

TELUS Cloud & Hosted Services Maintenance Schedule

TELUS Cloud & Hosted Shared Infrastructure

Monday	
Tuesday	00:01 – 06:00 Local time
Wednesday	
Thursday	00:01 – 06:00 Local time
Friday	
Saturday	
Sunday	00:01– 08:00 ET

Within the times noted in the table, TELUS may perform installation, support, change, maintenance, or other activities on Cloud and Hosted Services.

Please note that not every Maintenance Window is used to perform changes.

Under certain extraordinary circumstances, TELUS will give customers advanced notice should we need to conduct emergency maintenance or additional scheduled maintenance activities. TELUS may advise orally and without any written notice.

For any activity requiring more than 4 hours to implement across multiple time zones, reasonable efforts will be made to accommodate all time zones. For example, since a 6-hour activity occurring in the Eastern Time Zone (ET) affects the Pacific Time Zone (PT), maintenance window times will be adjusted to minimize the impact for all time zones.

Maintenance for Dedicated Managed services will be coordinated on a per customer basis.

Customers with specific contractually defined maintenance windows will continue to be respected and may take precedence over the standard TELUS maintenance windows defined above.

Definitions:

Local Time = Time zone where your services are hosted.

ET = Eastern Time Zone.

Emergency Change = Change that must be implemented as soon as possible, such as applying a security patch or resolving a service impacting incident. Emergency changes must be associated to a high severity incident.

Calendrier d'entretien des services hébergés et infonuagiques de TELUS

Services hébergés et infonuagiques de TELUS

Infrastructure partagée

Lundi	
Mardi	De 0 h 01 à 6 h, heure locale
Mercredi	
Jeudi	De 0 h 01 à 6 h, heure locale
Vendredi	
Samedi	
Dimanche	De 0 h 01 à 8 h (HE)

Durant les périodes indiquées dans le tableau, TELUS peut faire des installations, fournir du soutien, apporter des changements, faire des maintenances ou mener d'autres activités liées aux services hébergés et infonuagiques.

Veillez noter que les périodes de maintenance ne sont pas toutes utilisées pour apporter des changements.

Dans des circonstances extraordinaires, TELUS fournira un préavis au client si elle doit faire une maintenance urgente ou mener des activités additionnelles dans le cadre d'une période de maintenance prévue. TELUS peut aviser les clients oralement sans envoyer d'avis écrit.

Pour toute activité nécessitant plus de 4 heures de travail qui touche plusieurs fuseaux horaires, nous fournirons tous les efforts raisonnables pour tenir compte de tous les fuseaux horaires. Par exemple, comme une activité nécessitant 6 heures de travail se produisant dans le fuseau horaire de l'Est (HE) a des répercussions sur le fuseau horaire du Pacifique (HP), les heures des périodes de maintenance seront ajustées pour minimiser les incidences dans tous les fuseaux horaires.

Les périodes de maintenance des services gérés spécialisés seront prévues en fonction de chaque client.

Nous continuerons de respecter les périodes de maintenance définies dans les contrats des clients, qui pourront avoir préséance sur les périodes standards de maintenance de TELUS indiquées ci-dessus.

Définitions

Heure locale = Fuseau horaire du lieu où vos services sont hébergés

HE = Fuseau horaire de l'heure de l'Est

Changement urgent = Changement devant être apporté dès que possible, par exemple l'application d'un correctif de sécurité ou la résolution d'un incident ayant des répercussions sur le service. Les changements urgents doivent être associés à un incident grave.