

Cette ANNEXE SERVICES DE RÉSEAU (« Annexe ») est conclue entre Cologix Canada, Inc. dont les bureaux sont situés au 1250 René Lévesque Ouest, Montréal, Québec, Canada H3B 4W8 (« Cologix ») and _____ dont les bureaux sont situés au _____ (« Client ») selon la plus récente date de signature ci-dessous, elle incorpore et est régie par les termes et conditions du Contrat de Fourniture Principal (le « CFP ») conclu entre les parties. Les termes utilisés mais non définis par les présentes auront la même signification que ceux utilisés dans le CFP.

1. **Devoirs et obligations de Cologix.** Comme plus particulièrement énoncé dans la Commande de service, Cologix devra, selon ces termes et conditions, offrir l'accès internet au Client. Tout accès vers un (des) réseau(x) via Cologix doit être conforme à toutes les politiques et règles de ce(s) réseau(x). Cologix n'exerce absolument aucun contrôle sur le contenu des informations qui transitent par ses réseaux. Cologix ne garantit pas une bande passante d'un bout à l'autre d'internet. Cologix ne garantit pas les sessions d'appairage entre les compagnies non-Cologix (y compris sans s'y limiter, les clients et fournisseurs de Cologix) et/ou les réseaux.
2. **Politique d'utilisation acceptable.** Les Clients qui commandent des services de réseau selon une Commande de service déclarent et garantissent à Cologix qu'ils seront conformes en tout temps à la Politique d'utilisation acceptable de Cologix, telle qu'amendée de temps à autre (la « PUA des Services de réseau »), en la publiant sur www.cologix.com.
3. **Matériel et logiciels fournis par Cologix.**
 - a. Tous les matériels et logiciels achetés par Cologix pour le Client selon la Commande de service sont seulement couverts par la garantie originale du manufacturier.
 - b. L'administration pour les matériels et les logiciels est couverte par Cologix lorsque le Client achète des services gérés tel qu'énoncé dans une Commande de service. En l'absence d'un contrat de service spécifique pour du matériel et/ou d'une Commande de Service pour des services gérés, tout le travail demandé par le Client ainsi que ses instructions qui doivent être réalisés par Cologix sur du matériel ou sur des logiciels du Client, devront être effectués sous forme de « Service mandaté » (défini plus loin) par Cologix sur une base horaire et matérielle, aux taux actuels de Cologix. De plus, tout article non indiqué sur la liste d'une Commande de Service sera effectué sur une base horaire et matérielle.
 - c. Comme utilisé dans les présentes, « Service mandaté » signifie des tâches techniques effectuées par Cologix sur du matériel appartenant au Client. Les actions typiques effectuées sous forme de Service mandaté sont, sans s'y limiter, reboot ou rallumage du matériel du Client, test ou échange de câbles défectueux, rapport sur les indicateurs visuels d'état, remise en place ou remplacement d'équipement modulaire et connexions modems pour accès à distance. Les Services mandatés peuvent être achetés par blocs mensuels de temps ou pour une fin particulière.
 - d. Bien que les techniciens de Cologix soient compétents dans le diagnostic et la réparation d'une variété de matériels et logiciels, ils ne garantissent pas une connaissance préalable ou une formation sur un système en particulier utilisé par le Client. Cologix ne sera pas responsable de pertes ou dommages découlant d'une panne d'un matériel ou pour toute

perte de données ou dommages résultants du Service mandaté.

4. **Matériels et logiciels non-fournis par Cologix.**

- a. Les appareils et/ou les logiciels qui ne sont pas achetés par Cologix pour le Client selon la Commande de service sont sous la responsabilité du Client. Cologix ne sera pas responsable de l'installation et/ou du service sur des appareils et/ou des logiciels non-fournis par elle. Le Client est responsable de l'utilisation et de la compatibilité du matériel et des logiciels non-fournis par Cologix. Advenant le cas où un Client utilise du matériel et des logiciels non-fournis par Cologix qui perturbent l'accès du Client aux services de Cologix, le Client devra néanmoins être responsable de tous les paiements à Cologix. Sur avis reçu de Cologix que le matériel et/ou les logiciels non-fournis par Cologix causent, selon l'opinion raisonnable de Cologix, ou pourraient causer, un risque, une interférence ou une obstruction de service, le Client devra éliminer le risque, l'interférence ou l'obstruction de service immédiatement. Le Client devra, si nécessaire, payer Cologix pour établir un diagnostic des problèmes causés par ces équipements et/ou logiciels non-fournis par Cologix. Cologix ne sera en aucun cas responsable si des changements d'appareils, de logiciels ou de services, causent une obsolescence ou l'exigence de modifications d'appareils non-fournis par Cologix, ou affectent de différentes manières la performance globale des services de réseau Cologix d'un bout à l'autre. Si un appareil ou un logiciel non-fourni par Cologix affecte négativement le réseau fédéré de Cologix ou les réseaux rattachés au réseau Cologix, alors Cologix se réserve le droit de prendre toute mesure nécessaire pour remédier à un tel inconvénient. Dans le cas de matériel et/ou logiciel appartenant au Client, branché au réseau Cologix, le Client est responsable de tout service pour ses équipements.
- b. Cologix, à sa discrétion, peut fournir un service technique sous forme de consultation et/ou de service aux clients de Cologix sur demande. Ces services seront facturés à \$150/heure pendant les heures ouvrables, \$240/heure les jours ouvrables mais en-dehors des heures ouvrables ou \$300/heure en-dehors des jours ouvrables. Cologix a le droit de refuser de fournir ces services techniques à sa seule discrétion.
- c. EN CE QUI CONCERNE LES LIGNES TÉLÉPHONIQUES LOUÉES, PEU IMPORTE QUI LOUE, COLOGIX DOIT AVOIR UN ACCÈS LIBRE ET GRATUIT À CES LIGNES. Cela permettra au personnel d'exploitation de Cologix de tester et d'isoler n'importe quel type de problème que le Client et/ou Cologix pourrait avoir.

5. **Calculs de facturation et dépassement de frais.**

- a. Pour les dépassements de forfaits, l'utilisation totale de bande passante (définie plus loin) est dérivée à partir du calcul du 95^{ème} pourcentage (95%) tel que décrit plus loin. La bande passante utilisée par le Client qui dépasse le forfait de bande passante prévu dans la Commande de service en question (le « Dépassement de bande passante »), sera facturé au Client par Cologix à 100% du forfait de bande passante énoncé dans la Commande de service en vigueur selon le calcul indiqué ci-dessous dans cette Section 5.
- b. À la fin de chaque mois pendant le terme de cette Commande de service, Cologix devra calculer les frais de Dépassement de bande passante (définis ci-dessous) pour ce

mois en question sur tous les circuits pour lesquels le Client a commandé un dépassement de facturation, selon la formule suivante :

- (i) « Frais de dépassement de bande passante » = (bande passante totale utilisée – le total de la bande passante du forfait dans la Commande de service en question) x (le taux de dépassement spécifique indiqué dans la Commande de service en question par Mbps pour les Circuits (ou, si aucun n'est spécifié, le taux du forfait de bande passante indiqué dans la Commande de service en question par Mbps pour les Circuits)).
- (ii) La « Bande passante totale utilisée » sera calculée comme suit : Cologix devra sonder les routeurs Cologix pour l'utilisation en amont et en aval de chaque circuit respectif approximativement toutes les cinq minutes. Les chiffres du trafic en amont et en aval pour chaque sondage seront accumulés. À la fin du mois de facturation pendant le terme d'une Commande de service, les derniers 5% d'accumulation du trafic en amont et en aval ne seront pas comptés. La plus haute mesure suivante, la plus élevée des deux mesures amont ou aval, constituera la Bande passante totale utilisée pour les circuits en question du mois en question.

c. Les rabais de tarif pour volume ne s'appliquent pas si le seuil de volume est dépassé à cause d'un Dépassement de bande passante.

6. **Soutien à la clientèle 24 heures sur 24.** Cologix fournit la coordination et la résolution de problèmes concernant le(s) Service(s) 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7. Le support est limité aux caractéristiques des produits inclus dans le(s) Service(s) acheté(s).

7. **Entente de niveau de service (SLA).**

a. L'objectif de cette Entente de niveau de service réseau (cette « Entente ») est de définir les niveaux de service de réseau géré et les spécifications d'exploitation que Cologix fournira au Client. Les détails spécifiques au sujet des Services gérés de réseau fournis au Client sont énoncés dans la Commande de service en question, qui est incorporée dans les présente et en fait intégralement partie.

b. Les environnements de réseaux gérés de Cologix sont des infrastructures LAN et WAN. Les environnements de réseaux gérés de Cologix seront disponibles 24 heures par jour, 7 jours sur 7 et 365 jours par an, sauf pour les Pannes exclues (définies ci-après).

c. Les mesures de temps d'attente sont les durées des allers-retours en millisecondes (ms) des transmissions sur les réseaux. Le temps d'attente sera mesuré à partir de l'appareil du Client peu importe où il se trouve (« CPE ») à l'arrivée sur le réseau Cologix au point de routeur de destination.

d. La disponibilité sera calculée mensuellement en utilisant le total de minutes réellement disponibles par le total de minutes possiblement disponibles, mais exclura, en toutes circonstances, toutes les Pannes Exclues. Les mesures de performance excluront les CPE.

d. Les niveaux de performance de Cologix en ce qui concerne la disponibilité des réseaux gérés et des temps d'attente sont comme suit :

Performance LAN	
Temps d'attente	Disponibilité
< 40ms	> 99.50%

Performance WAN			
Portail externe vers internet (USA continental)	VPN (seulement lorsque fourni et géré par Cologix)	Réseau privé (USA continental)	
Attente	Attente	Attente	Dispon.
<60ms	<100ms	<70ms	>99.50%

e. Si, à cause d'une action ou d'une inaction directe de Cologix, les niveaux de Service de réseau géré fournis par Cologix n'atteignent pas les niveaux de performances indiqués ci-dessus, alors le seul et exclusif remède accordé au Client, et la seule obligation de Cologix, pour ce genre de manquement, sont que le Client recevra un crédit pour ses Services égal à 15% des frais mensuels du Service affecté (ex. uniquement frais de service de réseau) pour le mois en question selon la Commande de service de ce Service affecté. Le crédit en faveur du Client est limité à un cumul de crédit de 30% (15% pour manquement aux performances LAN plus 15% pour manquement aux performances WAN) des frais mensuels périodiques dus à Cologix pour le mois en question pour le service de réseau affecté.

f. Pour demander un crédit, le Client doit livrer une demande écrite à Cologix dans les trente (30) à partir de la fin du mois pour lequel le crédit est demandé. La demande doit détailler la période de panne et inclure toute la documentation appropriée comme justificatifs concernant la panne. Le Client devra faire une demande de support technique et recevoir un ticket de Cologix en rapport avec cette panne.

g. Si le Client se trouve en défaut par rapport à cette Entente, il ne sera pas éligible à un crédit.

h. Nonobstant toute indication contraire, le crédit ne sera pas émis selon cette Entente SLA pour des pannes qui, selon le jugement raisonnable de Cologix, découlent d'une des situations suivantes : (i) maintenance prévue et annoncée au moins quarante-huit (48) heures à l'avance; (ii) maintenance d'urgence (pour cause de sécurité ou d'instabilité de routeur (ou cause reliée) à cause des modules de réparation ou des modifications); (iii) une violation de la PUA des Services de réseau en vigueur à la date des circonstances qui donnent lieu à ce crédit; (iv) tout autre événement ou situation qui n'est pas complètement sous le contrôle de Cologix; (v) tout acte ou omission, direct ou indirect, du Client ou de ses employés, agents, personnes sous contrat, représentants ou situation causée par l'équipement du Client ou de ses employés, agents, personnes sous contrat ou représentants; (vi) des virus; (vii) des pannes qui ne peuvent pas être corrigées parce que le Client est injoignable; ou (viii) toute attaque contre l'équipement/serveurs du Client (clauses (i) à (viii) ci-dessus, collectivement, les « Pannes exclues »).

i. Advenant le cas où une maintenance d'urgence soit requise, Cologix ne sera pas obligée d'avertir le Client par avance mais devra l'avertir dès que cela sera raisonnablement possible.

8. **Non-interférence du client; Dégagement de responsabilités.** Sans limiter la portée des déclarations énoncées en Section 7, Cologix ne sera pas responsable des actes ou omissions du Client ou de ses employés, agents, personnes sous contrat ou représentants qui engendrent une panne, ou une perturbation des Services à moins que ces actes ou omissions aient été faits en accord avec des instructions données au Client par Cologix. Le Client accepte que ni lui, ni ses employés, agents, personnes sous contrat ou représentants ne devront essayer de contourner ou autrement interférer, de quelque manière que ce soit, avec les précautions ou mesures de sécurité de Cologix concernant les installations de Cologix ou tout équipement de Cologix. De telles tentatives pourraient, entre autres, causer la perturbation des Services. Toute perturbation de Services découlant d'une violation des précautions ou mesures de sécurité de Cologix deviendra une Panne exclue à toutes fins utiles selon la Section 7 et le Client ne sera pas éligible à un quelconque crédit selon les termes de la Section 7 ou bénéficiaire de tout autre remède en lien avec cette perturbation. Le Client sera responsable, et dégagera Cologix de toute responsabilité, pour tout dommage ou interruptions de service causés le Client ou ses employés, agents, personnes sous contrat ou représentants en violation de ces provisions, y compris sans s'y limiter, tout dommage à des équipements fournis par Cologix. De plus, le Client devra payer à Cologix, au tarif des Services mandatés en vigueur de Cologix, tout service de réparation engendré par les actions du Client.

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

COLOGIX :

(Signature)

(Nom)

(Titre)

(Date)

CLIENT :

(Signature)

(Nom)

(Titre)

(Date)