frais mensuels pour le Service concerné.

9.4. Panne excusée. Aucun crédit ne sera considéré comme accumulé pour tout manquement à la présente ENS relativement à un des événements de « panne excusée » suivants (selon la détermination raisonnable de eStruxture) : (i) une violation des précautions ou des mesures de sécurité du guide de l'utilisateur alors en vigueur ou de eStruxture; (ii) tout autre évènement ou condition qui ne relève pas entièrement du contrôle de eStruxture (p. ex., coupure d'un câble, attaques par déni de service ou attaques par déni de service distribué; (iii) une altération de l'utilisation des Services par le Client causée par l'Équipement du Client; (iv) le retard du Client, ou le défaut de fournir des informations, une coopération ou un soutien; (v) les virus; (vi) toute maintenance programmée de eStruxture annoncée au moins 48 heures à l'avance, jusqu'à concurrence d'un total accumulé de 8 heures par mois; (vii) tout entretien d'urgence annoncé au moins 60 minutes à l'avance, jusqu'à concurrence d'un total de 2 heures par mois; (viii) toute défaillance qui ne peut être corrigée en raison de l'indisponibilité du client ou du manque d'accès aux lignes, équipements ou connexions.