**ANNEXE RELATIVE AUX SERVICES**

**DE VIDÉOCONFÉRENCE ET DE CONFÉRENCE WEB**

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

La présente Annexe relative aux services de vidéoconférence et de conférence Web (« **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 vidéoconférence et de conférence Web (« **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 de vidéoconférence et de conférence Web d’*Allstream* (le « service ») offrent aux clients une expérience inégalée de réunion et de collaboration d’équipe, fournissant une solution de collaboration simple et intégrée qui permet à votre équipe ainsi qu’à vos partenaires externes de se joindre de n’importe où et sur n’importe quel appareil de manière sécurisée, de partager des documents et des écrans et de tirer parti de la vidéo pour améliorer leur expérience. Le *service* comprend un client logiciel pour faciliter son utilisation sur Windows et Mac ainsi que sur les appareils Android et iPhone fournis par le *client*.

Le *service* permet aux utilisateurs habilités de configurer et d’héberger des réunions Web et des vidéoconférences avec d’autres utilisateurs. Les utilisateurs habilités sont des utilisateurs qui ont reçu l’autorisation d’établir et d’héberger des espaces de collaboration et des réunions d’équipe (chacun un « utilisateur habilité »). Les utilisateurs invités à participer à une séance de collaboration ou à une réunion d’équipe par un *utilisateur habilité* peuvent être des utilisateurs internes ou externes et des *utilisateurs habilités* ou des utilisateurs invités. Un utilisateur invité est une personne qui n’est pas un *utilisateur habilité*, mais qui a été invitée à collaborer par un *utilisateur habilité* (« invité »). Le *service* comprend plusieurs fonctions telles que la possibilité de partager l’écran et la vidéo des participants (en fonction de l’appareil), d’enregistrer les réunions (y compris les services de transcription en anglais), de détecter et de réduire le bruit, ainsi que des fonctions optionnelles. Les options offertes aux *utilisateurs habilités*, telles que le rappel en Amérique du Nord pour joindre une réunion, s’étendent à toute personne invitée à collaborer, y compris les *invités*. Cependant, les *invités* ont des fonctionnalités limitées et ne sont pas en mesure, par exemple, de configurer et d’héberger des espaces de collaboration et des réunions.

En outre, le *client* peut ajouter au *service* un ou plusieurs appareils vidéo optionnels qui pourront se joindre à une séance de collaboration ou à une réunion d’équipe (chacun un « appareil »). Ces *appareils* permettent, en fonction de leurs capacités, d’afficher le contenu d’une séance de collaboration ou d’une réunion d’équipe et de partager du contenu ainsi que des données audio et vidéo; ils sont idéaux pour les salles ou les espaces de réunion de toutes tailles. Selon leurs capacités, les *appareils* incluent des fonctions avancées telles que la possibilité de suivre un intervenant (vidéo), d’utiliser des commandes vocales, de joindre une réunion avec un seul bouton et de voir facilement qui a réservé une salle de réunion.

Le *client* aura accès à un portail pour gérer l’accès de ses utilisateurs au *service*, y compris des outils d’analyse et de dépannage. Chaque *utilisateur habilité* aura accès à un portail utilisateur pour gérer ses préférences de collaboration et de réunion, et pour accéder à des éléments tels que les enregistrements de réunion et les gérer. Chaque *utilisateur habilité* aura la possibilité d’installer un logiciel sur son ordinateur (Mac ou Windows) ainsi qu’un téléphone intelligent (Android ou iPhone) pour faciliter l’utilisation du *service*.

Dans le cadre du *service*, *Allstream* s’intégrera au répertoire et au calendrier du *client* (Google G Suite et Microsoft Office 365 pris en charge) pour permettre la connexion au moyen des identifiants existants, la réservation d’*appareils* pour salle de réunion, la planification des réunions de manière grandement simplifiée et la connexion simple à celles-ci. Le *service* utilise l’Internet public comme moyen de transport du trafic audio/Web et vidéo et/ou, selon le cas, le *réseau téléphonique public commuté* (RTPC) pour connecter les points d’extrémité audio.

Le *service* peut être jumelé et fourni avec d’autres produits d’*Allstream*, et assuré par *Allstream* ou par son intermédiaire.

* 1. **Achat avec la SCH**

Lorsque le *client* achète le *service* et la solution de collaboration hébergée (« SCH ») d’*Allstream* avec le service d’intégration hybride de la *SCH*, un poste et un numéro SDA seront attribués aux *appareils* compatibles et les *utilisateurs habilités* pourront accéder à certaines fonctions de la *SCH* par l’intermédiaire de l’application du *service*.

* 1. **Forfaits de services de vidéoconférence et de conférence Web**

*Allstream* offre trois (3) forfaits de *service*, notamment ceux-ci :

- Ensemble de services de conférence Premium avec soutien de base du fournisseur;

- Ensemble de services de conférence Entreprise incluant le soutien d’*Allstream* ainsi que des options et de la formation additionnelles.

Avec un forfait, le *client* peut acheter de l’espace de stockage additionnel aux fins d’enregistrement ou d’archivage de documents.

* 1. **Options relatives aux fonctions**

Allstream offre quatre (4) options de réunion :

* Centre de réunions conçu pour des réunions générales d’au plus 200 participants pour chaque réunion d’*utilisateur habilité*;
* Centre d’événements conçu pour la diffusion d’événements, avec un hôte, un conférencier et jusqu’à 200 participants;
* Centre d’assistance conçu pour un scénario de type assistance à distance des TI, où chaque *utilisateur habilité* peut avoir jusqu’à 8 séances simultanées avec 5 participants chacune;
* Centre de formation qui offre la possibilité de créer des séances en petits groupes, idéales pour la formation/les laboratoires avec jusqu’à 200 participants.

Le *client* peut acheter un forfait incluant les quatre options pour chaque *utilisateur habilité* ou choisir une ou plusieurs options de réunion (à la carte). Le forfait ou l’option à la carte n’est pas disponible avec toutes les options d’*utilisateur habilité*.

Pour les grands événements, *Allstream* peut prendre en charge jusqu’à 1 000 participants en option (Centre d’événements uniquement).

* 1. **Options relatives aux utilisateurs habilités**

Il y a trois (3) modèles possibles pour habiliter un utilisateur à créer des espaces de collaboration et à héberger/planifier des réunions :

1. **Utilisateur nommé**

Dans ce modèle, le *client* habilite des utilisateurs individuels (« utilisateurs nommés »). Chaque utilisateur à habiliter doit posséder un poste d’*utilisateur nommé*. Lorsque le *client* a habilité le nombre total de postes d’*utilisateur nommé* achetés (il possède donc autant d’*utilisateurs habilités* que d’*utilisateurs nommés* achetés), il doit se procurer des postes d’*utilisateur nommé* additionnels.

1. **Hôte actif**

Dans ce modèle, le *client* achète un nombre maximal d’hôtes actifs (simultanés) [« hôtes actifs »] pouvant tenir une réunion. À tout moment, la somme de toutes les réunions actives ne doit pas dépasser le nombre total de postes d’*hôte actif* achetés. Le *client* peut avoir jusqu’à 5 fois plus d’*utilisateurs habilités* configurés pour tenir des réunions que le nombre total de postes d’*hôte actif* achetés. Lorsque le *client* atteint le nombre maximum de réunions simultanées (actives) au cours d’un mois donné, des postes d’*hôte actif* supplémentaires doivent être achetés. Ce modèle nécessite l’achat d’un minimum de 40 postes d’*hôte actif* au total.

1. **Utilisateur d’entreprise**

Dans ce modèle, le *client* achète des postes pour tous ses employés qui sont des travailleurs du savoir (« utilisateurs d’entreprise »). Un *travailleur du savoir* est un employé ou un contractuel du *client* qui utilise un appareil informatique, comme un ordinateur portable ou un téléphone intelligent, pour s’acquitter d’une partie importante de ses responsabilités quotidiennes. Le *client* peut faire de tous ses *travailleurs du savoir* des *utilisateurs habilités* et doit acheter autant de postes d’*utilisateur d’entreprise* qu’il compte de *travailleurs du savoir*.

Le *client* ne peut choisir qu’une option d’*utilisateur habilité* pour tous ses utilisateurs.

Tous les participants seront en mesure de joindre une réunion selon trois (3) options audio différentes :

* Appel VoIP au moyen d’une connexion Internet et du microphone et du casque d’écoute de leur appareil;
* Appel tarifé, où le participant compose un numéro de téléphone pour se joindre à la réunion;
* Rappel, où le participant reçoit un appel du *service* (exige un numéro de téléphone de sélection directe à l’arrivée).

Les *utilisateurs habilités*, les participants et les *invités* du *client* (« utilisateurs ») peuvent utiliser le *service* au moyen d’un téléphone connecté au *RTPC*, d’un navigateur Internet ou du logiciel fourni sur les ordinateurs Windows/Mac et les téléphones intelligents Android/iPhone. L’ensemble de fonctions varie selon le mode d’accès au *service*.

1. **APPAREIL DU CLIENT SUR PLACE**
	1. **Définition**

Un appareil du client sur place (« ACSP ») désigne tout équipement ou dispositif fourni par *Allstream* dans le cadre des *services*. Les *ACSP* comprennent les appareils de vidéoconférence et de conférence Web d’*Allstream*, tels que les kits de salle et les dispositifs partagés, 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 :

1. **Loués**

Le *client* peut louer un *ACSP* moyennant des *FMP* dans le cadre du *service*.

1. **Achetés**

Le *client* peut acheter certains *ASCP* au prix courant pour un cas particulier. L’*ACSP* nécessitera un service mensuel uniquement pour un logiciel associé afin de se connecter au *service.*

2.2 **Modalités relatives aux *ACSP***

 Si le *client* choisit de recevoir un *ACSP* :

1. **Défauts**

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

1. **Exigences**

Le *client* doit :

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

Le *client* doit 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 *service* par Internet en fournissant une connexion Internet stable avec une bande passante suffisante (minimum de 2 Mbit/s par *appareil* pour le trafic vidéo et 200 Kbit/s pour le trafic audio/Web) pour desservir l’*ACSP* et les autres dispositifs connectés de l’utilisateur, tels un ordinateur portable ou un appareil intelligent.

1. **Relocalisation**

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

1. **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. **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. **ENTRETIEN ET SOUTIEN**
	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. Une pièce de remplacement peut être envoyée sur place pour que le *client* la connecte. *Allstream* ne fournira les services de réparation et de main-d’œuvre ainsi que les pièces de rechange nécessaires que pour les *ACSP* précisés pour lesquels le *client* paie des *FMP*.

* 1. **Demande d’entretien en situation d’urgence**

Dans le cas d’un ou de plusieurs des problèmes suivants : a) la défaillance totale du système, y compris, le cas échéant, l’impossibilité d’accéder au *service* à partir de tout appareil de connexion Internet en état de fonctionnement, b) la défaillance d’un composant critique touchant cinquante pour cent (50 %) ou plus des utilisateurs, ou c) la défaillance d’un composant entraînant une situation d’urgence ou une situation critique convenue par les *parties* (« situation d’urgence »), le *client* doit contacter *Allstream* rapidement et ouvrir un billet d’incident afin de signaler la *situation d’urgence* et demander un *entretien* en *situation d’urgence*. Lorsqu’une demande d’*entretien* en *situation d’urgence* est reçue, le délai d’intervention d’*Allstream* (défini ci-après) sera de deux (2) heures à compter du moment où la demande d’*entretien* en *situation d’urgence* a été faite entre 8 h et 17 h (heure locale), du lundi au vendredi (« heures normales d’ouverture ») et de quatre (4) heures pour les demandes d’*entretien* en *situation d’urgence* faites en dehors des *heures normales d’ouverture*, y compris les jours fériés fédéraux, provinciaux ou étatiques au Canada et aux États-Unis. Aux fins des présentes *modalités*, le terme « intervention » désigne et comprend ce qui suit : x) une communication verbale entre le client et un représentant d’*Allstream* consistant à discuter, à analyser ou à fournir des solutions temporaires; y) l’accès à distance par *Allstream* aux systèmes du *client*; ou z) l’envoi d’un technicien d’assistance sur le terrain d’*Allstream*. Dans l’éventualité d’une *intervention* d’*entretien* en *situation d’urgence*, le *client* convient de fournir un accès complet à ses installations et à ses systèmes, dans la mesure raisonnablement nécessaire pour qu’*Allstream* puisse effectuer l’*entretien*. Le *client* reconnaît et accepte qu’une défaillance de connectivité empêchant l’accès aux *modules* et aux *appareils* à partir du *tableau de bord* ne constitue pas une défaillance complète du système, qui continuera à fonctionner conformément à sa dernière configuration connue jusqu’à ce que la connectivité soit restaurée.

* 1. **Demande d’entretien en situation non urgente**

Une demande d’*entretien* en *situation non urgente* constitue toute demande d’*entretien* du *client* qui ne représente pas une *situation d’urgence*. Dès réception d’une demande d’*entretien* en *situation non urgente* pendant les *heures normales d’ouverture*, le délai d’*intervention* d’*Allstream* sera dans les vingt-quatre (24) heures suivant la création du billet d’incident.

* 1. **Exclusions**

Nonobstant toute stipulation contraire dans les présentes, l’*entretien* n’inclut pas ce qui suit : a) le travail sur de l’équipement situé à un emplacement ne figurant pas dans la *demande de service*; b) les modifications, ajouts ou suppressions d’éléments, de fonctions ou d’accessoires nécessitant l’intervention d’un représentant d’*Allstream* sur place; c) la réparation ou le remplacement de pièces ou de matériel perdus ou volés; d) la réparation ou le remplacement d’éléments endommagés par un accident, une négligence, un acte de vandalisme, un abus, une mauvaise utilisation, une déconnexion ou une connexion à de l’équipement incompatible; e) le dysfonctionnement de l’équipement causé par une panne d’alimentation électrique ou de climatisation; f) l’impossibilité d’utiliser le *service* ou la dégradation de la performance du *service* en raison d’un problème de connectivité à Internet ou au *réseau étendu*; g) le dysfonctionnement de l’équipement résultant d’un cas de *force majeure*; h) le dépannage ou la résolution de problèmes impliquant l’utilisation de l’application par le *client* sur l’Internet public; i) le dépannage ou la résolution de problèmes identifiés comme étant bêta ou non essentiels au *service*; j) le dépannage ou la résolution de problèmes liés aux conditions ou aux interférences sans fil locales; k) le trafic, les attaques ou les logiciels malveillants non filtrés par un *appareil*; l) le soutien d’*Allstream* lorsque le *client* a acheté le forfait de base Premium; ou m) les réparations nécessaires en raison d’erreurs de programmation, de système ou d’application du *client* ou de l’équipement ou des installations fournis par le *client*.

* 1. **Ajouts, déplacements, modifications**

Tous les ajouts et suppressions d’*ACSP*, d’utilisateurs ou de fonctionnalités payantes nécessiteront une *demande de service* à *Allstream*. Le *client* gère ses utilisateurs directement sans l’intervention d’*Allstream*. *Allstream* facturera au *client* les fonctionnalités payantes que le *client* a pu activer dans le *tableau de bord* ou acheter auprès d’*Allstream*. Si le *client* souhaite qu’*Allstream* exécute le déplacement ou la modification, le *client* peut ouvrir une demande de service payant auprès d’*Allstream* pour la modification. Le dépannage de l’équipement de tiers, de l’équipement hors service, des logiciels ou des services du *client*, tels les problèmes de réseau local (RL), d’appareils mobiles ou d’ordinateurs personnels (PC) non inclus dans la *demande de service*, sera facturé.

* 1. **Conditions changeantes – mise à niveau**

*Allstream* informera le *client* si elle détecte des conditions changeantes dans l’environnement du *client*, y compris, mais sans s’y limiter, une augmentation de l’utilisation locale par le biais d’appareils connectés supplémentaires, des interférences, des conditions environnementales, un écart par rapport aux suppositions ou aux informations fournies par le *client*, une augmentation de l’utilisation de la bande passante, etc. Le *client* pourrait nécessiter un *ACSP* supplémentaire ou un changement d’ACSP pour un modèle supérieur afin de fournir un niveau de service adéquat. Le *client* reconnaît que l’ajout d’un *ACSP* ou la mise à niveau du modèle d’un *ACSP* entraînera des frais supplémentaires et que le non-respect des recommandations d’*Allstream* peut entraîner une dégradation de la performance et d’autres problèmes dont *Allstream* ne sera pas responsable. Un *ACSP* mis à niveau ou supplémentaire peut être envoyé à l’emplacement pour que le *client* puisse le brancher ou l’échanger.

**4. 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*. Dans le cas où le *client* choisit de demander à *Allstream* de fournir des services de câblage et de montage pour l’*ACSP* (exclusion faite de l’alimentation), il doit s’assurer que toutes les conditions sont réunies pour permettre à *Allstream* de procéder au câblage et au montage, y compris en vérifiant le caractère approprié de la surface sur laquelle l’*ACSP* doit être monté, les distances de commutation, les obstacles, l’approvisionnement en électricité, etc. *Allstream* n’offre aucune garantie quant aux services de câblage plus de 30 jours après l’installation. Des frais supplémentaires s’appliqueront aux zones situées en dehors de la z*one de desserte d’Allstream* (ZDA) ou de son *point de présence* (PDP). Le *client* fournira des *plans d’étage* pour chaque salle de réunion où un *ACSP* sera utilisé.

4.3 Le *client* est responsable de fournir un accès à l’Internet public pour tous les *appareils* devant accéder au *service*, avec une bande passante suffisante (200 Kbit/s par appareil pour les fonctions audio seulement, 2 Mbit/s pour les fonctions Web et vidéo, et 3 Mbit/s pour un *ACSP* avec fonction vidéo) en tout temps. Dans le cas où *Allstream* ne fournit pas la connectivité Internet au *réseau étendu*, le *client* est tenu de fournir tous les accès au *réseau étendu* pour soutenir les utilisateurs finaux et leur application, notamment leurs ordinateurs de bureau, ordinateurs portables et appareils mobiles. *Allstream* peut recommander des modifications de la connectivité ou du réseau, une mise à niveau de la bande passante ou d’autres mesures visant à fournir un bon niveau de service à l’utilisateur final, et le *client* est responsable de l’application de ces recommandations. Le *client* reconnaît que l’ajout ou la mise à niveau de la bande passante entraînera des frais supplémentaires et que le non-respect des recommandations d’*Allstream* peut entraîner une dégradation de la performance et d’autres problèmes dont *Allstream* ne sera pas responsable.

* 1. L’*administrateur informatique* du *client* est responsable de la formation des utilisateurs finaux à l’utilisation du service, notamment en ce qui concerne la configuration et l’hébergement d’un espace de réunion ou d’équipe (selon le cas) et la façon de s’y joindre. Les services professionnels optionnels (« services professionnels optionnels ») pour une formation additionnelle peuvent être ajoutés au moment du contrat ou achetés séparément. *Allstream* fournira à l’*administrateur informatique* du *client* une formation initiale sur l’utilisation du portail d’administration et du portail utilisateur final ainsi que sur l’utilisation du *service*.
	2. L’*administrateur informatique* du *client* est responsable de fournir les services de dépannage initial aux utilisateurs finaux et de communiquer avec le fournisseur ou *Allstream* (selon le forfait acheté) pour obtenir du soutien après avoir déterminé qu’un problème n’est pas attribuable à l’utilisateur final, à ses appareils ou au réseau/*RTPC*. *Allstream* facturera des frais de soutien si le *client* l’appelle pour ce service, mais n’a pas acheté l’ensemble de services de conférence Entreprise.

* 1. *Allstream* ne donne aucune garantie quant à la qualité ou à la fiabilité du *service* sur l’Internet public. Le *client* comprend que le *service* est déployé sur un réseau non géré.
	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* reconnaît qu’*Allstream* commencera à facturer le *service* dans son intégralité dès qu’il sera accessible et rendu disponible pour utilisation par l’activation de l’administrateur initial du *service* du *client*, même si certains éléments du *service*, comme l’intégration avec un tiers (Microsoft Office 365 ou Google G Suite) ou l’*ACSP*, n’ont pas été déployés ou si les *utilisateurs habilités* n’ont pas tous été définis par l’*administrateur* du *service*.
	4. 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.
	5. Le *client* est responsable de l’installation et de la vérification de la compatibilité des appareils fournis par le *client* (ordinateurs, appareils mobiles, tablettes, ordinateurs portables, téléphones, etc.) ou des autres appareils 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*. *Allstream* n’est pas responsable des problèmes logiciels ou matériels de l’utilisateur final, notamment les problèmes audio/vidéo (haut-parleur, casque, microphone, caméra) ou les problèmes de compatibilité avec le système d’exploitation ou tout autre logiciel installé, comme les navigateurs utilisés conjointement avec le *service*.

* 1. Le *client* est responsable de l’installation et de la maintenance des logiciels clients fournis (Meeting et Teams), le cas échéant, et du soutien des utilisateurs finaux dans leur utilisation du *service* et des *ACSP*. Des mises à niveau logicielles seront fournies de temps à autre, et il revient au *client* d’activer et de faciliter ces mises à niveau automatiques. Les logiciels sont fournis « tels quels ». Le droit du *client* d’utiliser tout programme informatique inclus avec l’équipement est assujetti aux modalités de licence énoncées par les fournisseurs de tels programmes informatiques. Si cela est requis par lesdits fournisseurs, le *client* doit signer des contrats de licence d’utilisation avec lesdits fournisseurs dans le format requis par ces derniers. Pour les logiciels Cisco fournis dans le cadre de ce *service*, le Contrat de licence d’utilisateur final (« EULA ») est disponible sur <http://www.cisco.com/go/eula>.
	2. Le *client* est responsable du maintien de la sécurité de tous les comptes d’utilisateur (*utilisateurs habilités* et *administrateur*) grâce à des politiques de sécurité appropriées, afin de protéger les mots de passe et/ou les NIP; il doit retirer rapidement l’accès aux employés qui ne sont plus autorisés à utiliser le *service*. Le *client* est responsable de tous les frais engagés pour l’utilisation du *service* par tous ses *utilisateurs habilités* et *administrateurs*. En demandant et en utilisant le *service*, le *client* consent également au « Cisco Universal Cloud Agreement » et à la description de l’offre applicable qui sont disponibles sur <https://www.cisco.com/go/cloudterms>.

* 1. Pour utiliser le *service*, les utilisateurs peuvent se servir d’un client basé sur un navigateur ou télécharger et installer localement le logiciel du *service*, ce qui nécessitera des droits d’utilisation supplémentaires sur la machine locale. L’ensemble de fonctions et l’expérience utilisateur varient en fonction de l’option sélectionnée. Le *client* reconnaît que l’ensemble de fonctions peut être limité, en particulier pour les invités ayant des droits limités sur leur appareil. *Allstream* n’est pas responsable des problèmes de logiciel ou de navigateur.
	2. Pour les applications utilisant le logiciel Microsoft Office 365 fourni par le client pour l’authentification et l’autorisation, le *client* est responsable de la gestion de ses utilisateurs sur cette plateforme ainsi que sur le portail de *service* local. Pour les applications utilisant l’application Calendrier fournie par le client (Google G Suite ou Microsoft Office 365), le *client* est responsable de la gestion du compte de l’*ACSP* sur cette plateforme. Le *client* reconnaît et comprend qu’en cas de problème de connectivité avec Microsoft Office 365 ou Google G Suite ou de défaillance de cette plateforme, certaines fonctionnalités du *service* (telles que l’authentification des utilisateurs et leur autorisation à se connecter au *service*, la réservation de nouvelles réunions avec l’*ACSP*) ne seront pas disponibles. Le *client* doit avoir les droits d’*administrateur d’entreprise* ou des droits équivalents pour configurer le *service* avec *Allstream* avec ces intégrations. Dans le cas où le *client* ne satisfait pas aux exigences pour mettre en place ces intégrations ou ne fournit pas suffisamment de soutien et de coopération ou de connaissances pour réaliser l’intégration, le client reconnaît qu’*Allstream* facturera le *service* conformément à la *demande de service* sans l’intégration déployée.
	3. Dans la mesure où le *client* utilise l’application de *service* téléchargée depuis une boutique en ligne pour une utilisation avec son appareil intelligent disponible avec les fonctionnalités de *gestion des appareils* et d’*accès superviseur de base* ou d’*accès superviseur complet*, *Allstream* ne donne aucune garantie quant à la compatibilité, la disponibilité ou la qualité des logiciels avec des fournisseurs tiers. Toute installation ou main-d’œuvre nécessaire pour ces applications mobiles sera facturée en fonction du temps et du matériel au tarif horaire alors en vigueur.
	4. Le *client* est responsable de tous les frais exigés par des tiers pour se joindre à une réunion par l’entremise du *RTPC* (appel téléphonique ou rappel), notamment les frais de connexion ou par minute facturés par son fournisseur de service de *RTPC* pour faire ou recevoir un appel au point de présence le plus proche. *Allstream* fournira un (1) numéro d’accès tarifé (numéro de téléphone habituel de 10 chiffres) au Canada et (1) numéro d’accès tarifé aux États-Unis pour accéder au *service*. Des numéros d’accès tarifé supplémentaires dans plusieurs autres pays sont également disponibles. Aucun numéro sans frais n’est inclus. La fonction de rappel ne s’applique qu’aux numéros des États-Unis et du Canada et nécessite un numéro de sélection directe à l’arrivée (SDA).
	5. Le *client* comprend et reconnaît que le *service* est fourni avec une capacité de stockage de base pour les fichiers, enregistrements et autres données et i) que des frais supplémentaires peuvent s’appliquer au-delà du stockage acheté initialement ou ii) que l’utilisation du *service* peut être limitée si la capacité est atteinte et que de l’espace de stockage supplémentaire n’est pas acheté. Le *client* a la possibilité de libérer de l’espace, par exemple en supprimant des enregistrements de réunions.
	6. L’utilisation du *service* est soumise à une utilisation équitable et *Allstream* se réserve le droit d’y mettre fin ou de supprimer certains *utilisateurs habilités* si elle constate, à sa seule discrétion, que leur utilisation du *service* dépasse celle d’un utilisateur type. Le *client* n’est pas autorisé à partager un compte (*utilisateur habilité*) avec plus d’une (1) personne. Tout utilisateur habilité doit être une personne physique unique.

* 1. 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.
	2. Le *client* reconnaît que son *administrateur* est en mesure d’ajouter des *utilisateurs habilités* par l’entremise du portail d’administration du *service* au-delà du nombre de postes d’*utilisateur nommé* ou de postes d’*utilisateur d’entreprise* (*travailleur du savoir*) achetés et qu’*Allstream* facturera tous les utilisateurs supplémentaires en sus du montant de l’achat. De même, si le *client* utilise plus de postes d’*hôte actif* qu’il n’en a achetés, *Allstream* facturera tous les *hôtes actifs* supplémentaires requis.
1. **AUTRES PRODUITS**

Dans la mesure où d’autres produits d’*Allstream* sont utilisés conjointement à la prestation du *service* (les « produits complémentaires »), ces *produits complémentaires* sont assujettis aux *annexes relatives aux services*, 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*.

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