**ANNEXE RELATIVE AUX SERVICES**

**SERVICE SIP**

La présente Annexe relative aux services SIP (« **annexe relative aux services**») est régie par le contrat de fourniture principal (« **CFP** ») applicable, signé par INSCRIRE LE NOM DU CLIENT ICI (« **client**») et Allstream Business Inc. ou Allstream Business US, LLC (« **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 à la présente *annexe relative aux services* par renvoi. Les termes en italiques non définis à la présente *annexe relative aux services* ont la signification qui leur est donnée dans le *CFP*. *Allstream* et le *client* peuvent être désignés 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 communication (« **services** ») acquis par le *client* de temps à autre au moyen d’une *demande de service* approuvée par *Allstream*.

1. **DÉFINITIONS.** Les définitions additionnelles suivantes s’appliquent aux *services* :
   1. **Forfait Interurbain d’affaires Plus** – forfait de services interurbains d’affaires offert par *Allstream* à ses clients au Canada.
   2. **Circuit numérique équivalent (CNE)** – aussi appelé session SIP – trajet d’appel simultané établi entre les installations du *client* et le *RTPC*. Un *CNE* peut soutenir un appel simultané entre les installations du *client* et le *RTPC*.
   3. **Utilisateur final** – désigne le *client* du *client*; il s’agit du consommateur final ou de l’entité au nom de laquelle le service téléphonique est inscrit, et non d’un revendeur.
   4. **Centre d’appel de la sécurité publique (CASP)** – centre d’appel spécialisé où sont acheminés tous les appels au numéro 9-1-1 effectués dans une région géographique donnée. Un téléphoniste du *CASP* établit la communication entre l’appelant et les services d’urgence appropriés (police, service d’incendie ou ambulance).
   5. **Réseau téléphonique public commuté (RTPC)** – le réseau téléphonique public commuté.
   6. **Services réglementés** – désigne les services de téléphonie locaux qui sont régis par le Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes (« CRTC »), la Federal Communications Commission (« FCC ») ou les lois de la province ou de l’État où les *services* doivent être fournis.
   7. **Numéro de téléphone (NT)** – désigne un numéro de téléphone en service établi pour les services SIP qui permet les fonctions de sélection directe à l’arrivée et au départ.
   8. **Service 9-1-1 VoIP** – service qui permet à un appelant qui compose les chiffres 9-1-1 d’entrer en communication avec un téléphoniste de services d’urgence, qui demande à l’appelant de confirmer la dernière adresse connue que les dossiers du téléphoniste indiquent relativement à cet appelant. Le téléphoniste établit ensuite la communication avec un téléphoniste du *CASP* en mesure de dépêcher les services de police/d’incendie/d’ambulance à la zone de desserte où se trouve l’appelant.

**1.9 Service 2-1-1** – désigne le numéro de trois chiffres fournissant l’accès à des services publics d’information et d’aiguillage portant sur les services communautaires, sociaux, gouvernementaux et de santé.

**1.10** **Service 3-1-1** – désigne le numéro de trois chiffres fournissant l’accès aux services municipaux non urgents.

**1.11** **Service 4-1-1** – désigne le numéro de trois chiffres fournissant l’accès au téléphoniste de l’assistance-annuaire locale.

**1.12** **Service 5-1-1** – désigne le numéro de trois chiffres fournissant l’accès aux services routiers provinciaux (Canada) et aux renseignements sur la circulation et les transports (États-Unis).

**1.13** **Service 7-1-1** – désigne le numéro de trois chiffres fournissant l’accès au service de relais téléphonique (SRT) ou au service de relais de télécommunication (TRS), une interface de téléscripteur utilisée par les malentendants pour les aider à communiquer.

**1.14** **Service 8-1-1** – désigne le numéro de trois chiffres fournissant l’accès aux services d’information provinciaux (Canada) ou aux services de localisation de câbles enfouis One Call (États-Unis).

* 1. **9-1-1 Service –** Les services SIP permettent la fonction d’appel d’urgence 9-1-1 VoIP pour les applications locales fixes, hors circonscription fixes et mobiles. Des renseignements complets concernant le soutien du *service 9-1-1 VoIP* sur les lignes des services SIP d’*Allstream*, y compris les limites et restrictions du service, se trouvent à la page [www.allstream.com](http://www.allstream.com).
  2. **Services N-1-1** – désigne collectivement les codes des services à trois chiffres. Leur disponibilité varie selon les régions géographiques.

1. **REVENTE DES SERVICES**. Le *client* qui revend les services SIP d’*Allstream* au Canada accepte de se conformer à l’ensemble des exigences réglementaires, y compris les modalités et conditions contenues dans le document suivant affiché sur le site [www.allstream.com](http://www.allstream.com) : Revente des services SIP d’Allstream au Canada et aux États-Unis. Le *client* qui revend les services SIP d’*Allstream* aux États-Unis accepte de se conformer à l’ensemble des exigences réglementaires, y compris les renseignements et politiques affichés sur le site www.allstream.com (Terms and Conditions/ Policies and Info for Services in the U.S.A).
2. **DESCRIPTION DES SERVICES**. Il y a trois options de services SIP : les lignes groupées SIP, la passerelle SIP PRI et la ligne d’affaires SIP. Les lignes groupées SIP fournissent une connectivité téléphonique bidirectionnelle pleines fonctions entre le *RTPC,* d’une part, et le contrôleur de session en périphérie à protocole IP, le commutateur logiciel ou le PBX du *client,* d’autre part. Un circuit SIP est configuré au moyen d’un certain nombre de *circuits numériques équivalents* (CNE) qui fournissent des trajets d’appel à transmission par paquets, afin d’offrir un service de type ligne réseau. La passerelle SIP PRI et la ligne d’affaires SIP fournissent une passerelle (équipement d’Allstream) dans les locaux du *client* pour offrir aux points d’extrémité du *client* un service RNIS-PRI de type ligne réseau ou un service de lignes analogiques, respectivement. Les services SIP permettent de faire des appels téléphoniques locaux entre les circonscriptions d’*Allstream* soutenues, dont la liste est révisée de temps à autre. Les services de lignes groupées SIP permettent également d’accéder au *RTPC* au moyen de services interurbains groupés. Des modalités et des renseignements supplémentaires applicables aux services SIP et à la présente *annexe relative aux services* se trouvent à la page www.allstream.com.
3. **ÉQUIPEMENT ET INSTALLATION**.

**4.1** **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 de la présente *annexe relative aux services* 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*.

**4.2** **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.

* 1. **Allstream transfère les numéros de téléphone conformément aux directives réglementaires.** Les télécommunicateurs actuels exigent des renseignements détaillés au moment d’émettre une demande de transfert de numéro de téléphone. Le *client* peut être tenu de fournir ces renseignements détaillés pour faciliter le traitement de la demande. Il peut falloir 10 jours ouvrables pour traiter de telles demandes, selon la région et le télécommunicateur actuel.
  2. **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.

1. **SERVICES DE LIGNES GROUPÉES SIP**.

Les services SIP permettent de faire des appels téléphoniques locaux entre les circonscriptions d’*Allstream* soutenues, dont la liste est révisée de temps à autre. Les services de lignes groupées SIP permettent également d’accéder au *RTPC* au moyen de services interurbains groupés, mais ne permettent pas d’utiliser certains services locaux, notamment la réception d’appels à frais virés et facturés à un troisième numéro, ainsi que les *services N-1-1* s’ils sont offerts (services 2-1-1, 3-1-1, 5-1-1, 7-1-1 et 8-1-1). Le *client* devra parfois configurer son équipement afin que ces services fonctionnent.

Les services de voix, notamment les services SIP de nouvelle génération (NGN), lorsqu’ils sont fournis par le biais d’une infrastructure de réseau n’appartenant pas à *Allstream*, c’est-à-dire par Internet ou par la technologie MPLS (commutation multiprotocole par étiquette), sont réputés emprunter des accès de fournisseurs tiers, ce qu’on appelle aussi communément une fourniture par contournement (Over The Top ou OTT).

Lorsqu’un *client* opte pour des services par contournement, il doit reconnaître et accepter qu’il recourt à des services fournis « dans la mesure du possible » qui dépendent de ressources et de réseaux indépendants des installations d’*Allstream*. *Allstream* s’efforce constamment d’assurer un service de grande qualité à l’intérieur de son propre réseau [lorsqu’elle fournit des services de bout en bout comprenant la qualité de service (QoS)]. Toutefois, *Allstream* ne peut donner aucune assurance quant à la qualité dans le cas de services par contournement servant au raccordement à son réseau, qu’il s’agisse de voies d’accès ou de sortie.

Les services SIP sont conçus pour l’acheminement bidirectionnel équilibré du trafic local et interurbain entre l’équipement de l’utilisateur final et le *RTPC*. Le *client* accepte que les services ne soient pas utilisés pour l’acheminement vers le *RTPC* d’un trafic local, régional ou interurbain découlant de services vendus en gros. *Allstream* se réserve le droit de restreindre ou d’interrompre les *services*, moyennant un préavis écrit de trente (30) jours au client, si elle détermine, à son entière discrétion, que les services sont utilisés à de telles fins. *Allstream* se réserve également le droit de surveiller un déséquilibre du trafic acheminé par les *services*. Si, pour chaque circonscription locale où l’utilisateur final utilise les services, la proportion de trafic local sortant (acheminé de l’équipement de l’utilisateur final au *RTPC*) par rapport au trafic entrant excède 69 % du trafic total au cours d’une période de facturation mensuelle donnée (« seuil »), un supplément de 1 $ (un dollar) par circuit SIP s’appliquera à chaque point de pourcentage au-dessus du *seuil*.

1. **SERVICE INTERURBAIN**.

En tout temps, si le *client* fait acheminer plus de 3 % du total mensuel de minutes facturables vers les régions où le coût de prestation du service est élevé, telles que déterminées par *Allstream*, cette dernière a le droit d’exiger un supplément de 0,09 $ CAN pour chaque minute dépassant le *seuil* de 3 % ou tout autre *seuil* convenu par *Allstream* et le *client*.

En tout temps, si un *client* au Canada fait acheminer plus de 1 % du total de minutes facturables vers les Territoires du Nord-Ouest, le Nunavut et les Territoires du Yukon (collectivement, les « régions desservies par NWT ») selon la définition qu’en fait *Allstream* à son entière discrétion, *Allstream* a le droit d’exiger un supplément de 0,15 $ CAN pour chaque minute dépassant le *seuil* de 1 %.

*Allstream* peut, à son entière discrétion, modifier les codes des régions où le coût de prestation de service est élevé ou aux codes NWT, ou augmenter les tarifs des appels de destination stipulés dans la *demande de service*, en remettant à cet égard au *client* un préavis écrit de trente (30) jours. De tels avis de modification des indicatifs ou d’augmentation des tarifs de destination ne doivent indiquer que les changements concernant les destinations mentionnées dans l’*annexe relative aux services*. Les avis concernant les diminutions de tarifs pour les appels de destination prennent effet dès réception par le *client*, sauf indication contraire dans l’avis écrit.

Les tarifs des clients des États-Unis respecteront l’ensemble des lois et règlements applicables et seront appliqués conformément aux *annexes relatives aux services*, aux tarifs et aux listes de prix applicables pour les États-Unis.

Des volumes d’appels élevés entraînent des coûts de réseau accrus. Des suppléments par appel s’appliquent lorsque le trafic canadien du service du *client* représente une proportion élevée d’appels par minute. À moins qu’*Allstream* et le *client* n’en conviennent autrement, des suppléments par appel peuvent s’appliquer lorsque plus de 15 % du total des appels mensuels du *client* ont une durée inférieure à trente (30) secondes. Si la durée par appel est inférieure à 30 secondes dans une proportion supérieure à 15 % des appels d’un *client* au cours d’un mois donné, *Allstream* a le droit d’exiger un supplément par appel pour ce trafic excédentaire. Le *client* doit payer de tels suppléments dès réception d’un avis d’*Allstream* à cet effet.

Les interurbains acheminés au Canada et aux États-Unis sont tarifés et facturés à la minute, à moins qu’ils ne soient compris dans un forfait interurbain à prix fixe. Les interurbains acheminés ailleurs dans le monde sont tarifés et facturés à la minute. À moins que les parties n’en conviennent autrement par écrit, les tarifs standard des services interurbains internationaux s’appliquent aux clients du Canada, selon le **forfait Interurbain d’affaires Plus** d’*Allstream*. Tous les appels sont facturés en fonction d’une durée initiale minimum de trente (30) secondes, puis par tranche de six (6) secondes supplémentaires.

*Allstream* est le fournisseur exclusif des services interurbains relativement aux services SIP pour les *utilisateurs finals*.

En plus des tarifs indiqués dans l’*annexe relative aux services*, le client est responsable du paiement des frais d’assistance-annuaire applicables au Canada et aux États-Unis. *Allstream* peut, à son entière discrétion, modifier les frais d’assistance-annuaire établis en remettant à cet égard au *client* un préavis écrit de trente (30) jours. Lorsque les frais n’ont pas été fixés, les tarifs standard par appel sont facturés pour les appels à l’assistance-annuaire faits par le *client*.

**FRAUDE LIÉE AUX INTERURBAINS.** *Allstream* exerce en permanence une surveillance de son réseau en vue de répondre à ses propres besoins sur le plan de l’efficacité et de la productivité. Si, dans le cadre de cette surveillance, *Allstream* détecte des modèles de trafic suspects concernant les lignes ou les *services* du *client* qui peuvent être le signe que des activités de piratage, de fraude liée aux interurbains ou de toute autre utilisation frauduleuse sont en cours, *Allstream* prendra des mesures raisonnables sur le plan commercial en vue d’atténuer le risque de perte financière pour le *client*. Ces mesures peuvent prendre les formes suivantes : i) Un avis envoyé au *client* et/ou au représentant *Allstream* du *client*; ii) La suspension temporaire d’une partie ou de la totalité des *services IU* jusqu’à ce que l’équipement installé chez le *client* (« équipement CPE ») soit suffisamment sécurisé. Dans des cas extrêmes, la suspension peut avoir lieu avant d’obtenir le consentement du *client*; iii) Une consultation fournie au *client* quant aux pratiques exemplaires susceptibles de sécuriser l’*équipement CPE* du *client*.

1. **INSCRIPTIONS À L’ANNUAIRE**.

Le *client* est tenu de s’assurer que les renseignements figurant sur les *demandes de service* présentées à *Allstream* sont exacts et à jour. *Allstream* décline toute responsabilité relative aux inexactitudes des inscriptions aux annuaires, y compris des données du service d’urgence 9-1-1.

*Allstream* s’assure que les données d’inscriptions aux annuaires fournies par le *client* sont transmises aux éditeurs d’annuaires des pages blanches. *Allstream* n’est pas tenue de fournir les données d’annuaire destinées à la mise à jour des annuaires Pages Jaunes ou des sites Web d’annuaires au Canada.

1. **COMPATIBILITÉ DES SYSTÈMES**.

La technologie SIP évolue sans cesse. Il revient au *client* de modifier son système pour que le service fonctionne. Les modifications nécessaires peuvent notamment porter sur la configuration, la programmation, les logiciels ou le matériel du système du *client*. *Allstream* se réserve le droit de modifier son équipement, y compris par des mises à niveau logicielles et matérielles ou par des changements de configuration.

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