

**ANNEXE RELATIVE AUX SERVICES**

**D’AFFAIRES HYBRIDES**

**CLIENT (« client ») :** ENTRER LE NOM DU CLIENT ICI

La présente Annexe relative aux services d’affaires hybrides (« **annexe relative aux services** ») est régie par le Contrat de fourniture principal (« **CFP** ») applicable signé par le *client* et Allstream Business Inc. ou Allstream Business US LLC par l’entremise de ses filiales (« **Allstream** »). Si le *client* n’a pas signé un *CFP*, la présente *annexe relative aux services* est alors régie par les modalités du *CFP* standard d’*Allstream* qui est affiché sur le site www.allstream.com, intégré aux présentes par renvoi et fourni sur demande. Les termes en italique non définis aux présentes ont la signification qui leur est donnée dans le *CFP*. *Allstream* et le *client* peuvent être désignés dans les présentes individuellement par le terme « partie » et collectivement par le terme « parties ».

La présente *annexe relative aux services* contient des renseignements détaillés sur la fourniture des services de communications (« **services** ») acquis par le *client* de temps à autre au moyen d’une *demande de service* approuvée par *Allstream*.

1. **DESCRIPTION DES SERVICES**
	1. **Description générale**

Les *services d’affaires hybrides* d’*Allstream* fournissent une instance spécialisée d’un commutateur privé (« PBX ») résidant chez le client tandis que les fonctions de gestion et les applications résident dans un centre de données virtualisé d’*Allstream* (le « service »). Le *service* inclut des fonctionnalités de réception du trafic local et interurbain et d’acheminement à chaque poste d’utilisateur fourni. Le *service* fourni respecte pour l’essentiel : i) le protocole SIP (Session Initiation Protocol) de l’IETF, comme le définit la norme RFC 3261 pour l’établissement de sessions; ii) les codecs audio standards G.711 u/a, G.722 ou G.729 de l’UIT-T, qui définissent la charge utile servant à la transmission de la voix (à moins d’indications contraires, le codec audio G.711 u/a est utilisé), et iii) un facteur R de 75, ou plus, 98 % du temps pour la qualité de la voix (le facteur R est une mesure normalisée dans l’industrie de la qualité de la voix sur IP, qui est dérivée de paramètres tels que la latence, la gigue et la perte de paquets). Le *service* peut être jumelé et fourni avec d’autres produits d’*Allstream*, et assuré par *Allstream* ou par son intermédiaire.

* 1. **Forfaits de services d’affaires hybrides**

*Allstream* offre deux (2) forfaits de *service* : le forfait de *services d’affaires hybrides* et le forfait de *services d’affaires CU hybrides*. Moyennant des frais additionnels, le *client* peut ajouter des fonctionnalités au forfait de *services d’affaires hybrides*, comme des *ensembles de fonctions pour poste d’utilisateur* et des solutions d’application avancées.

* 1. **Ensembles de fonctions pour poste d’utilisateur**

Le *service* comprend douze (12) *ensembles de fonctions pour poste d’utilisateur*, qui sont énumérés ci-dessous. Chaque *ensemble de fonctions pour poste d’utilisateur* intègre certaines fonctions d’appel d’entreprise qui sont attribuées à chaque poste. Les postes ne fonctionnent pas tous avec tous les groupes.

* 1. **Poste logiciel SIP sans messagerie vocale**

Fonctions d’appel d’affaires par *PBX* IP de base. Ne comprend pas de boîte vocale. Compatible avec un appareil SIP.

* 1. **Poste logiciel SIP avec messagerie vocale**

Fonctions d’appel d’affaires par *PBX* IP de base. Comprend une boîte vocale de base. Compatible avec un appareil SIP.

* 1. **Poste logiciel analogique sans messagerie vocale**

Fonctions d’appel d’affaires par *PBX* IP de base. Ne comprend pas de boîte vocale. Compatible avec un appareil analogique.

* 1. **Poste logiciel analogique avec messagerie vocale**

Fonctions d’appel d’affaires par *PBX* IP de base. Comprend une boîte vocale de base. Compatible avec un appareil analogique.

* 1. **Poste logiciel 69xx sans messagerie vocale**

Fonctions d’appel d’affaires par *PBX* IP de base. Compatible avec les postes téléphoniques et consoles IP de la série 6900 de Mitel. Boîte vocale non incluse.

* 1. **Poste logiciel 69xx avec messagerie vocale**

Fonctions d’appel d’affaires par *PBX* IP de base. Compatible avec les postes téléphoniques et consoles IP de la série 6900 de Mitel. Boîte vocale de base comprise.

* 1. **Poste de services d’urgence sans messagerie vocale**

Fonctions d’appel d’affaires par *PBX* IP de base. Compatible avec les postes téléphoniques et consoles IP de la série 6900 de Mitel. Boîte vocale non incluse. Conçu comme un poste qui est avisé lorsqu’un utilisateur interne compose le 9-1-1.

* 1. **Poste de services d’urgence avec messagerie vocale**

Fonctions d’appel d’affaires par *PBX* IP de base. Compatible avec les postes téléphoniques et consoles IP de la série 6900 de Mitel. Boîte vocale de base comprise. Conçu comme un poste qui est avisé lorsqu’un utilisateur interne compose le 9-1-1.

* 1. **Poste téléphonique de base**

Fonctions d’appel d’affaires par *PBX* IP de base incluant l’identification de l’appelant, le transfert d’appel, la mise en garde et la composition poste à poste. Boîte vocale non incluse.

* 1. **Poste téléphonique standard**

Fonctions d’appel d’affaires par *PBX* IP de base avec fonctions additionnelles incluant la messagerie vocale, le numéro de contact universel, la sonnerie simultanée sur plusieurs appareils et l’accès à un portail Web des utilisateurs.

* 1. **Poste de bureau CU**

Fonctions d’appel d’affaires par *PBX* IP de base, plus un client de CU sur l’ordinateur de l’utilisateur et des fonctions de clavardage, de numérotation par clic, de répertoire et de présence.

* 1. **Poste de bureau professionnel CU**

Fonctions d’appel d’affaires par *PBX* IP de base, plus un client de CU, un téléphone logiciel pour PC, un client mobile avec téléphone logiciel et des capacités de collaboration audio, Web et vidéo.

* 1. **Solutions d’application avancées**

 Les fonctionnalités suivantes peuvent venir compléter le service :

1. **Réception automatique**

Réceptionniste automatisé qui diffuse une réponse enregistrée aux appels entrants, un message d’accueil après les heures d’ouverture et pour la période des Fêtes; composition par nom ou invite de saisie du poste demandé, et boîte vocale autonome pouvant servir pour la fonction de boîte aux lettres de groupe.

1. **Console de standardiste sur PC**

Poste de standardiste amélioré résidant sur un ordinateur personnel et comportant une interface graphique.

1. **Solutions d’application avancées**

Suite comprenant un centre de contact, l’enregistrement des appels et des connecteurs pour applications de tiers.

1. **APPAREIL DU CLIENT SUR PLACE**

2.1 Un appareil du client sur place (« ACSP ») désigne tout équipement ou dispositif fourni par *Allstream* dans le cadre des *services*. Les *ACSP* comprennent les contrôleurs, les téléphones, les commutateurs, les passerelles ainsi que les accessoires connexes qui se trouvent chez le *client*. Les *ACSP* n’incluent pas les fils, le câblage et les prises. Les *ACSP* peuvent être fournis au *client* comme suit :

*Loués* : Le *client* peut louer un *ASCP* moyennant des *FMP* dans le cadre du *service*.

*Achetés* : Le *client* peut acheter certains *ASCP* au prix courant pour un cas particulier. L’*ACSP* nécessitera des *FMP* uniquement pour un logiciel associé afin de se connecter au portail de gestion.

 2.2 Modalités relatives aux *ASCP* *achetés*

1. Défauts : Le *client* doit aviser *Allstream* par écrit rapidement de tout défaut identifié dans l’*ACSP*.

2. Le client doit :

1) s’assurer que l’*ACSP* est situé et utilisé dans une zone de travail sécuritaire et conforme à toutes les lois applicables;

2) obtenir et conserver tous les permis nécessaires et applicables qui sont requis pour utiliser l’*ACSP* dans l’espace prévu pendant la *durée du service*, y compris tout consentement exigé par l’utilisateur final et conformément à toutes les lois applicables;

3) maintenir une quantité suffisante d’électricité, un chauffage, une ventilation et une climatisation acceptables, ainsi que des conditions de circulation d’air adéquates jugées souhaitables par les spécifications du fabricant de l’*ACSP* ou par *Allstream*;

4) s’assurer que toutes les approbations de sécurité nécessaires requises par *Allstream* ou les sous-traitants et les agents d’*Allstream* sont mises à disposition pour un accès, une utilisation et un entretien adéquats de l’*ACSP*. Le *client* doit s’assurer que tous les *ACSP* sont capables de se connecter en tout temps au portail de gestion d’*Allstream* en fournissant une connexion Internet stable avec une bande passante suffisante (minimum de 50 Kbit/s par *appareil*) pour permettre le contrôle de l’*ACSP*;

5) aviser *Allstream* par écrit trente (30) jours avant de relocaliser tout *ACSP*.

6) Cessation du service : À l’expiration ou à la résiliation du *service*, le *client* est responsable du retour de tous les *ACSP* *loués* à *Allstream* dans les trente (30) jours suivant la date de prise d’effet de l’expiration ou de la résiliation. Si le *client* manque à son obligation de maintenir l’équipement en bon état ou s’il ne retourne pas un *ACSP loué* dans les délais, il sera responsable de tous les coûts associés à l’*ACSP loué*, y compris le coût de remplacement de l’*ACSP*.

1. **ENTRETIEN DES ACSP**

3.1 **Entretien**

*Allstream* fournira les services de réparation et de main-d’œuvre, ainsi que les pièces de rechange nécessaires pour que les *ACSP* qu’elle fournit fonctionnent conformément aux spécifications du fabricant (« entretien »). Les pièces peuvent être neuves ou usagées et fonctionneront de manière égale ou supérieure aux pièces remplacées. *Allstream* fournira les outils et le matériel nécessaires pour effectuer l’*entretien*. Le travail d’*entretien* doit être effectué uniquement aux emplacements de *service* du *client* indiqués dans la *demande de service* applicable.

3.2**Ajouts, déplacements, modifications**

Le *client* peut modifier le *service* ou le *CPE* par des ajouts, déplacements ou modifications qui ne sont pas inclus dans la *demande de service* uniquement aux tarifs d’*Allstream* alors en vigueur et conformément aux politiques et procédures d’*Allstream*. Le travail additionnel ou une modification de travail peut inclure l’installation ou le dépannage de tout matériel ou logiciel non inclus dans la *demande de service*, y compris la résolution des problèmes avec le réseau local ou les ordinateurs personnels du *client*, le dépannage du *CPE*, le dépannage de stations ou la résolution de problèmes au-delà de l’emplacement des nouveaux systèmes desservis. Les demandes de modification du travail ou les travaux supplémentaires requis seront assujettis aux mêmes modalités que celles du *contrat* et entraîneront des frais supplémentaires par modification, comme il sera indiqué plus en détail dans une *demande de service*.

1. **RESPONSABILITÉS DU CLIENT ET SUPPOSITIONS RELATIVES AUX SERVICES**

4.1 Puisqu’*Allstream* réutilisera l’infrastructure de câblage et de fils existante, le *client* doit s’assurer que tous les câbles sont correctement étiquetés aux deux extrémités. Tout câblage qui ne convient pas à la transmission doit être remplacé aux frais du *client* avant l’installation des *services*.

4.2 Pour les clients qui utilisent une méthode d’accès spécialisé au réseau fournie par *Allstream* à au moins un (1) point de démarcation à leurs installations. Des installations supplémentaires peuvent combiner une méthode d’accès spécialisé au réseau fournie par *Allstream* et une méthode d’accès par l’Internet public (par contournement [OTT]) pour la prise en charge des dispositifs de télétravail (un *dispositif de télétravail* étant défini comme un appareil à un emplacement relié au *service* au moyen d’un accès à l’Internet public).

* + 1. Si le *client* choisit d’utiliser l’Internet public pour l’accès des *dispositifs de télétravail*, il doit avoir acheté un accès Internet d’une largeur de bande suffisante pour prendre en charge le trafic de voix total en plus de son trafic de données. Un maximum de 14 téléphones est autorisé par emplacement. Un débit de chargement en amont d’au moins 5 Mbit/s est recommandé pour au plus 14 téléphones.
		2. Le *client* est responsable du placement, de l’essai et de la formation des utilisateurs pour tous les *dispositifs de télétravail* aux emplacements comptant moins de 15 appareils et tous les emplacements hors de notre zone de desserte principale. Toute installation ou main-d’œuvre nécessaire pour l’entretien et la réparation des *dispositifs de télétravail* sera facturée en fonction du temps et du matériel au tarif horaire en vigueur. Des services professionnels facultatifs pour l’installation des *dispositifs de télétravail* peuvent être ajoutés au moment de la passation du contrat.
	1. Dans toute mesure où le *client* utilise l’Internet public pour fournir un accès à un dispositif ou à un emplacement, *Allstream* ne donne aucune garantie quant à la qualité ou à la fiabilité des appels.
	2. *Allstream* n’est pas responsable de la défaillance ou de l’inexécution du *service* causée par des interconnexions vers des réseaux Internet publics, à partir de ceux-ci ou à l’intérieur de ceux-ci (provenant d’*Allstream* ou de fournisseurs tiers). Plus précisément, le *client* ne saurait tenir *Allstream* responsable de la qualité du *service* aux emplacements du *client* utilisant l’Internet public pour le transport.
	3. Le *client* est responsable de toute résolution de problème nécessitant un soutien sur place impliquant des réparations de l’équipement du *client* connecté au *service*, mais non fourni par *Allstream*. Si le soutien sur place est assuré ou facilité par *Allstream*, *Allstream* fournira ou facilitera un tel soutien aux taux de main-d’œuvre de soutien technique en vigueur. Le *client* comprend que la *demande de service* d’*Allstream* signée pour tout l’équipement et tous les services restera contraignante, que le *service* soit défaillant ou non exécuté en raison d’interconnexions vers, depuis ou au sein de réseaux Internet publics.
	4. Dans la mesure où le *client* utilise des solutions de télécopie, le *client* reconnaît qu’*Allstream* ne prend pas en charge la connexion des *services en nuage pour l’industrie de l’accueil* avec les dispositifs de télécopie. Les lignes de télécopieur, d’alarme ou d’ascenseur doivent être fournies par l’entremise d’un produit de lignes d’affaires spécialisé d’*Allstream* ou d’un tiers fournisseur.
	5. Le *client* est responsable de l’installation et de la vérification de la compatibilité des casques d’écoute ou autres appareils fournis par le *client* et pouvant être utilisés avec le *service*. Le *client* reconnaît et accepte qu’*Allstream* n’est pas responsable de la défaillance ou de l’inexécution de tout équipement ou logiciel fourni par le *client*.
	6. Pour les applications nécessitant l’installation de logiciels clients ou des paramètres sur des ordinateurs ou des appareils fournis par le *client*, le *client* est responsable de l’installation des clients. Dans la mesure où le *client* utilise les capacités de « téléphone logiciel » disponibles sur des PC ou ordinateurs tablettes, *Allstream* ne donne aucune garantie quant à la qualité ou à la fiabilité des appels. Toute installation ou main-d’œuvre nécessaire pour ces téléphones logiciels ou applications sera facturée en fonction du temps et du matériel au tarif horaire en vigueur.
	7. Dans la mesure où le *client* utilise l’application mobile téléchargée depuis une boutique en ligne pour une utilisation avec son appareil intelligent disponible avec le poste de bureau professionnel en option, *Allstream* ne donne aucune garantie quant à la compatibilité, la disponibilité ou la qualité vocale du logiciel avec des fournisseurs tiers. Dans la mesure où le *client* utilise l’application de téléphone logiciel mobile SIP sur un réseau local sans fil de tiers, *Allstream* ne donne aucune garantie quant à la qualité vocale ou à la fiabilité du service. Toute installation ou main-d’œuvre nécessaire pour ces applications mobiles sera facturée en fonction du temps et du matériel au tarif horaire en vigueur.
	8. Le *client* doit fournir un *point de contact unique* (« PCU ») pour assurer la liaison principale avec *Allstream*. Le *PCU* doit avoir le pouvoir de résoudre les problèmes et de fournir des décisions et des directives opportunes à *Allstream* en ce qui concerne les *services*. Le *client* reconnaît qu’*Allstream* se fie aux informations fournies par le *client* pour concevoir la solution. Le *client* est responsable de tout ajustement éventuellement nécessaire à la suite des informations obtenues lors de l’évaluation de l’emplacement préalable au déploiement.
	9. Modèle de soutien Premium : Le modèle de soutien Premium inclus offre jusqu’à trois (3) heures de formation sur place des utilisateurs situés dans notre zone de desserte métropolitaine, ainsi que des manuels de l’utilisateur et des guides d’utilisation interactifs. La formation sur le portail d’administration se fait sur le Web et dure au plus une (1) heure. Des cours Web gratuits et ouverts (« cours Web ») sont également proposés en permanence à tous les clients. De la formation privée supplémentaire aux services professionnels (« formation privée aux services professionnels ») peut être achetée séparément.
	10. Dans la mesure où d’autres produits d’*Allstream* sont utilisés conjointement à la prestation du *service* (« produits complémentaires »), ces *produits complémentaires* sont assujettis aux annexes, aux addendas ou à toute autre documentation d’*Allstream* applicables, y compris à tout accord sur le niveau de service. En cas de contradiction entre la présente *annexe relative aux services* et la documentation du *produit complémentaire*, la documentation du *produit complémentaire* contrôlera les *produits complémentaires*.
1. **RENONCIATION/LIMITATION DE RESPONSABILITÉ**

À L’EXCEPTION DE CE QUI EST EXPRESSÉMENT INDIQUÉ DANS LA PRÉSENTE ANNEXE, *ALLSTREAM* NE DONNE AUCUNE GARANTIE, EXPLICITE OU IMPLICITE. *ALLSTREAM* DÉCLINE EXPRESSÉMENT TOUTE GARANTIE DE QUALITÉ MARCHANDE OU D’ADAPTATION DES *ACSP* À UNE FIN PARTICULIÈRE. *ALLSTREAM* NE SERA EN AUCUN CAS RESPONSABLE VIS-À-VIS DU *CLIENT* EN CAS DE PERTE DE JOUISSANCE, DE REVENU OU DE PROFITS, DE PERTE D’ÉCONOMIES OU DE PRÉJUDICE CAUSÉ À L’ENTREPRISE, OU DE TOUS AUTRES PERTES OU DOMMAGES PARTICULIERS, ACCIDENTELS, INDIRECTS OU IMMATÉRIELS NI DE DOMMAGES-INTÉRÊTS PUNITIFS, QUELLE QU’AIT PU ÊTRE LA PRÉVISIBILITÉ.

1. **INTÉGRALITÉ DE L’ENTENTE**

Le *contrat*, tel qu’il est modifié par la présente *annexe relative aux services*, établit l’intégralité de l’accord entre les *parties* et remplace tous les accords, arrangements ou ententes antérieurs se rapportant aux *services* décrits ci-dessus. Le *contrat* demeure en vigueur et a plein effet, sauf tel qu’il est modifié par les présentes. En cas de divergence entre les modalités de la présente *annexe relative aux services* et celles du *contrat*, la présente *annexe relative aux services* a préséance.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Allstream** |  | **entrer le nom du client ici** |
|  |  |  |
| Signature : |  |  | Signature : |  |
|  |  |  |  |  |
| Nom : |  |  | Nom : |  |
| Titre : |  |  | Titre : |  |
|  |  |  |  |  |
| Date : |  |  | Date : |  |