

SPECIAL FACILITIES SERVICES
(SPECIAL ASSEMBLIES)

Item 722 **MANAGED UTILITY SERVICE - CUSTOMER SPECIFIC ARRANGEMENT** N

722.16 **Customer Specific Information**

1. **General**

Services Provided (a) The Company provides the following services to the Customer, as detailed in this Tariff Item. N

Services	N
Interactive Voice Response Service (including Centrex Microlink Access Service)	N
Professional Services	
Frame Relay Service	
Web Hosting Service	
Digital Network Access (DNA) Service	

General Terms and Conditions

(b) In the event of any inconsistencies between this Tariff Item and any written or unwritten contract or agreement with the Customer, the rates, charges, terms and conditions specified in this Tariff Item shall prevail. N

(c) The rates, terms and conditions applicable to the services offered in this tariff are unique to each of the services specified in this Tariff Item, as detailed below.

(d) The Minimum Contract period (MCP) applicable to this arrangement will be 3 years. Unless appropriate notice of termination has been provided, the Company shall notify the Customer either on its monthly bill or by letter:

(1) at least 60 days before contract expiry, that the arrangement will be automatically renewed for successive one year periods; and

(2) within 35 days following automatic renewal, that the contract has been renewed and that the customer may terminate the contract without penalty within 30 days of the date of the automatic renewal notice. N

SPECIAL FACILITIES SERVICES
(SPECIAL ASSEMBLIES)

Item 722 MANAGED UTILITY SERVICE - CUSTOMER SPECIFIC ARRANGEMENT N

722.16 Customer Specific Information - continued

2. Interactive Voice Response (IVR) System

Terms and
Conditions

(a) IVR consists of a distributed network of Interactive Voice Response (IVR) servers providing a port independent and robust service with back-up networks to ensure 24 hour availability.

(b) IVR Service is provided for a Minimum Commitment Period (MCP) of 3 years.

(c) Change Management: The Customer may submit such requests in writing and the Company will respond stating that whether the change(s) can be made and estimated time and costs to complete the changes. The Customer may accept or reject the Company's estimates.

Rates and
Charges

(d) Virtual transfer, a feature that optimizes Toll Free billing, is provided at the following rates and charges. Rates and charges for Blind Virtual Transfers and transfers to a Call Center vary with minute volumes.

Minutes Of Calls Per Month	Transaction Rate Per Successful Transfer	
	Blind Virtual Transfer	Transfer To A Live Agent
Less Than 75,000	\$ 0.15	\$ 0.20
75000 – 800,000.....	0.12	0.15
800,001 – 4.2 Million.....	0.10	0.12
More Than 4.2 Million.....	0.07	0.10

Continued on page 723.16.2

Issued 2003 08 29

Authority: Order CRTC 2005-235 June 20, 2005.

Effective 2005 06 20

SPECIAL FACILITIES SERVICES
(SPECIAL ASSEMBLIES)

Item 722 MANAGED UTILITY SERVICE - CUSTOMER SPECIFIC ARRANGEMENT N

722.16 Customer Specific Information - continued

2. Interactive Voice Response (IVR) System -continued

Rates and
Charges

(e) IVR session time is charged at \$0.06 per minute. Usage is subject to a 30 second minimum. These rates and charges are in addition to charges associated with Virtual Transfer. Session time ends upon transfer of the call to an agent.

(f) Reports on the number of callers, time and day stamp and length of call, total calls, prompt usage and the maximum number of ports used will be provided at the frequency and rates specified below.

(g) Management Information System (MIS) Report Issuance: One report, weekly or monthly, is provided at no charge. Additional reports are charged at the following rates:

Frequency Of Report	Charge Per Report	N
Daily.....	\$ 5.00	N
Weekly	10.00	
Monthly.....	20.00	

SPECIAL FACILITIES SERVICES
(SPECIAL ASSEMBLIES)

Item 722 MANAGED UTILITY SERVICE - CUSTOMER SPECIFIC ARRANGEMENT N

722.16 Customer Specific Information - continued

2. Interactive Voice Response (IVR) System -continued

Rates and Charges (h) Managed connectivity to the Customer's host computer or database is provided at \$315 per month for the terminating equipment, hub and router. These charges are in addition to charges for the circuit required to establish connectivity. Diversity is provided at no additional cost.

(i) An installation charge of \$800 applies to managed connectivity if the circuit is located in Toronto.

(j) Implementation charges:

(1) IVR system: A one time charge of \$3,000 or \$5,000, as appropriate, applies for planning and installation of the customer's application and connectivity, propagation, integration and inter-operability testing, IVR telephony and stabilization.

(2) Virtual Transfer: \$3,000 for Blind Transfer.

(3) One time charge per toll-free number: \$150.

(4) Usage Reports Design and Electronic ID for Downloading Reports. First ID is provided at no charge; additional IDs at \$4,000 per ID set-up.

(k) The provision of Microlink Service is included with this service arrangement at no additional cost. N

SPECIAL FACILITIES SERVICES
(SPECIAL ASSEMBLIES)

Item 722 MANAGED UTILITY SERVICE - CUSTOMER SPECIFIC ARRANGEMENT N

722.16 Customer Specific Information - continued

3. Professional Services

Terms and
Conditions

(a) The project involves the development and implementation of an IVR application that interfaces with Customer provided databases and back-end systems.

(b) This arrangement shall terminate on the date the Services specified herein have been duly provided and accepted by the Customer.

(c) The Customer may terminate this arrangement by providing written notice 90 days prior to the expected termination date. The Customer shall pay to the Company any amounts owed up until the time any third party consultants cease to carry out activities for the Customer.

(d) Invoice Payment: The Customer agrees to pay the fees for services in full within 30 days following receipt of the invoice. Should the Customer fail to pay an invoice, the Company may cease to provide the Customer with all or part of the Services and terminate this arrangement. Outstanding amounts shall bear a monthly interest rate of 1.5% per month (18% annually). The Customer is liable for payment of any reasonable expenses incurred by the Company to recover amounts owed under this arrangement.

Rates and
Charges

(e) The project is divided into phases with milestones applicable to each. Fees specified below shall be payable at each milestone.

(1) At the completion of the Project Agreement and Project Start phase, the Customer shall pay \$41,300 for services rendered.

(2) At the completion of the Dynamic Call Flow software, the Customer shall pay \$99,000 for services rendered.

(3) At the completion of Implementation and Acceptance Testing, the Customer shall pay \$24,800 for services rendered. N

SPECIAL FACILITIES SERVICES
(SPECIAL ASSEMBLIES)

Item 722 MANAGED UTILITY SERVICE - CUSTOMER SPECIFIC ARRANGEMENT N

722.16 Customer Specific Information - continued

4. Frame Relay Service - continued

Rates and Charges

Frame Relay Service provides a packet based digital communications between Customer locations using a Service Connection at each Customer location dedicated specifically to the Customer. Access from the Customer's premises to the Service Connection requires Digital Network Access (DNA) service.

- (a) The Service is provided for a Minimum Contract Period (MCP) of 3 years.
- (b) Rates may not be modified during the MCP or Renewal Term.
- (c) The following rates apply:

	Per Month	Service Charge
56 Kbps circuit	\$ 239.00	\$ 500.00
56 Kbps CSU.....	87.00	250.00

Terms and Conditions

- (d) The Customer may terminate all or a portion of the Services at any time prior to the end of the MCP or Renewal Term by giving notice at least 30 days prior to the proposed early termination date provided that the Customer pays an amount equal to (i) 50% of the remaining monthly fees for the Terminated Services otherwise payable to the end of the MCP or Renewal Term provided that for fees based on usage such remaining monthly fees shall be deemed to be equal to the average monthly fee paid by the Customer prior to the early termination date multiplied by the number of months that would have otherwise remained under the arrangement, and (ii) 100% of the reasonable out-of-pocket expenses that the Company incurs or will incur in connection with its obligations hereunder performed by Third Party Providers.

SPECIAL FACILITIES SERVICES
(SPECIAL ASSEMBLIES)

Item 722 MANAGED UTILITY SERVICE - CUSTOMER SPECIFIC ARRANGEMENT N

722.16 Customer Specific Information - continued

4. Frame Relay Service - continued

Terms and
Conditions

(e) If the Customer migrates to a comparable service, the termination charges may be waived. A "comparable service" is one offered, having a duration at least as long as this arrangement, and to which the applicable monthly fees are no lower than those under this arrangement.

(f) The Company may, in its absolute discretion, in addition to all other rights and remedies under this arrangement in law, immediately terminate this arrangement or suspend delivery of any or all services by notice to the Customer prior to the end of the MCP or Renewal Term, as the case may be, for breach by the Customer of any term of this arrangement, including the failure by the Customer to make full payment of an invoice within 30 days of the issue date of the invoice, provided that the Company provides the Customer with notice of the breach and provided that the breach is not remedied within 15 days after the delivery of such notice to the Customer.

(g) Either Party shall be entitled to terminate this arrangement immediately with notice in the event of the other Party's insolvency, receivership or voluntary or involuntary bankruptcy or in the event that the Company ceases to offer the services.

(h) In the event of default by the Customer, any and all payments required to be made to the Company by the Customer shall be due and payable immediately. Termination of this arrangement shall not relieve the Customer from any liability, including amounts owing, accrued prior to the time that such termination becomes effective.

(i) Change Management: The Customer may submit such requests in writing to the Company and the Company will respond in writing within 30 days of the receipt of the change request(s). The Company will state whether the change(s) can be made and the estimated time and cost to complete the change(s). The Customer may respond to such change requests(s) within 15 days to either accept the Company's estimate or withdraw its request(s).

SPECIAL FACILITIES SERVICES
(SPECIAL ASSEMBLIES)

Item 722 MANAGED UTILITY SERVICE - CUSTOMER SPECIFIC ARRANGEMENT N

722.16 Customer Specific Information - continued

4. Frame Relay Service - continued

Rates and
Charges

(j) The service is provided subject to the following Service Level Agreements:

(1) Network Availability: Defined as the number of minutes in a calendar month during which the Frame Relay network components are available to be used divided by the total minutes in a month. The service objective is 99.9% in any month.

(2) Network Availability Credits: In the event that the Company is unable to satisfy the Network Availability objective for 2 consecutive months, the Customer is eligible for a credit of 5% of the charge for the Service for the two month period. If the Company is unable to satisfy the Network Availability objective for a third consecutive month, the Customer is eligible for a credit of 10% of the charges for the Service provided in the third month. In the event that Bell Canada is unable to satisfy the Network Availability objective for a fourth consecutive month, the Customer is eligible for a credit of 10% of the charges for the Service provided in the fourth month or the Customer may terminate its subscription to Frame Relay Service without termination charges.

(3) Customer Network Frame Delivery: The Frame Delivery Ratio (FDR) is the ratio of successful frame receptions to attempted frame transmissions. The service objective is for an FDR of 99.9% for all Committed Information Rate (CIR) frames and 99% for all non-CIR frames.

(4) Customer Network Frame Delivery Credits: In the event that the Company is unable to satisfy the Frame Delivery objective for 2 consecutive months, the Customer is eligible for a credit of 5% of the charge for the Service provided for the two month period. If the Company is unable to satisfy the Frame Delivery objective for a third consecutive month, the Customer is eligible for a credit of 10% of the charges for the Service provided in the third month. In the event that the Company is unable to satisfy the Frame Delivery objective for a fourth consecutive month, the Customer is eligible for a credit of 10% of the charges for the Service provided in the fourth month or the Customer may terminate its subscription to Frame Relay Service without termination charges.

N

SPECIAL FACILITIES SERVICES
(SPECIAL ASSEMBLIES)

Item 722 **MANAGED UTILITY SERVICE - CUSTOMER SPECIFIC ARRANGEMENT** N

722.16 **Customer Specific Information - continued**

4. Frame Relay Service - continued

**Rates and
Charges**

(j) The service is provided subject to the following Service Level Agreements:
- continued

(5) Network Transfer Delay: Network Transfer Delay measures the time between the last bit of a ping frame being sent from the origination Access Switch connection in Canada to the first bit of the frame being received by the destination Access Switch Connection in Canada. Network Transfer Delay is measured over the business day using a frame size 200 bytes in length. The service objective is an average monthly one way delay of 70 milliseconds or less within Canada.

(6) Network Transfer Delay Credits: In the event that the Company is unable to satisfy the Network Transfer Delay objective for 2 consecutive months, the Customer is eligible for a credit of 5% of the charge for the Service provided for the two month period. If the Company is unable to satisfy the Network Transfer Delay objective for a third consecutive month, the Customer is eligible for a credit of 10% of the charges for the Service provided in the third month. In the event that the Company is unable to satisfy the Network Transfer Delay objective for a fourth consecutive month, the Customer is eligible for a credit of 10% of the charges for the Service provided in the fourth month or the Customer may terminate its subscription to Frame Relay Service without termination charges.

(7) Service Availability: Service Availability is the ratio of the length of time measured in minutes over a calendar month that a virtual circuit connection is available to a customer to send information relative to the total time during the month. The time is measured end to end between Demarcation/Service Interface Points. The service objective is Service Availability of 99.85% in any month.

N

Continued on page 723.16.9

Issued 2003 08 29

Authority: Order CRTC 2005-235 June 20, 2005.

Effective 2005 06 20

SPECIAL FACILITIES SERVICES
(SPECIAL ASSEMBLIES)

Item 722 **MANAGED UTILITY SERVICE - CUSTOMER SPECIFIC ARRANGEMENT** N

722.16 **Customer Specific Information - continued**

4. Frame Relay Service - continued

**Rates and
Charges**

(j) The service is provided subject to the following Service Level Agreements:
- continued

(8) Service Availability Credits: In the event that the Company is unable to satisfy the Service Availability objective for 2 consecutive months, the Customer is eligible for a credit of 5% of the charge for the Service provided for the two month period. If the Company is unable to satisfy the Service Availability objective for a third consecutive month, the Customer is eligible for a credit of 10% of the charges for the Service provided in the third month. In the event that the Company is unable to satisfy the Service Availability objective for a fourth consecutive month, the Customer is eligible for a credit of 10% of the charges for the Service provided in the fourth month or the Customer may terminate its subscription to Frame Relay Service without termination charges.

(9) In the event that the Customer experiences network or service performance for Frame Relay Service that is below the service level objectives for Network Availability, Network Transfer Delay, Network Frame Delivery and Service Availability for the same month, the Customer shall only be entitled to credits, if any, pursuant to one of the Service Level Agreements described above.

SPECIAL FACILITIES SERVICES
 (SPECIAL ASSEMBLIES)

Item 722 **MANAGED UTILITY SERVICE - CUSTOMER SPECIFIC ARRANGEMENT** N

722.16 **Customer Specific Information - continued**

5. Web Hosting Service

**Terms and
 Conditions**

(a) The Web Hosting Service provides an Internet connection to Customer owned servers with virtually unlimited bandwidth. Connection to the Internet backbone is provided through a Local Area Network (LAN) switch which is in turn connected to high-speed routers on the Company's Internet backbone network.

(b) Web Hosting Service is provided for a Minimum Commitment Period (MCP) of 3 years.

(c) The Customer may terminate all or a portion of the Services at any time prior to the end of the MCP or Renewal Term by giving notice at least 30 days prior to the proposed early termination date provided that the Customer pays an amount equal to (i) 50% of the remaining monthly fees for the Terminated Services otherwise payable to the end of the MCP or Renewal Term provided that for fees based on usage such remaining monthly fees shall be deemed to be equal to the average monthly fee paid by the Customer prior to the early termination date multiplied by the number of months that would have otherwise remained under the arrangement, and (ii) 100% of the reasonable out-of-pocket expenses that the Company incurs or will incur in connection with its contractual obligations hereunder performed by Third Party Providers.

(d) If the Customer migrates to a comparable service, the termination charges may be waived. A "comparable service" is one offered, having a duration at least as long as this arrangement, and to which the applicable monthly fees are no lower than those under this arrangement.

N

Continued on page 723.16.11

Issued 2003 08 29

Authority: Order CRTC 2005-235 June 20, 2005.

Effective 2005 06 20

SPECIAL FACILITIES SERVICES
(SPECIAL ASSEMBLIES)

Item 722 MANAGED UTILITY SERVICE - CUSTOMER SPECIFIC ARRANGEMENT N

722.16 Customer Specific Information - continued

5. Web Hosting Service - continued

Terms and
Conditions

(e) The Company may, in its absolute discretion, in addition to all other rights and remedies under this arrangement in law, immediately terminate this arrangement or suspend delivery of any or all Services by notice to the Customer prior to the end of the MCP or Renewal Term, as the case may be, for breach by the Customer of any term of this arrangement, including the failure by the Customer to make full payment of an invoice within 30 days of the issue date of the invoice, provided that the Company provides the Customer with notice of the breach and provided that the breach is not remedied within 15 days after the delivery of such notice to the Customer.

(f) The Customer or the Company (the Parties) shall be entitled to terminate this arrangement immediately with notice in the event of the other Party's insolvency, receivership or voluntary or involuntary bankruptcy or in the event that the Company ceases to offer the Services.

(g) In the event of default by the Customer, any and all payments required to be made to the Company by the Customer shall be due and payable immediately. Termination of this arrangement shall not relieve the Customer from any liability, including amounts owing, accrued prior to the time that such termination becomes effective.

(h) Change Management: The Customer may submit such requests in writing to the Company and the Company will respond in writing within 30 days of the receipt of the change request(s). The Company will state whether the change(s) can be made and the estimated time and cost to complete the change(s). The Customer may respond to such change requests(s) within 15 days to either accept the Company's estimate or withdraw its request(s).

Continued on page 723.16.12

Issued 2003 08 29

Authority: Order CRTC 2005-235 June 20, 2005.

Effective 2005 06 20

SPECIAL FACILITIES SERVICES
(SPECIAL ASSEMBLIES)

Item 722 MANAGED UTILITY SERVICE - CUSTOMER SPECIFIC ARRANGEMENT N

722.16 Customer Specific Information - continued

5. Web Hosting Service - continued

Terms and
Conditions

(i) Service Level Objective: The network will be available 99% or better on single connections and 99.9% or better with load balancing, excluding maintenance windows. Calls to the Help Desk are to be answered within 20 seconds 80% of the time.

(j) Service Level Objective Credits: Failure to meet the service level objectives specified above entitles the Customer to a credit equal to 5% of the monthly charges associated with the Service.

Rates and
Charges

(k) The Customer shall be provided rack space of 1/4 rack at a charge of \$450 per month. Installation charges of \$500 shall apply.

(l) Data Transfer capability of 4.0 Gigabytes per month in excess of the 5.0 Gigabytes per month basic capability shall be provided at a rate of \$15 per month per Gigabyte.

6. Digital Network Access (DNA) Service

Digital Network Access Services are provided as outlined below.

Monthly Rate and Service Charges	
Bell Canada	As detailed in National Services Tariff Item No. 301, as applicable.
Other Canadian ILECs	As per the ILECs approved Tariffs for the applicable service.

End

INSTALLATIONS SPÉCIALES
(MONTAGES SPÉCIAUX)

Article 722 SERVICE PUBLIC DE GESTION – ENTENTE SPÉCIFIQUE D'ABONNÉ N

722.16 Renseignements sur l'abonné

1. Généralités

Services fournis (a) La compagnie fournit à l'abonné les services suivants, tel qu'indiqué dans le présent article. N

Services	N
Service Réponse vocale interactive (y compris service d'accès Microlink Centrex)	N
Services professionnels	
Service Relais de trames	
Service d'hébergement de site Web	
Service d'accès au réseau numérique (SARN)	

Modalités générales (b) En cas de contradiction entre le présent article et toute entente écrite ou verbale avec l'abonné, les tarifs, les frais et les conditions du présent article prévalent. N

(c) Les tarifs et modalités applicables aux services offerts en vertu du présent Tarif sont exclusifs à chaque service spécifié dans le présent article, tel qu'indiqué ci-après.

(d) Durée: La durée minimale du contrat (DMC) de cette entente est trois ans. À moins qu'un avis de résiliation ne soit communiqué par le client, la compagnie doit aviser celui-ci, sur sa facture mensuelle ou par lettre:

(1) au moins 60 jours avant la date d'expiration du contrat, que le montage sera automatiquement renouvelé pour des périodes successives d'un an; et

(2) dans un délai de 35 jours suivant le renouvellement automatique, que le contrat a été renouvelé et que le client peut résilier le contrat sans pénalité dans les 30 jours suivant l'avis de renouvellement automatique. N

INSTALLATIONS SPÉCIALES
(MONTAGES SPÉCIAUX)

Article 722 SERVICE PUBLIC DE GESTION – ENTENTE SPÉCIFIQUE D'ABONNÉ

N

722.16 Renseignements sur l'abonné – suite

2. Système de réponse vocale interactive (RVI)

Modalités

(a) La RVI consiste en un réseau réparti de serveurs de réponse vocale interactive offrant un service d'accès puissant et autonome outre des services de secours réseau permettant d'assurer une disponibilité de 24 heures sur 24.

(b) Le service RVI est fourni en vertu d'une durée minimale de contrat (DMC) de trois (3) ans.

(c) Gestion des modifications: L'abonné peut soumettre les demandes de modifications par écrit et la compagnie indiquera dans sa réponse si les modifications demandées peuvent être apportées et, si elles le peuvent, précisera les délais et les frais d'implantation connexes. L'abonné a le choix d'accepter ou de refuser les propositions de la compagnie.

Tarifs et frais

(d) La fonction Transfert virtuel, qui optimise la facturation du service Appels sans frais, est fournie selon les tarifs et les frais indiqués ci-dessous. Les tarifs et frais des transferts virtuels sans annonce et des transferts vers un centre d'appel varient selon les volumes de trafic en minutes.

N

Minutes d'appels par mois	Tarif des transactions par transfert effectué	
	Transfert virtuel sans annonce	Transfert à un préposé en direct
Moins de 75,000.....	\$ 0.15	\$ 0.20
De 75,000 à 800,000	0.12	0.15
De 800,001 à 4.2 millions	0.10	0.12
Plus de 4.2 millions.....	0.07	0.10

N

INSTALLATIONS SPÉCIALES
(MONTAGES SPÉCIAUX)

Article 722 SERVICE PUBLIC DE GESTION – ENTENTE SPÉCIFIQUE D'ABONNÉ

722.16 Renseignements sur l'abonné – suite

2. Système de réponse vocale interactive (RVI) – suite

Tarifs et frais

(e) La session RVI est facturée selon un tarif de \$0.06 la minute. L'utilisation est assujettie à un seuil minimum de 30 secondes. Ces tarifs et frais s'ajoutent aux frais associés au service Transfert virtuel. La session se termine au moment où l'appel est transféré à un préposé.

(f) Des relevés sur le nombre des demandeurs, l'horodotage et la durée de l'appel, le nombre d'appels, l'utilisation des messages guides et le nombre maximum des accès utilisés seront fournis selon la fréquence et les tarifs indiqués ci-après.

(g) Émission des relevés du système d'information de gestion (SIG) : Un relevé, hebdomadaire ou mensuel, est fourni gratuitement. Les relevés additionnels sont fournis selon les tarifs indiqués ci-dessous :

Fréquence des relevés	Prix par relevé
Quotidien.....	\$ 5.00
Hebdomadaire	10.00
Mensuel.....	20.00

INSTALLATIONS SPÉCIALES (MONTAGES SPÉCIAUX)

Article 722	SERVICE PUBLIC DE GESTION – ENTENTE SPÉCIFIQUE D'ABONNÉ	N
722.16	Renseignements sur l'abonné – suite	
	2. Système de réponse vocale interactive (RVI) – suite	
Tarifs et frais	<p>(h) La gestion de connectivité est fournie à l'ordinateur principal ou à la base de données de l'abonné selon un tarif mensuel de \$315 pour l'équipement terminal, le concentrateur et le routeur. Ces frais s'ajoutent à ceux du circuit requis pour établir la connectivité. La diversification est fournie gratuitement.</p> <p>(i) Des frais d'installation de \$800 s'appliquent à la connectivité de gestion si le circuit est situé à Toronto.</p> <p>(j) Frais de mise en œuvre :</p> <p>(1) Système RVI : Des frais initiaux de \$3,000 ou de \$5,000, selon le cas, s'appliquent à la planification et à l'installation de l'application de l'abonné et aux essais de connectivité, de propagation, d'intégration et d'interopérabilité, à la téléphonie RVI et à la stabilisation.</p> <p>(2) Transfert virtuel : \$3,000 pour le transfert sans annonce.</p> <p>(3) Frais initiaux par numéro d'appel sans frais : \$150.</p> <p>(4) Code électronique et de conception des relevés sur l'utilisation pour télécharger les relevés : le premier code est fourni gratuitement, des frais de \$4,000 s'appliquent à tout établissement de code additionnel.</p> <p>(k) Ce service comprend la fourniture gratuite du service Microlink.</p>	N

INSTALLATIONS SPÉCIALES
(MONTAGES SPÉCIAUX)

Article 722	SERVICE PUBLIC DE GESTION – ENTENTE SPÉCIFIQUE D'ABONNÉ	N
722.16	Renseignements sur l'abonné – suite	
	3. Services professionnels	
Modalités	(a) Ce projet consiste à développer et à mettre en oeuvre une application RVI pour établir l'interface avec les bases de données et les systèmes dorsaux fournis par l'abonné.	
	(b) La présente entente prendra fin à la date à laquelle les services spécifiés aux présentes auront été dûment fournis par la compagnie et acceptés par l'abonné.	
	(c) L'abonné peut résilier la présente entente en fournissant par écrit un préavis de quatre-vingt-dix (90) jours avant la date de résiliation prévue. L'abonné devra payer à la compagnie tous les montants dus jusqu'à ce que les conseillers tiers cessent de s'acquitter de leurs activités auprès de l'abonné.	
	(d) Paiement des factures : L'abonné accepte de payer tous les frais associés aux services dans les trente (30) jours suivant la réception de la facture. À défaut de paiement d'une facture, la compagnie peut cesser de fournir une partie ou tous les services à l'abonné et résilier la présente entente. Les montants en souffrance seront assujettis à un taux d'intérêt mensuel de 1.5% (18% par an). L'abonné est tenu de payer toutes les dépenses raisonnables engagées par la compagnie pour récupérer les montants dus en vertu de la présente entente.	
Tarifs et frais	(e) Ce projet s'effectue en plusieurs phases comprenant des étapes distinctes. Les frais indiqués ci-après seront exigibles à chaque étape.	
	(1) Lorsque la phase « Établissement du contrat de vente et mise en route du projet » aura été exécutée, l'abonné devra payer \$41,300 pour les services rendus.	
	(2) Lorsque la phase « Fourniture du logiciel d'acheminement dynamique des appels » aura été exécutée, l'abonné devra payer \$99,000 pour les services rendus.	
	(3) Lorsque la phase « Mise en oeuvre et essai d'acceptation » aura été exécutée, l'abonné devra payer \$24,800 pour les services rendus.	N

INSTALLATIONS SPÉCIALES
(MONTAGES SPÉCIAUX)

Article 722 SERVICE PUBLIC DE GESTION – ENTENTE SPÉCIFIQUE D'ABONNÉ

N

722.16 Renseignements sur l'abonné – suite

4. Service Relais de trames – suite

Tarifs et frais

Le service Relais de trames permet d'effectuer des communications numériques en mode paquet entre les emplacements de l'abonné en utilisant un raccordement de service à chaque emplacement, spécialement affecté à l'abonné. L'accès des lieux de l'abonné au point de raccordement du service s'effectue grâce au service d'accès au réseau numérique (SARN).

(a) Le service est fourni en vertu d'une durée minimale du contrat (DMC) de trois (3) ans.

(b) Les tarifs ne seront ne pas modifiés pendant la DMC ou la période de renouvellement.

(c) Les tarifs suivants s'appliquent :

N

	Prix mensuel	Frais de service
Circuit de 56 Kbit/s.....	\$ 239.00	\$ 500.00
UTD de 56 Kbit/s.....	87.00	250.00

N

N

Modalités

(d) L'abonné peut résilier l'ensemble ou une partie des services en tout temps avant l'expiration de la DMC ou de la période de renouvellement moyennant la fourniture à la compagnie d'un avis à cet effet au moins trente (30) jours avant la date de résiliation proposée, à condition qu'il paie un montant équivalent à (i) 50% des frais mensuels restants pour les services résiliés qui auraient autrement été payables jusqu'à la fin de la DMC ou de la période de renouvellement en cours, les frais mensuels restants basés sur l'utilisation étant réputés correspondre à la moyenne des frais mensuels payés par l'abonné avant la date de résiliation, multipliée par le nombre de mois de la période non écoulée de l'entente; et (ii) 100% des débours raisonnables engagés ou devant être engagés par la compagnie dans le cadre de ses obligations contractuelles prévues aux présentes exécutées par les fournisseurs tiers.

N

N

INSTALLATIONS SPÉCIALES
(MONTAGES SPÉCIAUX)

Article 722 SERVICE PUBLIC DE GESTION – ENTENTE SPÉCIFIQUE D'ABONNÉ

N

722.16 Renseignements sur l'abonné – suite

4. Service Relais de trames – suite

Modalités

(e) Les frais de résiliation peuvent être annulés si l'abonné passe à un service comparable. Un service comparable est un service offert par la compagnie pour une durée et selon des frais mensuels au moins équivalents à ceux prévus en vertu de la présente entente.

(f) Si l'abonné manque à une condition de la présente entente, et notamment s'il fait défaut d'acquitter entièrement une facture dans un délai de trente (30) jours suivant la date d'émission de celle-ci, la compagnie peut, à son entière discrétion, et en plus de se prévaloir de tous ses autres droits et recours en vertu des présentes et de la loi, résilier sur-le-champ la présente entente ou suspendre la fourniture d'une partie ou de l'ensemble des services pourvu que la compagnie avise l'abonné du manquement qu'elle lui reproche et que ce manquement ne soit pas corrigé dans les quinze (15) jours suivant la transmission de l'avis de la compagnie à cet effet.

(g) Une partie peut résilier la présente entente sur-le-champ en fournissant un avis écrit à l'autre partie si celle-ci devient insolvable, est mise sous séquestre ou fait, volontairement ou involontairement, l'objet d'une procédure de faillite, ou encore si la compagnie cesse d'offrir les services.

(h) Si l'abonné est en défaut, tous les paiements qu'il est tenu de faire à la compagnie deviennent dus et exigibles sur-le-champ. La résiliation de la présente entente ne libère le client d'aucune des responsabilités nées avant la date de prise d'effet de la résiliation, y compris celle de payer les montants dus.

(i) Gestion des modifications : L'abonné peut soumettre de telles demandes par écrit et la compagnie lui répondra par écrit dans un délai de trente (30) jours suivant la réception de la demande de modification(s). La compagnie indiquera si le(s) modification(s) demandée(s) peuvent être apportée(s) et, si elles le peuvent, précisera les délais et les frais d'implantation connexes. L'abonné disposera d'un délai de quinze (15) jours pour accepter la proposition de la compagnie ou retirer sa demande.

N

INSTALLATIONS SPÉCIALES (MONTAGES SPÉCIAUX)

Article 722 **SERVICE PUBLIC DE GESTION – ENTENTE SPÉCIFIQUE D'ABONNÉ** N

722.16 **Renseignements sur l'abonné – suite**

4. Service Relais de trames – suite

Tarifs et frais (j) Le service est fourni conformément aux ententes sur la qualité du service suivantes :

(1) Disponibilité du réseau : Durée, mesurée en minutes dans un mois civil, pendant lesquelles les éléments du réseau à relais de trames sont disponibles à l'utilisation, divisée par le nombre total de minutes dans le mois. L'objectif de disponibilité du service est fixé à 99.9% pour le mois.

(2) Crédits pour non-disponibilité du réseau : Dans le cas où la compagnie ne peut pas atteindre l'objectif de disponibilité du réseau deux mois consécutifs, l'abonné est admissible à un crédit égal à 5% des frais du service pour cette période de deux mois. Dans le cas où la compagnie ne peut pas atteindre l'objectif de disponibilité du réseau un troisième mois consécutif, l'abonné est admissible à un crédit égal à 10% des frais du service fourni le troisième mois. Dans le cas où la compagnie ne peut pas atteindre l'objectif de disponibilité du réseau un quatrième mois consécutif, l'abonné est admissible à un crédit égal à 10% des frais du service fourni le quatrième mois ou peut résilier son abonnement au service Relais de trames sans assumer de frais de résiliation.

(3) Taux de remise de trames à l'abonné : Le taux de remise de trames (TRT) est un rapport établi entre la réception effective de trames et les tentatives de transmissions de trames. L'objectif de qualité du service concernant le taux de remise de trames est de 99.9% pour toutes les trames DG (débit garanti) et fixé à 99% pour toutes les trames non-DG.

(4) Crédits pour taux de remise de trames à l'abonné : Dans le cas où la compagnie ne peut pas atteindre l'objectif de remise de trames deux mois consécutifs, l'abonné est admissible à un crédit égal à 5% des frais du service fourni pendant cette période de deux mois. Dans le cas où la compagnie ne peut pas atteindre l'objectif de remise de trames un troisième mois consécutif, l'abonné est admissible à un crédit égal à 10% des frais du service fourni le troisième mois. Dans le cas où la compagnie ne peut pas atteindre l'objectif de remise de trames un quatrième mois consécutif, l'abonné est admissible à un crédit égal à 10% des frais du service fourni le quatrième mois ou peut résilier son abonnement au service Relais de trames sans assumer de frais de résiliation. N

INSTALLATIONS SPÉCIALES (MONTAGES SPÉCIAUX)

Article 722	SERVICE PUBLIC DE GESTION – ENTENTE SPÉCIFIQUE D'ABONNÉ	N
722.16	Renseignements sur l'abonné – suite	
	4. Service Relais de trames – suite	
Tarifs et frais	(j) Le service est fourni conformément aux ententes sur la qualité du service suivantes : - suite	
	(5) Délai de transmission de trames sur le réseau : La mesure du délai de transmission de trames sur le réseau correspond au temps écoulé entre l'envoi du dernier bit d'une trame de sonde (ping) à partir d'une connexion de transit au Canada et la réception du premier bit de la trame de sonde à la connexion de transit d'arrivée au Canada. Le délai de transmission sur le réseau est mesuré pendant les jours ouvrables, au moyen d'une trame de 200 bits. Ce service a pour objectif d'atteindre, dans un sens, une moyenne mensuelle de 70 millisecondes ou moins au Canada.	
	(6) Crédits pour délai de transmission de trames sur le réseau : Dans le cas où la compagnie ne peut pas atteindre l'objectif Délai de transmission de trames sur le réseau deux mois consécutifs, l'abonné est admissible à un crédit égal à 5% des frais du service fourni pendant cette période de deux mois. Dans le cas où la compagnie ne peut pas atteindre l'objectif Délai de transmission de trames sur le réseau un troisième mois consécutif, l'abonné est admissible à un crédit égal à 10% des frais du service fourni le troisième mois. Dans le cas où la compagnie ne peut pas atteindre l'objectif de Délai de transmission de trames sur le réseau un quatrième mois consécutif, l'abonné est admissible à un crédit égal à 10% des frais du service fourni le quatrième mois ou peut résilier son abonnement au service Relais de trames sans assumer de frais de résiliation.	
	(7) Disponibilité du service : La disponibilité du service correspond à la durée, en minutes, pendant laquelle un accès de voix virtuelle est disponible au cours du mois à l'abonné pour la transmission de l'information, divisée par le total de minutes dans le mois. Cette durée est mesurée de bout en bout entre les points de démarcation et les points de raccordement du service. L'objectif de disponibilité du service est fixé à 99.85% pour le mois.	N

INSTALLATIONS SPÉCIALES (MONTAGES SPÉCIAUX)

Article 722	SERVICE PUBLIC DE GESTION – ENTENTE SPÉCIFIQUE D'ABONNÉ	N
722.16	Renseignements sur l'abonné – suite	
	4. Service Relais de trames – suite	
Tarifs et frais	(j) Le service est fourni conformément aux ententes sur la qualité du service suivantes : - suite	
	(8) Crédits pour non-disponibilité du service : Dans le cas où la compagnie ne peut pas atteindre l'objectif de disponibilité du service deux mois consécutifs, l'abonné est admissible à un crédit égal à 5% des frais du service pour la période de deux mois. Dans le cas où la compagnie ne peut pas atteindre l'objectif de disponibilité du service un troisième mois consécutif, l'abonné est admissible à un crédit égal à 10% des frais du service fourni le troisième mois. Dans le cas où la compagnie ne peut pas atteindre l'objectif de disponibilité du service un quatrième mois consécutif, l'abonné est admissible à un crédit égal à 10% des frais du service fourni le quatrième mois ou peut résilier son abonnement au service Relais de trames sans assumer de frais de résiliation.	
	(9) Dans le cas où l'abonné éprouve, dans le même mois, des niveaux de performance du réseau ou du service – pour le service Relais de trames – inférieurs aux objectifs établis pour le temps de disponibilité du réseau, le délai de transmission sur le réseau, le taux de remise de trames sur le réseau ou la disponibilité du service, l'abonné est admissible à recevoir un crédit, s'il y a lieu, qu'en vertu d'une (1) seule section de l'entente applicable.	N

INSTALLATIONS SPÉCIALES
(MONTAGES SPÉCIAUX)

Article 722	SERVICE PUBLIC DE GESTION – ENTENTE SPÉCIFIQUE D'ABONNÉ	N
722.16	Renseignements sur l'abonné – suite	
	5. Service d'hébergement de site Web	
Modalités	<p>(a) En vertu du service d'hébergement de site Web, un accès Internet est fourni aux serveurs appartenant à l'abonné moyennant une largeur de bande presque illimitée. L'accès au réseau fédérateur Internet est fourni au moyen d'un commutateur de réseau local (RL), lequel est connecté aux routeurs haute vitesse du réseau fédérateur Internet de la compagnie.</p> <p>(b) Le service d'hébergement de site Web est fourni en vertu d'une durée minimale de contrat (DMC) de trois (3) ans.</p> <p>(c) L'abonné peut résilier l'ensemble ou une partie des services en tout temps avant l'expiration de la DMC ou de la période de renouvellement moyennant la fourniture à la compagnie d'un avis à cet effet au moins trente (30) jours avant la date de résiliation proposée, à condition qu'il paie un montant équivalent à (i) 50% des frais mensuels restants pour les services résiliés qui auraient autrement été payables jusqu'à la fin de la DMC ou de la période de renouvellement en cours, les frais mensuels restants basés sur l'utilisation étant réputés correspondre à la moyenne des frais mensuels payés par l'abonné avant la date de résiliation, multipliée par le nombre de mois de la période non écoulée de l'entente; outre (ii) 100% des débours raisonnables engagés ou devant être engagés par la compagnie dans le cadre de ses obligations contractuelles prévues aux présentes exécutées par les fournisseurs tiers.</p> <p>(d) Les frais de résiliation peuvent être annulés si l'abonné passe à un service comparable. Un service comparable est un service offert par la compagnie pour une durée et selon des frais mensuels au moins équivalents à ceux prévus en vertu de la présente entente.</p>	N

INSTALLATIONS SPÉCIALES
(MONTAGES SPÉCIAUX)

Article 722 SERVICE PUBLIC DE GESTION – ENTENTE SPÉCIFIQUE D'ABONNÉ N

722.16 Renseignements sur l'abonné – suite

5. Service d'hébergement de site Web – suite

Modalités

(e) Si l'abonné manque à une condition de la présente entente, et notamment s'il fait défaut d'acquitter entièrement une facture dans un délai de trente (30) jours suivant la date d'émission de celle-ci, la compagnie peut, à son entière discrétion et en plus de se prévaloir de tous ses autres droits et recours en vertu des présentes et de la loi, résilier sur-le-champ la présente entente ou suspendre la fourniture d'une partie ou de l'ensemble des services pourvu que la compagnie avise l'abonné du manquement qu'elle lui reproche et que ce manquement ne soit pas corrigé dans les quinze (15) jours suivant la transmission de l'avis de la compagnie à cet effet.

(f) L'abonné ou la compagnie (les parties) peut résilier la présente entente sur-le-champ en fournissant un avis écrit à l'autre partie si celle-ci devient insolvable, est mise sous séquestre ou fait, volontairement ou involontairement, l'objet d'une procédure de faillite, ou encore si la compagnie cesse d'offrir les services.

(g) Si l'abonné est en défaut, tous les paiements qu'il est tenu de faire à la compagnie deviennent dus et exigibles sur-le-champ. La résiliation de la présente entente ne libère le client d'aucune des responsabilités nées avant la date d'entrée en vigueur de la résiliation, y compris celle de payer les montants dus.

(h) Gestion des modifications : L'abonné peut soumettre de telles demandes par écrit et la compagnie lui répondra par écrit dans un délai de trente (30) jours suivant la réception de la demande de modification(s). La compagnie indiquera si le(s) modification(s) demandée(s) peuvent être apportée(s) et, si elles le peuvent, précisera les délais et les frais d'implantation connexes. L'abonné disposera d'un délai de quinze (15) jours pour accepter la proposition de la compagnie ou retirer sa demande. N

INSTALLATIONS SPÉCIALES
(MONTAGES SPÉCIAUX)

Article 722 SERVICE PUBLIC DE GESTION – ENTENTE SPÉCIFIQUE D'ABONNÉ N

722.16 Renseignements sur l'abonné – suite

5. Service d'hébergement de site Web – suite

Modalités (i) Objectifs de qualité du service : Le réseau sera disponible 99% du temps au moins sur les accès uniques et 99.9% du temps au moins sur ceux utilisant l'équilibrage de charge, exclusion faite des périodes de maintenance. Le centre d'assistance doit traiter les appels qui lui sont adressés dans un délai de vingt (20) secondes, 80% du temps.

(j) Crédits pour non-atteinte des objectifs de qualité du service : Si la compagnie ne peut pas atteindre les objectifs de qualité du service indiqués ci-dessous, l'abonné est admissible à un crédit correspondant à 5% des frais mensuels associés au service.

Tarifs et frais (k) Un espace de bâti équivalent à ¼ de bâti doit être alloué à l'abonné selon des frais mensuels de \$450. Des frais d'installation de \$500 s'appliquent.

(l) Une capacité mensuelle de transmission de données de 4 gigaoctets, outre la capacité mensuelle de base de 5 gigaoctets, sera mise à la disposition de l'abonné selon un tarif mensuel de \$15/Go.

6. Service d'accès au réseau numérique (SARN)

Les services d'accès au réseau numérique sont fournis selon les tarifs et les frais indiqués ci-dessous. N

Tarif mensuel et frais de service	
Bell Canada	Tel qu'indiqué à l'article 301 du Tarif des services nationaux, selon le cas.
Autres ESLT canadiennes	En fonction des Tarifs approuvés des ESLT pour le service en question. N

Fin