****

**ANNEXE RELATIVE AUX SERVICES**

**MiCloud**

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

La présente annexe relative aux services MiCloud (« **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, 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** ») approuvé par *Allstream*.

1. **DÉFINITIONS.** Les définitions additionnelles suivantes s’appliquent aux *services* :
	1. **« Poste »** désigne l’une des options suivantes, selon les besoins du *client* :
		1. i) Entrée de gamme : Services de communications IP de base pour les utilisateurs des fonctions de téléphonie de base, ce qui comprend la messagerie unifiée, le client Web et d’ordinateur de bureau, ainsi que la messagerie instantanée et la fonctionnalité de présence. Le soutien d’un seul *appareil de téléphonie IP* est inclus.
		2. ii) Standard : En plus des fonctions que comprend le *poste* *Entrée de gamme*, l’option Standard prend en charge la collaboration audio et Web, ainsi que le téléphone logiciel. L’utilisateur final peut choisir le soutien d’un seul appareil parmi les suivants : téléphone logiciel sur PC ou client mobile avec téléphone logiciel.
		3. iii) Premium : Étend les capacités du *poste* *Standard* afin de prendre en charge le client mobile avec le téléphone logiciel.
	2. « **Licences optionnelles** » désigne les licences pour les fonctionnalités optionnelles que le *client* peut acheter pour enrichir la solution MiCloud 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 l’exigence d’une trousse de démarrage. Parmi les types de *licences optionnelles*, on note le centre de contact MiCloud (MiCloud Contact Center), la RVI MiCloud (MiCloud IVR) et l’enregistrement d’appels hébergé MiCloud (MiCloud Hosted Call Recording). Une liste complète des *licences optionnelles* offertes avec la solution MiCloud se trouve dans le site www.allstream.com.
	3. **« 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* MiCloud d’*Allstream* – 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. Le *client* doit acheter le *poste* MiCloud d’*Allstream* approprié pour permettre l’utilisation de plus d’un *appareil* par utilisateur. Le *client* peut acquérir des appareils auprès d’*Allstream* inconditionnellement.
	4. **« Équipement »** désigne l’équipement nécessaire (« **équipement** ») pour fournir les *services* décrits aux
	 présentes.
	5. **« Composantes de service »** désigne les instances virtualisées des applications de communications unifiées et de collaboration pour chaque *client* (p. ex., Mitel MiVoice Business Express Virtual, MiVoice Business Virtual, MiCollab Virtual, MBG Virtual) dans l’environnement de centre de données commun et la passerelle de survivance MiCloud optionnelle compatible avec les *services*.
	6. « **Utilisateur** » désigne un profil d’utilisateur final qui a accès aux fonctionnalités de la solution MiCloud d’*Allstream*. Un profil d’utilisateur final de la solution MiCloud peut accéder aux fonctionnalités de MiCloud au moyen d’un *appareil* doté d’une licence appropriée – c.-à-d. client logiciel, client mobile, appareil à convergence fixe‒mobile ou profil de mobilité de poste – lié à ce profil d’utilisateur final particulier.
	7. « **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 solution MiCloud d’*Allstream* :
		1. MiCloud d’*Allstream* inclut les appels locaux illimités;
		2. MiCloud d’*Allstream* permet au *client* de faire des interurbains partout au Canada, dont les *frais* sont compris dans les *frais* mensuels récurrents jusqu’à concurrence du nombre maximal de minutes d’appel gratuites que prévoit le forfait applicable. MiCloud d’*Allstream* 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 MiCloud;
		3. Les numéros de téléphone sont inclus dans le prix du poste de MiCloud; et
		4. 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 à l’adresse www.allstream.com.
		5. Les *clients* sont priés de visiter le site www.allstream.com pour s’informer davantage sur les *services téléphoniques locaux* et *interurbains* en lien avec les *lignes groupées SIP*.
	8. « **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.
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 MiCloud d’*Allstream* (« **SMiCA** ») tire parti du portefeuille d’applications MiCloud et de collaboration de Mitel pour fournir aux utilisateurs finaux le même riche ensemble de fonctionnalités que seules des conceptions fondées sur l’équipement installé chez le *client* (« **CPE** ») pouvaient auparavant leur offrir. La *SMiCA* fait appel aux *lignes groupées SIP* d’*Allstream* pour fournir un accès local au *réseau téléphonique public commuté* (RTPC) et assure le service 9-1-1 VoIP de base conformément à la réglementation du CRTC. Le texte intégral des modalités de service se trouve à l’adresse www.allstream.com.
4. **SERVICE INTERNET SOUS-JACENT POUR MICLOUD :** Si le *client* choisit d’utiliser les services d’internet d’un tiers, *Allstream* recommande fortement qu’il utilise un service Internet par Ethernet optique doté de la priorisation QoS pour le trafic de voix, et assurant ainsi un rendu adéquat pour la voix sur IP. Si le *client* opte pour des services Internet tiers reposant sur une ligne numérique (DSL), *Allstream* recommande que des circuits distincts soient toujours être utilisés pour le trafic voix et Internet. Le texte intégral des modalités de service se trouve à l’adresse www.allstream.com.
5. **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.
6. **RESPONSABILITÉS D’ALLSTREAM :**
	* 1. 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.
		2. *Allstream* fournit un soutien continu des *services* conformément à la description donnée à l’adresse www.allstream.com.
7. **MODALITÉS VISANT LES FRAIS DE SERVICE :**
	* 1. *Allstream* vérifiera chaque jour le nombre de *postes d’Entrée de gamme*, *Standard* et *Premium* facturables. Si une vérification révèle une modification du nombre de *postes*, les *frais* seront modifiés en conséquence à la période de facturation suivante.
		2. 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 *SMiCA*. 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* effectuera 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 *SMiCA*, *Allstream* produira un amendement rétroactif à l’*annexe relative aux services* 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.
		3. Le *client* reconnaît que, si l’un de ses administrateurs ajoute de nouveaux *postes* au moyen du portail d’administration du système de la *SMiCA*, le coefficient de cinq (5) *postes* *SMiCA* 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.
		4. 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.
		5. Les *frais* exigés pour les *postes d’agent de centre de contact* et les ports RVI sont fondés sur le nombre réel de trousses de démarrage, de postes d’agent et de ports RVI achetés. Ces frais ne peuvent faire l’objet de modifications.
		6. Les *frais* exigés pour la solution d’enregistrement hébergé/de gestion de la qualité de la *SMiCA* sont fondés sur la quantité réelle de trousses de démarrage, de postes d’enregistrement/de gestion de la qualité, de ressources de chiffrement et d’espace de stockage effectivement achetée. Ces frais ne peuvent faire l’objet de modifications.
		7. Les *frais* pour toute *licence optionnelle* de la *SMiCA* se fondent sur le nombre réel de trousses de démarrage et de licences achetées et ne peuvent faire l’objet de modifications.
		8. 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.
		9. 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*.
		10. Les projets spéciaux peuvent exiger des services de gestion de projet additionnels qui entraînent des frais supplémentaires.
8. **FRAIS, DÉLAI D’ÉTABLISSEMENT ET ENGAGEMENT MINIMUM :**
	* 1. **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.
		2. **Engagement minimum pour les postes :** À l’expiration de la *durée 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*. Pour éviter tout malentendu, si le *client* désactive des postes au cours de la *durée du service* ou de toute *durée de renouvellement* (après expiration de la *durée 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*.
		3. Malgré ce qui précède, si le *client* a acheté moins de cinquante (50) postes, le *client* doit s’engager à payer à *Allstream* 100 % des *RRM* prévus au *contrat*.
9. **RÉSILIATION :** Si le *client* résilie sans motif le *CFP* ou tout *service* visé par le *CFP*, ou si *Allstream* résilie sans motif 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 le dernier mois de la *durée du service* ou de toute *période 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 *composantes 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 (« **site Web** ») et incorporée par les présentes au *contrat*.
13. **ÉQUIPEMENT ET INSTALLATION :**
	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*.
	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 coûts 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.
	3. **Équipement et câblage intérieur du client.** Les services sont fournis à un point de démarcation (le « **point de démarcation** ») ou au point d’entrée minimum (le « point d’entrée minimum ») chez le client. Le client est responsable du raccordement entre ses locaux et le point de démarcation ou le point d’entrée minimum, comme prévu 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 point de démarcation relèvent de la responsabilité du client (l’« **équipement du client** »). Le client doit se procurer et entretenir 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. 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 défectuosité ou à l’inadéquation d’un équipement d’Allstream, le client doit dédommager Allstream pour la main-d’œuvre et les pièces consacrées à l’appel de service. Le câblage situé du côté client du point de démarcation ou du point d’entrée minimum, ou autrement à l’intérieur du bâtiment ou des locaux du client, est considéré comme du câblage intérieur (le « **câblage intérieur**»), dont le client est responsable. Il se peut que le client doive installer, entretenir et réparer le câblage intérieur pour être en mesure d’utiliser les services, et c’est lui qui est responsable de se procurer un câblage intérieur compatible avec le service. Des frais associés à l’équipement du client et au câblage intérieur peuvent s’appliquer, et ne sont pas inclus dans le devis.
14. **DEMANDES DE SERVICE ET PRESTATION DES SERVICES :**
	1. **Prestation échelonnée des services :** À moins 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. Enfin, 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 des présentes.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Allstream** |  | INSCRIRE LE NOM DU CLIENT ICI |
|  |  |  |
| Signature : |  |  | Signature : |  |
|  |  |  |  |  |
| Nom : |  |  | Nom : |  |
| Titre : |  |  | Titre : |  |
|  |  |  |  |  |
| Date : |  |  | Date : |  |