



## ANNEXE RELATIVE AUX SERVICES DE SOLUTION DE COLLABORATION HÉBERGÉE

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

La présente annexe relative aux services de solution de collaboration hébergé (« **annexe relative aux services** ») est régie par le contrat de fourniture principal (« **CFP** ») applicable, signé par le *client* et Allstream Business Inc. (« **Allstream** »). Si le *client* n'a pas signé un *CFP*, l'*annexe relative aux services* est alors régie par les modalités du *CFP* standard d'*Allstream* qui est affiché sur le site [www.allstream.com](http://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* ou d'un énoncé des travaux (« **énoncé des travaux** ») approuvés par *Allstream*.

**1. DÉFINITIONS.** Les définitions additionnelles suivantes s'appliquent aux services :

**1.1 « Appareil »** désigne un téléphone IP, un client d'ordinateur de bureau, un client mobile, un appareil analogique, un appareil de hall d'entrée ou un appareil de salle de conférence. Tout *appareil* ayant accès au système doit être doté d'une licence de *poste SCH* – y compris les *appareils* mis en place à la seule fin de soutenir les utilisateurs de la fonction de mobilité de poste, que ces utilisateurs aient ouvert leur *appareil* ou non. Un *appareil* mobile (téléphone intelligent, tablette, etc.) doté d'une licence de mobilité permettant de joindre l'abonné par numéro unique n'est pas pris en compte dans le maximum d'*appareils* pour chaque *poste*. Le *client* doit acheter le *poste SCH* approprié pour pouvoir utiliser plus d'*appareils* par utilisateur. Le *client* peut acheter des *appareils* d'*Allstream* inconditionnellement.

**1.2 « Équipement »** désigne l'équipement nécessaire (« **équipement** ») pour fournir les *services* décrits aux présentes.

**1.3 « Passerelle SCH »** désigne le routeur précertifié et fourni par *Allstream* qui est installé chez le *client* et raccordé au RL du *client* afin de fournir la survivance de l'emplacement local et de permettre à *Allstream* de soutenir les *services*.

**1.4 « Services interurbains »** désigne i) l'accès commuté par composition 1+ ou 011+ pour effectuer des appels interurbains vers n'importe quel point du Canada et des États-Unis, et vers la plupart des destinations internationales; ii) l'accès commuté à l'assistance-annuaire interurbaine au Canada et aux États-Unis (1-NPA-555-1212); et iii) les services d'acheminement des appels par numéros sans frais pour la réception d'appels provenant de n'importe quel point du Canada et des États-Unis ou provenant de certains emplacements internationaux désignés.

**1.5 « Licences optionnelles »** désigne les licences pour les fonctionnalités optionnelles que le *client* peut acheter pour enrichir la solution *SCH* que lui fournit *Allstream*. La quantité de *licences optionnelles* est déterminée selon les besoins du *client* et ne correspond pas nécessairement au nombre de *postes* achetés. Les *licences optionnelles* sont vendues sous la forme de *postes*, de ports autonomes ou de licences additionnelles pour les *postes* et peuvent comporter comme exigence que le *client* se dote d'une trousse de démarrage. Parmi les types de *licences optionnelles*, on note le centre de contact *SCH*, la RVI *SCH* et l'enregistrement d'appels hébergé *SCH*. Le document intitulé « Information sur la solution de collaboration hébergée (*SCH*) et description du produit » qui se trouve à l'adresse [www.allstream.com](http://www.allstream.com) fournit la liste complète des *licences optionnelles* offertes pour la *SCH*.

**1.6 « Poste »** désigne l'une des options suivantes, selon les besoins du *client* :

- (i) **De Base** : Services de communications IP de base pour les utilisateurs des fonctions de téléphonie de base, notamment des boîtes vocales d'entreprise et la messagerie instantanée/fonctionnalité de présence. Le soutien d'un seul *appareil* de téléphonie IP est inclus. Seuls certains types d'*appareils* conviennent pour un *poste* de Base.
- (ii) **Fondation** : En plus des services inclus avec le *poste de Base*, l'option Fondation prend en charge la vidéotéléphonie pour les *appareils* avec fonctions vidéo. L'utilisateur final peut choisir le soutien d'un seul *appareil* parmi les suivants : téléphone IP, téléphone logiciel ou client de téléphone logiciel mobile.
- (iii) **Standard** : Étend les capacités de l'option Fondation afin que le soutien fourni englobe jusqu'à dix *appareils*.
- (iv) **Agent de centre de contact** : Solution de gestion des interactions avec les clients fondée sur IP qui fait appel à Cisco Unified Contact Center Express.

(v) **Enregistrement hébergé :**

Les clients de la *SCH* d'*Allstream* peuvent s'ils le désirent acheter les solutions d'enregistrement hébergé (« SEH »). La gamme des *SEH* comprend ce qui suit :

- a) Fonction d'enregistrement des appels fournie aux *appareils* identifiés à cette fin
- b) Espace de stockage en réseau pour les appels enregistrés
- c) Chiffrement AES 256 bits facultatif pour les appels enregistrés
- d) Gestion de la qualité appliquée par port d'enregistrement nommé

**1.7 « Composantes de service »** désigne les instances virtualisées des applications de communications unifiées et de collaboration pour chaque *client* (p. ex., Cisco Unified Communications Manager, Cisco Unity Connection) dans l'environnement de centre(s) de données commun et la *passerelle SCH* qui est soutenue par les *services*.

**1.8 « Utilisateur »** désigne un profil d'utilisateur final qui a accès aux fonctionnalités de la *SCH*. Un profil d'utilisateur final de *SCH* peut accéder aux fonctionnalités de la *SCH* au moyen d'un *appareil* doté d'une licence appropriée – c.-à-d. téléphone, client logiciel, client mobile, appareil à convergence fixe–mobile ou profil de mobilité de poste – lié à ce profil d'utilisateur final particulier.

**1.9 « Lignes groupées SIP et services interurbains d'Allstream ».** Les caractéristiques standard suivantes du service de lignes groupées SIP d'*Allstream* (« **lignes groupées SIP** ») s'appliquent à la *SCH* :

- a) La *SCH* inclut les appels locaux illimités.
- b) La *SCH* permet au *client* de faire des interurbains partout au Canada, dont les *frais* sont compris dans les *frais* mensuels périodiques jusqu'à concurrence du nombre maximal de minutes d'appel gratuites que prévoit le forfait applicable. La *SCH* utilise le même plan tarifaire pour les *services interurbains* (définis ci-après) que les *lignes groupées SIP*. Les *frais* d'utilisation des *services interurbains* sont facturés séparément de la *SCH*.
- c) Les numéros de téléphone sont inclus dans le prix du *poste SCH*.
- d) Le service 9-1-1 VoIP de base est fourni conformément à la réglementation du CRTC. Toute l'information voulue sur le service 9-1-1 de base ainsi que sur le service 9-1-1 évolué et ses limitations se trouve sur le site [www.allstream.com](http://www.allstream.com).
- e) Se reporter au site [allstream.com](http://allstream.com) pour s'informer davantage sur les services téléphoniques locaux et interurbains en lien avec les *lignes groupées SIP*.

**2. INTERPRÉTATION.** Aux fins de la présente *annexe relative aux services*, les *installations d'Allstream*, telles que définies dans le *CFP*, excluent les *appareils* achetés par le *client* ou lui appartenant déjà; ces *appareils* sont réputés faire partie des *installations fournies par le client*.

**3. SERVICE.** La solution de collaboration hébergée (« **SCH** ») d'*Allstream* tire parti du portefeuille d'applications de communications unifiées (« **CU** ») et de collaboration hébergées de Cisco pour fournir aux utilisateurs finals le même riche ensemble de fonctionnalités que seules des conceptions fondées sur l'équipement installé chez le client (« **CPE** ») pouvaient auparavant leur offrir. La *SCH* fait appel aux *lignes groupées SIP* d'*Allstream* pour fournir un accès local au réseau téléphonique public commuté (RTPC) et soutient le service 9-1-1 VoIP de base conformément à la réglementation du CRTC. Le texte intégral des modalités de service se trouve sur le site [allstream.com](http://allstream.com).

**4. ÉNONCÉ DES TRAVAUX.** Les *parties* doivent rédiger un *énoncé des travaux* comportant a) un plan de mise en œuvre; b) les plans de conception technique du réseau; et c) les exigences d'installation. À moins que les *parties* n'en conviennent autrement par écrit, *Allstream* ne fournit pas les *services* hors du Canada.

**5. RESPONSABILITÉS D'ALLSTREAM.**

- a) Conformément à ce que prévoit la *demande de service* et/ou l'*énoncé des travaux*, *Allstream* établit la configuration logicielle et matérielle appropriée à l'adresse d'installation (indiquée aux présentes) en fonction des options de *service* sélectionnées par le *client* et mène des essais de fonctionnement afin de confirmer la prestation adéquate des *services* fournis.
- b) *Allstream* fournit un soutien continu des *services* conforme à la description donnée dans le document intitulé « INFORMATION SUR LA SOLUTION DE COLLABORATION HÉBERGÉE (SCH) ET DESCRIPTION DE PRODUIT » qui se trouve sur le site [www.allstream.com](http://www.allstream.com).

**6. MODALITÉS VISANT LES FRAIS DE SERVICE.**

- a) *Allstream* doit vérifier chaque jour le nombre de *postes* de Base, Fondation et Standard facturables. Si une vérification révèle un ajustement du nombre de *postes* De Base, Fondation et Standard, les *frais* seront modifiés en conséquence à la période de facturation suivante.
- b) Le *client* reconnaît que les administrateurs, qu'il a désignés et dont il a transmis les noms à *Allstream*, peuvent ajouter des *postes* ou mettre à niveau les types de *postes* en tout temps grâce au portail d'administration du système de la *SCH*. Les changements aux types ou au nombre de *postes* entraîneront une augmentation de la *valeur du contrat*, des *frais minimums* que le *client* doit payer et des *frais* de résiliation éventuels, et le *client* se verra facturé des *frais* supplémentaires liés aux *services* supplémentaires utilisés à partir de la date à laquelle un des administrateurs désignés aura effectué les changements. *Allstream* doit effectuer une vérification mensuelle de l'utilisation et, si l'utilisation s'est accrue de 10 % ou

plus par rapport aux frais facturés le mois précédent pour la solution SCH, Allstream émettra une modification rétroactive à la demande de service qui reflète ces changements, en fonction du tarif par poste indiqué dans les présentes. Si le client conteste les frais supplémentaires, Allstream lui fournira les journaux de vérification produits par la plate-forme d'administration du système et/ou annulera les changements administratifs qui ont menés aux frais supplémentaires.

- c) Le client reconnaît que, si un de ses administrateurs ajoute de nouveaux postes au moyen du portail d'administration du système de la SCH, le coefficient de cinq (5) postes SCH pour un (1) CNE SIP ainsi que les DTG minimums recommandés pourraient ne pas être respectés tant que la correction mensuelle et les demandes visant l'ajout de CNE/DTG n'auront pas été traitées.
- d) Le client reconnaît que les numéros de sélection directe à l'arrivée (SDA) doivent être en place et activés avant qu'un poste ajouté par l'un de ses administrateurs ne puisse obtenir un numéro SDA. Si le client désire ajouter de nouveaux postes sans devoir attendre pendant le délai nécessaire au traitement d'une demande de service, le client doit conserver des numéros SDA de rechange actifs.
- e) Les frais exigés pour les postes d'agent de centre de contact sont fondés sur le nombre réel de postes d'agent achetés.
- f) Les frais exigés pour les solutions d'enregistrement hébergé/de gestion de la qualité d'Allstream sont fondés sur le nombre de trousseaux de démarrage, de postes d'enregistrement/de gestion de la qualité, de ressources de chiffrement et l'espace de stockage effectivement achetés.
- g) Les frais exigés pour le service Expressway d'Allstream sont établis en fonction du type de forfait acheté.
- h) Les frais reflètent la portée des services décrite ci-dessus et les modifications apportées à un énoncé des travaux peuvent avoir une incidence sur eux.
- i) Les services incluent la main-d'œuvre nécessaire pour effectuer les mises à niveau logicielles définies dans l'énoncé des travaux applicable, qui seront programmées à un moment opportun pour les deux parties.
- j) Les frais de service relatifs à l'intégration des services Webex Hybrid, aux services de SCH et aux services de SCH fondés sur des abonnements Flex de Cisco comprennent des rabais découlant de forfaits. Le client reconnaît que de tels rabais ne sont accordés que si Allstream est le fournisseur des dispositifs Cisco utilisés, de la maintenance des produits Cisco, du service Webex de Cisco et/ou de l'abonnement Flex. Le rabais découlant des forfaits sera annulé si jamais le client transfère une partie ou la totalité du service à un autre fournisseur ou raccorde à la solution des dispositifs qui ne sont pas fournis par Allstream.
- k) Les projets spéciaux peuvent exiger des services de gestion de projet additionnels qui entraînent des frais supplémentaires.

## 7. FRAIS, DÉLAI D'ÉTABLISSEMENT ET ENGAGEMENT MINIMUM.

8.

- a) **Délai d'établissement :** Les parties conviennent que pendant les premiers douze (12) mois de la durée du service indiquée dans la demande de service, le client peut progressivement mettre en place des postes tandis qu'il établit ses activités (« délai d'établissement »). Le client reconnaît et accepte que ce délai d'établissement s'achèvera à la fin des douze (12) premiers mois de la durée du service et que, à l'expiration de la durée d'établissement, il sera responsable de l'engagement minimum pour les postes, tel que décrit ci-dessous.

**Engagement minimum pour les postes :** À l'expiration du délai d'établissement, le client s'engage à payer à Allstream un minimum de 75 % des revenus récurrents mensuels (« RRM ») prévus dans la demande de service durant les mois restants de la durée du service ou de la durée de renouvellement, peu importe si le client a mis en place ou non 75 % du nombre de postes mentionné dans la demande de service. Plus précisément, si le client désactive des postes au cours de la durée du service ou de toute durée de renouvellement (après l'expiration du délai d'établissement) et que les RRM totaux provenant des postes en activité tombent sous le seuil de l'engagement minimum, Allstream continuera à imposer au client des frais équivalant à 75 % des RRM prévus au contrat.

- 9. **RÉSILIATION.** Si le client résilie sans motif valable le CFP ou tout service visé par le CFP, ou si Allstream résilie pour un motif valable le CFP et/ou tout service visé par le CFP, le client doit verser à Allstream un montant égal à 75 % des RRM totaux pour les mois non écoulés de la durée du service ou de toute durée de renouvellement.

- 10. **LIMITATION DE RESPONSABILITÉ.** Le CFP énonce la limitation de responsabilité à l'égard des services. Malgré cette limitation, en cas d'utilisation non autorisée des composants de service, de toute fonction ou de tout service, ou s'il se produit toute autre forme de fraude interurbaine dans un contexte où Allstream a la propriété exclusive des privilèges de lecture/écriture, des mots de passe et des configurations, la responsabilité totale d'Allstream ne peut excéder les frais exigés par un télécommunicateur ou un fournisseur de services pour les appels locaux ou interurbains.

- 11. **REVENTE DES SERVICES.** Les services achetés par le client en vertu de la présente annexe relative aux services sont destinés uniquement à son usage. La revente des services par le client, en totalité ou en partie, est strictement interdite.

- 12. **POLITIQUE D'UTILISATION ACCEPTABLE.** Tous les services sont assujettis à la Politique d'utilisation acceptable d'Allstream qui est publiée à l'adresse [www.allstream.com](http://www.allstream.com) et incorporée par les présentes au contrat.

## 13. ÉQUIPEMENT ET INSTALLATION.

**13.1 Équipement d'Allstream.** *Allstream* ou son mandataire peut fournir, installer, entretenir, réparer, exploiter et contrôler l'équipement lui appartenant (« **équipement d'Allstream** »). L'*équipement d'Allstream* demeure la propriété exclusive d'*Allstream* et aucune disposition des présentes n'accorde au *client* ou à quiconque un droit, titre ou intérêt à l'égard de l'*équipement d'Allstream*, même s'il est ou devient fixé ou intégré à un immeuble. Le *client* ne doit pas altérer, retirer ou dissimuler les plaques d'identification, vignettes ou étiquettes faisant état du droit de propriété d'*Allstream* sur l'*équipement d'Allstream*. Le *client* ne doit pas non plus ajuster, aligner, tenter de réparer, déplacer ou retirer l'*équipement d'Allstream*, à moins d'en avoir reçu l'autorisation écrite expresse d'*Allstream*. Le *client* est responsable de la perte ou de l'endommagement de l'*équipement d'Allstream* du fait de sa négligence, d'un acte intentionnel de sa part ou d'un entretien non autorisé, et doit satisfaire dans un délai de trente (30) jours à une demande de remboursement d'*Allstream* relativement à tout équipement perdu ou endommagé. Le *client* est tenu d'obtenir à ses frais l'espace en bâti et l'alimentation nécessaires pour l'*équipement d'Allstream* pendant la *durée du service*.

**13.2 Accès aux locaux du client et obligations.** Le *client* doit, à ses frais, fournir à *Allstream* l'accès à tous ses établissements pour qu'*Allstream* puisse procéder à l'installation, à l'entretien et à la réparation de l'*équipement d'Allstream* dans les locaux du *client*. Aux fins de la phrase qui précède, le terme « accès » comprend notamment tous les permis nécessaires pour pénétrer dans l'immeuble ou accéder aux terrains pendant la *durée du service*. Toutefois, malgré la responsabilité du *client*, si *Allstream* est tenue par un tiers d'obtenir et de maintenir en vigueur de tels permis, le *client* accepte de lui en rembourser les frais pendant la *durée du service*. *Allstream* doit accorder au *client* un avis raisonnable dans les circonstances avant de pénétrer dans le point de présence du *client* pour y installer, y entretenir ou y réparer tout *équipement d'Allstream*. Le *client* accepte de mettre à la disposition d'*Allstream* un lieu de travail sûr et de respecter toutes les lois applicables concernant les conditions de travail dans ses locaux.

**13.3 Équipement du client.** Il revient au *client* de raccorder, à ses frais, ses installations au *point de démarcation* indiqué dans la *demande de service*. L'équipement et le service au-delà du *point de démarcation* et/ou de l'interconnexion entre les installations et l'équipement terminal d'*Allstream* et le câblage au *point de démarcation* relèvent de la responsabilité du *client* (« **équipement du client** »). Le *client* doit se procurer et entretenir à ses frais un équipement compatible sur le plan technique avec le *service* et le réseau d'*Allstream*. *Allstream* n'est pas tenue d'installer, d'entretenir ou de réparer tout équipement qui ne lui appartient pas, notamment tout *équipement du client*. Si, en réponse à un appel de service du *client*, *Allstream* établit de manière raisonnable que la défaillance du service est attribuable à la défaillance, à la défektivité ou à l'inadéquation d'un équipement autre que l'*équipement d'Allstream*, le *client* doit dédommager *Allstream* pour la main-d'œuvre et les pièces consacrées à l'appel de service. Les passerelles Cisco et les points d'extrémité comme par exemple les téléphones IP doivent être tenus à jour de manière à demeurer compatibles avec la version actuelle du *service*.

## 14. DEMANDES DE SERVICE ET PRESTATION DES SERVICES.

**14.1 Prestation échelonnée des services.** À moins d'indication contraire dans une *demande de service*, *Allstream* peut livrer des *services* un par un au fur et à mesure qu'ils sont prêts, ce qui peut entraîner plusieurs *dates de mise en service*. Dans le cas de *services* multipoints, *Allstream* peut livrer le *service* aux différents emplacements du *client* au fur et à mesure que le *service* de chaque emplacement est prêt. Dans le cas de *services* multipoints à prestation échelonnée, la *durée des services* commence à la *date de mise en service* du premier emplacement et/ou circuit livré et prend fin une fois terminée la *durée du service* calculée à compter de la *date de mise en service* du dernier emplacement et/ou circuit livré.

**15. SERVICES TIERS.** Les *services d'Allstream* peuvent comprendre des services fournis par un tiers (« **tiers fournisseur** »), y compris des services d'interconnexion (collectivement appelés « **services tiers** »). Le coût des services tiers doit être indiqué dans la *demande de service* applicable, mais *Allstream* peut rajuster les tarifs des *services* comprenant des *services tiers* pour tenir compte de toute augmentation des frais, sans y ajouter de marge bénéficiaire, imposée à *Allstream* pour ces *services tiers* après la date d'entrée en vigueur de la *demande de service* applicable. Les modalités et les critères de rendement propres aux *services tiers*, y compris les crédits accordés en cas de non-exécution, se limitent aux modalités liant *Allstream* et le *tiers fournisseur* applicable. Si le *client* annule sans motif un *service* comportant des *services tiers* avant l'expiration de la *durée du service* applicable, il doit rembourser à *Allstream* tous les frais exigés de cette dernière pour résilier les *services tiers* et lui payer tous les frais restants aux termes du contrat.

**Allstream**

Signature : \_\_\_\_\_

Nom : \_\_\_\_\_

Titre : \_\_\_\_\_

Date : \_\_\_\_\_

**INSCRIRE LE NOM DU CLIENT ICI**

Signature : \_\_\_\_\_

Nom : \_\_\_\_\_

Titre : \_\_\_\_\_

Date : \_\_\_\_\_