



# Politiques et procédures Guide de l'utilisateur des installations

cologix

Janvier 2021

# Table des matières

|  |    |
|--|----|
| <b>1.0 BIENVENUE</b> .....   | 3  |
| <b>2.0 POLITIQUES DE SÉCURITÉ</b> .....  | 5  |
| 2.1 AUTORISER VOTRE ACCÈS.....   | 5  |
| 2.2 DEMANDE D'ACCÈS .....  | 5  |
| <b>2.3 FOURNISSEUR DU CLIENT ET BADGES CLIENT</b> .....  | 5  |
| 2.4 HEURES D'ACCÈS.....  | 6  |
| 2.5 ESCORTER LES VISITEURS.....  | 6  |
| 2.6 EXIGENCES ET NORMES DE SÉCURITÉ .....  | 6  |
| 2.7 INCIDENT DE SÉCURITÉ .....   | 7  |
| <b>3.0 POLITIQUES DANS LES INSTALLATIONS</b> .....   | 7  |
| 3.1 POLITIQUE D'ÉVACUATION .....   | 7  |
| 3.2 PREUVE D'ASSURANCE .....   | 7  |
| 3.3 ENTRETIEN .....  | 7  |
| 3.4 ÉLIMINATION DES DÉCHETS .....  | 8  |
| 3.5 ZONES D'ESPACES DE TRAVAIL.....  | 8  |
| 3.6 ESPACE DÉDIÉ À LA REPRISE DU TRAVAIL APRÈS SINISTRE .....                                      | 8  |
| 3.7 ZONE FUMEUR .....  | 9  |
| 3.8 SERVICE DU COURRIER .....  | 9  |
| <b>3.9 FOURNISSEURS AGRÉÉS/APPROUVÉS</b> .....   | 9  |
| 3.10 APPORTER VOTRE ÉQUIPEMENT DANS UNE DE NOS INSTALLATIONS .....                                 | 9  |
| 3.12 INSTALLATION DE VOTRE ÉQUIPEMENT .....  | 13 |
| 3.13 NORMES ET EXIGENCES DE TRAVAIL .....  | 14 |
| 3.14 PUISSANCE ÉLECTRIQUE, INCLUANT LA RÈGLE DU «80% D'UTILISATION MAXIMALE DE LA PUISSANCE» ..... | 15 |
| 3.15 OPERATEURS DE RÉSEAUX .....   | 17 |
| 3.16 CLÉS & SERRURES.....  | 17 |
| <b>4.0 TRAVAILLER DANS UNE DE NOS INSTALLATIONS</b> .....  | 18 |
| 4.1 AIRE/ZONE D'ASSEMBLAGE EN INSTALLATION.....  | 18 |
| 4.2 ENSEIGNE PROMOTIONNELLE DE VOTRE ENTREPRISE .....  | 18 |
| 4.3 CODE VESTIMENTAIRE.....  | 18 |
| <b>5.0 SERVICES SUPPLÉMENTAIRES DISPONIBLES</b> .....  | 18 |
| 5.1 SERVICE D'ASSISTANCE À DISTANCE .....  | 18 |
| <b>6.0 RÉSILIATIONS DE CONTRATS ET DÉCONNEXIONS</b> .....  | 19 |

## 1.0 BIENVENUE

Merci d'avoir choisi Cologix comme fournisseur de services de colocation. Ce guide vous est fourni pour vous simplifier la vie lors de votre déménagement dans une de nos installations et vous expliquer nos politiques et procédures. Si vous avez des questions ou des préoccupations, veuillez contacter votre équipe d'assistance permanente de Cologix via notre portail en ligne: <https://my.cologix.com/portal/>.

| Service à la clientèle |   |  |   |
|------------------------|---|--|---|
| Priorité               | Ressource   | Lien ou numéro de tél.                                       | Cas d'application   |
| 1                      | Portail client en ligne<br><i>(Le moyen le plus efficace et le plus précis de gérer votre compte)</i>   | Connexion au portail en ligne Cologix.com                    | Soumettre des demandes d'assistance à distance (Remote Hands),<br>Demandes d'accès<br>Demandes de facturation |
| 2                      | Assistance téléphonique permanente de Cologix<br><i>(Une authentification sera requise pour ouvrir des dossiers.<br/>L'appelant doit être signalé avec la bonne autorisation dans le portail)</i> | 1.855.449.4357   | Demandes urgentes, après les heures d'affaires  |
| 3                      | Service de support permanent de Cologix via courriel  | <a href="mailto:support@cologix.com">support@cologix.com</a> | Demandes non urgentes<br><b>(Aucun changement d'accès de sécurité ou demandes de service)</b>                 |

**Pour votre sécurité, les personnes demandant une assistance ou des services doivent être un des contacts autorisés de votre entreprise et disposer des droits appropriés pour votre demande spécifique.**

Le portail est le moyen le plus efficace et le plus précis pour gérer votre compte, y compris les requêtes suivantes:

|  |  |   |
|--|--|---|
| <ul style="list-style-type: none"><li>Détails de l'inventaire</li></ul>    | <ul style="list-style-type: none"><li>Commande de cross connect (connexions croisées)</li></ul>    | <ul style="list-style-type: none"><li>Gestion de cas (billet)</li></ul>   |
| <ul style="list-style-type: none"><li>Statut de la demande</li></ul>       | <ul style="list-style-type: none"><li>Surveillance de la maintenance (ou de l'entretien)</li></ul> | <ul style="list-style-type: none"><li>Accès utilisateur, notification &amp; gestion des autorisations</li></ul> |
| <ul style="list-style-type: none"><li>Rapport énergie électrique</li></ul> | <ul style="list-style-type: none"><li>Facturation</li></ul>  |   |

### **Authentification**

Pour votre sécurité, lorsque vous **appellerez** l'équipe d'assistance, des niveaux d'authentification supplémentaires seront requis pour ouvrir les dossiers. Il est essentiel d'avoir des données et des autorisations précises disponibles pour votre équipe sur le portail. Si vous ne disposez pas de l'authentification requise, veuillez demander à l'administrateur du portail client Cologix d'ajuster vos autorisations d'utilisateur afin de vous permettre de faire des demandes au nom de votre entreprise. Veuillez noter qu'un numéro de téléphone valide est requis dans votre profil de portail, car notre équipe de soutien vous appellera à ce numéro afin de confirmer votre authentification.

Si vous souhaitez contacter votre centre de données local, vous trouverez les coordonnées ci-dessous:

| Marché       | Installation   | Téléphone du site | Après les heures d'affaires |
|--------------|--|-------------------|-----------------------------|
| Columbus     | COL 1: 555 Scherer's Court                           | +1.614.388.9830   | +1.855.449.4357             |
| Columbus     | COL 2: 555 Scherer's Court                           | +1.614.388.9830   | +1.855.449.4357             |
| Columbus     | COL 3: 585 Scherer's Court                           | +1.614.388.9830   | +1.855.449.4357             |
| Dallas       | DAL 1: 1950 Stemmons Fwy – Suite 1032                | +1.214.741.2012   | +1.855.449.4357             |
| Dallas       | DAL 2: 1950 Stemmons Fwy – Suite 2010                | +1.214.741.2012   | +1.855.449.4357             |
| Dallas       | DAL 3: 1950 Stemmons Fwy – Suite 2004                | +1.214.741.2012   | +1.855.449.4357             |
| Jacksonville | JAX 1: 421 West Church Street                        | +1.904.355.6474   | +1.855.449.4357             |
| Jacksonville | JAX 2: 4800 Spring Park                              | +1.904.394.9633   | +1.855.449.4357             |
| Lakeland     | LAK 1: 2850 Interstate Drive                         | +1.863.279.3097   | +1.855.449.4357             |
| Minneapolis  | MIN 1: 511 11 <sup>th</sup> Avenue South – Suite 100 | +1.612.333.1925   | +1.855.449.4357             |
| Minneapolis  | MIN 2: 511 11 <sup>th</sup> Avenue South – Suite 400 | +1.612.333.1925   | +1.855.449.4357             |
| Minneapolis  | MIN 3: 511 11 <sup>th</sup> Avenue South – Suite 200 | +1.612.333.1925   | +1.855.449.4357             |
| Minneapolis  | MIN 4: 511 11 <sup>th</sup> Avenue South – Suite 211 | +1.612.913.5770   | +1.855.449.4357             |
| Montréal     | MTL 1: 625, boul. René-Lévesque Ouest                | +1. 514.904.3466  | +1.855.449.4357             |
| Montréal     | MTL 2: 3000, René-Lévesque (Île des Sœurs)           | +1. 514.368.3233  | +1.855.449.4357             |
| Montréal     | MTL 3: 1250, René-Lévesque                           | +1. 514.557.3990  | +1.855.449.4357             |
| Montréal     | MTL 4: 7171, rue Jean-Talon Est                      | +1. 514.385.1186  | +1.855.449.4357             |
| Montréal     | MTL 5: 2351, boul. Alfred-Nobel                      | +1. 514.489.3297  | +1.855.449.4357             |
| Montréal     | MTL 6: 2341, boul. Alfred-Nobel                      | +1. 514.489.3297  | +1.855.449.4357             |
| Montréal     | MTL 7: 1155, rue University                          | +1. 514.904.3466  | +1.855.449.4357             |
| Montréal     | MTL 9: 2525, rue Canadien, Drummondville             | +1. 819.991.1100  | +1.855.449.4357             |
| Montréal     | MTL 10: 530, rue Bériault, Longueuil                 | +1. 514.290.6548  | +1.855.449.4357             |
| Montréal     | MTL11: 875, rue St-Antoine Ouest                     | +1. 514.573.6111  | +1.855.449.4357             |
| New Jersey   | NNJ 1: 1719 NJ Route 10 #111                         | +1.973.590.5050   | +1.855.449.4357             |
| New Jersey   | NNJ 2: 9 Wing Drive                                  | +1.973.590.5050   | +1.855.449.4357             |
| New Jersey   | NNJ 3: 200 Webro Rd.                                 | +1.973.590.5050   | +1.855.449.4357             |
| New Jersey   | NNJ 4: 16 Wing Drive                                 | +1.973.590.5050   | +1.855.449.4357             |
| Toronto      | TOR 1: 151 Front Street West                         | +1.416.479.8882   | +1.855.449.4357             |
| Toronto      | TOR 2: 905 King Street West – 5 <sup>th</sup> floor  | +1.416.479.8882   | +1.855.449.4357             |
| Toronto      | TOR 3: 905 King Street West – 4 <sup>th</sup> floor  | +1.416.479.8882   | +1.855.449.4357             |
| Vancouver    | VAN 1: 555 West Hastings                             | +1.778.331.6910   | +1.855.449.4357             |

|           |                          |                 |                 |
|-----------|--------------------------|-----------------|-----------------|
| Vancouver | VAN 2: 1050 West Pender  | +1.778.331.6910 | +1.855.449.4357 |
| Vancouver | VAN 3: 2828 Natal Street | +1.778.331.6910 | +1.855.449.4357 |

- Vous pouvez rejoindre l'équipe de facturation en appelant le +1 855 492-4557 ou par courriel [billing@cologix.com](mailto:billing@cologix.com).
- Vous pouvez rejoindre l'équipe de vente en appelant le 1.855.497.2537 ou par courriel [sales@cologix.com](mailto:sales@cologix.com).

## 2.0 POLITIQUES DE SÉCURITÉ

---

### 2.1 AUTORISER VOTRE ACCÈS

L'accès à une de nos installations peut être obtenu en effectuant une demande via notre portail client par un de vos administrateurs de portail désignés. Si vous n'avez pas d'administrateur de portail désigné, veuillez contacter votre responsable du service à la clientèle (CCM) qui vous a été désigné lors du processus d'accueil du client. Si vous ne savez pas quel CCM est responsable pour votre compte, vous pouvez demander ces informations en appelant notre centre d'assistance permanent de Cologix (CLS) au 1-855-4-IX-HELP (1 855 449-4357) ou en envoyant un courriel à [support@cologix.com](mailto:support@cologix.com).

L'administrateur du portail peut ajouter tous les utilisateurs de l'entreprise qui interagiront avec Cologix via le portail client et leur fournir les différents droits d'accès dont ils auront besoin pour s'acquitter de leurs fonctions. Cela comprend l'accès des visiteurs, l'accès sous escorte, l'accès complet 24/7 avec une carte d'accès au centre de données, les demandes de requêtes à distance, les demandes de déconnexion, les factures et la visualisation de tout l'inventaire relatif à l'espace, l'énergie électrique, les interconnexions, le réseau informatique et les services gérés à distance.

Aucune personne mineure (18 ans et moins) ne sera autorisée à accéder à l'intérieur du hall d'entrée du centre de données Cologix, de l'espace pause client ou des zones sécurisées sans l'approbation écrite et signée au préalable par le responsable du centre de données.

### 2.2 DEMANDE D'ACCÈS

Vous pouvez demander l'accès à une installation dès que vous recevez votre avis de commencement (début) de service (tel que défini dans votre contrat de services officiel (MSA)). Toutes les demandes d'accès doivent être soumises par votre administrateur de portail ou par une personne autorisée ayant obtenu les droits d'accès de sécurité par votre administrateur de portail. Les demandes peuvent être reçues de l'une des deux manières suivantes: portail en ligne ([my.cologix.com](http://my.cologix.com)) ou URL <https://my.cologix.com/portal/> ou par téléphone – 1 855 449-4357. **REMARQUE: Pour protéger la sécurité de nos clients, les demandes d'accès au centre de données effectuées par courriel ne seront plus acceptées.**

Si vous appelez chez Cologix, vous devrez être authentifié par le personnel de l'assistance permanente de Cologix (CLS). Le technicien CLS devra vous rappeler à votre numéro de téléphone de contact répertorié dans notre base de données. Si plusieurs numéros sont répertoriés dans votre dossier (par exemple, numéros au bureau, mobile, domicile), il vous sera demandé de confirmer quel numéro doit être utilisé pour vous contacter (soit bureau, mobile, domicile). Ils ne seront pas autorisés à vous fournir le numéro qu'ils appelleront. Une fois authentifié par la procédure de rappel, vous pouvez poursuivre votre demande. Vous devrez fournir les informations suivantes: 1.) le nom de l'employé(e), 2.) le numéro de contact, et 3.) la date et l'heure à laquelle il arrivera pour avoir accès à l'installation. Cologix traitera votre demande et le personnel des opérations locales fournira un accès approprié (par

exemple, un badge, un code d'accès, un scan biométrique) à l'heure convenue. Une fois le processus d'accès terminé, l'employé autorisé aura un accès complet 24/7 à l'installation sans préavis. À chaque visite, l'employé autorisé doit s'identifier au bureau de sécurité et porter le logo de votre entreprise ou être en mesure de fournir une pièce d'identité.

## 2.3 FOURNISSEUR DU CLIENT ET BADGES CLIENT

Tous les badges délivrés à vos fournisseurs et/ou clients (si vous êtes un revendeur) seront émis sous le nom de votre entreprise. Il incombera à votre administrateur du portail de gérer le badge ainsi que son détenteur. Il est de la responsabilité de votre administrateur du portail de s'assurer que tous vos fournisseurs et/ou clients auxquels l'accès a été accordé reçoivent une copie de ce document (Politiques et procédures de Cologix: Guide de l'utilisateur) et qu'ils suivent toutes les politiques et procédures de Cologix décrites dans ce guide. Vous serez tenu responsable de toutes les actions de votre fournisseur et/ou client. Veuillez noter que vos fournisseurs ou clients peuvent être tenus de laisser leur permis de conduire à l'agent de sécurité du bâtiment principal et, par conséquent, ils peuvent avoir besoin d'une pièce d'identité avec photo supplémentaire pour leur permettre de s'enregistrer au bureau de sécurité de Cologix.

*Vous devez immédiatement informer Cologix si un employé, un fournisseur ou un client ayant un badge d'accès n'est plus un employé de votre entreprise ou n'est plus votre fournisseur ou client en mettant à jour/ supprimant son accès via le portail client. Cologix se réserve le droit de refuser les privilèges d'accès à toute personne et /ou groupe si un de nos employés entrevoit un risque potentiel pour nos clients et/ou installations. Cologix n'est pas responsable des dommages résultant de l'accès d'un employé, fournisseur ou client licencié dans votre Espace Client si une demande de désactivation de son badge n'a pas été soumise à Cologix via le Portail Client. À la seule discrétion de Cologix, les badges peuvent être définitivement retirés pour non-utilisation après douze (12) mois d'inactivité.*

## 2.4 HEURES D'ACCÈS

Toutes les installations ont un accès 24/7. Certaines zones spécifiques sont accessibles à l'intérieur des installations, telles que les quais de réception, les zones d'entreposage, les stations/zones d'assemblage, etc. peuvent cependant ne pas être accessibles 24/7. Lorsque l'accès avec badge n'est pas disponible, veuillez contacter le personnel des opérations locales.

## 2.5 ESCORTER LES VISITEURS

Vous devez enregistrer tous les visiteurs au bureau de sécurité. Les visiteurs doivent présenter et laisser une pièce d'identité avec photo au bureau de la sécurité et porter clairement un porte-badge « Visiteur » en tout temps. Toute personne trouvée sans badge qui n'est pas en compagnie d'un détenteur de badge sera invitée à suivre la politique d'accompagnement ci-dessus. Dans le cas où le visiteur ne suivrait pas les consignes de conformité, il pourra être escorté à l'extérieur de l'installation.

## 2.6 EXIGENCES ET NORMES DE SÉCURITÉ

Voici un aperçu des attentes des détenteurs de badges et des visiteurs dans les installations de Cologix. La violation des règles peut entraîner la suspension temporaire ou permanente de l'accès aux installations.

- Les tentatives de contournement des mesures de sécurité mises en place par Cologix pour accéder à n'importe quelle zone de l'installation peuvent entraîner une escorte au bureau de sécurité pour l'enregistrement et un briefing de sécurité.



Des violations répétées peuvent entraîner une suspension temporaire ou permanente de l'accès. Les portes des installations de Cologix sont munies d'alarmes et surveillées à distance. Les portes émettront une alarme si quelqu'un essaie de les ouvrir à l'aide d'un badge qui n'est pas valide/activé.

- Lorsque vous êtes sur place, vous devez porter votre badge sur vous et il doit être facilement vu et identifiable pour vérification par la sécurité.
- Aucun «talonnage» n'est autorisé. Chaque personne qui entre dans l'installation doit avoir un badge d'accès valide ou doit être escorté par une personne possédant un badge d'accès valide.
- Vous recevrez un badge initial. Il est de votre responsabilité de **SIGNALER IMMÉDIATEMENT LES BADGES PERDUS OU VOLÉS**. Vous pourrez devoir déboursier les badges perdus. Pour les badges volés, vous devrez peut-être fournir des détails sur l'incident ou une référence décrite dans un rapport de police.
- Il est interdit aux clients d'utiliser ou d'ouvrir l'une des portes extérieures ou de secours, sauf en cas d'urgence. Celles-ci sont destinées à être utilisées en cas d'urgence uniquement et des alarmes retentiraient si les portes s'ouvraient. Sauf en cas d'urgence, toutes les entrées et sorties doivent se faire par l'entrée principale du site.
- La photographie, l'enregistrement vidéo et la diffusion de vidéo en direct sont interdits dans toutes les installations de Cologix, sauf si une autorisation explicitement approuvée par un membre autorisé du personnel des opérations locales.
- La possession d'armes, d'armes à feu, de drogues illégales et de boissons alcoolisées est interdite dans les installations de Cologix. Si une personne dont vous êtes responsable est trouvée avec un tel item ou des items connexes, l'accès de cette personne sera résilié.
- Tout détenteur de badge se livrant à des activités illicites ou criminelles, à des écoutes illicites intentionnelles ou à la collecte de renseignements non autorisée verra son accès résilié sur le champ.
- Les portes de sécurité et les issues de secours doivent rester fermées et aucun matériaux ou équipement ne doit en bloquer l'accès, et ce, en tout temps.
- L'utilisation des mesures de sécurité d'accès autres que celles établies par Cologix, par exemple en ce qui concerne, les serrures, les caméras et l'équipement vidéo doit avoir l'approbation écrite formelle du personnel des opérations locales.

## 2.7 INCIDENT DE SÉCURITÉ

Si vous pensez être victime d'un crime ou d'un acte répréhensible impliquant des employés, du matériel, des opérations commerciales, etc., veuillez contacter le personnel des opérations locales de Cologix qui travaillera avec vous et, si nécessaire, ouvrira une enquête sur l'incident ou l'allégation.

## 3.0 POLITIQUES DANS LES INSTALLATIONS

---

### 3.1 POLITIQUE D'ÉVACUATION

Cologix se soucie de la sécurité et s'engage à en assurer le respect dans ses installations. Par conséquent, toute personne accédant à une installation de Cologix doit se conformer aux politiques d'évacuation de Cologix.

#### Plan d'urgence

- Assurez-vous que les coordonnées de votre contact autorisé soient à jour, en tout temps.
- Contactez le personnel des opérations locales de Cologix si vous avez des questions sur les procédures d'évacuation, les itinéraires et les points de rencontre de l'installation. Un coordonnateur d'évacuation désigné patrouillera tous les locaux dans l'installation et fournira les conseils d'évacuation.

#### Communication en cas d'urgence

- Écoutez attentivement les avis qui sont émis et suivez les directives.
- Évacuez immédiatement si vous entendez ou voyez une de ces alarmes.
- Appelez votre contact local ou votre service client pour obtenir une mise à jour sur l'état d'une urgence.

#### Gestion des accès

- Dans tous les cas, Cologix, à sa seule discrétion, se réserve le droit de prendre la décision finale quant au moment où il est sécuritaire de réaccéder à l'installation. Cologix travaillera avec les autorités compétentes du bâtiment qu'elles soient locales, étatiques ou fédérales dans ce processus.

### 3.2 PREUVE D'ASSURANCE

- Vos fournisseurs doivent être en mesure de fournir un certificat d'assurance sur demande dans n'importe quel établissement de Cologix.

### 3.3 ENTRETIEN

#### Les responsabilités en ce qui a trait à la maintenance/l'entretien chez Cologix comprennent :

- Services de conciergerie;
- Maintenance des systèmes environnementaux (Cologix maintiendra les normes ASHRAE pour la température et l'humidité);
- Maintenance de la centrale électrique;
- Maintenance pour la sécurité et la protection incendie;
- Autres actions raisonnablement nécessaires pour entretenir correctement l'installation.



## Vos responsabilités concernant la maintenance/l'entretien comprennent :

- Maintenir votre Espace Client (tel que défini dans votre calendrier des services de colocation) dans un état ordonné et sûr conformément aux normes OSHA publiées au niveau national.
- Aucune boîte en carton, aucuns papier ou matériau inflammables n'est autorisé dans les cabinets ou les cages. Les clients possédant une cage ou une suite peuvent se procurer un cabinet métallique résistant au feu à utiliser dans leur cage ou suite pour ranger ces articles. Si vous ne parvenez pas à retirer des boîtes en carton, du papier ou des matériaux inflammables (qui ne sont pas rangés dans un cabinet métallique résistant au feu), Cologix, sans préavis, enlèvera ces items de votre Espace Client et vous facturera pour le faire en se basant sur le tarif standard de Cologix établi pour les services d'assistance à distance.
- Garder les allées libres de toute obstruction.
- Les clients possédant une cage ou une suite doivent garder leur cage ou suite libre de tout équipement déconnecté ou inutilisé. Si vous ne parvenez pas à retirer votre équipement déconnecté ou inutilisé, Cologix, sans préavis, l'enlèvera en votre nom et vous facturera les tarifs d'assistance à distance inscrit au contrat. Cologix entreposera votre équipement en votre nom au tarif de 100,00 \$ par jour.
- Le retour de l'Espace Client à Cologix à l'issue de la période de service indiquée dans la Commande Client dans le même état (sauf usure raisonnable), sauf indication contraire expresse dans votre Commande Client.

### 3.4 ÉLIMINATION DES DÉCHETS

- Toutes les ordures, y compris les boîtes d'équipement, doivent être placées dans le bac approprié selon les instructions émises par le personnel des opérations locales de Cologix, et ce, à la fin de chaque visite en installation.
- Pour une grande cage ou une armoire, vous devez contacter votre contact local ou le service à la clientèle pour obtenir de l'aide afin de pouvoir utiliser la benne à ordures et/ou le monte-charge.
- Si vous ne parvenez pas à retirer les déchets, y compris les boîtes d'équipement, Cologix, sans préavis, enlèvera les déchets pour vous et vous facturera au tarif standard du service d'assistance à distance de Cologix.

### 3.5 ZONES D'ESPACES DE TRAVAIL

Le cas échéant, Cologix peut proposer des espaces de travail à cloisons pour les clients qui peuvent être utilisées sur la base du principe « premier arrivé, premier servi ». Les directives suivantes sont applicables dans les installations où un espace de travail est disponible.

- Les espaces de travail à cloisons sont équipés de lignes téléphoniques analogiques qui permettent la numérotation locale, les appels 800, les appels d'opérateur et l'utilisation de cartes d'appel;
- Les ordinateurs ne sont pas fournis, mais un accès Internet peut être mis à votre disposition;
- Les espaces de travail à cloisons sont disponibles uniquement pour les tâches de bureau régulières et ne doivent pas être utilisées comme espace de réparation ou d'établi;
- Les espaces de travail ne sont pas équipés d'armoires verrouillables, de télécopieur, de photocopie ou de service de secrétariat;
- Vous devez libérer les espaces de travail à la fin de chaque journée;
- En plus des cabines à cloisons, certaines des installations de Cologix offrent également des salles de conférence privées et/ou des salles de repos sur la base du principe « premier arrivé, premier servi » ou sur la base de réservation, selon l'établissement concerné.

### **3.6 ESPACE DÉDIÉ À LA REPRISE D'ACTIVITÉS APRÈS SINISTRE**

Dans les installations JAX2, COL2, LAK1 et NNJ4, ainsi que dans toutes les futures installations de Cologix, qui offrent spécifiquement de tels services, Cologix offre à ses clients un espace de reprise d'activités après sinistre. Un espace de reprise après sinistre peut être proposé aux clients sur une base soit partagée ou dédiée. Dans tous les cas, cet espace peut être offert sous réserve de la disponibilité et soumis aux frais applicables indiqués sur le bon de commande approprié fourni aux clients qui en font la demande. Lorsqu'ils sont offerts sur une base partagée, les clients peuvent « activer » leur réservation pour cet espace sur la base du principe « premier arrivé, premier servi » en appelant le 1.855.COLOGIX. Dans tous les cas, les clients sont tenus de conserver tout espace de reprise après sinistre dans un bon état, c'est-à-dire propre, fonctionnel et conforme à toutes les lois et réglementations applicables. Cologix se réserve le droit, à tout moment, d'exiger des clients qu'ils retirent certains équipements ou membres de leur personnel, ou de cesser certaines activités, que Cologix juge, à sa seule discrétion, comme perturbatrices, dangereuses ou autrement en conflit avec le fonctionnement général de l'installation de Cologix dans laquelle cet espace est situé.

### **3.7 ZONE FUMEUR**

Il est interdit de fumer dans les zones de colocation. Si vous souhaitez fumer, vous devez respecter les lois locales, ainsi que les politiques émises à cet effet, celles-ci pourront vous être expliquées en détail par le personnel des opérations locales de Cologix.

### **3.8 SERVICE DE MESSAGERIE**

JAX2 et LAK1 sont les deux seules installations de Cologix qui autorisent les services de messagerie. Le courrier des clients de JAX2 et LAK1 sera livré dans une boîte aux lettres multi-clients située à l'extérieur des installations. Les clients auront la possibilité d'accéder à cette boîte aux lettres multi-clients en utilisant la clé qui leur aura été attribuée pour récupérer leur courrier quotidiennement. Veuillez ne pas faire livrer de courrier à une autre installation de Cologix que celles-ci, car Cologix ne fournit pas de boîtes aux lettres client à cet effet.

### **3.9 AGRÉÉS**

Afin que la structure de votre cage soit réalisée par une personne autre qu'un représentant de Cologix, vous devez utiliser les services d'un fournisseur agréé. La liste des fournisseurs agréés varie selon l'installation. Veuillez contacter le personnel des opérations locales pour obtenir une liste des fournisseurs agréés ou pour demander une approbation d'un jour.

### **3.10 APPORTER VOTRE ÉQUIPEMENT DANS UNE DE NOS INSTALLATIONS**

Une fois que vous avez obtenu votre badge d'accès, vous pouvez livrer votre matériel dans votre Espace Client. Contactez le personnel des opérations locales pour les livraisons importantes qui ne peuvent pas être acheminées par la porte d'entrée.

SEULES les forces de l'ordre (ville, état et fédéral) sont autorisées à porter des armes à feu dans les installations de Cologix. Les agents de sécurité privés armés et les personnes détenant un permis d'armes dissimulé ne sont pas autorisés à porter des armes à feu dans les installations de Cologix.

### **3.11 RÉCEPTION, EXPÉDITION OU ENTREPOSAGE**

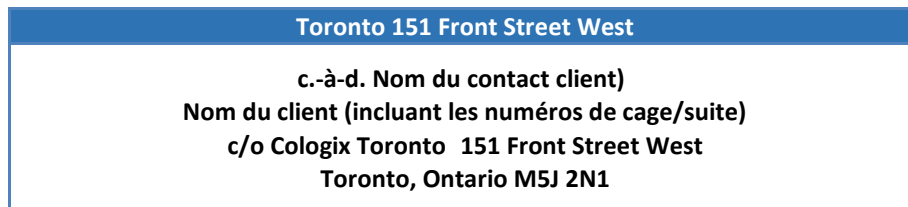
Cologix acceptera, après avoir reçu une approbation écrite au préalable, et à sa convenance, les colis provenant de fournisseurs externes ainsi que, mais sans s'y limiter, les expéditions provenant d'inter-sociétés. Tous les colis doivent être correctement identifiés (voir ci-dessous). Cologix, à sa discrétion, peut rejeter tout colis jugé de type personnel, endommagé, mal adressé ou dépassant les limites de poids et/ou de taille établis. L'entreposage pour

l'utilisation d'items approuvés est disponible pendant une durée limitée, sans frais, et ce, selon les disponibilités. Au-delà de la période d'entreposage initiale, les clients doivent soit récupérer leur équipement, soit payer des frais d'entreposage.

## Réception

- Tous les envois doivent être saisis dans notre portail client avant la livraison.
  - Type d'emballage
  - Transporteurs (à noter: les frais de courtage sont à votre charge - les colis envoyés avec une mention de paiement sur réception au destinataire seront refusés)
  - Numéro de suivi
  - Date prévue de livraison
  - Entreprise bénéficiaire
  - Instructions de livraison spéciales
- Les colis doivent être livrés du lundi au vendredi entre 9 h et 16 h, heure locale.
- Les colis doivent être expédiés pour une livraison interne
- Les colis doivent être correctement identifiés, ce qui signifie qu'ils doivent être munis d'une étiquette détaillant le nom, le contact, le numéro de cage ou de suite du client. Les colis non correctement identifiés ne seront pas acceptés par Cologix.

Voici un exemple d'emballage correctement identifié:



- Les formats des colis sont généralement limités à 50 livres (22 kg) et 3'X3'X3 '(91 cm<sup>3</sup>), sauf si une autorisation écrite a été émise au préalable par le service à la clientèle.
- Plus précisément: Chaque client doit se conformer aux exigences spécifiques de l'installation avant l'expédition. Le client doit informer son opérateur des restrictions spécifiques au site, telles que fournies par le service à la clientèle.
- L'équipement sera renvoyés avec les documents d'expédition du fournisseur (c'est-à-dire 4 sur 4 reçus), numérisé et envoyé vers la zone appropriée. Remarque: tout dommage physique visible sur le colis sera également noté.
- Le client recevra une notification par courriel à la réception de la livraison.
- L'équipement reçu par Cologix, conformément aux procédures décrites ci-dessus, sera transféré vers une zone de d'entreposage sécurisée sans frais pour le client, et ce, pour une période de 2 jours maximum (voir le volet Entreposage ci-dessous pour plus d'informations). Pour des raisons de sécurité et de sûreté, les envois/colis ne seront pas entreposés dans vos cabinets, cages ou suites (client).
- Cologix n'ouvrira, n'inspectera ni n'inventoriera le contenu d'aucun colis avant ou après le transfert de l'équipement vers une zone appropriée.
- Cologix n'est pas responsable des colis perdus ou endommagés.

- Les éléments suivants ne seront pas acceptés par Cologix:
  - Objets personnels
  - Livraisons de nourriture
  - Matériaux radioactifs
  - Matières dangereuses
- Cologix n'assume aucune responsabilité à l'égard de «l'importateur officiel (IOR)» pour tout colis expédié par un client à nos centres de données. Cologix assumera la responsabilité du colis lorsqu'il sera reçu sur notre quai de chargement et entreposé dans une zone d'attente de Cologix. Une fois le colis fourni au Client, ou le contenu livré dans la cage du Client, le Client accepte la responsabilité du colis et de son contenu.

## Expédition

- Sur demande, et à la convenance de Cologix, Cologix expédiera l'équipement au nom d'un client aux frais du client. Les demandes d'expédition peuvent être envoyées au service client avec un préavis minimum de 3 jours ouvrables.
- Cologix ne sera pas responsable des pertes, dommages ou coûts associés à l'expédition, y compris la qualité de l'emballage de l'expédition.
- Le client doit fournir tous les documents d'expédition, y compris, sans s'y limiter, les étiquettes d'expédition, les formulaires de douane et les feuilles de route
- Le client doit fournir le matériel d'expédition pour l'emballage et l'expédition de son équipement.
- Cologix n'est pas responsable des dommages à l'équipement pendant le transport.
- Cologix informera le Client lorsque l'envoi sera prêt pour le ramassage.
- Le client doit organiser la collecte de son envoi du lundi au vendredi de 9h00 à 16h00 et informer Cologix de la date et de l'heure.
- Cologix n'assume aucune responsabilité pour «l'importateur officiel (IOR)» sur les colis expédiés par Cologix pour un client (avec l'assistance service à distance de Cologix) depuis nos centres de données.

## Entreposage

- L'entreposage du client peut être autorisé selon la disponibilité du jour.
- Après avoir reçu l'approbation écrite au préalable du service client, un client peut entreposer l'équipement dans l'un des deux scénarios suivants:
  - Le client peut faire une demande d'entreposage jusqu'à 2 jours calendaires, si l'espace le permet, et ce, sans frais.
  - Les clients nécessitant un entreposage à plus long terme seront facturés en fonction des directives de taille et de poids de l'emballage telles que précisées ci-dessous:

| Format du colis            | Dimensions du colis et directives pour le poids           | Taux journalier - Entreposage standard - Après la période de grâce | Taux journalier - Entreposage en installation – Après la période de grâce |
|----------------------------|---|--|---|
| Enveloppes et petits colis | jusqu'à 16" x 10" x 10" de profondeur. Moins de 10 livres | \$ 7.00  | \$9.10  |
| Colis moyen                | 18" x 14" x 12" de profondeur                             | \$15.00  | \$18.75   |
| Colis large                | 20" x 20" x 15" de profondeur, 36–50 livres               | \$25.00  | \$32.50   |
| Palette                    | Par palette   | \$50.00  | \$65.00   |

## Adresses postales des installations de Cologix

Vous trouverez ci-dessous les adresses postales des installations de Cologix en Amérique du Nord où vous pourrez expédier vos colis :

| Installation           | Adresse du centres de données                               | Faire expédier les colis à cette adresse, si autre que celle de l'installation | Site d'interconnexion |
|------------------------|---|--|-----------------------|
| COL1                   | 535 Scherers Ct, Columbus, OH                               | COL3 - 585 Scherers Ct. Columbus, OH 43085                                     | Y                     |
| COL2                   | 555 Scherers Ct, Columbus, OH                               | COL3 - 585 Scherers Ct. Columbus, OH 43085                                     | Y                     |
| COL3                   | 585 Scherers Ct. Columbus, OH                               |  | Y                     |
| DAL1, DAL2, DAL3       | 1950 N Stemmons Freeway, Suite 1032, Dallas, TX 75207       |  | Y                     |
| JAX1                   | 421 West Church Street, #400, Jacksonville, FL 32202        |  | Y                     |
| JAX2                   | 4800 Spring Park Road, Jacksonville, FL 32207               |  |                       |
| LAK1                   | 2850 Interstate Drive, Lakeland, FL 33805                   |  |                       |
| MIN1, MIN2, MIN3, MIN4 | 511 11 <sup>th</sup> Avenue, Ste 200, Minneapolis, MN 55415 |  | Y                     |
| MTL1                   | 625 Blvd Rene Levesque, Montreal, Quebec, CAN H3B 1R2       |  | Y                     |
| MTL2                   | 3000 Rene Levesque Blvd, #260, Montreal, Quebec H3E 1T9     |  |                       |
| MTL3                   | 1250 Blvd Rene Levesque, Montreal, Quebec, CAN H3B 4W8      |  | Y                     |
| MTL4                   | 7171 Jean-Talon East, Montreal, Quebec, CAN H1M 3N2         |  |                       |
| MTL5                   | 2351 Alfred Nobel, Montreal, Quebec, CAN H4S 2A9            |  |                       |

|            |  |   |   |
|------------|--|---|---|
| MTL6       | 2341 Alfred Nobel, Montreal, Quebec, CAN H4S 2A9             |   |   |
| MTL7       | 1155 Robert Bourassa, Montreal, Quebec, CAN H3B 3A7          |   | Y |
| MTL8       | 7350 Rue Frederick Banting, Saint-Laurent, CAN               |   |   |
| MTL9       | 2525 Canadian Street, Drummondville, Quebec, CAN J2C 7W2     |   |   |
| MTL10      | 530 Beriault Street, Longueuil, Quebec, CAN J4G 1S8          |   |   |
| NNJ2       | 9 Wing Drive, Cedar Knolls, NJ 07927                         |   |   |
| NNJ3       | 200 Webro Road, Parsippany, NJ 07054                         |   |   |
| TOR1       | 151 Front Street, Toronto, Ontario, CAN M5J 2N1              |   | Y |
| TOR2, TOR3 | 905 King Street West, Toronto, Ontario, CAN M7A 2A0          |   |   |
| VAN1       | 555 West Hastings, Vancouver, British Columbia, CAN V6B 4N6  | 1050 West Pender, Vancouver, British Columbia CAN V6E 3S7 | Y |
| VAN2       | 1050 West Pender, Vancouver, British Columbia CAN V6E 3S7CAN |   | Y |
| VAN3       | 2828 Natal Street, Vancouver, British Columbia CAN V5M 2H1   |   |   |

- Le client pourra récupérer son équipement selon les conditions suivantes :
  - Demande par courriel au service à la clientèle;
  - Un préavis d'au moins 2 jours ouvrables, sauf en cas de panne affectant un client. Si un client est affecté par un incident, Cologix fera tout son possible pour récupérer l'équipement le jour même durant les heures d'affaires.
- Lors de la récupération de l'équipement - Le client débarrera l'équipement conformément aux exigences de l'installation. Le service à la clientèle de chacune des installations de Cologix pourra vous informer au sujet de ces exigences spécifiques.
- Aucun papier carton ne peut être entreposer dans les cages ou suites du Client.
- Les équipements retirés par les clients ne peuvent pas être entreposés sur place dans une des installations de Cologix.

### 3.12 INSTALLATION DE VOTRE ÉQUIPEMENT

La charge du plancher supportant le cabinet et la cage ne peut excéder les ratios maximaux prédéterminés pour chaque site. Le seuil de densité de chargement au sol varie selon l'installation comme défini ci-dessous:

| Centre de données                                 | Charge au sol |                   |
|---|---------------|-------------------|
|   | Rack          | Suite             |
| COL 1: 555 Scherers Court                         | 1,800 lbs     | 300 lbs/sqf       |
| COL 2: 555 Scherers Court                         | 1,800 lbs     | 925 lbs/sqf       |
| COL 3: 585 Scherers Court                         | 1,800 lbs     | 300 lbs/sqf       |
| DAL 1: 1950 Stemmons Freeway – Suite 1032         | 3,000 lbs     | 225 lbs/sqf       |
| DAL 2: 1950 Stemmons Freeway – Suite 2010         | 1,400 lbs     | 100 lbs/sqf       |
| DAL 3: 1950 Stemmons Freeway – Suite 2004         | 1,400 lbs     | 100 lbs/sqf       |
| JAX 1: 421 West Church Street                     | 1,750 lbs     | 100 - 250 lbs/sqf |
| JAX 2: 4800 Spring Park                           | 1,500 lbs     | 140 lbs/sqf       |
| LAK 1: 2850 Interstate Dr                         | 1,750 lbs     | 150 lbs/sqf       |
| MIN 1: 511 11 <sup>th</sup> Ave South - Suite 100 | 3,000 lbs     | 225 lbs/sqf       |
| MIN 2: 511 11 <sup>th</sup> Ave South - Suite 400 | 1,750 lbs     | 125 lbs/sqf       |
| MIN 3: 511 11 <sup>th</sup> Ave South - Suite 200 | 3,000 lbs     | 225 lbs/sqf       |
| MIN 4: 511 11 <sup>th</sup> Ave South - Suite 211 | 3,000 lbs     | 225 lbs/sqf       |
| MTL 1: 625 Rene Levesque West                     | 1,400 lbs     | 100 lbs/sqf       |
| MTL 2: 3000 Rene Levesque (Nun's Island)          | 1,400 lbs     | 100 lbs/sqf       |
| MTL 3: 1250 Rene Levesque                         | 1,400 lbs     | 100 lbs/sqf       |
| MTL 4: 7171 Jean Talon East                       | 1,400 lbs     | 100 lbs/sqf       |
| MTL 5: 2351 Alfred Nobel                          | 1,400 lbs     | 100 lbs/sqf       |
| MTL 6: 2341 Alfred Nobel                          | 1,400 lbs     | 100 lbs/sqf       |
| MTL 7: 1155 University Street                     | 1,750 lbs     | 150 lbs/sqf       |
| MTL 9: 2525 Rue Canadien, Drummondville           | 3,000 lbs     | 340 lbs/sqf       |
| MTL 10: 530 Rue Beriault, Longueuil               | 3,000 lbs     | 340 lbs/sqf       |
| MTL 11: 875 St. Antoine West                      | 3,000 lbs     | 340 lbs/sqf       |
| NNJ 1: 1719 NJ Route 10 #111                      | 1,400 lbs     | 100 lbs/sqf       |
| NNJ 2: 9 Wing Drive                               | 1,750 lbs     | 150 lbs/sqf       |
| NNJ 3: 200 Webro Rd.                              | 3,000 lbs     | 340 lbs/sqf       |
| TOR 1: 151 Front Street West                      | 1,750 lbs     | 125 lbs/sqf       |
| TOR 2: 905 King Street – 5 <sup>th</sup> floor    | 1,500 lbs     | 150 lbs/sqf       |
| TOR 3: 905 King Street – 4 <sup>th</sup> floor    | 1,500 lbs     | 150 lbs/sqf       |
| VAN 1: 555 West Hastings                          | 1,750 lbs     | 150 lbs/sqf       |
| VAN 2: 1050 West Pender                           | 1,750 lbs     | 125 lbs/sqf       |
| VAN 3: 2828 Natal Street                          | 2,100 lbs     | 150 lbs/sqf       |

- Ne pas faire passer de câble dans les plateaux d'alimentation et de signal de Cologix ou sur le dessus des cabinets à moins que cette procédure n'ait été approuvée par le personnel des opérations local.
- Ne déplacez pas les tuiles du plancher (le cas échéant) et n'essayez pas de perforer les tuiles qui se trouvent directement sous les cabinets.
- Sécurisez votre propre équipement avant et pendant l'installation.
- Nous vous recommandons de ne récupérer que les équipements que vous pouvez installer en une seule journée.
- Veuillez informer votre personnel des opérations local si votre équipement doit être sécurisé pendant la nuit.



- Il est de votre responsabilité de fournir tous les matériaux et outils requis pour l'installation de votre équipement et d'inclure des éléments tels que des fusibles, des câbles, des attache-câbles et des étiquettes.
- Cologix n'est pas responsable des équipements ou autres biens personnels laissés dans un espace de travail non sécurisé.
- Vous ne pouvez pas fournir vos propres cabinets ou racks sans le consentement écrit au préalable fourni par le personnel des opérations locales de Cologix. Les cabinets ou racks fournis par le client doivent être livrés aux installations de Cologix au moins cinq (5) jours ouvrables avant l'installation prévue. De plus, le Client doit fournir une copie des clés du cabinet au personnel des opérations de Cologix. Cologix ne sera pas tenu responsable d'aucun dommage pouvant survenir à la suite au non-respect de ce qui précède par le Client.

### 3.13 NORMES ET EXIGENCES DE TRAVAIL

Cologix s'attend à ce que ses clients démontrent de l'éthique (du bon sens) en adoptant les meilleures pratiques en matière de gestion de leur espace client. Conformément aux meilleures pratiques de refroidissement, Cologix demande à ses clients de se conformer aux normes obligatoires suivantes:

Bonne gestion du câblage - Assurez-vous que tous les câbles soient attachés, organisés de manière ordonnée et configurés pour maximiser le flux d'air. Cologix n'est pas responsable des dommages causés par une chaleur excessive causée par une mauvaise gestion du câblage.

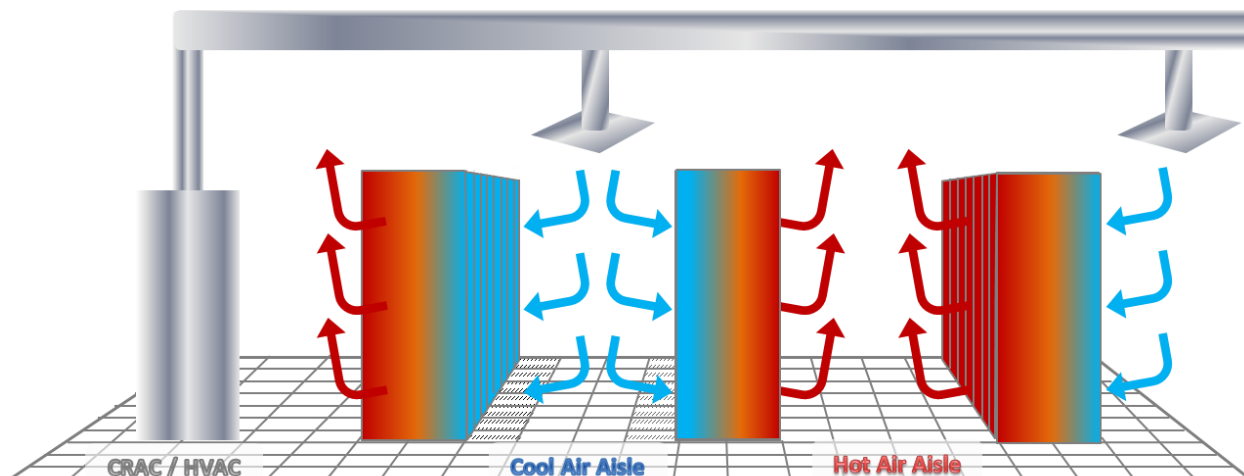
#### Exemples de gestion du câblage



- Configuration des allées chaudes / froides - Les allées chaudes / froides sont une technique de refroidissement des équipements dans les installations de colocation dans laquelle chaque allée entre les rangées de racks / armoires est séparée par des évacuations exclusivement à air chaud ou exclusivement des prises d'air froid.

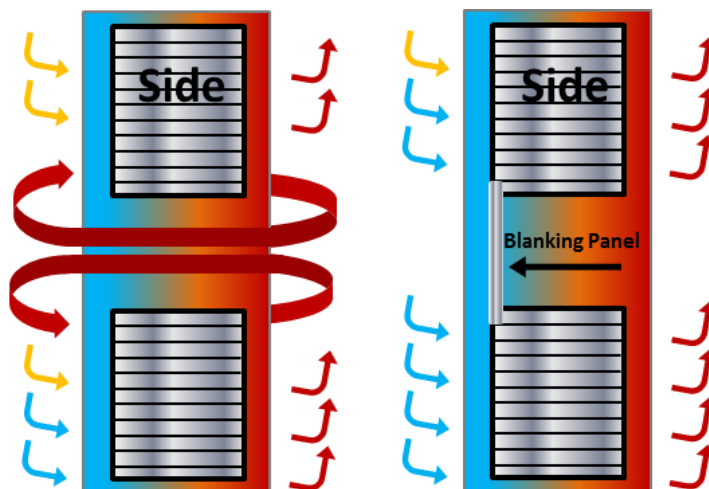
Cologix exige que les clients installent des équipements dans des rangées de racks / armoires avec une configuration d'allée chaude / froide. La configuration des allées chaudes / froides nécessite que l'admission d'air de l'équipement doit provenir de l'allée froide et l'air chaud évacué par l'équipement doit être dirigé vers l'allée chaude. Contactez le personnel d'exploitation local si vous avez des questions sur la direction d'installation de votre équipement.

### Diagramme d'allées chaudes/froides



De plus, Cologix exige des panneaux obturateurs dans tous les espaces RMU vides du rack. Les panneaux d'obturation aident à améliorer l'efficacité du refroidissement en isolant l'air entrant froid de l'air évacué chaud. Des panneaux d'obturation peuvent être fournis pour une charge nominale.

### Exemple de panneau d'obturation



### **3.14 Puissance électrique, incluant la règle du «80% d'utilisation maximale de la puissance électrique»**

Cologix gère la densité de la puissance électrique du client sur une base de consommation électrique journalière, soit sur une base de kilowatts pour les cabinets ou les racks ou sur une base de watt par pied carré pour les cages ou les suites privées. Le Code de Construction au Québec – (Électricité) exige que la consommation électrique en continue sur un circuit d'alimentation donné ne doit pas dépasser 80% de la capacité nominale du circuit. Il n'y a pas d'exceptions à cette règle et toute violation risque de compromettre les performances d'un tel circuit. Les maximums de densité de puissance varient selon l'installation et peuvent être négociés. Le tableau ci-dessous reflète les moyennes de densité de puissance par installation:

| Centre de données                                 | Densité de puissance |          |
|---|----------------------|----------|
|   | Rack                 | Suite    |
| COL 1: 555 Scherers Court                         | 5 kW                 | 100w/sqf |
| COL 2: 555 Scherers Court                         | 5 kW                 | 100w/sqf |
| COL 3: 585 Scherers Court                         | 5 kW                 | 100w/sqf |
| DAL 1: 1950 Stemmons Freeway – Suite 1032         | 2.5 kW               | 100w/sqf |
| DAL 2: 1950 Stemmons Freeway – Suite 2010         | 3 kW                 | 100w/sqf |
| DAL 3: 1950 Stemmons Freeway – Suite 2004         | 3 kW                 | 100w/sqf |
| JAX 1: 421 West Church Street                     | 2.5 kW               | 100w/sqf |
| JAX 2: 4800 Spring Park                           | 5 kW                 | 100w/sqf |
| LAK 1: 2850 Interstate Dr                         | 5 kW                 | 100w/sqf |
| MIN 1: 511 11 <sup>th</sup> Ave South - Suite 100 | 2.5 kW               | 100w/sqf |
| MIN 2: 511 11 <sup>th</sup> Ave South - Suite 400 | 3 kW                 | 120w/sqf |
| MIN 3: 511 11 <sup>th</sup> Ave South - Suite 200 | 5 kW                 | 100w/sqf |
| MIN 4: 511 11 <sup>th</sup> Ave South - Suite 211 | 5 kW                 | 100w/sqf |
| MTL 1: 625 Rene Levesque West                     | 3 kW                 | 100w/sqf |
| MTL 2: 3000 Rene Levesque (Nun's Island)          | 4 kW                 | 100w/sqf |
| MTL 3: 1250 Rene Levesque                         | 4 kW                 | 100w/sqf |
| MTL 4: 7171 Jean Talon East                       | 4 kW                 | 150w/sqf |
| MTL 5: 2351 Alfred Nobel                          | 3 kW                 | 100w/sqf |
| MTL 6: 2341 Alfred Nobel                          | 3 kW                 | 100w/sqf |
| MTL 7: 1155 University Street                     | 3 kW                 | 150w/sqf |
| MTL 9: 2525 Rue Canadien, Drummondville           | Up to 20kW           | 400w/sqf |
| MTL 10: 530 Rue Beriault, Longueuil               | Up to 20kW           | 400w/sqf |
| MTL 11: 875 St. Antoine West                      | 3 kW                 | 100w/sqf |
| NNJ 1: 1719 NJ Route 10 #111                      | 3 kW                 | 100w/sqf |
| NNJ 2: 9 Wing Drive                               | Up to 20kW           | 400w/sqf |
| NNJ 3: 200 Webro Rd.                              | Up to 20kW           | 400w/sqf |
| TOR 1: 151 Front Street, West                     | 3.8kW                | 120w/sqf |
| TOR 2: 905 King Street – 5 <sup>th</sup> floor    | 3 kW                 | 100w/sqf |
| TOR 3: 905 King Street – 4 <sup>th</sup> floor    | Up to 8kW            | 150w/sqf |
| VAN 1: 555 West Hastings                          | 2.8kW                | 90w/sqf  |
| VAN 2: 1050 West Pender                           | 3 kW                 | 150w/sqf |
| VAN 3: 2828 Natal Street                          | Up to 20kW           | 400w/sqf |

Cologix demande à ses clients de respecter les seuils de densité de puissance électrique mentionnés ci-dessus. Une consommation d'énergie électrique supérieure à ces seuils peut entraîner des frais supplémentaires.

De plus, Cologix demande à ses clients de:

- Le Code de Construction au Québec exige que la consommation électrique en continue sur un circuit d'alimentation donné ne dépasse pas 80% de la capacité nominale du circuit. Il n'y a pas d'exceptions à cette règle et toute violation risque de compromettre les performances d'un tel circuit.
- Surveiller les charges d'alimentation de l'équipement au niveau du rack, du cabinet ou de la cage.

L'alimentation peut être commandée en tant que circuit primaire uniquement (A) ou avec des circuits primaire et redondant (A + B). L'alimentation A + B est installée sous forme de deux alimentations indépendantes vers un seul rack, cabinet ou cage acheminées via diverses unités de distribution d'alimentation («PDU») et diverses alimentations sans interruption («UPS») (pas de point de défaillance unique du côté de l'onduleur) et soutenu par une seule génératrice. Dans les installations où des génératrices doubles sont disponibles, Cologix peut offrir un A + B non standard qui comprend des chemins entièrement diversifiés vers divers génératrices moyennant des frais supplémentaires.

Lorsque vous alimentez votre équipement avec une alimentation principale unique, Cologix fournira toutes les alimentations à partir d'un seul chemin de distribution électrique. Les clients ne peuvent pas ordonner que les alimentations primaires soient acheminées de manière diversifiée, car cela compromet les scénarios de basculement et la planification de la capacité. Toute exigence de diversité ou de redondance doit être gérée via un service d'alimentation redondant (A + B).

Lorsque vous alimentez votre équipement avec une alimentation A + B, il est important de vous assurer que les alimentations A et B restent diversifiées (la source d'alimentation A est branchée sur la bande PDU A et la source d'alimentation B branchée sur la bande PDU B). La charge totale du rack, du cabinet ou de la cage ne peut pas dépasser le seuil de 80% de l'une ou l'autre source d'alimentation, donc en cas de défaillance d'un côté (A), l'autre côté (B) peut supporter la charge complète du rack, du cabinet ou de la cage.

### Exemples d'équipement à double alimentation:

- Pour deux (2) circuits redondants de 15A/120V (A+B), chaque circuit ne doit pas être chargé sur 6A, ce qui correspond à 40% de chaque circuit (80% de la charge totale du cabinet).
- Pour deux (2) circuits redondants de 20A /120V (A+B), chaque circuit ne doit pas être chargé sur 8A, soit 40% de chaque circuit (80% de la charge totale du cabinet).
- Pour deux (2) circuits redondants de 30A/120V (A+B), chaque circuit ne doit pas être chargé à plus de 12A, soit 40% de chaque circuit (80% de la charge totale du cabinet).
- Pour deux (2) circuits redondants de 50A/120V (A+B), chaque circuit ne doit pas être chargé à plus de 20A, soit 40% de chaque circuit (80% de la charge totale du cabinet).

Si vous disposez d'un équipement d'alimentation électrique unique, vous devez vous assurer que vous disposez d'une barre multiprise PDU ATS branchée aux alimentations A et B.

### Exemples d'équipement à alimentation électrique unique :

- Pour deux (2) circuits redondants de 15A/120V (A + B), le PDU ATS ne doit pas être chargé sur 12A, ce qui équivaut à 80% de chaque circuit.
- Pour deux (2) circuits redondants de 20A/120V (A + B), le PDU ATS ne doit pas être chargé sur 16A, ce qui équivaut à 80% de chaque circuit.
- Pour deux (2) circuits redondants de 30A/120V (A + B), le PDU ATS ne doit pas être chargé sur 24A, ce qui équivaut à 80% de chaque circuit.
- Pour deux (2) circuits redondants de 50 A / 120 V (A + B), la PDU ATS ne doit pas être chargée à plus de 40 A, ce qui équivaut à 80% de chaque circuit.

## 3.15 INTERCONNEXION ET FOURNISSEURS DE RÉSEAUX

- Comme indiqué plus particulièrement dans la politique de connexion de Cologix (dont une copie peut vous être fournie sur demande) à laquelle tous les clients sont soumis, les règles suivantes s'appliquent concernant les services de connectivité dans les installations de Cologix:
  - Le client doit avoir commandé de l'espace et de l'énergie auprès de Cologix pour être en mesure de demander des services de connectivité;
  - Les clients ne seront pas autorisés à exploiter des salles d'interconnexion (MMR), dans leur espace client, dans une des installations de Cologix;
  - Toute connectivité commandée par un Client doit passer via la salle d'interconnexion (MMR) de Cologix; et

- Les clients ne sont pas autorisés à transporter des connexions commandées dans une installation de Cologix vers des emplacements qui se trouvent à l'extérieur d'une installation de Cologix, à des fins de revente directe du réseau tiers, ou de transférer ce type de connexions à une autre partie qui n'est pas déjà physiquement présente dans l'installation de Cologix.
- 

Une violation des dispositions citées ci-dessus relatives aux services de connectivité fournis par Cologix peut exiger du Client à payer des frais supplémentaires tel que c'est indiqué dans la Politique de connexion de Cologix.

- Tous les services de connectivité qui ne proviennent pas d'un cabinet ou d'une cage client doivent être gérés par Cologix.
- Les clients et les fournisseurs de télécommunication dans les installations de Cologix ne seront pas autorisés à se connecter avec d'autres clients et/ou d'autres fournisseurs de télécoms dans l'installation Cologix via l'utilisation d'un réseau de données wifi ou cellulaire.

### 3.16 CLÉS ET SERRURES

- Les cabinets et cages de colocation Cologix sont sécurisées individuellement avec des serrures à combinaison ou à clé. La biométrie ou d'autres dispositifs de verrouillage peuvent être disponibles moyennant des frais supplémentaires.
- Le cas échéant, Cologix fournira deux jeux de clés sans frais.
- Vous êtes le seul responsable du verrouillage et/ou du déverrouillage de votre cabinet ou cage.
- Le stockage des clés est disponible dans le cas où vous ne souhaitez pas retirer vos clés de l'établissement.
- Le cas échéant, vous devriez recevoir vos clés et/ou combinaison de verrouillage lors de votre première visite de l'Espace Client.

## 4.0 TRAVAILLER DANS UNE DE NOS INSTALLATIONS

---

### 4.1 AIRE/ZONE D'ASSEMBLAGE EN INSTALLATION

- Vous devrez retirer tout équipement ou débris de la zone d'assemblage à la fin de chaque jour ouvrable (17 h, heure locale, du lundi au vendredi).
- L'équipement doit être retiré de l'installation ou sécurisé dans la zone d'entreposage prévue avec l'escorte et l'aide du personnel des opérations locales de Cologix.
- Cologix n'est pas responsable de tout équipement laissé dans la zone d'assemblage.

### 4.2 ENSEIGNE PROMOTIONNELLE DE VOTRE ENTREPRISE

- Vous pouvez afficher une seule enseigne promotionnelle indiquant votre nom et/ou logo à l'extérieur de votre Espace Client.
- L'enseigne ne doit pas dépasser 8 x 11 pouces.
- Toute autre signalisation est interdite.

### 4.3 CODE VESTIMENTAIRE

Cela comprend les chemises, les pantalons, les jupes et les chaussures. Les chaussures à bout ouvert ne sont pas autorisées. Les personnes portant une tenue inappropriée seront invitées à quitter le centre de données.

## 5.0 SERVICE SUPPLÉMENTAIRES DISPONIBLES

---

### 5.1 SERVICES D'ASSISTANCE À DISTANCE

Conformément à votre commande client, les techniciens de Cologix sont disponibles sur place pour fournir à distance les services demandés tels que:

- Assistance technique sur site.
- Vérification visuelle pour aider les efforts de dépannage à distance.
- Montage et installation de nouveaux équipements.
- Installation d'échelle à câble et conception et déploiement de la gestion des câbles.
- Échange de supports amovibles (bandes, CD, DVD, etc.).
- Appuyer sur un bouton, basculer un interrupteur ou redémarrage d'équipement.
- Relayer l'état de l'équipement et saisir des commandes sur une console préinstallée.
- Services de câblage tels que le déplacement, la sécurisation ou la terminaison de câbles.
- Étiquetage du matériel ou prise de photos numériques.
- Diagnostic et test de signal pour les circuits d'interconnexion (T-1, DS-3, OC-N).

Les services d'assistance à distance sont disponibles et facturés sur une base de taux horaire et de matériaux ou à prix fixe.

**REMARQUE: Pour protéger la sécurité de nos clients, les demandes effectuées par courriel pour les services d'assistance à distance ne seront plus acceptées. Les demandes de services à distance doivent être effectuées via le portail client ou en appelant au 1 855 449-4357 et en recevant une authentification client positive via notre procédure de rappel à votre numéro de contact enregistré à votre dossier client.**

## 6.0 résiliations de contrats et déconnexions

---

Les demandes de déconnexion doivent être soumises à [billing@cologix.com](mailto:billing@cologix.com). Aucune déconnexion ne sera traitée sans avoir reçu au préalable une notification écrite et soumission des informations requises suivantes: date de la déconnexion demandée, nom du client, bon de travail/numéro de commande de service, ID de circuit/numéro d'étiquette, nom et coordonnées du demandeur.

Tous les circuits de votre Espace Client doivent être déconnectés avant le traitement de votre demande de déconnexion. S'il reste des circuits connectés, votre demande de déconnexion sera suspendue et vous serez informé(e) des ID de circuits qui restent actifs. Tous les frais pour votre Espace Client continueront jusqu'à la dernière des dates suivantes: (i) la période indiquée dans votre MSA (l'entente-cadre de services) , ou (ii) tous les circuits sont supprimés; à condition que Cologix exige un préavis de 30 jours avant le début de la prochaine période et ne se déconnecte pas pour des conditions partielles. Une fois la commande de déconnexion traitée, vous êtes responsable de la suppression de tout équipement tel que spécifié dans votre MSA (l'entente-cadre de services). Des frais de déconnexion non récurrents peuvent s'appliquer.