

---

Services d'accès locaux (services voix et données) BRI/PRI, Centrex, Ligne d'affaires

---

Services interurbains et sans frais

---

Services Internet Affaires

---

Services Internet Affaires non gérés

---

SIA N3 GPC

---

SIA LNPA Géré

---

SIA N3 géré

---

Service Internet Affaires Navigateur

---

Applications gérées – Conférence Web

---

Applications gérées – Hébergement Web, Webconcepteur et courrier électronique

---

Applications gérées – Sauvegarde en ligne

---

Service de relais et de protection de serveur de courrier de TELUS

---

Services d'audioconférence

---

Services de communications unifiées

---

Services de conférence Web – TELUS WebEx

---

Services de conférence Web de TELUS et Services Live Meeting de Microsoft

---

**PARTIE 4 : MODALITÉS ET CONDITIONS DE SERVICE**  
**Services d'accès locaux (services voix et données)**
**1. DESCRIPTION DES SERVICES**
**1.1. Description générale**

**1.2.** Les Modalités et conditions de service énoncées dans la présente Partie s'appliquent aux Services d'accès locaux (également connus sous le nom de services voix et données) de TELUS. Les services d'accès locaux sont des liens entre TELUS et le Client qui permettent notamment l'accès au réseau téléphonique public commuté et les fonctions optionnelles qui y sont reliées (« Services »).

**1.3. Services d'accès locaux**

**1.3.1.** Les services suivants sont les services d'accès locaux :

Type de services	Description
Ligne d'affaires	Ligne de base sans option
Centrex	Solution d'entreprise incluant la ligne et les options
PRI	Service numérique permettant jusqu'à 24 connexions au réseau téléphonique public commuté (« RTPC »)
BRI	Service numérique offrant deux connexions au RTPC

**1.3.2.** Les Services incluent au moins un numéro de téléphone par lequel le service est facturé. Sous réserve de tout droit que le Client peut avoir en vertu des lois et des règlements applicables, y compris tout droit de transférer un numéro à une autre entreprise de télécommunications, le Client ne possède, ni n'a aucun droit de propriété, dans tout numéro de téléphone attribué au Client, pour utilisation avec les Services et TELUS peut devoir changer lesdits numéros de téléphone, en envoyant un préavis raisonnable au Client.

**1.3.3.** Les Services sont offerts sans surveillance et sans redondance d'accès.

**1.3.4.** TELUS offre la ségrégation des numéros de téléphone sur la facture du Client selon les besoins du Client et le type de service auquel il souscrit.

**1.3.5.** Les Services générant un trafic téléphonique massif ne sont permis que là où les installations le permettent.

**1.3.6.** Lorsque le Client choisit un Service dont le coût unitaire est établi en fonction du fait que TELUS est le fournisseur de services interurbains du Client, cette condition doit être maintenue pendant toute la Durée minimale du Contrat. À défaut, le coût unitaire des Services sera ajusté, avec un effet rétroactif au transfert de fournisseur, au coût « sans interurbain » et des frais de traitement de dossier seront facturés en sus.

**1.3.7.** Les Services ne sont offerts qu'aux endroits où TELUS dispose des installations appropriées.

**1.4. Fonctions optionnelles**

**1.4.1.** Plusieurs fonctions sont disponibles avec les Services d'accès locaux.

**1.4.2.** Les fonctions dont le coût unitaire n'est pas assujéti à la Durée minimale du Contrat sont régies par les modalités et conditions du Contrat, mais peuvent être résiliées en tout temps sans frais de résiliation et ne font pas partie de l'Engagement minimal du Client prévu ci-après. Les fonctions dont le coût unitaire varie en fonction de la Durée minimale du Contrat sont régies par les modalités et conditions du Contrat et sont incluses dans l'Engagement minimal du Client prévu ci-après.

**2. ENGAGEMENT MINIMAL DU CLIENT**

Nonobstant les dispositions quant à la résiliation des Services prévus dans les Modalités et conditions générales du Contrat, le Client pourra résilier en partie les Services pendant la Durée minimale du Contrat, sauf pour les Services PRI et BRI, pour autant qu'il conserve en tout temps quatre-vingt-cinq pour cent (85 %) du nombre total de Services individuels activés pendant la Durée minimale du Contrat (par type de service) (« Engagement minimal »). Il est entendu que tout ajout de Services au-delà de la quantité initiale de Services prévus à la Date d'entrée en vigueur du Contrat s'ajoutera à l'Engagement minimal du Client par type de service. À défaut, TELUS peut à sa seule discrétion i) soit facturer au Client les frais de résiliation conformément aux dispositions des Modalités et conditions générales du Contrat pour les Services ainsi résiliés, ii) soit revoir et modifier les taux applicables au type de services visés, en envoyant un préavis au Client ou iii) facturer mensuellement le Client les Frais mensuels pour ce type de service pour chaque unité de Service qui a été résilié en dessous de l'Engagement Engagement minimal du Client tant que le Client demeure en défaut de son Engagement minimal.

**3. SERVICE 911**

**3.1.** Dans les municipalités où le service 911 est offert, la tarification du service 911 est ajoutée aux Frais mensuels de chacun des Services.

**3.2.** Le Client reconnaît et convient que :

**3.2.1.** dans le cas d'un appel au numéro de téléphone d'urgence 9-1-1, l'utilisation des Services entraîne l'identification de la ligne appelante sur le réseau de TELUS;

**3.2.2.** l'utilisation de l'identification de la ligne appelante liée aux Services pourrait entraîner des appels provenant d'un emplacement autre que l'emplacement associé par TELUS à l'identification de la ligne appelante pour ce numéro;

**3.2.3.** si, en distribuant les services d'urgence en réponse à un appel au 9-1-1, on se fie à l'information associée à l'identification de la ligne appelante reçue par le réseau de TELUS en liaison avec l'appel au 9-1-1, les services d'urgence peuvent ne pas être acheminés à l'endroit d'où l'appel au 9-1-1 a été effectué;

**3.2.4.** en ce qui concerne un appel au 9-1-1, le Client ou toute personne utilisant les Services ou tout service utilisé conjointement avec les Services, est responsable de fournir une information complète et exacte au téléphoniste des services d'urgence, relativement à l'endroit réel de la situation d'urgence.

**3.3.** Sans limiter les indemnités prévues aux Modalités et conditions générales, le Client est responsable et devra indemniser et garantir TELUS contre tous les frais, pertes, coûts, responsabilités et dommages-intérêts de quelque nature que ce soit, ayant trait aux services d'urgence acheminés à un endroit autre que l'endroit d'où l'appel au 9-1-1 a été effectué, découlant :

**3.3.1.** de toute utilisation par le Client des Services faisant en sorte que l'endroit associé par TELUS à une identification de la ligne appelante soit un endroit autre que l'endroit d'où l'appel au 9-1-1 a été effectué;

- 3.3.2.** de l'omission par le Client ou toute autre personne utilisant les Services ou tout service utilisé conjointement avec les Services de répondre ou de fournir une information complète ou exacte à un téléphoniste du 9-1-1 ou d'appels d'urgence demandant une réponse ou une information, afin d'acheminer les services d'urgence de façon appropriée.

#### **4. AUTORISATION DE TRANSFERT**

En initialisant les présentes Modalités et conditions de service, le Client autorise TELUS à effectuer auprès de son ancien fournisseur les modifications nécessaires afin de procéder au transfert des numéros de téléphone locaux identifiés à la Solution Détaillée. Le Client autorise également TELUS à effectuer auprès de son ancien fournisseur le transfert ou la déconnexion des numéros de téléphone locaux identifiés à la Solution Détaillée. Le transfert des numéros de téléphone locaux peut entraîner une légère interruption des Services du Client. Le Client s'engage à signer tout document complémentaire requis par le fournisseur actuel du Client qui pourrait être nécessaire au transfert des numéros de téléphone locaux.

#### **5. INSTALLATION**

- 5.1.** Les Services se terminent au point de démarcation qui est normalement situé à l'endroit où les Composantes de service entrent à l'intérieur de l'immeuble. Advenant que le Client requiert que les Services soient installés à un endroit différent, le Client peut être tenu de payer tous les frais ainsi occasionnés.
- 5.2.** Puisque dans certains cas les coûts d'installation des Services ne peuvent être déterminés avant l'installation des Services, un montant forfaitaire peut être requis par TELUS pour couvrir les Frais d'installation des Services encourus par TELUS à certaines Adresses de Service. Si le Client refuse d'assumer ce montant, les Services à l'Adresse de Service visés seront alors réputés résiliés sans frais de résiliation et TELUS n'aura aucune responsabilité envers le Client pour les Services résiliés à l'Adresse de Service en question.

#### **6. ÉQUIPEMENT DE TELUS**

- 6.1.** TELUS demeurera propriétaire de tout équipement installé chez le Client afin de fournir les Services.
- 6.2.** Le Client est réputé être en tout temps le gardien de l'équipement de TELUS installé chez le Client et sera de ce fait responsable de tout dommage et perte concernant l'équipement ou causé par ce dernier.
- 6.3.** Le Client s'engage à maintenir l'équipement de TELUS libre de toute priorité et/ou hypothèque. L'équipement de TELUS installé chez le Client demeure un bien meuble, et ce, même s'il est rattaché ou réuni à un immeuble où il se situe.
- 6.4.** Le Client devra maintenir une assurance couvrant la valeur de l'équipement de TELUS installé chez le Client et cette dernière se réserve le droit de demander une preuve d'assurance à cet effet.
- 6.5.** TELUS se réserve le droit de publier son titre de propriété conformément aux lois applicables.
- 6.6.** À la fin du Contrat ou à sa résiliation, le cas échéant, le Client devra remettre à TELUS tout équipement appartenant à ce dernier.
- 6.7.** Le Client doit fournir à ses frais l'alimentation électrique nécessaire aux équipements installés à l'Adresse de service.

#### **7. INSCRIPTION DANS LES ANNUAIRES**

Bien que TELUS s'engage à déployer tout effort raisonnable afin de transmettre l'information relative à l'inscription dans les annuaires avec exactitude, les parties conviennent que TELUS ne peut en aucune façon être tenue responsable de toute erreur, omission ou négligence pouvant survenir.

## **PARTIE 4 : MODALITÉS ET CONDITIONS DE SERVICE** **Services interurbains et sans frais**

### **1. DESCRIPTION DES SERVICES**

- 1.1. Les services interurbains et sans frais permettent au Client d'effectuer et de recevoir des appels interurbains à partir :
- 1.1.1. des numéros de téléphone locaux identifiés à la Solution Détaillée;
  - 1.1.2. des numéros sans frais identifiés à la Solution Détaillée;
  - 1.1.3. des cartes d'appels et des numéros de carte d'appel émis au Client par TELUS; et
  - 1.1.4. des comptes de conférence sur demande émis au Client par TELUS.
- 1.2. TELUS facturera et le Client devra payer un minimum de 30 secondes pour chaque appel interurbain sortant par voie automatique, chaque appel sans frais et chaque appel avec carte d'appel; l'appel sera facturé par incréments de six (6) secondes. TELUS établira le tarif pour les appels internationaux conformément à la table des taux interurbains d'outre-mer en vigueur, laquelle est sujette à changements en tout temps. Pour le service de téléconférence « Conférence sur demande », si les participants utilisent le numéro de téléconférence sans frais, des frais de 0,08 \$ par minute par accès apparaîtront sur la facture du président.

### **2. ÉTABLISSEMENT DES TARIFS ACCORDÉS AU CLIENT**

Les taux prévus à la Solution Détaillée du Contrat pour les services interurbains et sans frais sont accordés en fonction de la Durée minimale de Contrat, du profil d'appel et de l'engagement de consommation mensuelle en minutes (« CMM ») du Client tel que spécifié à la Solution Détaillée du Contrat, que le Client s'engage à respecter.

### **3. DISPROPORTION ENTRE LE PROFIL DU CLIENT ET SA CONSOMMATION**

- 3.1. Advenant que le Client ne rencontre pas au minimum quatre-vingt-cinq pour cent (85 %) de son profil d'appel, TELUS peut à sa seule discrétion revoir et modifier unilatéralement les taux applicables aux Services, en envoyant un préavis au Client.
- 3.2. Advenant que le Client ne rencontre pas au minimum quatre-vingt-cinq pour cent (85 %) de sa CMM, TELUS peut à sa seule discrétion :
- 3.2.1. revoir et modifier les taux applicables aux Services, en envoyant un préavis au Client; ou
  - 3.2.2. facturer au Client les Frais mensuels qui seraient applicables pour quatre-vingt-cinq pour cent (85 %) de la CMM du Client, calculé en multipliant le Prix unitaire du Service par quatre-vingt-cinq pour cent (85 %) de la CMM du Client, et ce, tant que le Client demeure en défaut de son engagement de CMM; ou
  - 3.2.3. facturer au Client des frais de résiliation conformément aux dispositions des Modalités et conditions générales du Contrat pour la portion de la CMM pour laquelle le Client n'atteint généralement pas quatre-vingt-cinq pour cent (85 %) de la CMM (ex : si la CMM du Client est de 100 000 minutes par mois et que le Client ne consomme en moyenne que 50 000 minutes par mois, TELUS pourra lui facturer des frais de résiliation pour 35 000 minutes); les Frais mensuels des services interurbains et sans frais ainsi résiliés seront calculés en multipliant le Prix unitaire du Service par le nombre de minutes résilié.
- 3.3. Advenant que le Client résilie l'ensemble de ses services interurbains et sans frais avec TELUS avant la fin de Durée minimale de Contrat, TELUS facturera au Client des frais de résiliation conformément aux dispositions des Modalités et conditions générales du Contrat. À moins que les Frais mensuels pour sa consommation d'interurbains ou pour l'utilisation de numéros sans frais ne soient fixes, les Frais mensuels des services interurbains et sans frais résiliés seront calculés en multipliant le Prix unitaire du Service par la CMM du Client. De plus, dans les cas où le Client bénéficie d'une réduction du Prix unitaire des Services d'accès locaux parce qu'il est également abonné au service interurbain et sans frais de TELUS, le Prix unitaire des Services d'accès locaux du Client sera ajusté, le cas échéant.

### **4. TARIFICATION NON APPLICABLE AUX SERVICES SANS FIL**

La tarification interurbaine et sans frais s'applique uniquement aux services filaires de TELUS et n'est aucunement applicable aux appels effectués à partir d'un appareil sans fil.

### **5. CARTES D'APPEL**

Le Client est responsable de la distribution, de l'utilisation et de la garde en lieu sûr de toutes les cartes d'appel et de tous les numéros de carte d'appel émis au Client par TELUS et de tous les frais découlant de leur utilisation, même si les appels par cartes d'appel ou les frais découlant de l'utilisation des cartes d'appel ou des numéros de carte d'appel n'ont pas été autorisés par le Client. Les conditions et modalités de la convention avec le détenteur de cartes accompagnant les cartes d'appel émises au Client par TELUS s'appliquent aussi aux Services.

### **6. SERVICE SANS FRAIS**

Les appels sans frais sont offerts sur une base commutée et peuvent avoir comme destination un numéro de RTPC ou plus au Canada et aux États-Unis. Un numéro sans frais établi pour aboutir aux États-Unis doit aussi être établi pour aboutir au Canada. Les appels sans frais dont les États-Unis sont le point d'arrivée apparaîtront sur la même facture que les appels sans frais dont le Canada est le point d'arrivée. La facture pour un numéro sans frais établi pour aboutir aux États-Unis doit être envoyée à une adresse au Canada.

### **7. AUTORISATION DE TRANSFERT**

En initialisant les présentes Modalités et conditions de service, le Client autorise TELUS à effectuer auprès de son ancien fournisseur les modifications nécessaires afin de procéder au transfert du service interurbain sur les numéros de téléphone locaux identifiés à la Solution Détaillée et au transfert des numéros sans frais identifiés à la Solution Détaillée. Le client reconnaît que le transfert des services interurbains et sans frais aura pour effet de résilier ses services avec son ancien fournisseur de service. Le transfert des services interurbains et sans frais peut entraîner une légère interruption des Services du Client. Le Client s'engage à signer tout document complémentaire requis par le fournisseur actuel du Client qui pourrait être nécessaire au transfert services interurbain.

**PARTIE 4 : MODALITÉS ET CONDITIONS DE SERVICE**  
**Services Internet Affaires**
**1. SERVICES INTERNET AFFAIRES**

- 1.1. Les services Internet Affaires (le « Service ») sont des services qui relient le réseau local du Client d'une entreprise (« LAN<sup>1</sup> ») au réseau Internet en utilisant le protocole Internet (« IP »). Le Service est livré à partir du réseau IP de TELUS jusqu'au local du Client en utilisant une boucle d'accès.
- 1.2. Le Client doit en tout temps s'assurer que le Service est utilisé conformément à la politique d'utilisation des services Internet de TELUS, telle que décrite aux présentes.
- 1.3. Les adresses IP enregistrées et attribuées par TELUS sont la propriété de TELUS et leur utilisation par le Client est autorisée uniquement pendant la Durée minimale du Contrat. Tout droit d'utilisation d'une adresse IP de TELUS expire lorsque prend fin le Contrat.
- 1.4. Le Service ainsi que les équipements loués sont sensibles aux défaillances. Ils ne sont pas conçus ni fabriqués en vue de leur revente ou de leur usage dans des conditions dangereuses nécessitant des commandes de sécurité intégrée, comme dans l'exploitation de systèmes d'installations nucléaires, de navigation aérienne ou de communications, de systèmes de contrôle du trafic aérien, de systèmes d'assistance cardio-respiratoire ou de systèmes d'armement (des activités à risques élevés). TELUS décline expressément toute garantie expresse ou implicite d'adaptation à ces activités à risques élevés. Le Client ne doit pas utiliser ni sciemment les produits ou le Service pour des activités à risques élevés.
- 1.5. TELUS ne fournit aucune garantie quant à la sécurité du réseau du Client raccordé à l'Internet. Le Client a l'obligation de mettre en place ses propres politiques de sécurité.
- 1.6. Le Service est fourni pour le local du Client uniquement et pour son utilisation interne seulement. Le Service n'est aucunement destiné à des fournisseurs de services Internet. Un fournisseur de services Internet est défini comme étant une entreprise qui loue, dans le cadre de l'exploitation de son entreprise, des accès Internet. Un fournisseur Internet reçoit et livre du trafic IP à sa propre clientèle. La revente du Service est formellement interdite en vertu du Contrat.

**2. ÉQUIPEMENTS RELATIFS AUX SERVICES INTERNET**

- 2.1. En plus des obligations du Client prévues à la Modalités et conditions générales du Contrat, dans l'éventualité où le Client a choisi de faire la location d'un routeur de TELUS ou d'adhérer au service de coupe-feu, TELUS assume le service d'entretien complet de la pièce d'équipement pendant la Durée minimale du Contrat sous réserve des conditions suivantes :
  - 2.1.1. l'équipement n'a pas été entretenu par un tiers non autorisé par TELUS; ou
  - 2.1.2. l'équipement n'a pas été brisé à la suite d'un usage abusif ou inapproprié de la part du Client ou de toute personne ayant accès à l'équipement.
- 2.2. La réparation ou le remplacement de toute partie de l'équipement qui présente un défaut matériel ou de main-d'œuvre est effectué durant les heures normales de travail de TELUS soit, du lundi au vendredi de 8 h à 17 h.
- 2.3. Dans l'éventualité où le Client possède son propre routeur :
  - 2.3.1. Celui-ci doit répondre aux exigences de TELUS quant à ses caractéristiques techniques (exemple : mémoire, système d'exploitation, interface);
  - 2.3.2. Seuls les routeurs de marque Cisco sont acceptés par TELUS pour offrir au Client le Service. De plus, le Client consent à ce que la programmation et la gestion du routeur soient prises en charge en totalité par TELUS (sans toutefois comprendre le service d'entretien);
  - 2.3.3. S'il y a un mauvais fonctionnement du routeur du Client et que celui-ci n'a pas de contrat d'entretien avec TELUS, le Client peut demander à TELUS d'effectuer la réparation du routeur. Le Client est alors facturé au taux en vigueur chez TELUS ou chez son sous-traitant autorisé, pour la main-d'œuvre et les pièces de remplacement.

**3. POLITIQUE D'UTILISATION DES SERVICES INTERNET DE TELUS**

- 3.1. Le Client consent à utiliser le Service conformément à la politique d'utilisation des services d'accès Internet de TELUS laquelle est sujette à changement sans préavis.
- 3.2. TELUS définit une politique d'utilisation des services d'accès Internet afin d'éviter des désagréments à sa clientèle, causés par l'usage abusif ou inapproprié du service d'accès Internet par certains utilisateurs. Tout usage du service d'accès Internet causant une dégradation du service d'accès Internet ou de la disponibilité des ressources réseau aux différents usagers est interdit. À titre de membre de l'Association canadienne des fournisseurs Internet (ACFI), TELUS supporte volontairement les principes énoncés au code de conduite de cette dernière (voir : <http://www.telusquebec.com/politiqueinternet>).
- 3.3. L'utilisation des services d'accès Internet de TELUS est assujettie aux règles et aux lignes directrices suivantes. Il incombe à chaque client des services d'accès Internet de s'assurer que l'utilisation des services d'accès Internet est conforme à la présente Politique.
  - 3.3.1. L'utilisation du service d'accès Internet doit obligatoirement être faite dans le cadre d'activités légales. Toute utilisation servant des fins et/ou activités qui contreviennent aux lois, aux ordonnances ou aux règlements locaux, provinciaux, fédéraux ou internationaux constitue une violation de la présente Politique.
  - 3.3.2. La politique d'utilisation du service d'accès Internet de TELUS interdit l'utilisation du service d'accès Internet pour la diffusion de matériel qui contrevient aux droits d'auteur ou à d'autres droits de propriété intellectuelle de tiers; ou la diffusion de matériel illégal (tel que de la pornographie juvénile ou du matériel obscène). Le Client est responsable de juger de la légalité du contenu diffusé et de prohiber toute transmission de matériel illicite.
  - 3.3.3. Le service d'accès Internet ne peut être utilisé pour envoyer des messages en vrac ou commerciaux non sollicités, incluant la transmission de publicité commerciale, d'annonces d'intérêt général, ou tout autre message envoyé en masse qui n'a pas été expressément demandé au préalable ou pour lequel un client avait signifié son désir de ne pas le recevoir.
  - 3.3.4. Le Client doit s'assurer de faire un usage du service d'accès Internet qui ne restreint pas, n'empêche pas, ne perturbe pas, ne dégrade pas ni ne compromet de manière inappropriée la capacité de TELUS à fournir les services d'accès Internet à sa clientèle et de surveiller l'ensemble des infrastructures réseau.

<sup>1</sup> Local Area Network

- 3.3.5.** Le service d'accès Internet ne peut être utilisé pour violer la sécurité d'un autre client ou pour tenter d'accéder aux ordinateurs, aux serveurs, aux logiciels ou aux données d'une autre personne, sans que celle-ci le sache ou y consente. Il ne peut non plus être utilisé pour tenter de contourner l'authentification ou la sécurité de l'utilisateur de tout serveur, réseau ou compte.
- 3.3.6.** Le service d'accès Internet ne peut être utilisé à des fins frauduleuses, y compris l'usurpation de l'identité de toute personne ou entité, serveur ou réseau ainsi que la contrefaçon de la signature numérique ou manuelle de quiconque.
- 3.4.** TELUS se réserve le droit, à sa seule discrétion et sans préavis, de retirer le matériel, de refuser les accès et/ou droits d'utilisation du service d'accès Internet à quiconque contrevient à la présente politique d'utilisation des services d'accès Internet.
- 3.5.** TELUS se réserve le droit d'enquêter sur toute violation présumée de la présente politique, notamment de recueillir des renseignements auprès du Client ou des clients en cause et de la partie qui se prétend lésée, s'il y a lieu, et d'examiner le matériel se trouvant sur le serveur et le réseau de TELUS. Le Client autorise TELUS à collaborer avec (i) les autorités dans le cadre d'une enquête relative à une infraction criminelle présumée et (ii) les administrateurs du système d'autres fournisseurs de services Internet, d'autres réseaux ou d'autres installations informatiques concurrents afin d'assurer l'observation de la présente Politique. TELUS peut ainsi donner le nom du Client, l'adresse IP ou d'autres renseignements permettant d'identifier un client.
- 3.6.** Le Client est responsable de toute utilisation du service d'accès Internet qu'il soit fait par une Affiliée, un associé, un partenaire, un fournisseur ou par toute personne pouvant avoir accès à son service d'accès Internet.
- 3.7.** TELUS ne peut être tenue responsable vis-à-vis le Client ou de tiers à l'égard de pertes, dommages ou dépenses de quelque nature que ce soit, causés directement ou indirectement par quelque utilisation du service d'accès Internet par le Client ou tout autre usager.
- 3.8.** Le service d'accès Internet de TELUS peut être utilisé pour se connecter à d'autres réseaux d'accès Internet dans le monde. Le Client accepte de se soumettre aux politiques d'utilisation des autres réseaux d'accès.
- 3.9.** Si TELUS ne fait pas observer la présente Politique, pour quelque raison que ce soit, cela ne devra pas être interprété comme une renonciation à quelque droit que ce soit de le faire à tout moment. Le Client convient que, si une disposition de la présente Politique est jugée invalide ou inexécutable, cette partie sera interprétée conformément aux lois applicables dans la mesure du possible et les autres dispositions continueront d'avoir plein effet. La présente Politique est régie par les lois du Québec et doit être interprétée conformément à celles-ci.
- 3.10.** TELUS peut modifier la présente Politique relative à l'utilisation du service d'accès Internet, à son entière discrétion et à tout moment, sans autre avis ou délai. Une copie de la politique d'utilisation des services accès Internet est disponible et peut être consultée en tout temps sur le site Internet de TELUS.

#### 4. DÉFINITIONS

- 4.1.** « Client admissible » signifie tout client adhérant à un service Internet affaires de TELUS. Ne sont pas admissibles, (i) les clients qui ne permettent pas à TELUS d'envoyer du trafic ICMP jusqu'aux routeurs situés dans leurs locaux ou (ii) ou qui ont des comptes en souffrance avec TELUS.
- 4.2.** « Disponibilité du service » signifie la possibilité pour le Client d'échanger des paquets IP à travers le Réseau IP de TELUS.
- 4.3.** « Latence » signifie le temps réponse moyen pris par un paquet IP de 100 octets pour aller d'un POP de TELUS à un autre sur le Réseau IP de TELUS.
- 4.4.** « Perte de paquets » signifie le pourcentage des paquets rejetés entre les équipements constituant le Réseau IP de TELUS.
- 4.5.** « Réseau IP de TELUS » signifie tous les équipements administrés par TELUS ainsi que toutes les installations situées dans les POP de TELUS. Le Réseau IP de TELUS exclut tout équipement de réseau ou circuit qui ne sont pas contrôlés et fournis par TELUS. L'unité d'interface client située dans le local du Client n'est pas considérée comme un élément du Réseau IP de TELUS. Aux fins du Service, le Réseau IP de TELUS ne s'étant donc pas à l'accès local.

#### 5. GARANTIE DE NIVEAU DE SERVICE<sup>2</sup>

- 5.1.** Tous les services Internet affaires de TELUS sont accompagnés d'une garantie de niveau de service. TELUS s'engage à fournir des services Internet fiables et un réseau de haute qualité pour le Service.
- 5.2.** Advenant que TELUS ne rencontre pas les engagements prévus à sa garantie de niveau de service, elle accorde au Client admissible un crédit selon les modalités ci-après exposées à l'article 7.

#### 6. GARANTIE DE DISPONIBILITÉ DU SERVICE

- 6.1.** TELUS garantit une Disponibilité du service de 99,9 % aux Clients admissibles. Dans l'éventualité où un Client admissible subit une indisponibilité du Service causée par une défaillance des composantes du Réseau IP de TELUS, TELUS accordera un crédit. Le calcul du crédit sera fait à partir de la longueur de l'interruption. Toute interruption causée par des activités d'entretien planifiées sur le Réseau IP de TELUS, par des activités d'entretien des équipements du Client (routeurs), par tout acte ou omission de la part du Client ou tout autre problème en dehors du contrôle de TELUS, ainsi que toute défaillance due à un circuit d'accès ne sont pas admissibles au crédit de Disponibilité du service.
- 6.2.** TELUS se réserve le droit d'installer et de modifier les services, et d'en faire l'entretien, pendant les fenêtres d'entretien habituelles de TELUS. Dans le cas où une installation, un entretien ou des modifications supplémentaires sont nécessaires, TELUS négociera avec le Client ces fenêtres d'entretien supplémentaires, à moins que les périodes d'installation, d'entretien ou de modification ne soient désignées comme des urgences par TELUS. TELUS effectuera les interventions de dépannage nécessaires, mais déploiera tous les efforts raisonnables pour fournir à l'administrateur du service pour le Client un avis de ces interventions. Les périodes d'entretien ne sont pas considérées comme des pannes et ne donnent pas droit à des crédits ni à des remboursements.

#### 7. COMPENSATION POUR LA DISPONIBILITÉ DU SERVICE

Durée de l'interruption	Compensation monétaire
Entre 10-60 minutes	1 journée de crédit sur les Frais mensuels du Service
Plus de 60 minutes	3 jours de crédit sur les Frais mensuels du Service
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Un maximum de 15 jours par mois peuvent être crédités</li> <li>▪ Une journée de crédit correspond à 1/30 des Frais mensuels du Service Internet</li> </ul>	

#### 8. PROCESSUS DE DEMANDE DE REMBOURSEMENT

##### 8.1. Périodes de réclamation

Les réclamations relatives à la Disponibilité du service devront être soumises à TELUS à l'intérieur des 2 semaines suivant l'indisponibilité.

<sup>2</sup> La garantie de niveau de service ne s'applique pas aux deux services suivants : LNPA Illimité et LNPA 5 Gig

**8.2. Processus de réclamation**

Pour effectuer une demande de crédit, le Client doit compléter le formulaire de réclamation disponible à l'adresse : [www.telus.com/quebec/garantiedeniveaudeleserviceip](http://www.telus.com/quebec/garantiedeniveaudeleserviceip).

Les réclamations approuvées par TELUS donnent lieu à un crédit sur la facturation suivant la réclamation. Les mesures recueillies par TELUS sont réputées être les mesures valides pour l'autorisation des crédits.

**9. OBJECTIFS DE NIVEAU DE SERVICE<sup>3</sup>**

**9.1. Objectif de Latence du réseau**

Le Réseau IP de TELUS est conçu pour supporter les applications critiques aux opérations des entreprises. Cet engagement de performance est renforcé par un objectif de niveau de service contre des délais inacceptables de Latence. TELUS surveille et mesure, toutes les 10 minutes, la durée d'une transmission aller-retour entre les POP principaux et chacun des POP secondaires. Une moyenne mensuelle est faite à partir des données ainsi recueillies.

Objectif de Latence à TELUS :

	Délais maximum		Délais nominaux	
	Bout en bout	Aller-retour	Bout en bout	Aller-retour
Intra-province	35 ms <sup>(1)</sup>	70 ms <sup>(1)</sup>	25 ms <sup>(1)</sup>	50 ms <sup>(1)</sup>
Province adjacente	45 ms <sup>(1)</sup>	90 ms <sup>(1)</sup>	35 ms <sup>(1)</sup>	70 ms <sup>(1)</sup>
Inter-province	60 ms <sup>(1)</sup>	120 ms <sup>(1)</sup>	50 ms <sup>(1)</sup>	100 ms <sup>(1)</sup>
<sup>(1)</sup> La Latence correspond aux mesures prises sur le réseau de TELUS, 5 ms seconde doivent être ajoutées pour tout accès livré hors réseau.				

**9.2. Compensation pour la Latence**

Il n'y a aucune compensation dans l'éventualité où TELUS ne remplirait pas ses objectifs pour la Latence.

**9.3. Objectif pour la Perte de paquets**

Un indicateur additionnel assure les performances des communications sur le Réseau IP de TELUS, soit la Perte de paquets. TELUS surveille et mesure toutes les 5 minutes le nombre de paquets IP perdus sur son réseau.

TELUS à comme objectif que la Perte de paquets n'excédera pas 1 % mensuellement.

**9.4. Compensation pour la Perte de paquets**

Il n'y a aucune compensation dans l'éventualité où TELUS ne remplirait pas ses objectifs pour la Perte de paquets.

**10. GARANTIE LIMITÉES**

Les garanties qui précèdent ainsi que celles prévues à la Modalités et conditions générales du Contrat sont les seules garanties offertes au Client. Elles demeurent assujetties aux dispositions de ladite Modalités et conditions générales, dont notamment celles portant sur les limites de responsabilités.

<sup>3</sup> Service Level Objective

**PARTIE 4 : MODALITÉS ET CONDITIONS DE SERVICE**  
**Services Internet Affaires non gérés**
**1. SERVICES INTERNET AFFAIRES**

- 1.1. Les services Internet Affaires (le « Service ») sont des services qui relient le réseau local du Client d'une entreprise (« LAN<sup>1</sup> ») au réseau Internet, en utilisant le protocole Internet (« IP »). Le Service est livré à partir du réseau IP de TELUS jusqu'au local du Client en utilisant une boucle d'accès.
- 1.2. Les adresses IP enregistrées et attribuées par TELUS sont la propriété de TELUS et leur utilisation par le Client est autorisée uniquement pendant la Durée minimale du Contrat. Tout droit d'utilisation d'une adresse IP de TELUS expire lorsque prend fin le Contrat.
- 1.3. Le Client ne doit pas utiliser sciemment les produits ou le Service pour des activités à risques élevés.

**2. ÉQUIPEMENTS RELATIFS AUX SERVICES INTERNET**

La réparation ou le remplacement de toute partie de l'équipement, qui présente un défaut matériel ou nécessite le déplacement de main-d'œuvre, est effectué durant les heures normales de travail de TELUS soit, du lundi au vendredi de 8 h à 17 h.

**3. POLITIQUE D'UTILISATION DES SERVICES INTERNET DE TELUS**

- 3.1. Le Client consent à utiliser le Service conformément à la politique d'utilisation des services d'accès Internet de TELUS, laquelle est sujette à un changement sans préavis.
- 3.2. TELUS définit une politique d'utilisation des services d'accès Internet afin d'éviter des désagréments causés à sa clientèle par l'usage abusif ou inapproprié du service d'accès Internet par certains utilisateurs. Tout usage du service d'accès Internet causant une dégradation du service d'accès Internet ou de la disponibilité des ressources du réseau, aux différents usagers, est interdit. À titre de membre de l'Association canadienne des fournisseurs Internet (ACFI), TELUS supporte volontairement les principes énoncés au code de conduite de cette dernière (voir : <http://www.telusquebec.com/politiqueinternet>).

**4. DÉFINITIONS**

- 4.1. « Client admissible » signifie tout client adhérant à un service Internet affaires non géré de TELUS. Ne sont pas admissibles, (i) les clients qui ne permettent pas à TELUS d'envoyer du trafic ICMP jusqu'aux routeurs situés dans leurs locaux ou (ii) qui ont des comptes en souffrance avec TELUS.
- 4.2. « Disponibilité du service » signifie la possibilité pour le Client d'échanger des paquets IP à travers le Réseau IP de TELUS.
- 4.3. « Latence » signifie le temps de réponse moyen pris par un paquet IP de cent (100) octets pour aller d'un POP de TELUS à un autre sur le Réseau IP de TELUS.
- 4.4. « Perte de paquets » signifie le pourcentage des paquets rejetés entre les équipements constituant le Réseau IP de TELUS.
- 4.5. « Réseau IP de TELUS » signifie tous les équipements administrés par TELUS, ainsi que toutes les installations situées dans les POP de TELUS. Le Réseau IP de TELUS exclut tout équipement de réseau ou circuit qui n'est pas contrôlé et fourni par TELUS. L'unité d'interface client située dans le local du Client n'est pas considérée comme un élément du Réseau IP de TELUS. Aux fins du Service, le Réseau IP de TELUS n'inclut pas un accès local.

**5. GARANTIE DE NIVEAU DE SERVICE<sup>2</sup>**

Advenant le cas où TELUS ne respecte pas les engagements prévus à sa garantie de niveau de service, elle accorde au Client admissible un crédit selon les modalités ci-après exposées à l'article 6.

**6. GARANTIE DE DISPONIBILITÉ DU SERVICE**

- 6.1. TELUS garantit une Disponibilité du service de 99,7 % aux Clients admissibles. Dans l'éventualité où un Client admissible subit une indisponibilité du Service causée par une défaillance des composantes du Réseau IP de TELUS, TELUS accordera un crédit. Le calcul du crédit se fait selon la durée de l'interruption. Toute interruption causée par des activités d'entretien planifiées sur le Réseau IP de TELUS, par tout acte ou omission de la part du Client ou tout autre problème hors du contrôle de TELUS, ainsi que toute défaillance due à un circuit d'accès, n'est pas admissible au crédit de Disponibilité du service.
- 6.2. TELUS se réserve le droit d'installer et de modifier les Services, et d'en faire l'entretien, pendant les fenêtres d'entretien habituelles de TELUS. TELUS effectuera les interventions de dépannage nécessaires, et déploiera tous les efforts raisonnables pour fournir à l'administrateur du Service pour le Client un avis de ces interventions.
- 6.3. Les périodes d'entretien ne sont pas considérées comme des pannes et ne donnent pas droit à des crédits, ni à des remboursements.

**7. COMPENSATION POUR LA DISPONIBILITÉ DU SERVICE**

Durée de l'interruption	Compensation monétaire
Entre 10-60 minutes	1 journée de crédit sur les Frais mensuels du Service
Plus de 60 minutes	3 jours de crédit sur les Frais mensuels du Service
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Un maximum de 15 jours par mois peut être crédité.</li> <li>▪ Une journée de crédit correspond à 1/30 des Frais mensuels du Service Internet.</li> </ul>	

**8. PROCESSUS DE DEMANDE DE REMBOURSEMENT**

- 8.1. **Périodes de réclamation**  
Les réclamations relatives à la Disponibilité du service devront être soumises à TELUS à l'intérieur des 2 semaines suivant l'indisponibilité.
- 8.2. **Processus de réclamation**  
Pour effectuer une demande de crédit, le Client doit remplir le formulaire de réclamation disponible à l'adresse suivante : [www.telus.com/quebec/garantiedeniveaudeserviceip](http://www.telus.com/quebec/garantiedeniveaudeserviceip).  
Les réclamations approuvées par TELUS donnent lieu à un crédit sur la facturation suivant la réclamation.

<sup>1</sup> Local Area Network

<sup>2</sup> La garantie de niveau de service ne s'applique pas aux deux services suivants : LNPA illimité et LNPA 5 Gig

Les mesures recueillies par TELUS sont réputées être les mesures valides pour l'autorisation des crédits.

**9. OBJECTIFS DE NIVEAU DE SERVICE<sup>3</sup>**

**9.1. Objectif de Latence du réseau**

Le Réseau IP de TELUS est conçu pour supporter les applications critiques des opérations des entreprises. Cet engagement de performance est renforcé par un objectif de niveau de service relatif aux délais inacceptables de Latence. TELUS surveille et mesure, toutes les dix (10) minutes, la durée d'une transmission aller-retour entre les POP principaux et chacun des POP secondaires. Une moyenne mensuelle est faite à partir des données ainsi recueillies.

	Délais maximum		Délais nominaux	
	Bout en bout	Aller-retour	Bout en bout	Aller-retour
Intra-province	35 ms <sup>(1)</sup>	70 ms <sup>(1)</sup>	25 ms <sup>(1)</sup>	50 ms <sup>(1)</sup>
Province adjacente	45 ms <sup>(1)</sup>	90 ms <sup>(1)</sup>	35 ms <sup>(1)</sup>	70 ms <sup>(1)</sup>
Inter-province	60 ms <sup>(1)</sup>	120 ms <sup>(1)</sup>	50 ms <sup>(1)</sup>	100 ms <sup>(1)</sup>

<sup>(1)</sup> La Latence correspond aux mesures prises sur le réseau de TELUS, 5 ms seconde doivent être ajoutées pour tout accès livré hors réseau.

**9.2. Compensation pour la Latence**

Il n'y a aucune compensation dans l'éventualité où TELUS ne respecterait pas ses objectifs pour la Latence.

**9.3. Objectif pour la Perte de paquets**

Un indicateur additionnel assure la performance des communications sur le Réseau IP de TELUS, soit la Perte de paquets. TELUS surveille et mesure, toutes les cinq (5) minutes, le nombre de paquets IP perdus sur son réseau.

TELUS a comme objectif que la Perte de paquets n'excédera pas 1 % mensuellement.

**9.4. Compensation pour la Perte de paquets**

Il n'y a aucune compensation dans l'éventualité où TELUS ne respecterait pas ses objectifs pour la Perte de paquets.

**10. GARANTIE LIMITÉES**

Les garanties qui précèdent, ainsi que celles prévues aux Modalités et conditions générales du Contrat, sont les seules garanties offertes au Client. Elles demeurent assujetties aux dispositions de ladite dont, notamment, celles portant sur les limites de responsabilités.

<sup>3</sup> Service Level Objective

**PARTIE 4 : MODALITÉS ET CONDITIONS DE SERVICE**  
**SIA N3 GPC**
**1. DESCRIPTION DES SERVICES ET DÉMARCATIION**

1.1. Les Modalités et conditions de service énoncées dans la présente Partie 4 s'appliquent aux Services Internet affaires N3 gérés par le Client suivants (les « SIA N3 GPC »), indiqués à la Partie Solution détaillée, en plus de celles indiquées dans les Modalités et conditions de service applicables aux Services d'interconnexion de réseaux :

- 1.1.1. SIA N3 GPC 3,0 Mbps
- 1.1.2. SIA N3 GPC 4,5 Mbps
- 1.1.3. SIA N3 GPC 6,0 Mbps
- 1.1.4. SIA N3 GPC 10 Mbps
- 1.1.5. SIA N3 GPC 20 Mbps – Fibre
- 1.1.6. SIA N3 GPC 30 Mbps – Fibre
- 1.1.7. SIA N3 GPC 40 Mbps – Fibre
- 1.1.8. SIA N3 GPC 50 Mbps – Fibre
- 1.1.9. SIA N3 GPC 60 Mbps – Fibre
- 1.1.10. SIA N3 GPC 70 Mbps – Fibre
- 1.1.11. SIA N3 GPC 80 Mbps – Fibre
- 1.1.12. SIA N3 GPC 90 Mbps – Fibre
- 1.1.13. SIA N3 GPC 100 Mbps – Fibre
- 1.1.14. SIA N3 GPC 200 Mbps – Fibre

1.2. Les mots et expressions dont le sens est défini dans les Modalités et conditions de service applicables aux Services d'interconnexion de réseaux ont la même signification que dans les Modalités et conditions de service applicables aux Services d'interconnexion de réseaux, sauf si autrement spécifié aux présentes Modalités et conditions de service.

1.3. Les SIA N3 GPC sont des services d'accès réseau qui assurent l'interconnexion du réseau local du Client à Internet au moyen du protocole Internet (« IP »). Les SIA N3 GPC sont fournis à partir du réseau d'infrastructure de TELUS et comprennent l'accès au Site du Client. Les Options Bande passante sont indiquées dans le tableau qui suit. L'Option Bande passante sélectionnée par le Client est indiquée à la Partie Solution détaillée.

Débit	Services Internet affaires	Option 95 <sup>e</sup> centile	Option Tarif fixe ou Payable à l'usage
10BaseT-FDX	SIA N3 GPC 3,0 Mbps	Connectivité bidirectionnelle simultanée à Internet 10 Mbit/s	Connectivité bidirectionnelle simultanée à Internet 3,0 Mbit/s
10BaseT-FDX	SIA N3 GPC 4,5 Mbps	Connectivité bidirectionnelle simultanée à Internet 10 Mbit/s	Connectivité bidirectionnelle simultanée à Internet 4,5 Mbit/s
10BaseT-FDX	SIA N3 GPC 6,0 Mbps	Connectivité bidirectionnelle simultanée à Internet 10 Mbit/s	Connectivité bidirectionnelle simultanée à Internet 6,0 Mbit/s
10BaseT-FDX ou 100BaseT-FDX	SIA N3 GPC 10 Mbps	Connectivité bidirectionnelle simultanée à Internet 100 Mbit/s	Connectivité bidirectionnelle simultanée à Internet 10,0 Mbit/s
100BaseT-FDX	SIA N3 GPC 20 Mbps	Connectivité bidirectionnelle simultanée à Internet 100 Mbit/s	Connectivité bidirectionnelle simultanée à Internet 20 Mbit/s
100BaseT-FDX	SIA N3 GPC 30 Mbps	Connectivité bidirectionnelle simultanée à Internet 100 Mbit/s	Connectivité bidirectionnelle simultanée à Internet 30 Mbit/s
100BaseT-FDX	SIA N3 GPC 40 Mbps	Connectivité bidirectionnelle simultanée à Internet 100 Mbit/s	Connectivité bidirectionnelle simultanée à Internet 40 Mbit/s
100BaseT-FDX	SIA N3 GPC 50 Mbps	Connectivité bidirectionnelle simultanée à Internet 100 Mbit/s	Connectivité bidirectionnelle simultanée à Internet 50 Mbit/s
100BaseT-FDX	SIA N3 GPC 60 Mbps	Connectivité bidirectionnelle simultanée à Internet 100 Mbit/s	Connectivité bidirectionnelle simultanée à Internet 60 Mbit/s
100BaseT-FDX	SIA N3 GPC 70 Mbps	Connectivité bidirectionnelle simultanée à Internet 100 Mbit/s	Connectivité bidirectionnelle simultanée à Internet 70 Mbit/s
100BaseT-FDX	SIA N3 GPC 80 Mbps	Non disponible	Connectivité bidirectionnelle simultanée à Internet 80 Mbit/s
100BaseT-FDX	SIA N3 GPC 90 Mbps	Non disponible	Connectivité bidirectionnelle simultanée à Internet 90 Mbit/s
100BaseT-FDX	SIA N3 GPC 100 Mbps	Non disponible	Connectivité bidirectionnelle simultanée à Internet 100 Mbit/s.
1000BaseT-FDX	SIA N3 GPC 200 Mbps	Non disponible	Connectivité bidirectionnelle simultanée à Internet 200 Mbit/s

1.4. Les SIA N3 GPC sont fournis au moyen d'une installation dédiée, entre le point de présence de TELUS et le Site du Client. Ils aboutissent à un dispositif de démarcation du service fourni par TELUS et généralement située dans la salle télécommunications principale de l'immeuble où se situe le Site du Client. Dans le cas où la salle de télécommunications principale de l'immeuble n'est pas sur le Site du Client, le câblage nécessaire entre la salle de télécommunications principale de l'immeuble et le Site du Client est inclus jusqu'à concurrence de 2 000 \$ et des frais supplémentaires peuvent être exigés au Client pour mettre en place les Composantes du service au-delà de ce montant. TELUS peut toutefois, à sa discrétion, choisir d'utiliser le câblage fournies par le Client, lequel deviendra alors une Composante de service supportée par TELUS pendant la durée du Contrat. Aux fins de la connexion à l'équipement du réseau local du Client, le dispositif de démarcation du service de TELUS est dotée i) soit d'un accès 10BaseT-HDX/FDX pour les débits ne dépassant pas 10,0 Mbps, ii) soit d'un accès 100BaseT-HDX/FDX pour les débits allant de 12 à 100 Mbps, ou iii) soit d'un accès 1000BaseT-HDX/FDX pour les débits supérieurs à 100 Mbps. Le Point de démarcation du Service se situe au port donnant accès au réseau local du Client sur le dispositif de démarcation du service de TELUS.

1.5. Plusieurs fonctions sont disponibles avec les SIA N3 GPC.

1.5.1. Les fonctions dont le coût unitaire n'est pas assujéti à la Durée minimale du Contrat sont régies par les modalités et conditions du Contrat, mais peuvent être résiliées en tout temps sans frais de résiliation.

1.5.2. Les fonctions dont le coût unitaire varie en fonction de la Durée minimale du Contrat sont régies par les modalités et conditions du Contrat, incluant l'application de frais de résiliation.

**2. FRAIS**

2.1. En plus des frais mensuels fixes, des frais d'utilisation variable payables à l'utilisation peuvent s'appliquer aux SIA N3 GPC. À moins que le Client ait sélectionné l'Option Tarif fixe, tous les frais d'utilisation variable encourus sont facturés mensuellement en fonction : i) soit du nombre total de gigaoctets transmis, en vertu de l'option Payable à l'usage, ou ii) soit le plus haut niveau de trafic de départ ou d'arrivée utilisé au-delà de l'engagement minimal, suivant l'Option 95° centile. Le tableau suivant décrit les Options d'utilisation offertes au Client, l'Option utilisation sélectionnée par le Client est indiquée à la Partie Solution détaillée.

<b>95° centile</b>	Toute la largeur de bande utilisée excédant l'engagement minimal est facturée, moins les 5 % d'échantillons d'utilisation les plus importants
<b>Payable à l'usage</b>	La totalité de l'utilisation est facturée à raison de 5 \$ le gigaoctet transmis ou reçu
<b>Tarif fixe</b>	L'utilisation à tarif fixe est incluse dans les frais mensuels fixes

2.2. Pour plus de précision, en vertu de l'Option d'utilisation 95° centile, l'utilisation est établie par échantillonnage des données transmises ou reçues qui transitent par la connexion du Client vers TELUS. De fréquents échantillonnages du trafic du Client sont effectués tout au long de la période de facturation, environ toutes les cinq minutes. Les échantillons du trafic d'arrivée ou de départ sont alors classés, des plus importants aux moins importants, après quoi les 5 % d'échantillons les plus importants sont retranchés. L'échantillon le plus élevé de ceux qui restent est considéré comme reflétant l'utilisation moyenne aux fins du calcul de l'utilisation variable au-delà de l'utilisation prévue à l'engagement minimal du Client. TELUS arrondit l'utilisation moyenne ainsi obtenue au nombre de mégaoctets le plus proche afin de déterminer le nombre de mégaoctets à facturer au Client pour le mois précédent. Si le Client ne dépasse pas l'engagement minimal en matière de bande passante sélectionnée dans le cadre de l'Option d'utilisation 95° centile, aucuns frais d'utilisation excédentaire ne lui seront facturés et TELUS facturera au Client le nombre de mégaoctets prévu à l'engagement minimal, sans égard à l'utilisation réelle du Client.

2.3. Le Client ne peut changer d'Option d'utilisation pendant trois mois consécutifs à tout changement et sera facturer 250 \$ pour tout passage à une Option d'utilisation inférieure (l'Option d'utilisation 2 étant considérée comme la plus élevée).

**3. OBLIGATIONS DU CLIENT**

Les SIA N3 GPC sont fournis conformément aux normes d'adressage IP et d'acheminement applicables. Les adresses IP sont normalement fournies au Client par TELUS et régies par la politique d'adressage IP de TELUS. Toutefois, si les adresses IP sont fournies par le Client, le Client doit veiller à ce que l'une d'elles soit utilisée comme adresse IP de l'interface client, en plus de faire de cette adresse la passerelle par défaut pour chaque dispositif au Site du Client concerné. Le Client est responsable de l'ensemble de l'équipement ou des installations nécessaires à l'exécution de la connexion entre Point de démarcation du service et le réseau local du Client. Le Client est également tenu d'ajouter ou de connecter les SIA N3 GPC à son réseau local.

**4. LIGNE DE GESTION**

4.1. Pour tout Site du Client situé au Canada, TELUS fournit, dans le cadre des Composantes de service et à ses frais, une ligne téléphonique analogique (la « Ligne de gestion ») entre le Site du Client et les installations réseau de TELUS. Cette Ligne de gestion est destinée à être utilisée par TELUS pour l'entretien des autres Composantes de service situées au Site du Client en question. Pour tout Site du Client situé à l'extérieur du Canada, le Client doit obtenir, à ses frais la Ligne de gestion qui doit être utilisée par TELUS, et communiquer à cette dernière le numéro de téléphone de la Ligne de gestion en question. Le Client est tenu de veiller à ce que la Ligne de gestion soit toujours connectée à la Composante de service précisée par TELUS et à ce qu'aucun autre dispositif (téléphone, télécopieur, modem, etc.) ne soit connecté à la Ligne de gestion à quelque moment que ce soit. Le Client ne doit pas utiliser la Ligne de gestion, de quelque manière que ce soit, qu'elle soit fournie par TELUS ou par le Client. Tous les appels interurbains en provenance d'une Ligne de gestion fournie par TELUS effectués par quiconque hormis TELUS sont facturés au Client à un taux minimal de 1 \$ la minute (les frais ne seront pas ajustés au pro rata de la durée réelle de l'appel). Le Client est responsable de la totalité des frais, des pertes, des coûts, des préjudices et des dommages de toute nature liés à l'utilisation de la Ligne de gestion par lui ou par quiconque, hormis TELUS.

4.2. Nonobstant toutes autres modalités et conditions au Contrat, si la Ligne de gestion d'un Site du Client est déconnectée de la Composante de service précisée par TELUS au cours d'un mois civil ou si la Ligne de gestion est utilisée à toute autre fin par quiconque hormis TELUS au cours d'un mois civil, TELUS n'accordera aucun Crédit de niveau de service lié au Site du Client en question pour ce mois civil.

**5. GARANTIE DE NIVEAU DE SERVICE**

5.1. Le tableau qui suit indique le Niveau de service que TELUS entend assurer pour les SIA N3 GPC.

Niveau de service	Indicateur	Mesure	Cible
Disponibilité du service	La Disponibilité du service signifie la possibilité pour le Client d'échanger des paquets IP à travers le réseau IP de TELUS jusqu'au Point de démarcation du Service. Les SIA N3 GPC sont considérés comme « indisponibles » si trois (3) vérifications consécutives, depuis le Centre de gestion du réseau de TELUS au Point de démarcation sur le dispositif de démarcation du service de TELUS.	TELUS offre une couverture 24 heures par jour, 7 jours par semaine, incluant les jours fériés, moins le Temps de non-disponibilité excusable	Disponibilité de 99,9 %

**6. ÉLÉMENTS NON COMPRIS DANS LES SERVICES**

Les SIA N3 GPC ne comprennent pas le dépannage lié aux incidents touchant le routeur du Client et/ou les couches de protocoles logiciels associées. En cas de dérangement signalé par le Client, TELUS s'engage simplement à rétablir la disponibilité des SIA N3 GPC. Les demandes d'enquête approfondie du Client peuvent être traitées moyennant des frais supplémentaires; elles sont dans ce cas facturées sur une base pièces et main-d'œuvre, aux taux horaires de TELUS alors en vigueur.

**Services d'interconnexion de réseaux (inclus dans SIA N3 GPC)**

**7. Description des services**

Les Modalités et conditions de service énoncées dans la présente Partie 4 s'appliquent à l'ensemble des Services d'interconnexion de réseaux (« Services d'interconnexion de réseaux») indiqués à la Partie Solution détaillée. Le Site du Client est à l'Adresse de service indiquée à la Partie Solution détaillée.

**8. Obligations du Client**

**8.1.** Un montant forfaitaire additionnel peut être facturé par TELUS pour couvrir les travaux d'installation des Services effectués par TELUS entre les limites de la propriété où se situe le Site du Client et le Point de démarcation du Service. De plus, le Client doit satisfaire toutes exigences imposées par l'aménagement de la propriété ou son design applicable à l'installation des Services ou des Composantes de service, incluant le paiement de tous frais additionnels, installation de canalisations, soumission de conception, approbations d'installation, de même que tout travail effectué au-delà du Point de démarcation du Service. Si le Client refuse d'assumer ces montants, les Services au Site du Client visé seront alors réputés résiliés sans frais de résiliation et TELUS n'aura aucune responsabilité envers le Client pour les Services résiliés au Site du Client en question.

**8.2.** Tout changement dans l'environnement ou dans la localisation de toute composante requise pour fournir les Services d'interconnexion de réseaux au Site du Client requiert une approbation préalable écrite de TELUS.

**9. ÉQUIPEMENT DE TELUS**

TELUS demeure propriétaire de toutes les Composantes de service installées sur les sites du Client aux fins de la prestation des Services. Le Client est réputé être en tout temps le gardien des Composantes de service de TELUS installées sur le Site du Client et est de ce fait responsable de tout dommage et perte concernant les Composantes de service ou causé par ces dernières. Le Client s'engage à ne pas vendre ou autrement transférer tout droit dans les Composantes de service et à maintenir les Composantes de service libres de toute priorité et/ou hypothèque. Les Composantes de service de TELUS installées sur le Site du Client demeurent un bien meuble, et ce, même si elles sont rattachées ou réunies à l'immeuble où elles se situent. Le Client doit maintenir une assurance couvrant la valeur des Composantes de service de TELUS installées sur le Site du Client et cette dernière se réserve le droit de demander une preuve d'assurance à cet effet. TELUS se réserve le droit de publier son titre de propriété conformément aux lois applicables. À la fin du Contrat ou à sa résiliation, le cas échéant, le Client doit remettre à TELUS les Composantes de service appartenant à TELUS. Le Client doit fournir à ses frais l'alimentation électrique nécessaire aux Composantes de service de TELUS installées sur le Site du Client.

**10. DÉMÉNAGEMENT**

Les Services d'interconnexion de réseaux ne peuvent pas être déménagés du Site du Client sans l'approbation préalable écrite de TELUS. Pour déménager les Services d'interconnexion de réseaux, le Client doit résilier les Services d'interconnexion de réseaux au Site du Client et payer les frais de résiliation applicables, à moins que le Client ne signe un nouveau contrat pour des Services d'interconnexion de réseaux au nouveau site du Client en signant une annexe à la Solution détaillée préparée par TELUS ou en signant un nouveau contrat avec TELUS pour d'autres services de TELUS. Le Client doit acquitter la totalité des frais d'installation applicables aux Services d'interconnexion de réseaux déménagés. Les frais de résiliation applicables sont facturés au Client, à moins que le prix des Services d'interconnexion de réseaux fournis à la nouvelle Adresse de service ne soit égal ou supérieur à la valeur des Services d'interconnexion de réseaux fournis à l'ancienne Adresse de service pour la portion non expirée de la Durée minimale.

**11. Restrictions TOUCHANT LES SERVICES**

**11.1.** Le Client consent à utiliser les Services d'interconnexion de réseaux conformément à la politique d'utilisation acceptable de TELUS et aux normes d'adressage IP publiées au <http://www.telusquebec.com/politiqueinternet>. TELUS peut modifier la politique d'utilisation acceptable, en envoyant un préavis au Client. Tout usage du Service causant une dégradation du Service ou de la disponibilité des ressources du réseau pour les différents usagers est interdit.

**11.2.** TELUS ne fournit aucune garantie quant à la sécurité du réseau du Client raccordé à Internet. Le Client a l'obligation de mettre en place ses propres politiques de sécurité, incluant un coupe-feu TELUS.

**12. Niveau de service**

**12.1.** TELUS est responsable de l'installation et de la gestion des Services d'interconnexion de réseaux jusqu'au Point de démarcation du Service, celui-ci compris, et accorde au Client un Crédit de niveau de service en cas de non-respect des cible de niveau de service applicables aux Services d'interconnexion de réseaux, à moins que le non-respect des cibles est causé par du Temps de non-disponibilités des Services.

**12.2.** Les Crédits de niveau de service accordés par TELUS sont établis site par site et service par service, conformément au tableau ci-dessous. Ils sont accordés au Client sans que ce dernier ait à en faire expressément la demande. Ces crédits sont calculés selon la différence entre le niveau de service atteint et la cible de Garantie de niveau de service prévu pour le Service d'interconnexion de réseaux en question. Le niveau de service atteint est mesuré par mois civil. Le Temps de non-disponibilités des Services est soustrait de la mesure. Le crédit accordé est un pourcentage du Prix unitaire du Service d'interconnexion de réseaux affecté. La valeur maximale du crédit mensuel est de 80 % du Prix unitaire de chaque Service d'interconnexion de réseaux affecté. Il n'y a aucun crédit sur les frais payables à l'utilisation.

Si la différence entre le niveau de service atteint et le niveau de service prévu est :	Crédit total mensuel
≤ à 2 %	20 %
> à 2 % et ≤ à 4 %	40 %
> à 4 % et ≤ à 6 %	60 %
> à 6 %	80 %

Par exemple (calcul à des fins explicatives uniquement, calculé en nombre d'heures) :

- Si le Prix unitaire du Service SIA est 2 500 \$; et
- Si 100 % de Disponibilité de service équivaut à 720 heures pour le mois [soit, 30 (jours) X 24 (heures par jour)]; et
- Si le niveau de service prévu pour le Service SIA est de 99,7 %, soit 718 heures (720 heures X 99,7 %); et

- Si le niveau de service atteint tient compte d'une indisponibilité du service de 4 heures (716 heures de disponibilité de service) ce qui signifie une disponibilité de service réel de 99,4 % ( $716/720 = 99,4\%$ ); et
- Si le % de disponibilité de service manqué est de 0,8 % [ $1-(716/718)$ ] et si un tel niveau de service équivaut à «  $\leq 2\%$  » de différence entre le niveau de service atteint et celui prévu; donc :
- Le manquement de TELUS à son engagement de niveau de service équivaut à un crédit de 20 % ou 500 \$.

**12.3.** Le Temps de non-disponibilité excusable est :

**12.3.1.** soit causé par des composantes du réseau qui ne sont pas sous la responsabilité de TELUS;

**12.3.2.** soit causé par le Client ou par ses représentants;

**12.3.3.** soit causé par les activités de TELUS au cours des fenêtres d'entretien de maintenance précisées à l'article 7;

**12.3.4.** soit causé par un cas de force majeure tel que défini aux Modalités et conditions générales.

**12.4.** Le non-respect d'un Objectif de niveau de service ne constitue par une faute ou un défaut important au Contrat, l'octroi de Crédits de niveau de service à titre de dommages liquidés constituant l'unique recours du Client à la suite d'un tel non-respect.

**13. Entretien des COMPOSANTES DE SERVICE**

TELUS pourra effectuer diverses activités liées aux Services d'interconnexion de réseaux (incluant, sans s'y limiter, l'installation, le soutien, l'entretien ou le changement des Composante de services) pendant les fenêtres d'entretien de TELUS ou à tout autre moment indiqués par TELUS (l'avais de TELUS pourra être donnée verbalement, sans avis écrit). Les fenêtres d'entretien de TELUS sont publié à l'URL suivant : [www.telus.com/downloads/Integrated\\_Booklet-3.pdf](http://www.telus.com/downloads/Integrated_Booklet-3.pdf), mais TELUS peut changer les fenêtres d'entretien en tout temps sans avis au Client.

## **PARTIE 4 : MODALITÉS ET CONDITIONS DE SERVICE** **SIA LNPA Géré**

### **1. DESCRIPTION DU SERVICE**

- 1.1. Le Service Internet Affaires géré – LNPA (le « Service ») est un service entièrement géré qui relie le réseau local d'une entreprise (« LAN<sup>1</sup> ») au réseau Internet, en utilisant le protocole Internet (« IP »). La connexion entre le site Client et la dorsale de TELUS est assurée par une configuration gérée entièrement par TELUS et est basée sur la technologie LNPA (ADSL).
- 1.2. Le Service est livré conformément aux normes d'adressage et de routage IP publiques. Le Client doit s'assurer que l'adressage privé de son LAN n'engendre pas de conflits sur le réseau public.
- 1.3. TELUS décline expressément toute garantie expresse ou implicite d'adaptation à des activités à risques élevés. Le Client ne doit pas utiliser sciemment les produits ou le Service pour des activités à risques élevés.

### **2. COMPOSANTES INCLUSES DANS LE SERVICE**

- 2.1. Le Service est fourni avec les composantes suivantes :
  - 2.1.1. une (1) unité d'interface client, soit un routeur que TELUS installe, configure, surveille et entretient;
  - 2.1.2. une (1) ligne téléphonique à l'usage exclusif de TELUS, ainsi qu'un modem utilisé pour des vérifications techniques en vue d'établir des diagnostics avancés;
  - 2.1.3. jusqu'à cinq (5) filtres spécifiques programmés dans l'unité d'interface Client pour refuser l'accès au réseau à certains protocoles routés que le Client doit spécifier;
  - 2.1.4. la gestion complète du Service, incluant la surveillance proactive et la réparation sur les lieux avec procédure d'intervention en cas de problème;
  - 2.1.5. huit (8) adresses IP statiques fournies et enregistrées par TELUS; toutes les adresses IP statiques sont assujetties à la politique d'attribution des adresses IP de TELUS et demeurent la propriété de TELUS;
  - 2.1.6. l'hébergement de cinq (5) entrées DNS; les frais d'enregistrement du nom de domaine sont à la charge du Client;
  - 2.1.7. l'entretien et la mise à niveau des logiciels d'exploitation Inter-réseaux (IOS<sup>2</sup>) de l'unité d'interface Client, lorsque nécessaire.

### **3. INSTALLATIONS NÉCESSAIRES AU SERVICE**

- 3.1. Le Service utilise une paire de cuivre reliant le point de présence (« POP ») de TELUS et le local du Client. Le Service se termine chez le Client, sur une unité d'interface client. L'unité d'interface client est installée par TELUS dans la salle de télécommunications principale de l'immeuble où se situe le local du Client. Dans le cas où la salle de télécommunications principale de l'immeuble n'est pas dans le local du Client, des frais supplémentaires peuvent être exigés du Client pour mettre en place le câblage nécessaire entre la salle de télécommunications principale de l'immeuble et le local du Client.
- 3.2. Aux fins du Service, l'unité d'interface client est munie d'une interface permettant la connexion des équipements du LAN du Client. L'unité d'interface client est le point de démarcation du Service.

### **4. ENTRETIEN DES INSTALLATIONS DU SERVICE**

TELUS devra assurer l'entretien courant, programmé et non programmé, des Composantes de service.

### **5. OBLIGATIONS DE TELUS**

TELUS a l'obligation d'installer et de gérer le Service jusqu'au point de démarcation, conformément à la description des composantes du Service et aux modalités décrites aux articles 2 et 3 susmentionnés.

### **6. OBLIGATIONS DU CLIENT**

- 6.1. En plus des obligations du Client prévues aux Modalités et conditions générales, le Client a l'obligation d'installer et de gérer tous les équipements, dispositifs et/ou câblages nécessaires afin de compléter la connexion entre le point de démarcation du Service et de son LAN.
- 6.2. Le Client a également l'obligation d'allouer une de ses adresses IP à l'unité d'interface Client et de configurer son LAN en utilisant l'adresse IP de l'unité d'interface Client comme passerelle vers l'Internet.

### **7. POLITIQUE D'UTILISATION DES SERVICES D'ACCÈS INTERNET DE TELUS**

Le Client consent à utiliser le Service conformément à la politique d'utilisation acceptable de TELUS et aux normes d'adressage IP publiés au <http://www.telusquebec.com/politiqueinternet>. TELUS peut modifier sa politique d'utilisation acceptable et ses normes d'adressage IP en tout temps et la publication des modifications à l'adresse mentionnée précédemment, est réputée être un avis de modification au Client. Tout usage du Service causant une dégradation du Service ou de la disponibilité des ressources du réseau aux différents usagers est interdit.

### **8. DÉFINITIONS**

- 8.1. « Client admissible » signifie tout client adhérant à un service LNPA géré de TELUS. Ne sont pas admissibles, (i) les clients qui ne permettent pas à TELUS d'envoyer du trafic ICMP jusqu'aux routeurs situés dans leurs locaux ou (ii) qui ont des comptes en souffrance avec TELUS.
- 8.2. « Disponibilité du service » signifie la possibilité pour le Client d'échanger des paquets IP à travers le Réseau IP de TELUS. Le Service est considéré indisponible si trois (3) vérifications consécutives, depuis le Centre de gestion du réseau de TELUS à l'unité d'interface client du réseau étendu (point de démarcation du Service), échouent.
- 8.3. « Latence » signifie le temps de réponse moyen pris par un paquet IP de cent (100) octets pour aller d'un POP de TELUS à un autre sur le Réseau IP de TELUS.
- 8.4. « Perte de paquets » signifie le pourcentage des paquets rejetés entre les équipements constituant le Réseau IP de TELUS.
- 8.5. « Réseau IP de TELUS » signifie tous les équipements administrés par TELUS, ainsi que toutes les installations situées dans les POP de TELUS. Le Réseau IP de TELUS exclut tout équipement de réseau ou circuit qui n'est pas contrôlé et fourni par TELUS. L'unité d'interface client située dans le local du Client est considérée comme un élément du Réseau IP de TELUS.

<sup>1</sup> Local Area Network

<sup>2</sup> Internetworking Operating System

## 9. GARANTIE DE NIVEAU DE SERVICE

Advenant le cas que TELUS ne respecte pas les engagements prévus à sa garantie de niveau de service, elle accorde au Client admissible un crédit selon les modalités ci-après exposées à l'article 11.

## 10. GARANTIE DE DISPONIBILITÉ DU SERVICE

TELUS garantit une Disponibilité du service de 99,9 % pour le service LNPA géré cent (100) Go et Premium et de 99,7 % pour le service LNPA soixante-dix (70) Go et illimité de base au Client admissible, par période de trente (30) jours et ce, vingt-quatre (24) heures par jour, sept (7) jours par semaine. Toute interruption causée par des activités d'entretien planifiées telles que définies à l'article 4, par des activités d'entretien des équipements du Client, par tout acte ou omission de la part du Client ou tout autre problème hors du contrôle de TELUS, n'est pas incluse dans le calcul de la Disponibilité du service.

## 11. COMPENSATION POUR LA DISPONIBILITÉ DU SERVICE

TELUS offre au Client, par site et par Service, un crédit advenant que TELUS ne respecte/rencontre pas les engagements prévus à sa garantie de niveau de service, selon la formule établie dans le Tableau A, de manière automatique sans que le Client ait besoin de le demander. Ces crédits seront calculés selon la différence entre le niveau de service atteint et le niveau de service prévu pour le Service en question. Le niveau de service atteint est mesuré sur la base d'un mois de calendrier; le niveau de service prévu pour chaque Service est mesuré sur une période de trente (30) jours. Les fenêtres d'entretien et l'installation des composantes des Services sont exclues du calcul du niveau de service. Le crédit accordé est un pourcentage du prix unitaire du Service visé (excluant les frais variables ou les frais à usage). La valeur maximale du crédit devrait équivaloir à 80 % du prix unitaire du Service visé (excluant les frais variables ou les frais à usage). Les frais variables ou les frais à usage sont en tout temps applicables.

Si la différence entre le niveau de service atteint et le niveau de service prévu est :	Crédit total mensuel
< ou = 2 %	20 %
>2 % et < ou = 4 %	40 %
>4 % et < ou = 6 %	60 %
>6 %	80 %

Tableau A

### 11.1. Objectif de Latence du réseau

Le Réseau IP de TELUS est conçu pour supporter les applications critiques aux opérations des entreprises. Cet engagement de performance est renforcé par un objectif de niveau de service contre des délais inacceptables de Latence. TELUS surveille et mesure, toutes les 10 minutes, la durée d'une transmission aller-retour entre les POP principaux et chacun des POP secondaires. Une moyenne mensuelle est faite à partir des données ainsi recueillies.

	Délais maximum		Délais nominaux	
	Bout en bout	Aller-retour	Bout en bout	Aller-retour
Intra-province	35 ms <sup>(1)</sup>	70 ms <sup>(1)</sup>	25 ms <sup>(1)</sup>	50 ms <sup>(1)</sup>
Province adjacente	45 ms <sup>(1)</sup>	90 ms <sup>(1)</sup>	35 ms <sup>(1)</sup>	70 ms <sup>(1)</sup>
Inter-province	60 ms <sup>(1)</sup>	120 ms <sup>(1)</sup>	50 ms <sup>(1)</sup>	100 ms <sup>(1)</sup>
<sup>(1)</sup> La Latence correspond aux mesures prises sur le réseau de TELUS, 5 ms seconde doivent être ajoutées pour tout accès livré hors réseau.				

### 11.2. Compensation pour la Latence

Tout manquement à l'objectif de niveau de service n'est pas un manquement ou un Défaut important en vertu du Contrat et ne donne droit à aucune compensation, crédit ou remboursement par TELUS.

### 11.3. Objectif pour la Perte de paquets

Un indicateur additionnel assure les performances des communications sur le Réseau IP de TELUS, soit la Perte de paquets. TELUS surveille et mesure toutes les cinq (5) minutes le nombre de paquets IP perdus sur son réseau. TELUS a comme objectif que la Perte de paquets n'excède pas 1 % mensuellement.

### 11.4. Compensation pour la Perte de paquets

Tout manquement à l'objectif de niveau de service n'est pas un Défaut important en vertu du Contrat et ne donne droit à aucune compensation, crédit ou remboursement par TELUS.

## 12. GARANTIES LIMITÉES

Les garanties qui précèdent, ainsi que celles prévues aux Modalités et conditions générales du Contrat, sont les seules garanties offertes au Client. Elles demeurent assujetties aux dispositions des Modalités et conditions générales dont, notamment, celles portant sur les limites de responsabilités.

## Services d'interconnexion de réseaux (inclus dans SIA N3 Géré)

### 13. DESCRIPTION DES SERVICES

Les Modalités et conditions de service énoncées dans la présente Partie 4 s'appliquent à l'ensemble des Services d'interconnexion de réseaux (« Services d'interconnexion de réseaux») indiqués à la Partie Solution détaillée. Le Site du Client est à l'Adresse de service indiquée à la Partie Solution détaillée.

### 14. OBLIGATIONS DU CLIENT

**14.1.** Un montant forfaitaire additionnel peut être facturé par TELUS pour couvrir les travaux d'installation des Services effectués par TELUS entre les limites de la propriété où se situe le Site du Client et le Point de démarcation du Service. De plus, le Client doit satisfaire toutes exigences imposées par l'aménagement de la propriété ou son design applicable à l'installation des Services ou des Composantes de service, incluant le paiement de tous frais additionnels, installation de canalisations, soumission de conception, approbations d'installation, de même que tout travail effectué au-delà du Point de démarcation du Service. Si le Client refuse d'assumer ces montants, les Services au Site du Client visé seront alors réputés résiliés sans frais de résiliation et TELUS n'aura aucune responsabilité envers le Client pour les Services résiliés au Site du Client en question.

**14.2.** Tout changement dans l'environnement ou dans la localisation de toute composante requise pour fournir les Services d'interconnexion de réseaux au Site du Client requiert une approbation préalable écrite de TELUS.

**15. ÉQUIPEMENT DE TELUS**

TELUS demeure propriétaire de toutes les Composantes de service installées sur les sites du Client aux fins de la prestation des Services. Le Client est réputé être en tout temps le gardien des Composantes de service de TELUS installées sur le Site du Client et est de ce fait responsable de tout dommage et perte concernant les Composantes de service ou causé par ces dernières. Le Client s'engage à ne pas vendre ou autrement transférer tout droit dans les Composantes de service et à maintenir les Composantes de service libres de toute priorité et/ou hypothèque. Les Composantes de service de TELUS installées sur le Site du Client demeurent un bien meuble, et ce, même si elles sont rattachées ou réunies à l'immeuble où elles se situent. Le Client doit maintenir une assurance couvrant la valeur des Composantes de service de TELUS installées sur le Site du Client et cette dernière se réserve le droit de demander une preuve d'assurance à cet effet. TELUS se réserve le droit de publier son titre de propriété conformément aux lois applicables. À la fin du Contrat ou à sa résiliation, le cas échéant, le Client doit remettre à TELUS les Composantes de service appartenant à TELUS. Le Client doit fournir à ses frais l'alimentation électrique nécessaire aux Composantes de service de TELUS installées sur le Site du Client.

**16. DÉMÉNAGEMENT**

Les Services d'interconnexion de réseaux ne peuvent pas être déménagés du Site du Client sans l'approbation préalable écrite de TELUS. Pour déménager les Services d'interconnexion de réseaux, le Client doit résilier les Services d'interconnexion de réseaux au Site du Client et payer les frais de résiliation applicables, à moins que le Client ne signe un nouveau contrat pour des Services d'interconnexion de réseaux au nouveau site du Client en signant une annexe à la Solution détaillée préparée par TELUS ou en signant un nouveau contrat avec TELUS pour d'autres services de TELUS. Le Client doit acquitter la totalité des frais d'installation applicables aux Services d'interconnexion de réseaux déménagés. Les frais de résiliation applicables sont facturés au Client, à moins que le prix des Services d'interconnexion de réseaux fournis à la nouvelle Adresse de service ne soit égal ou supérieur à la valeur des Services d'interconnexion de réseaux fournis à l'ancienne Adresse de service pour la portion non expirée de la Durée minimale.

**17. Restrictions TOUCHANT LES SERVICES**

**17.1.** Le Client consent à utiliser les Services d'interconnexion de réseaux conformément à la politique d'utilisation acceptable de TELUS et aux normes d'adressage IP publiées au <http://www.telusquebec.com/politiqueinternet>. TELUS peut modifier la politique d'utilisation acceptable, en envoyant un préavis au Client. Tout usage du Service causant une dégradation du Service ou de la disponibilité des ressources du réseau pour les différents usagers est interdit.

**17.2.** TELUS ne fournit aucune garantie quant à la sécurité du réseau du Client raccordé à Internet. Le Client a l'obligation de mettre en place ses propres politiques de sécurité, incluant un coupe-feu TELUS.

**18. Niveau de service**

**18.1.** TELUS est responsable de l'installation et de la gestion des Services d'interconnexion de réseaux jusqu'au Point de démarcation du Service, celui-ci compris, et accorde au Client un Crédit de niveau de service en cas de non-respect des cible de niveau de service applicables aux Services d'interconnexion de réseaux, à moins que le non-respect des cibles est causé par du Temps de non-disponibilités des Services.

**18.2.** Les Crédits de niveau de service accordés par TELUS sont établis site par site et service par service, conformément au tableau ci-dessous. Ils sont accordés au Client sans que ce dernier ait à en faire expressément la demande. Ces crédits sont calculés selon la différence entre le niveau de service atteint et la cible de Garantie de niveau de service prévu pour le Service d'interconnexion de réseaux en question. Le niveau de service atteint est mesuré par mois civil. Le Temps de non-disponibilités des Services est soustrait de la mesure. Le crédit accordé est un pourcentage du Prix unitaire du Service d'interconnexion de réseaux affecté. La valeur maximale du crédit mensuel est de 80 % du Prix unitaire de chaque Service d'interconnexion de réseaux affecté. Il n'y a aucun crédit sur les frais payables à l'utilisation.

Si la différence entre le niveau de service atteint et le niveau de service prévu est :	Crédit total mensuel
≤ à 2 %	20 %
> à 2 % et ≤ à 4 %	40 %
> à 4 % et ≤ à 6 %	60 %
> à 6 %	80 %

Par exemple (calcul à des fins explicatives uniquement, calculé en nombre d'heures) :

- Si le Prix unitaire du Service SIA est 2 500 \$; et
- Si 100 % de Disponibilité de service équivaut à 720 heures pour le mois [soit, 30 (jours) X 24 (heures par jour)]; et
- Si le niveau de service prévu pour le Service SIA est de 99,7 %, soit 718 heures (720 heures X 99,7 %); et
- Si le niveau de service atteint tient compte d'une indisponibilité du service de 4 heures (716 heures de disponibilité de service) ce qui signifie une disponibilité de service réel de 99,4 % ( $716/720 = 99,4\%$ ); et
- Si le % de disponibilité de service manqué est de 0,8 % [ $1-(716/718)$ ] et si un tel niveau de service équivaut à « ≤ 2 % » de différence entre le niveau de service atteint et celui prévu; donc :
- Le manquement de TELUS à son engagement de niveau de service équivaut à un crédit de 20 % ou 500 \$.

**18.3.** Le Temps de non-disponibilité excusable est :

**18.3.1.** soit causé par des composantes du réseau qui ne sont pas sous la responsabilité de TELUS;

**18.3.2.** soit causé par le Client ou par ses représentants;

**18.3.3.** soit causé par les activités de TELUS au cours des fenêtres d'entretien de maintenance précisées à l'article 7;

**18.3.4.** soit causé par un cas de force majeure tel que défini aux Modalités et conditions générales.

**18.4.** Le non-respect d'un Objectif de niveau de service ne constitue par une faute ou un défaut important au Contrat, l'octroi de Crédits de niveau de service à titre de dommages liquidés constituant l'unique recours du Client à la suite d'un tel non-respect.

**19. Entretien des COMPOSANTES DE SERVICE**

TELUS pourra effectuer diverses activités liées aux Services d'interconnexion de réseaux (incluant, sans s'y limiter, l'installation, le soutien, l'entretien ou le changement des Composante de services) pendant les fenêtres d'entretien de TELUS ou à tout autre moment indiqués par TELUS (l'avais de TELUS pourra être donnée verbalement, sans avis écrit). Les fenêtres d'entretien de TELUS sont publié à l'URL suivant : [www.telus.com/downloads/Integrated\\_Booklet-3.pdf](http://www.telus.com/downloads/Integrated_Booklet-3.pdf), mais TELUS peut changer les fenêtres d'entretien en tout temps sans avis au Client.

**PARTIE 4 : MODALITÉS ET CONDITIONS DE SERVICE**  
**SIA N3 géré**
**1. DESCRIPTION DU SERVICE**

- 1.1. Le service Internet Affaires géré – SIA N3 Géré (le « Service ») est un service entièrement géré qui relie le réseau local d'une entreprise (« LAN<sup>1</sup> ») au réseau Internet en utilisant le protocole Internet (« IP »). Le Service est livré à partir du réseau IP de TELUS jusqu'au local du Client, en utilisant une boucle d'accès sur paire de cuivre dédiée<sup>2</sup> ou fibre optique.
- 1.2. Le Service est livré conformément aux normes d'adressage et de routage IP publiques. Le Client doit s'assurer que l'adressage privé de son LAN n'engendre pas de conflits sur le réseau public.
- 1.3. TELUS décline expressément toute garantie expresse ou implicite d'adaptation à des activités à risques élevés. Le Client ne doit pas utiliser sciemment les produits ou le Service pour des activités à risques élevés.

**2. COMPOSANTES INCLUSES DANS LE SERVICE**

- 2.1. Le Service est fourni avec les composantes suivantes :
- 2.1.1. une (1) unité d'interface client, que TELUS installe, configure, surveille et entretient;
- 2.1.2. une (1) ligne téléphonique externe de gestion, à l'usage exclusif de TELUS, ainsi qu'un modem utilisé pour des vérifications techniques en vue d'établir des diagnostics avancés;
- 2.1.3. un (1) accès sur paire de cuivre dédiée ou fibre optique;
- 2.1.4. jusqu'à cinq (5) filtres spécifiques programmés dans l'unité d'interface Client pour refuser l'accès au réseau à certains protocoles routés que le Client doit spécifier;
- 2.1.5. la gestion complète du Service, incluant la surveillance proactive vingt-quatre (24) heures par jour, sept (7) jours par semaine, avec procédure d'intervention en cas de problème, ainsi que la gestion des changements;
- 2.1.6. huit (8) adresses IP statiques fournies et enregistrées par TELUS; toutes les adresses IP statiques sont assujetties à la politique d'attribution des adresses IP de TELUS et demeurent la propriété de TELUS;
- 2.1.7. l'hébergement jusqu'à cinq (5) entrées DNS; les frais d'enregistrement des noms de domaine sont à la charge du Client;
- 2.1.8. l'entretien et la mise à niveau des logiciels d'exploitation Inter-réseaux (IOS<sup>3</sup>) de l'unité d'interface Client, lorsque nécessaire.

**3. INSTALLATIONS NÉCESSAIRES AU SERVICE**

- 3.1. L'unité d'interface Client est installée par TELUS dans la salle de télécommunications principale de l'immeuble où se situe le local du Client. Dans le cas où la salle de télécommunications principale de l'immeuble n'est pas dans le local du Client, des frais supplémentaires peuvent être exigés du Client pour mettre en place le câblage nécessaire entre la salle de télécommunications principale de l'immeuble et le local du Client.
- 3.2. Aux fins du Service, l'unité d'interface Client est munie d'une interface permettant la connexion des équipements du LAN du Client. L'unité d'interface Client est le point de démarcation du Service.

**4. ENTRETIEN**

TELUS devra assurer l'entretien courant, programmé et non programmé des installations nécessaires au Service.

**5. OBLIGATIONS DE TELUS**

TELUS a l'obligation d'installer et de gérer le Service jusqu'au point de démarcation, conformément à la description des composantes du Service et aux modalités décrites aux articles 2 et 3 susmentionnés.

**6. OBLIGATIONS DU CLIENT**

- 6.1. En plus des obligations du Client prévues à la Modalités et conditions générales, le Client a l'obligation d'installer et de gérer tous les équipements, dispositifs et/ou câblages nécessaires afin de compléter la connexion entre le point de démarcation du Service et de son LAN.
- 6.2. Le Client a également l'obligation d'allouer une de ses adresses IP à l'unité d'interface Client et de configurer son LAN en utilisant l'adresse IP de l'unité d'interface Client comme passerelle vers l'Internet.

**7. POLITIQUE D'UTILISATION DES SERVICES INTERNET DE TELUS**

Le Client consent à utiliser le Service conformément à la politique d'utilisation acceptable de TELUS et aux normes d'adressage IP publiés au <http://www.telusquebec.com/politiqueinternet>. TELUS peut modifier sa politique d'utilisation acceptable et ses normes d'adressage IP en tout temps et la publication des modifications à l'adresse mentionnée précédemment, est réputée être un avis de modification au Client. Tout usage du Service causant une dégradation du Service ou de la disponibilité des ressources du réseau aux différents usagers est interdit.

**8. FRAIS D'UTILISATION ADDITIONNELS**

- 8.1. En plus du Prix unitaire du Service, des frais d'utilisation additionnels peuvent être facturés mensuellement. L'utilisation est déterminée par la somme, en Giga-octets, du trafic reçu et transmis par l'unité d'interface Client. Le calcul se fait sur une base individuelle pour chaque interface client.

Option 1 - À l'usage	La totalité du trafic transféré sur le lien sera facturée indépendamment du Prix unitaire de base du Service au Client.
Option 2 - Illimité	Dans ce cas, le Prix unitaire de base du Service inclut la totalité des transferts mensuels. Aucune utilisation excédentaire ne sera facturée.

- 8.2. Le Client doit obligatoirement choisir entre les deux (2) options de tarification de l'utilisation et doit adhérer à son plan de Service pour une période minimale de trois (3) mois consécutifs, avant d'effectuer un changement, le tout sous réserve des dispositions des Modalités et conditions générales du Contrat.

<sup>1</sup> Local Area Network

<sup>2</sup> Dans les immeubles branchés, la connectivité entre le local du client et le POP à l'intérieur de l'édifice est fournie sur cuivre utilisant la technologie Long Reach Ethernet

<sup>3</sup> Internetworking operating system

## 9. DÉFINITIONS

- 9.1.** « Client éligible » signifie tout client adhérant à un service Internet affaires géré (SIA-N3) de TELUS. Ne sont pas éligibles, (i) les clients qui ne permettent pas à TELUS d'envoyer du trafic ICMP jusqu'aux routeurs situés dans leurs locaux ou (ii) qui ont des comptes en souffrance avec TELUS.
- 9.2.** « Disponibilité du service » signifie la possibilité pour le Client d'échanger des paquets IP à travers le Réseau IP de TELUS. Le Service est considéré indisponible si trois (3) vérifications consécutives, depuis le Centre de gestion du réseau de TELUS à l'unité d'interface Client du réseau étendu (point de démarcation du Service), échouent. La Disponibilité du service est mesurée individuellement pour chaque site.
- 9.3.** « Latence » signifie le temps de réponse moyen pris par un paquet IP de cent (100) octets pour aller d'un POP de TELUS à un autre sur le Réseau IP de TELUS.
- 9.4.** « Perte de paquets » signifie le pourcentage des paquets rejetés entre les équipements constituant le Réseau IP de TELUS.
- 9.5.** « Réseau IP de TELUS » signifie tous les équipements administrés par TELUS, ainsi que toutes les installations situées dans les POP de TELUS. Le Réseau IP de TELUS exclut tout équipement de réseau ou circuit qui n'est pas contrôlé et fourni par TELUS. L'unité d'interface Client située dans le local du Client est considérée comme un élément du Réseau IP de TELUS.

## 10. GARANTIE DE NIVEAU DE SERVICE

Advenant le cas que TELUS ne respecte pas les engagements prévus à sa garantie de niveau de service, elle accorde au Client éligible un crédit selon les modalités ci-après exposées à l'article 12.

## 11. GARANTIE DE DISPONIBILITÉ DU SERVICE

TELUS garantit une Disponibilité du service de 99,9 % au Client éligible, par période de trente (30) jours et ce, vingt-quatre (24) heures par jour, sept (7) jours par semaine. Toute interruption causée par des activités d'entretien programmées telles que définies à l'article 4, par des activités d'entretien des équipements du Client, par tout acte ou omission de la part du Client ou tout autre problème hors du contrôle de TELUS, n'est pas incluse dans le calcul de la Disponibilité du service.

## 12. COMPENSATION POUR LA DISPONIBILITÉ DU SERVICE

Si TELUS ne respecte pas la garantie de Disponibilité du service, conformément à la disponibilité indiquée à l'article 12, on appliquera les crédits suivants sur le Prix unitaire du Service. Ces crédits seront attribués selon la différence entre la disponibilité atteinte et la disponibilité garantie de TELUS.

Si la différence entre le niveau de service atteint et le niveau de service prévu est :	Crédit total mensuel
< ou = 2 %	20 %
>2 % et < ou = 4 %	40 %
>4 % et < ou = 6 %	60 %
>6 %	80 %

Tableau A

## 13. OBJECTIFS DE NIVEAU DE SERVICE<sup>4</sup>

### 13.1. Objectif de Latence du réseau

Le Réseau IP de TELUS est conçu pour supporter les applications critiques aux opérations des entreprises. Cet engagement de performance est renforcé par un objectif de niveau de service contre des délais inacceptables de Latence. TELUS surveille et mesure, toutes les 10 minutes, la durée d'une transmission aller-retour entre les POP principaux et chacun des POP secondaires. Une moyenne mensuelle est faite à partir des données ainsi recueillies.

	Délais maximum		Délais nominaux	
	Bout en bout	Aller-retour	Bout en bout	Aller-retour
Intra-province	35 ms <sup>(1)</sup>	70 ms <sup>(1)</sup>	25 ms <sup>(1)</sup>	50 ms <sup>(1)</sup>
Province adjacente	45 ms <sup>(1)</sup>	90 ms <sup>(1)</sup>	35 ms <sup>(1)</sup>	70 ms <sup>(1)</sup>
Inter-province	60 ms <sup>(1)</sup>	120 ms <sup>(1)</sup>	50 ms <sup>(1)</sup>	100 ms <sup>(1)</sup>
<sup>(1)</sup> La Latence correspond aux mesures prises sur le réseau de TELUS, 5 ms seconde doivent être ajoutées pour tout accès livré hors réseau.				

### 13.2. Compensation pour la Latence

Tout manquement à l'objectif de niveau de service n'est pas un manquement ou un Défaut important en vertu du Contrat et ne donne droit à aucune compensation, crédit ou remboursement par TELUS.

### 13.3. Objectif pour la Perte de paquets

Un indicateur additionnel assure les performances des communications sur le Réseau IP de TELUS, soit la Perte de paquets. TELUS surveille et mesure toutes les cinq (5) minutes le nombre de paquets IP perdus sur son réseau. TELUS a comme objectif que la Perte de paquets n'excédera pas 1 % mensuellement.

### 13.4. Compensation pour la Perte de paquets

Tout manquement à l'objectif de niveau de service n'est pas un manquement ou un Défaut important en vertu du Contrat et ne donne droit à aucune compensation, crédit ou remboursement par TELUS.

## 14. GARANTIE LIMITÉES

Les garanties qui précèdent, ainsi que celles prévues aux Modalités et conditions générales du Contrat, sont les seules garanties offertes au Client. Elles demeurent assujetties aux dispositions des Modalités et conditions générales dont, notamment, celles portant sur les limites de responsabilités.

<sup>4</sup> Service Level Objective

**Services d'interconnexion de réseaux (inclus dans SIA N3 géré)**

**15. Description des services**

Les Modalités et conditions de service énoncées dans la présente Partie 4 s'appliquent à l'ensemble des Services d'interconnexion de réseaux (« Services d'interconnexion de réseaux») indiqués à la Partie Solution détaillée. Le Site du Client est à l'Adresse de service indiquée à la Partie Solution détaillée.

**16. OBLIGATIONS DU CLIENT**

**16.1.** Un montant forfaitaire additionnel peut être facturé par TELUS pour couvrir les travaux d'installation des Services effectués par TELUS entre les limites de la propriété où se situe le Site du Client et le Point de démarcation du Service. De plus, le Client doit satisfaire toutes exigences imposées par l'aménagement de la propriété ou son design applicable à l'installation des Services ou des Composantes de service, incluant le paiement de tous frais additionnels, installation de canalisations, soumission de conception, approbations d'installation, de même que tout travail effectué au-delà du Point de démarcation du Service. Si le Client refuse d'assumer ces montants, les Services au Site du Client visé seront alors réputés résiliés sans frais de résiliation et TELUS n'aura aucune responsabilité envers le Client pour les Services résiliés au Site du Client en question.

**16.2.** Tout changement dans l'environnement ou dans la localisation de toute composante requise pour fournir les Services d'interconnexion de réseaux au Site du Client requiert une approbation préalable écrite de TELUS.

**17. ÉQUIPEMENT DE TELUS**

TELUS demeure propriétaire de toutes les Composantes de service installées sur les sites du Client aux fins de la prestation des Services. Le Client est réputé être en tout temps le gardien des Composantes de service de TELUS installées sur le Site du Client et est de ce fait responsable de tout dommage et perte concernant les Composantes de service ou causé par ces dernières. Le Client s'engage à ne pas vendre ou autrement transférer tout droit dans les Composantes de service et à maintenir les Composantes de service libres de toute priorité et/ou hypothèque. Les Composantes de service de TELUS installées sur le Site du Client demeurent un bien meuble, et ce, même si elles sont rattachées ou réunies à l'immeuble où elles se situent. Le Client doit maintenir une assurance couvrant la valeur des Composantes de service de TELUS installées sur le Site du Client et cette dernière se réserve le droit de demander une preuve d'assurance à cet effet. TELUS se réserve le droit de publier son titre de propriété conformément aux lois applicables. À la fin du Contrat ou à sa résiliation, le cas échéant, le Client doit remettre à TELUS les Composantes de service appartenant à TELUS. Le Client doit fournir à ses frais l'alimentation électrique nécessaire aux Composantes de service de TELUS installées sur le Site du Client.

**18. DÉMÉNAGEMENT**

Les Services d'interconnexion de réseaux ne peuvent pas être déménagés du Site du Client sans l'approbation préalable écrite de TELUS. Pour déménager les Services d'interconnexion de réseaux, le Client doit résilier les Services d'interconnexion de réseaux au Site du Client et payer les frais de résiliation applicables, à moins que le Client ne signe un nouveau contrat pour des Services d'interconnexion de réseaux au nouveau site du Client en signant une annexe à la Solution détaillée préparée par TELUS ou en signant un nouveau contrat avec TELUS pour d'autres services de TELUS. Le Client doit acquitter la totalité des frais d'installation applicables aux Services d'interconnexion de réseaux déménagés. Les frais de résiliation applicables sont facturés au Client, à moins que le prix des Services d'interconnexion de réseaux fournis à la nouvelle Adresse de service ne soit égal ou supérieur à la valeur des Services d'interconnexion de réseaux fournis à l'ancienne Adresse de service pour la portion non expirée de la Durée minimale.

**19. RESTRICTIONS TOUCHANT LES SERVICES**

**19.1.** Le Client consent à utiliser les Services d'interconnexion de réseaux conformément à la politique d'utilisation acceptable de TELUS et aux normes d'adressage IP publiées au <http://www.telusquebec.com/politiqueinternet>. TELUS peut modifier la politique d'utilisation acceptable, en envoyant un préavis au Client. Tout usage du Service causant une dégradation du Service ou de la disponibilité des ressources du réseau pour les différents usagers est interdit.

**19.2.** TELUS ne fournit aucune garantie quant à la sécurité du réseau du Client raccordé à Internet. Le Client a l'obligation de mettre en place ses propres politiques de sécurité, incluant un coupe-feu TELUS.

**20. NIVEAU DE SERVICE**

**20.1.** TELUS est responsable de l'installation et de la gestion des Services d'interconnexion de réseaux jusqu'au Point de démarcation du Service, celui-ci compris, et accorde au Client un Crédit de niveau de service en cas de non-respect des cible de niveau de service applicables aux Services d'interconnexion de réseaux, à moins que le non-respect des cibles est causé par du Temps de non-disponibilités des Services.

**20.2.** Les Crédits de niveau de service accordés par TELUS sont établis site par site et service par service, conformément au tableau ci-dessous. Ils sont accordés au Client sans que ce dernier ait à en faire expressément la demande. Ces crédits sont calculés selon la différence entre le niveau de service atteint et la cible de Garantie de niveau de service prévu pour le Service d'interconnexion de réseaux en question. Le niveau de service atteint est mesuré par mois civil. Le Temps de non-disponibilités des Services est soustrait de la mesure. Le crédit accordé est un pourcentage du Prix unitaire du Service d'interconnexion de réseaux affecté. La valeur maximale du crédit mensuel est de 80 % du Prix unitaire de chaque Service d'interconnexion de réseaux affecté. Il n'y a aucun crédit sur les frais payables à l'utilisation.

Si la différence entre le niveau de service atteint et le niveau de service prévu est :	Crédit total mensuel
≤ à 2 %	20 %
> à 2 % et ≤ à 4 %	40 %
> à 4 % et ≤ à 6 %	60 %
> à 6 %	80 %

Par exemple (calcul à des fins explicatives uniquement, calculé en nombre d'heures) :

- Si le Prix unitaire du Service SIA est 2 500 \$; et
- Si 100 % de Disponibilité de service équivaut à 720 heures pour le mois [soit, 30 (jours) X 24 (heures par jour)]; et
- Si le niveau de service prévu pour le Service SIA est de 99,7 %, soit 718 heures (720 heures X 99,7 %); et
- Si le niveau de service atteint tient compte d'une indisponibilité du service de 4 heures (716 heures de disponibilité de service) ce qui signifie une disponibilité de service réel de 99,4 % (716/720 = 99,4 %); et
- Si le % de disponibilité de service manqué est de 0,8 % [1-(716/718)] et si un tel niveau de service équivaut à « ≤ 2 % » de différence entre le niveau de service atteint et celui prévu; donc :

- Le manquement de TELUS à son engagement de niveau de service équivaut à un crédit de 20 % ou 500 \$.
- 20.3.** Le Temps de non-disponibilité excusable est :
- 20.3.1.** soit causé par des composantes du réseau qui ne sont pas sous la responsabilité de TELUS;
  - 20.3.2.** soit causé par le Client ou par ses représentants;
  - 20.3.3.** soit causé par les activités de TELUS au cours des fenêtres d'entretien de maintenance précisées à l'article 7;
  - 20.3.4.** soit causé par un cas de force majeure tel que défini aux Modalités et conditions générales.
- 20.4.** Le non-respect d'un Objectif de niveau de service ne constitue par une faute ou un défaut important au Contrat, l'octroi de Crédits de niveau de service à titre de dommages liquidés constituant l'unique recours du Client à la suite d'un tel non-respect.

## **21. ENTRETIEN DES COMPOSANTES DE SERVICE**

TELUS pourra effectuer diverses activités liées aux Services d'interconnexion de réseaux (incluant, sans s'y limiter, l'installation, le soutien, l'entretien ou le changement des Composante de services) pendant les fenêtres d'entretien de TELUS ou à tout autre moment indiqués par TELUS (l'avais de TELUS pourra être donnée verbalement, sans avis écrit). Les fenêtres d'entretien de TELUS sont publié à l'URL suivant : [www.telus.com/downloads/Integrated\\_Booklet-3.pdf](http://www.telus.com/downloads/Integrated_Booklet-3.pdf), mais TELUS peut changer les fenêtres d'entretien en tout temps sans avis au Client.

**PARTIE 4 : MODALITÉS ET CONDITIONS DE SERVICE**  
**Service Internet Affaires Navigateur**
**1. SERVICE INTERNET AFFAIRES**

- 1.1.** Le Service Internet Affaires Navigateur (le « Service ») est un service qui relie le réseau local du Client d'une entreprise (« LAN<sup>1</sup> ») au réseau Internet en utilisant le protocole Internet (« IP »). Le Service est livré à partir du réseau IP de TELUS jusqu'au local du Client en utilisant une boucle d'accès.
- 1.2.** Le Client doit en tout temps s'assurer que le Service est utilisé conformément à la politique d'utilisation des services Internet de TELUS, telle que décrite aux présentes.
- 1.3.** Les adresses IP enregistrées et attribuées par TELUS sont la propriété de TELUS et leur utilisation par le Client est autorisée uniquement pendant la Durée minimale du Contrat. Tout droit d'utilisation d'une adresse IP de TELUS expire lorsque prend fin le Contrat.
- 1.4.** Le Service ainsi que les équipements loués sont sensibles aux défaillances. Ils ne sont pas conçus ni fabriqués en vue de leur revente ou de leur usage dans des conditions dangereuses nécessitant des commandes de sécurité intégrée, comme dans l'exploitation de systèmes d'installations nucléaires, de navigation aérienne ou de communications, de systèmes de contrôle du trafic aérien, de systèmes d'assistance cardio-respiratoire ou de systèmes d'armement (des activités à risques élevés). TELUS décline expressément toute garantie expresse ou implicite d'adaptation à ces activités à risques élevés. Le Client ne doit pas utiliser ni sciemment les produits ou le Service pour des activités à risques élevés.
- 1.5.** TELUS ne fournit aucune garantie quant à la sécurité du réseau du Client raccordé à l'Internet. Le Client a l'obligation de mettre en place ses propres politiques de sécurité.
- 1.6.** Le Service est fourni pour le local du Client uniquement et pour son utilisation interne seulement. Le Service n'est aucunement destiné à des fournisseurs de services Internet. Un fournisseur de services Internet est défini comme étant une entreprise qui offre, dans le cadre de l'exploitation de son entreprise, des accès Internet. Un fournisseur Internet reçoit et livre du trafic IP à sa propre clientèle. La revente du Service est formellement interdite en vertu du Contrat.

**2. POLITIQUE D'UTILISATION DES SERVICES INTERNET DE TELUS**

Le Client consent à utiliser le Service conformément à la politique d'utilisation acceptable de TELUS et aux normes d'adressage IP publiés au <http://www.telusquebec.com/politiqueinternet>. TELUS peut modifier sa politique d'utilisation acceptable et ses normes d'adressage IP en tout temps et la publication des modifications à l'adresse mentionnée précédemment, est réputée être un avis de modification au Client. Tout usage du Service causant une dégradation du Service ou de la disponibilité des ressources du réseau aux différents usagers est interdit.

**3. OBJECTIFS DE NIVEAU DE SERVICE**
**3.1. Définitions**

- 3.1.1.** « Client admissible » signifie tout client adhérant au Service Internet Affaires Navigateur de TELUS. Ne sont pas admissibles, (i) les clients qui ne permettent pas à TELUS d'envoyer du trafic ICMP jusqu'aux routeurs situés dans leurs locaux ou (ii) ou qui ont des comptes en souffrance avec TELUS.
- 3.1.2.** « Disponibilité du service » signifie la possibilité pour le Client d'échanger des paquets IP à travers le Réseau IP de TELUS.
- 3.1.3.** « Latence » signifie le temps réponse moyen pris par un paquet IP de 100 octets pour aller d'un POP de TELUS à un autre sur le Réseau IP de TELUS.
- 3.1.4.** « Perte de paquets » signifie le pourcentage des paquets rejetés entre les équipements constituant le Réseau IP de TELUS.
- 3.1.5.** « Réseau IP de TELUS » signifie tous les équipements administrés par TELUS ainsi que toutes les installations situées dans les POP de TELUS. Le Réseau IP de TELUS exclut tout équipement de réseau ou circuit qui ne sont pas contrôlés et fournis par TELUS. L'unité d'interface client située dans le local du Client n'est pas considérée comme un élément du Réseau IP de TELUS. Aux fins du Service, le Réseau IP de TELUS ne s'étend donc pas à l'accès local.

**3.2. Objectif de Disponibilité du service**

- 3.2.1.** TELUS s'engage à prendre les mesures commercialement raisonnables afin d'offrir une Disponibilité du service de 99,9 % aux Clients admissibles. Toute interruption causée par des activités d'entretien planifiées sur le Réseau IP de TELUS, par des activités d'entretien des équipements du Client (routeurs), par tout acte ou omission de la part du Client ou tout autre problème en dehors du contrôle de TELUS, ainsi que toute défaillance due à un circuit d'accès ne sont pas incluses dans le calcul de la Disponibilité du service de TELUS.

**Plages d'entretien planifié de TELUS**

Dimanche de 3:00 à 8:00 (heure de l'Est)
Mardi de 12:00 à 5:00 (heure de l'Est)

**3.3. Objectif de Latence du réseau**

- 3.3.1.** Le Réseau IP de TELUS est conçu pour supporter les applications critiques aux opérations des entreprises. Cet engagement de performance est renforcé par un objectif de niveau de service contre des délais inacceptables de Latence. TELUS surveille et mesure, toutes les 10 minutes, la durée d'une transmission aller-retour entre les POP principaux et chacun des POP secondaires. Une moyenne mensuelle est faite à partir des données ainsi recueillies.

**3.3.2. Objectif de Latence à TELUS :**

	Délais maximum		Délais nominaux	
	Bout en bout	Aller-retour	Bout en bout	Aller-retour
Intra-province	35 ms <sup>(1)</sup>	70 ms <sup>(1)</sup>	25 ms <sup>(1)</sup>	50 ms <sup>(1)</sup>
Province adjacente	45 ms <sup>(1)</sup>	90 ms <sup>(1)</sup>	35 ms <sup>(1)</sup>	70 ms <sup>(1)</sup>
Inter-province	60 ms <sup>(1)</sup>	120 ms <sup>(1)</sup>	50 ms <sup>(1)</sup>	100 ms <sup>(1)</sup>

<sup>(1)</sup> La Latence correspond aux mesures prises sur le réseau de TELUS, 5 ms seconde doivent être ajoutées pour tout accès livré hors réseau.

<sup>1</sup> Local Area Network

**3.4. Objectif pour la Perte de paquets**

**3.4.1.** Un indicateur additionnel assure les performances des communications sur le Réseau IP de TELUS, soit la Perte de paquets. TELUS surveille et mesure toutes les 5 minutes le nombre de paquets IP perdus sur son réseau.

**3.4.2.** TELUS a comme objectif que la Perte de paquets n'excédera pas 1 % mensuellement.

**3.5. Aucune compensation pour tout manquement aux objectifs de niveau de service**

**3.5.1.** Bien que TELUS s'engage à prendre les mesures raisonnables pour atteindre ses objectifs de niveau de service, il n'y a aucune compensation dans l'éventualité où TELUS ne remplirait pas ses objectifs de niveau de service prévus au présent article 3. Tout manquement de TELUS à ses objectifs de niveau de service ne saurait constituer un Défaut important en vertu du Contrat et ne donne droit à aucune compensation, crédit ou remboursement par TELUS.

**4. GARANTIE LIMITÉES**

Les garanties qui précèdent ainsi que celles prévues aux Modalités et conditions générales du Contrat sont les seules garanties offertes au Client. Elles demeurent assujetties aux dispositions des Modalités et conditions générales, dont notamment celles portant sur les limites de responsabilités.

## **PARTIE 4 : MODALITÉS ET CONDITIONS DE SERVICE** **Applications gérées – Conférence Web**

### **1. DESCRIPTION DU SERVICE**

Le service de Conférence Web (le « Service ») permet au Client de tenir des vidéoconférences en maximisant la puissance du réseau Internet à l'intérieur comme à l'extérieur de son entreprise, à partir d'un portail Web.

### **2. RESPONSABILITÉ DU CLIENT**

Le Client est responsable de l'utilisation du Service et du maintien de tous les mots de passe se rapportant au Service. Le Client est seul responsable de toutes les activités se rapportant à son utilisation du Service, notamment de toutes les activités des utilisateurs autorisés par le Client ou de toute personne qui utilise les mots de passe du Client. Le Client est aussi responsable de préserver la confidentialité de tous les mots de passe se rapportant à son utilisation du Service. Le Client convient d'aviser sans délai TELUS de toute utilisation non autorisée du Service ou de ses mots de passe ou de toute autre violation de sécurité et de fournir à TELUS, sur demande, de l'assistance pour mettre fin à une violation de sécurité et/ou pour y remédier.

### **3. POLITIQUE D'UTILISATION DU SERVICE**

- 3.1.** Le Client consent à utiliser le Service conformément à la politique d'utilisation des services d'accès Internet de TELUS, laquelle est sujette à changement sans préavis.
- 3.2.** TELUS définit une politique d'utilisation des services d'accès Internet afin d'éviter des désagréments à sa clientèle, causés par l'usage abusif ou inapproprié du service d'accès Internet par certains utilisateurs. Tout usage du service d'accès Internet causant une dégradation du service d'accès Internet ou de la disponibilité des ressources réseau aux différents usagers est interdit. À titre de membre de l'Association canadienne des fournisseurs Internet (ACFI), TELUS adhère volontairement aux principes énoncés au code de conduite de cette dernière (voir : <http://www.telusquebec.com/politiqueinternet>).
- 3.3.** L'utilisation des services d'accès Internet de TELUS est assujettie aux règles et aux lignes directrices suivantes. Il incombe à chaque client des services d'accès Internet de s'assurer que l'utilisation des services d'accès Internet est conforme à la présente Politique.
  - 3.3.1.** L'utilisation du service d'accès Internet doit obligatoirement être faite dans le cadre d'activités légales. Toute utilisation servant des fins et/ou activités qui contreviennent aux lois, aux ordonnances ou aux règlements locaux, provinciaux, fédéraux ou internationaux constitue une violation de la présente Politique.
  - 3.3.2.** La politique d'utilisation du service d'accès Internet de TELUS interdit l'utilisation du service d'accès Internet pour la diffusion de matériel qui contrevient aux droits d'auteur ou à d'autres droits de propriété intellectuelle de tiers; ou la diffusion de matériel illégal (tel que de la pornographie juvénile ou du matériel obscène). Le Client est responsable de juger de la légalité du contenu diffusé et de prohiber toute transmission de matériel illicite.
  - 3.3.3.** Le service d'accès Internet ne peut être utilisé pour envoyer des messages en vrac ou commerciaux non sollicités, incluant la transmission de publicité commerciale, d'annonces d'intérêt général, ou tout autre message envoyé en masse qui n'a pas été expressément demandé au préalable ou pour lequel un client avait signifié son désir de ne pas le recevoir.
  - 3.3.4.** Le Client doit s'assurer de faire un usage du service d'accès Internet qui ne restreint pas, n'empêche pas, ne perturbe pas, ne dégrade pas ni ne compromet de manière inappropriée la capacité de TELUS à fournir les services d'accès Internet à sa clientèle et de surveiller l'ensemble des infrastructures réseau.
  - 3.3.5.** Le service d'accès Internet ne peut être utilisé pour violer la sécurité d'un autre client ou pour tenter d'accéder aux ordinateurs, aux serveurs, aux logiciels ou aux données d'une autre personne, sans que celle-ci le sache ou y consente. Il ne peut non plus être utilisé pour tenter de contourner l'authentification ou la sécurité de l'utilisateur de tout serveur, réseau ou compte.
  - 3.3.6.** Le service d'accès Internet ne peut être utilisé à des fins frauduleuses, y compris l'usurpation de l'identité de toute personne ou entité, serveur ou réseau ainsi que la contrefaçon de la signature numérique ou manuelle de quiconque.
- 3.4.** TELUS se réserve le droit, à sa seule discrétion et sans préavis, de retirer le matériel, de refuser les accès et/ou droits d'utilisation du service d'accès Internet à quiconque contrevient à la présente politique d'utilisation des services d'accès Internet.
- 3.5.** TELUS se réserve le droit d'enquêter sur toute violation présumée de la présente politique, notamment de recueillir des renseignements auprès du Client ou des clients en cause et de la partie qui se prétend lésée, s'il y a lieu, et d'examiner le matériel se trouvant sur le serveur et le réseau de TELUS. Le Client autorise TELUS à collaborer avec (i) les autorités dans le cadre d'une enquête relative à une infraction criminelle présumée et (ii) les administrateurs du système d'autres fournisseurs de services Internet, d'autres réseaux ou d'autres installations informatiques concurrents afin d'assurer l'observation de la présente Politique. TELUS peut ainsi donner le nom du Client, l'adresse IP ou d'autres renseignements permettant d'identifier un client.
- 3.6.** Le Client est responsable de toute utilisation du service d'accès Internet qu'elle soit faite par une Affiliée, un associé, un partenaire, un fournisseur ou par toute personne pouvant avoir accès à son service d'accès Internet.
- 3.7.** TELUS ne peut être tenue responsable vis-à-vis du Client ou de tiers à l'égard de pertes, dommages ou dépenses de quelque nature que ce soit, causés directement ou indirectement par quelque utilisation du service d'accès Internet par le Client ou tout autre usager.
- 3.8.** Le service d'accès Internet de TELUS peut être utilisé pour se connecter à d'autres réseaux d'accès Internet dans le monde. Le Client accepte de se soumettre aux politiques d'utilisation des autres réseaux d'accès.
- 3.9.** Si TELUS ne fait pas observer la présente Politique, pour quelque raison que ce soit, cela ne devra pas être interprété comme une renonciation à quelque droit que ce soit de le faire à tout moment. Le Client convient que, si une disposition de la présente Politique est jugée invalide ou inexécutable, cette partie sera interprétée conformément aux lois applicables dans la mesure du possible et les autres dispositions continueront d'avoir plein effet. La présente Politique est régie par les lois du Québec et doit être interprétée conformément à celles-ci.
- 3.10.** TELUS peut modifier la présente Politique relative à l'utilisation du service d'accès Internet, à son entière discrétion et à tout moment, sans autre avis ou délai. Une copie de la politique d'utilisation des services accès Internet est disponible et peut être consultée en tout temps sur le site Internet de TELUS.

### **4. LIENS**

Le Service peut contenir des liens vers d'autres sites Web indépendants de TELUS. TELUS n'est pas responsable et ne fait aucune déclaration, ne donne aucune garantie et n'impose aucune condition à l'égard du contenu de tout site lié ou de tout lien contenu dans un site lié. Il incombe au Client de vérifier toute information contenue dans les liens avant de s'y fier. L'information contenue dans les liens peut également être modifiée ou mise à jour en tout temps et sans avis. TELUS met ces liens à la disposition du Client uniquement par commodité, et leur inclusion ne sous-entend pas que TELUS a

examiné, vérifié ou approuvé le site lié. L'utilisation des sites Web liés peut être assujettie aux modalités et conditions qu'ils contiennent, que le Client doit localiser et examiner.

#### **5. SURVEILLANCE**

TELUS n'est pas dans l'obligation de surveiller le Service et n'assume aucune responsabilité advenant la modification ou l'altération du contenu du Site sans son consentement.

#### **6. VIRUS**

**6.1.** TELUS n'assume aucune responsabilité à l'égard de tout dommage causé à l'équipement informatique du Client ou à d'autres biens, ou de toute infection de ceux-ci par des virus, du fait de l'accès du Client au Service, de l'utilisation de celui-ci ou de la navigation sur le Service ou, encore, du téléchargement de matériels, données, textes ou images à partir du Service.

**6.2.** TELUS ne fournit aucune garantie quant à la sécurité du réseau du Client suite à l'utilisation du Service. Le Client a l'obligation de mettre en place ses propres politiques de sécurité.

#### **7. USAGE INTERDIT**

Le Client et ses utilisateurs ne pourront reproduire, dupliquer, copier, vendre, revendre, démonter, décompiler ou rétroconcevoir le Service de TELUS en tout ou en partie.

#### **8. EXIGENCES RELATIVES AU MATÉRIEL ET AU SERVICE**

Le Client doit s'assurer que tout le matériel et les données placées sur l'équipement de TELUS sont dans un état « prêt pour le serveur », c'est-à-dire sous une forme qui n'exige aucune manipulation supplémentaire par TELUS. Le Client doit s'assurer que tout le matériel et les données respectent les contraintes et les limites applicables à des applications gérées. TELUS ne fera aucun effort pour valider le contenu, l'exactitude ou la convivialité de ces renseignements. Si le matériel du Client n'est pas « prêt pour le serveur », TELUS a en tout temps le choix de le refuser. TELUS avisera le Client de son refus du matériel et lui donnera la possibilité de modifier le matériel pour répondre aux besoins et/ou aux exigences de TELUS. L'utilisation du Service exige un certain niveau de connaissance dans l'utilisation des langages, protocoles et logiciels Internet. Ce niveau de connaissance varie en fonction de l'utilisation prévue du Service livré au Client. Le Client doit posséder les connaissances nécessaires pour créer et maintenir un site Web. Il n'incombe pas à TELUS de fournir ces connaissances ou ce soutien à la clientèle.

#### **9. LARGEUR DE BANDE, STOCKAGE ET UTILISATION DU COURRIER ÉLECTRONIQUE**

Le Client convient que l'utilisation du Service en application des présentes n'excédera pas les limites relatives à la largeur de bande, au stockage, à l'utilisation du courrier électronique, ou toutes autres limitations pour le Service commandé par le Client. Si le Client utilise une largeur de bande ou un espace de stockage supérieurs au nombre de mégaoctets convenu par mois, ou dépasse les limites relatives à l'espace de stockage des courriels ou à la taille des pièces jointes, ou procède à toute autre utilisation abusive du Service, TELUS peut, à son entière discrétion, imposer au Client des frais supplémentaires selon la politique de tarification courante de TELUS, suspendre (dans la mesure raisonnablement nécessaire) l'exécution du Service ou, si ni l'imposition de frais supplémentaires ni la suspension ne sont possibles dans les circonstances, résilier le Contrat. Si TELUS choisit de prendre des mesures correctives, le Client n'aura pas droit au remboursement des frais prépayés et non utilisés.

#### **10. COMPOSANTES DIVERSES**

Le Client reconnaît que le Service ne comprend pas la conception, le développement, l'entretien principal du protocole FTP, le téléchargement vers le serveur et la publication du contenu, les scripts d'interface de passerelle commune (« CGI ») et tous les autres exécutable de cette nature, et que tous les éléments qui précèdent sont la responsabilité du Client et doivent être conformes aux restrictions applicables aux applications gérées.

## **PARTIE 4 : MODALITÉS ET CONDITIONS DE SERVICE** **Applications gérées – Hébergement Web, Webconcepteur et courrier électronique**

### **1. DESCRIPTION DU SERVICE**

- 1.1. Le service d'Hébergement Web permet la fourniture et la gestion du site Web du Client sur l'infrastructure fiable et sécuritaire de TELUS (en mode partagé).
- 1.2. Le service de courrier électronique permet au Client de promouvoir sa marque de commerce par une adresse personnalisée, d'être joint en tout temps par ses clients à partir de n'importe quel endroit, de faciliter ses échanges de courriels en utilisant des listes de distribution offertes gratuitement et permettant d'envoyer des courriels à une liste de consommateurs ciblés, de lire ou gérer ses adresses de courriel directement sur le Web, de n'importe où et en tout temps.
- 1.3. Le service Webconcepteur est un outil permettant au Client de réaliser et gérer un site Web promotionnel (une vitrine) ou transactionnel (une boutique) et de le mettre à jour facilement et instantanément.
- 1.4. Le service d'Hébergement Web, le service de courrier électronique et le service Webconcepteur sont ci-après collectivement ou individuellement nommés le « Service ».

### **2. RESPONSABILITÉ DU CLIENT**

Le Client est responsable de l'utilisation du Service et du maintien de tous les mots de passe se rapportant au Service. Le Client est seul responsable de toutes les activités se rapportant à son utilisation du Service, notamment de toutes les activités des utilisateurs autorisés par le Client ou de toute personne qui utilise les mots de passe du Client. Le Client est aussi responsable de préserver la confidentialité de tous les mots de passe se rapportant à son utilisation du Service. Le Client convient d'aviser sans délai TELUS de toute utilisation non autorisée du Service ou de ses mots de passe ou de toute autre violation de sécurité et de fournir à TELUS, sur demande, de l'assistance pour mettre fin à une violation de sécurité et/ou pour y remédier.

### **3. RESPONSABILITÉ DE TELUS**

TELUS ne sera aucunement responsable d'aviser toute tierce partie de la résiliation ou de la fin du Service ni de fournir de l'assistance en rapport avec la résiliation. Sans que cela ne limite d'aucune façon la portée générale de ce qui précède, TELUS n'aura pas l'obligation d'acheminer quelque message courriel, données, information ou autres contenus relatifs à l'utilisation du Service après la résiliation du Service et le Client convient que TELUS pourra supprimer immédiatement tout message courriel, données, information et contenus après la résiliation du Service.

### **4. POLITIQUE D'UTILISATION DU SERVICE**

Le Client consent à utiliser le Service conformément à la politique d'utilisation acceptable de TELUS et aux normes d'adressage IP publiés au <http://www.telusquebec.com/politiqueinternet>. TELUS peut modifier sa politique d'utilisation acceptable et ses normes d'adressage IP en tout temps et la publication des modifications à l'adresse mentionnée précédemment, est réputée être un avis de modification au Client. Tout usage du Service causant une dégradation du Service ou de la disponibilité des ressources du réseau aux différents usagers est interdit.

### **5. LIENS ET CONTENU**

- 5.1. Le Service peut contenir des liens vers d'autres sites Web indépendants de TELUS. TELUS n'est pas responsable et ne fait aucune déclaration, ne donne aucune garantie et n'impose aucune condition à l'égard du contenu de tout site lié ou de tout lien contenu dans un site lié. Il incombe au Client de vérifier toute information contenue dans les liens avant de s'y fier. L'information contenue dans les liens peut également être modifiée ou mise à jour en tout temps et sans avis. TELUS met ces liens à la disposition du Client uniquement par commodité, et leur inclusion ne sous-entend pas que TELUS a examiné, vérifié ou approuvé le site lié. L'utilisation des sites Web liés peut être assujettie aux modalités et conditions qu'ils contiennent, que le Client doit localiser et examiner.
- 5.2. Il incombe au Client de vérifier l'exactitude des matériels distribués ou rendus disponibles par l'intermédiaire du Service, y compris notamment le contenu et il incombe au Client de vérifier que le contenu ne contrevient pas ni ne déroge à un quelconque droit d'une tierce partie (y compris tout droit de propriété intellectuelle) ni à quelque loi, règlement ou ordonnance. Il incombe également au Client d'obtenir toutes les autorisations requises pour les références aux liens hypertextes aux sites Web de tierces parties rendus disponibles par l'intermédiaire du Service.

### **6. SURVEILLANCE**

TELUS n'est pas dans l'obligation de surveiller le Service et n'assume aucune responsabilité advenant la modification ou l'altération du contenu du Service sans son consentement.

### **7. VIRUS, ETC.**

- 7.1. TELUS n'assume aucune responsabilité à l'égard de tout dommage causé à l'équipement informatique du Client ou à d'autres biens, ou de toute infection de ceux-ci par des virus, du fait de l'accès au Service, de l'utilisation de celui-ci ou de la navigation sur le Service ou, encore, du téléchargement de matériels, données, textes ou images à partir du Service.
- 7.2. TELUS ne fournit aucune garantie quant à la sécurité du réseau du Client suite à l'utilisation du Service. Le Client a l'obligation de mettre en place ses propres politiques de sécurité.

### **8. USAGE INTERDIT**

Le Client et ses utilisateurs ne pourront reproduire, dupliquer, copier, vendre, revendre, démonter, décompiler ou rétroconcevoir le Service de TELUS en tout ou en partie.

### **9. EXIGENCES RELATIVES AU MATÉRIEL ET AU SERVICE**

- 9.1. Le Client doit s'assurer que tout le matériel et les données placées sur l'équipement de TELUS sont dans un état « prêt pour le serveur », c'est-à-dire sous une forme qui n'exige aucune manipulation supplémentaire par TELUS. Le Client doit s'assurer que tout le matériel et les données respectent les contraintes et les limites aux applications gérées. TELUS ne fera aucun effort pour valider le contenu, l'exactitude ou la convivialité de ces renseignements. Si le matériel du Client n'est pas « prêt pour le serveur », TELUS a en tout temps le choix de le refuser. TELUS avisera le Client de son refus du matériel et lui donnera la possibilité de modifier le matériel pour répondre aux besoins et/ou aux exigences de TELUS. L'utilisation du Service exige un certain niveau de connaissance dans l'utilisation des langages, protocoles et logiciels Internet. Ce niveau de connaissance varie en fonction de l'utilisation prévue du Service livré au Client. Le Client doit posséder les

connaissances nécessaires pour créer et maintenir un site Web. Il n'incombe pas à TELUS de fournir ces connaissances ou ce soutien à la clientèle.

**9.2.** Le Client convient qu'aux fins d'afficher, télécharger, saisir, fournir, soumettre ou transmettre du contenu pour permettre à TELUS de fournir et d'exploiter le Service, le Client octroie à TELUS la permission non exclusive et sans redevances d'utiliser, copier, distribuer, transmettre, afficher, modifier, supprimer, publier et traduire ledit contenu dans la mesure raisonnablement nécessaire pour permettre à TELUS de fournir et d'exploiter le Service ou d'assurer le respect ou la mise en œuvre des modalités de ladite Entente. De manière expresse, (a) concède à TELUS la permission de stocker le contenu en mémoire cache et (b) le Client accepte qu'un tel stockage ne soit pas considéré comme une violation de ses droits de propriété intellectuelle ni de ceux de toute tierce partie.

#### **10. LARGEUR DE BANDE, STOCKAGE ET UTILISATION DU COURRIER ÉLECTRONIQUE**

Le Client convient que l'utilisation du Service en application des présentes n'excédera pas les limites relatives à la largeur de bande, au stockage, à l'utilisation du courrier électronique, ou toutes autres limitations pour le Service commandé par le Client. Si le Client utilise une largeur de bande ou un espace de stockage supérieurs au nombre de mégaoctets convenu par mois, ou dépasse les limites relatives à l'espace de stockage des courriels ou à la taille des pièces jointes, ou procède à toute autre utilisation abusive du Service, TELUS peut, à son entière discrétion, imposer au Client des frais supplémentaires selon la politique de tarification courante de TELUS, suspendre (dans la mesure raisonnablement nécessaire) l'exécution du Service ou, si ni l'imposition de frais supplémentaires ni la suspension ne sont possibles dans les circonstances, résilier le Contrat. Si TELUS choisit de prendre des mesures correctives, le Client n'aura pas droit au remboursement des frais prépayés et non utilisés.

#### **11. NOMS DE DOMAINE**

Le Client fournit à TELUS un ou plusieurs noms de domaine enregistrés, ou TELUS enregistre le ou les noms de domaine choisis par le Client, à condition que ce ou ces noms de domaine soient disponibles pour enregistrement et ne violent pas les politiques de Network Solutions ou d'un autre service d'enregistrement, ni une loi ou un règlement. Le Client convient de rembourser, s'il y a lieu, conformément aux dispositions de la Modalités et conditions générales, à TELUS les frais payés par cette dernière à Network Solutions ou à un autre service d'enregistrement relativement à l'enregistrement et au maintien de ce ou ces noms de domaine. En cas de différend ou de cause d'action résultant du nom de domaine du Client utilisé avec le Service ou s'y rapportant, TELUS tentera, sur demande du Client, d'enregistrer auprès de Network Solutions ou d'un autre registraire un autre nom de domaine choisi par le Client. Le Client convient d'être lié par les conditions de la politique courante de Network Solutions au sujet des noms de domaine et/ou par les politiques des responsables nationaux de l'enregistrement de DNS auxquelles le Client devient assujéti lors de l'enregistrement d'un nom de domaine. L'impossibilité d'utiliser un nom de domaine ne donne pas au Client le droit au remboursement par TELUS des frais payés relativement à l'enregistrement du nom de domaine inutilisable. Si le Client a reçu une offre pour « l'enregistrement gratuit d'un nom de domaine » lorsqu'il a souscrit au Service, et qu'il résilie le Service dans l'année suivant cet enregistrement, le Client convient de payer sans délai à TELUS le prix de détail pour cet enregistrement de nom de domaine en vigueur lorsque ce nom de domaine a été enregistré, en plus des autres frais de résiliation anticipée décrits aux présentes. Il n'y a aucuns frais pour la réservation de nom de domaine indéfinie sur les serveurs de TELUS ni pour le transfert à un autre fournisseur de service. Toutefois, si un domaine enregistré est transféré à un autre fournisseur de service et exige l'intervention manuelle de TELUS pour compléter le transfert, des frais administratifs de transfert seront facturés pour chaque domaine, plus les taxes applicables. La réservation de nom de domaine ne comprend pas les services d'hébergement. Le Client n'a pas l'option de soumettre ses propres inscriptions DNS, puisque TELUS n'est pas un registraire et prend par conséquent pour acquis que le Client désire obtenir des services d'hébergement directement de TELUS. Les paiements pour les noms de domaine ne sont pas remboursables. Une fois qu'un nom de domaine est enregistré, le WHOIS archive le renseignement et le conserve pendant au moins un (1) an, jusqu'à la date du renouvellement. Le paiement ne sera pas crédité. Si un nom de domaine est mal orthographié lors de son enregistrement en ligne, le Client doit enregistrer l'orthographe appropriée de ce nom. AUCUN remboursement ne sera délivré pour les noms de domaine mal orthographiés.

#### **12. COMPOSANTES DIVERSES**

Le Client reconnaît que le Service ne comprend pas la conception, le développement, l'entretien principal du protocole FTP, le téléchargement vers le serveur et la publication du contenu, les scripts d'interface de passerelle commune (« CGI ») et tous les autres exécutable de cette nature, et que tous les éléments qui précèdent sont la responsabilité du Client et doivent être conformes aux restrictions applicables aux applications gérées.

## **PARTIE 4 : MODALITÉS ET CONDITIONS DE SERVICE** **Applications gérées – Sauvegarde en ligne**

### **1. DESCRIPTION DU SERVICE**

Le service sauvegarde en ligne (le « Service ») permet au Client de sauvegarder ses données informatiques et de les protéger contre les virus, les attaques informatiques, un bris du disque dur, des pannes de courant, des destructions accidentelles de fichiers ou encore le vol. Une fois sauvegardées, le Client peut les récupérer en tout temps et de n'importe quel poste informatique muni d'une connexion Internet.

### **2. RESPONSABILITÉ DU CLIENT**

- 2.1.** Le Client est responsable de l'utilisation du Service et du maintien de tous les mots de passe se rapportant au Service. Le Client est seul responsable de toutes les activités se rapportant à son utilisation du Service, notamment de toutes les activités des utilisateurs autorisés par le Client ou de toute personne qui utilise les mots de passe du Client. Le Client est aussi responsable de préserver la confidentialité de tous les mots de passe se rapportant à son utilisation du Service. Le Client convient d'aviser sans délai TELUS de toute utilisation non autorisée du Service ou de ses mots de passe ou de toute autre violation de sécurité et de fournir à TELUS, sur demande, de l'assistance pour mettre fin à une violation de sécurité et/ou pour y remédier.
- 2.2.** Le Client est responsable du choix, de la fourniture, de l'installation et de l'entretien de la totalité des données, de l'équipement, du logiciel et des services nécessaires à l'utilisation du Service ou utilisés en association avec celui-ci.
- 2.3.** Il incombe au Client d'obtenir les services d'accès à Internet ou les autres services aux fins de se connecter au Service et à son utilisation.
- 2.4.** Le Client et ses utilisateurs ne tenteront pas d'obtenir ou de permettre l'accès à des données, fichiers ou programmes auxquels ils n'ont pas droit aux termes de la présente Entente et, s'ils obtiennent un tel accès, le Client et ses utilisateurs retourneront immédiatement ces documents à TELUS et/ou à ses fournisseurs et concédants, sans les utiliser, les copier, les divulguer ni les distribuer.
- 2.5.** Le Client et ses utilisateurs doivent s'abstenir d'autoriser une personne mineure à utiliser le Service; si le Client est une personne physique, le Client garantit qu'il ou elle a atteint l'âge de la majorité.
- 2.6.** L'utilisation du Service est aussi assujettie aux conditions du Contrat de licence Connected pour l'utilisation du logiciel, qui font partie des présentes Modalités et conditions de service. Le Client doit respecter toutes les conditions de la licence et toute autre condition d'utilisation qui y sont spécifiées. Dans les conditions du Contrat de licence Connected, les termes « vous » et « votre » renvoient au Client et à ses utilisateurs.

### **3. POLITIQUE D'UTILISATION DU SERVICE**

Le Client consent à utiliser le Service conformément à la politique d'utilisation acceptable de TELUS et aux normes d'adressage IP publiés au <http://www.telusquebec.com/politiqueinternet>. TELUS peut modifier sa politique d'utilisation acceptable et ses normes d'adressage IP en tout temps et la publication des modifications à l'adresse mentionnée précédemment, est réputée être un avis de modification au Client. Tout usage du Service causant une dégradation du Service ou de la disponibilité des ressources du réseau aux différents usagers est interdit.

### **4. LIENS**

Le Service peut contenir des liens vers d'autres sites Web indépendants de TELUS. TELUS n'est pas responsable et ne fait aucune déclaration, ne donne aucune garantie et n'impose aucune condition à l'égard du contenu de tout site lié ou de tout lien contenu dans un site lié. Il incombe au Client de vérifier toute information contenue dans les liens avant de s'y fier. L'information contenue dans les liens peut également être modifiée ou mise à jour en tout temps et sans avis. TELUS met ces liens à la disposition du Client uniquement par commodité, et leur inclusion ne sous-entend pas que TELUS a examiné, vérifié ou approuvé le site lié. L'utilisation des sites Web liés peut être assujettie aux modalités et conditions qu'ils contiennent, que le Client doit localiser et examiner.

### **5. SURVEILLANCE**

TELUS n'est pas dans l'obligation de surveiller le Service et n'assume aucune responsabilité advenant la modification ou l'altération du contenu du Service sans son consentement.

### **6. VIRUS**

- 6.1.** TELUS n'assume aucune responsabilité à l'égard de tout dommage causé à l'équipement informatique ou à d'autres biens, ou de toute infection de ceux-ci par des virus, du fait de l'accès au Service, de l'utilisation de celui-ci ou de la navigation sur le Service ou, encore du téléchargement de matériels, données, textes ou images à partir du Service.
- 6.2.** TELUS ne fournit aucune garantie quant à la sécurité du réseau du Client suite à l'utilisation du Service. Le Client a l'obligation de mettre en place ses propres politiques de sécurité.

### **7. USAGE INTERDIT**

Le Client et ses utilisateurs ne pourront reproduire, dupliquer, copier, vendre, revendre, démonter, décompiler ou rétroconcevoir le Service de TELUS en tout ou en partie.

### **8. EXIGENCES RELATIVES AU MATERIEL ET AU SERVICE**

- 8.1.** Le Client doit s'assurer que tout le matériel et les données placées sur l'équipement de TELUS sont dans un état « prêt pour le serveur », c'est-à-dire sous une forme qui n'exige aucune manipulation supplémentaire par TELUS. Le Client doit s'assurer que tout le matériel et les données respectent les contraintes et les limites applicables à des applications gérées. TELUS ne fera aucun effort pour valider le contenu, l'exactitude ou la convivialité de ces renseignements. Si le matériel du Client n'est pas « prêt pour le serveur », TELUS a en tout temps le choix de le refuser. TELUS avisera le Client de son refus du matériel et lui donnera la possibilité de modifier le matériel pour répondre aux besoins et/ou aux exigences de TELUS. L'utilisation du Service exige un certain niveau de connaissance dans l'utilisation des langages, protocoles et logiciels Internet. Ce niveau de connaissance varie en fonction de l'utilisation prévue du Service livré au Client. Il n'incombe pas à TELUS de fournir ces connaissances ou ce soutien à la clientèle.
- 8.2.** Le Client est seul responsable de tous les renseignements, données, logiciels et autre matériel ou contenu qu'il transmet, stocke ou reçoit à l'aide du Service (ci-après appelé « contenu du Client »). TELUS n'exerce aucun contrôle sur le contenu, l'exactitude ou la qualité du contenu du Client. TELUS n'est pas responsable de vérifier ou d'éditer le contenu du Client ou son intégralité, de détecter les erreurs ou anomalies ni de recréer ou retransmettre les données.

**9. LARGEUR DE BANDE, STOCKAGE ET UTILISATION DU COURRIER ELECTRONIQUE**

Le Client convient que l'utilisation du Service en application des présentes n'excédera pas les limites relatives à la largeur de bande, au stockage, à l'utilisation du courrier électronique, ou toutes autres limitations pour le Service commandé par le Client. Si le Client utilise une largeur de bande ou un espace de stockage supérieurs au nombre de mégaoctets convenu par mois, ou dépasse les limites relatives à l'espace de stockage des courriels ou à la taille des pièces jointes, ou procède à toute autre utilisation abusive du Service, TELUS peut, à son entière discrétion, imposer au Client des frais supplémentaires selon la politique de tarification courante de TELUS, suspendre (dans la mesure raisonnablement nécessaire) l'exécution du Service ou, si ni l'imposition de frais supplémentaires ni la suspension ne sont possibles dans les circonstances, résilier le Contrat. Si TELUS choisit de prendre des mesures correctives, le Client n'aura pas droit au remboursement des frais prépayés et non utilisés.

**10. COMPOSANTES DIVERSES**

Le Client reconnaît que le Service ne comprend pas la conception, le développement, l'entretien principal du protocole FTP, le téléchargement vers le serveur et la publication du contenu, les scripts d'interface de passerelle commune (« CGI ») et tous les autres exécutable de cette nature, et que tous les éléments qui précèdent sont la responsabilité du Client et doivent être conformes aux restrictions applicables aux applications gérées.

## CONTRAT DE LICENCE DU CLIENT

### LICENCE D'UTILISATEUR FINAL OCTROYÉE PAR SOCIÉTÉ CONNECTED (CI-APRÈS APPELÉE « CONNECTED »)

TELUS est disposée à vous accorder une sous licence, sous forme de code objet (ci-après appelé « logiciel »), mais uniquement à condition que vous acceptiez toutes les conditions du Contrat de licence. Si vous ne consentez pas à l'une des présentes conditions, abstenez-vous d'installer le logiciel ou d'accéder aux services TELUS Sauvegarde en ligne (ci-après appelés « Services »). Veuillez lire attentivement les conditions du Contrat de licence ci-dessous avant d'installer tout logiciel ou d'accéder aux Services. En installant, copiant ou utilisant autrement le logiciel ou en accédant aux Services, vous convenez d'être lié par les conditions du Contrat de licence. Le logiciel contient un ou plusieurs des éléments suivants : a) le « logiciel serveur », qui fournit des services sur le serveur, et b) le « logiciel client », qui permet à un ordinateur personnel d'accéder aux services fournis par le logiciel serveur ou de les utiliser.

CONNECTED NE SERA EN AUCUN CAS RESPONSABLE DE DONNÉES QUI N'ONT JAMAIS ÉTÉ ENVOYÉES AU CENTRE D'EXPLOITATION PAR LE LOGICIEL. NOUS VOUS RECOMMANDONS DE VÉRIFIER LE FICHIER JOURNAL POUR VOUS ASSURER QUE LES FICHIERS RECHERCHÉS ONT ÉTÉ TRANSMIS.

Connected est propriétaire du logiciel. Aux termes du Contrat de licence, vous recevez uniquement un droit restreint d'utiliser le logiciel. Sous réserve de toutes les dispositions du Contrat de licence, notamment du paiement de tous frais applicables pour le logiciel et les Services, Connected vous accorde le droit non exclusif et incessible : a) d'utiliser le logiciel client sur tout ordinateur personnel, pourvu qu'il soit utilisé en association avec les Services et après avoir inscrit chacun de ces ordinateurs personnels aux Services; b) d'utiliser le logiciel serveur sur un seul serveur afin de fournir les Services uniquement à des fins internes, après avoir inscrit le serveur auprès de Connected; et c) de copier le logiciel sur un ordinateur à des fins de sauvegarde à l'appui de votre utilisation du logiciel et des Services, après avoir inscrit avec succès cet ordinateur aux Services. Toute autre utilisation est strictement interdite. Vous ne pouvez utiliser, copier, modifier ni transférer le logiciel ou une copie de celui-ci, en totalité ou en partie, sauf dans la mesure prévue expressément dans le Contrat de licence. Vous convenez de ne pas tenter de décompiler, désassembler ou analyser par ingénierie inverse le logiciel, ni de découvrir ou dériver le code source ou les procédés, idées, structure, organisations ou algorithmes sous-jacents du logiciel.

S'ils sont hébergés par TELUS, les services ne peuvent en aucun cas être utilisés par des serveurs, définis comme des systèmes auxquels plusieurs ordinateurs personnels ont accès et/ou qui stockent des données pour plusieurs ordinateurs personnels. De plus, s'ils sont hébergés par TELUS, les services ne peuvent en aucun cas être utilisés sur des systèmes mono-utilisateurs utilisés à des fins de traitement complet multimédia, y compris notamment le stockage, le traitement ou la lecture de très grandes quantités de fichiers d'images, de vidéo et/ou de son.

#### DROITS D'AUTEUR

Tous les droits de propriété intellectuelle sur le logiciel et sur la documentation de l'utilisateur sont la propriété de TELUS et, le cas échéant, de ses fournisseurs, et sont protégés par les lois américaines sur les droits d'auteur, les autres lois applicables et les dispositions des traités internationaux. TELUS et ses fournisseurs conservent tous les droits qui ne sont pas accordés expressément aux termes du Contrat de licence.

#### DURÉE ET RÉSILIATION

Le Contrat de licence est en vigueur pendant la période pour laquelle vous avez payé d'avance Connected, à moins qu'il ne soit résilié plus tôt tel que permis aux présentes. Vous pouvez en tout temps résilier le Contrat de licence en détruisant le logiciel et toutes les copies, sous quelque forme que ce soit, et en annulant les services connexes au moyen d'un avis écrit donné à Connected. Vous reconnaissez et convenez que tous les frais payés d'avance ne sont pas remboursables. Connected peut résilier le Contrat de licence en vous donnant un avis écrit si vous omettez de payer les frais établis par Connected pour les services liés au logiciel dans un délai de 30 jours suivant la date d'échéance. Connected peut aussi résilier en tout temps le Contrat de licence en vous donnant un avis écrit si vous ne respectez pas l'une des conditions du Contrat de licence. Vous convenez de détruire le logiciel, ainsi que toutes les copies, sous quelque forme que ce soit, lors de toute résiliation du Contrat de licence. TOUTES VOS DONNÉES SERONT EFFACÉES DES SERVEURS DE CONNECTED 30 JOURS APRÈS LA RÉSILIATION DU CONTRAT DE LICENCE. Au cours de cette période de 30 jours, sur paiement de toutes les sommes dues et exigibles, Connected vous retournera vos données, à votre demande et à vos frais. La résiliation du Contrat de licence ne vous libère d'aucune obligation d'effectuer les paiements en souffrance ni d'aucune responsabilité ayant pris naissance avant la résiliation. Les dispositions du Contrat de licence régissant les droits de propriété, les recours restreints et la limitation de responsabilité, de même que la section intitulée « Généralités », demeureront en vigueur après l'expiration ou la résiliation du Contrat de licence.

#### GARANTIE ET RECOURS RESTREINTS

TELUS garantit que le logiciel et les Services fonctionneront essentiellement en conformité avec le fichier d'aide qui y est joint pendant 90 jours suivant l'expédition du logiciel (ci-après appelée « période de garantie »). La présente garantie restreinte est nulle si la défaillance du logiciel ou des Services a été causée par un accident, un abus, une mauvaise application ou une modification du logiciel ou des Services.

CONNECTED NE GARANTIT PAS QUE LES FONCTIONS CONTENUES DANS LE LOGICIEL RÉPONDENT À VOS EXIGENCES OU QUE LE FONCTIONNEMENT DU LOGICIEL OU DES SERVICES SERA ININTERROMPU OU SANS ERREURS. Vous assumez la responsabilité du choix du logiciel et des services pour obtenir les résultats que vous désirez, ainsi que de l'installation, de l'utilisation et des résultats obtenus.

SAUF DANS LA MESURE ÉNONCÉE EXPRESSÉMENT CI-DESSUS, CONNECTED N'AURA AUCUNE RESPONSABILITÉ À L'ÉGARD DU LOGICIEL OU DE TOUT SERVICE FOURNI, Y COMPRIS LA RESPONSABILITÉ POUR NÉGLIGENCE. CONNECTED NE DONNE, ET VOUS NE RECEVEZ, AUCUNE AUTRE GARANTIE, EXPRESSE OU IMPLICITE, À L'ÉGARD DU LOGICIEL OU DES SERVICES, Y COMPRIS NOTAMMENT LES GARANTIES IMPLICITES DE QUALITÉ MARCHANDE, D'ADAPTATION À UN USAGE PARTICULIER, DE TITRE DE PROPRIÉTÉ ET D'ABSENCE DE CONTREFAÇON, ET CONNECTED EXCLUT EXPRESSÉMENT CES GARANTIES ET TOUTES LES GARANTIES QUI NE SONT PAS ÉNONCÉES AUX PRÉSENTES.

SI, PENDANT LA PÉRIODE DE GARANTIE, LE LOGICIEL OU LES SERVICES NE SONT PAS CONFORMES À LA GARANTIE LIMITÉE ÉNONCÉE CI-DESSUS, LA RESPONSABILITÉ TOTALE DE CONNECTED, ET VOTRE SEUL RECOURS, SE LIMITE, AU CHOIX DE CONNECTED : (I) À LA RÉPARATION DU LOGICIEL, (II) AU REMPLACEMENT DU LOGICIEL, (III) À UNE NOUVELLE EXÉCUTION DES SERVICES, OU, (IV) SI NI (I), NI (II) NI (III) NE SONT COMMERCIALEMENT RAISONNABLES, SELON CONNECTED, AU REMBOURSEMENT DES FRAIS QUE VOUS AVEZ PAYÉS POUR LE LOGICIEL ET LES SERVICES.

#### LIMITATION DE RESPONSABILITÉ

CONNECTED NE POURRA EN AUCUN CAS ÊTRE TENUE RESPONSABLE ENVERS VOUS NI ENVERS TOUTE AUTRE PERSONNE À L'ÉGARD DES DOMMAGES, Y COMPRIS LES DOMMAGES SPÉCIAUX, INDIRECTS OU ACCESSOIRES, DES DÉPENSES, DU MANQUE À GAGNER, DE LA

PERTE D'ÉCONOMIES OU DE DONNÉES OU DE TOUT AUTRE DOMMAGE DÉCOULANT DE L'UTILISATION DU LOGICIEL ET DES SERVICES OU DE L'IMPOSSIBILITÉ DE LES UTILISER, QUELLE QUE SOIT LA THÉORIE JURIDIQUE SUR LAQUELLE S'APPUIE CETTE RÉCLAMATION, ET CE, MÊME SI CONNECTED A ÉTÉ INFORMÉE DE LA POSSIBILITÉ DE TELS DOMMAGES OU PERTES ÉVENTUELS, ET MALGRÉ LE DÉFAUT DE RÉALISER LE BUT ESSENTIEL DE TOUT RECOURS. LE PRIX DU LOGICIEL TIENT COMPTE DE LA PRÉSENTE LIMITATION DE RESPONSABILITÉ.

#### VOS ENGAGEMENTS

Pendant la durée du Contrat de licence, vous n'utiliserez pas le logiciel ni les Services à l'égard de renseignements, de données ou de matériel : a) qui violent les droits de propriété intellectuelle d'un tiers, ou des droits en matière de publicité ou de protection de la vie privée; b) qui violent une loi, une disposition législative, une ordonnance ou un règlement (notamment les lois et règlements antidiscrimination et ceux qui régissent le contrôle des exportations, la concurrence déloyale ou la publicité trompeuse); c) qui sont diffamatoires ou qui constituent une diffamation commerciale, une menace illégale ou du harcèlement illégal; d) qui sont obscènes, pornographiques ou indécents en contravention des lois applicables; e) qui contiennent un virus ou un autre sous-programme visant à endommager un système ou des données; ou f) qui sont fournis en contravention d'un engagement contractuel antérieur envers un tiers. De plus, vous vous abstenrez d'exporter ou de réexporter le logiciel dans l'un des pays suivants : Cuba, Iran, Iraq, Corée du Nord, Libye, Soudan, Syrie, ou dans n'importe quel autre pays interdit par les règlements des États-Unis en matière d'exportation.

#### PAS D'APPLICATION DANGEREUSE

Vous n'utiliserez pas le logiciel ou les Services dans une application pouvant comporter des risques de décès, de blessures, de dommages graves aux biens ou à l'environnement, non plus que dans des applications, dispositifs ou systèmes de survie.

#### AVIS RELATIF AUX UTILISATEURS FINAUX DU SECTEUR GOUVERNEMENTAL

Le logiciel constitue un « article commercial » (*Commercial Item*) au sens de la section 48 C.F.R § 2.101, constitué de « logiciel commercial » (*Computer Software*) et de « documentation relative à du logiciel commercial » (*Commercial Computer Software Documentation*), tel que ces termes sont utilisés aux sections 48 C.F.R. § 12.212 et 48 C.F.R. § 227.7202, selon le cas. Conformément aux sections 48 C.F.R. §§ 12.212, 227.7202-1 à 227.7202-4, le logiciel commercial et la documentation relative à du logiciel commercial sont accordés sous licence à des utilisateurs finaux du gouvernement américain : a) uniquement à titre d'articles commerciaux, et b) assortis uniquement des droits accordés à tous les autres utilisateurs finaux conformément aux conditions prévues aux présentes.

#### GÉNÉRALITÉS

Sauf dans la mesure où il est modifié par un accord écrit signé par TELUS et par vous ou votre employeur, le Contrat de licence constitue l'énoncé complet et exclusif du Contrat intervenu entre nous, et remplace tous les accords antérieurs (y compris votre bon de commande) intervenus entre nous relativement à l'objet des présentes. Aucune entente, déclaration ou promesse verbale ne modifiera les conditions du Contrat de licence.

Si une disposition du Contrat de licence est jugée inexécutable, cette disposition sera interprétée conformément aux lois applicables afin de refléter autant que possible notre intention initiale commune, et toutes les autres dispositions demeureront pleinement en vigueur.

JE RECONNAIS QUE J'AI LU LE CONTRAT DE LICENCE, QUE JE LE COMPRENDS ET QUE J'ACCEPTÉ D'ÊTRE LIÉ PAR SES CONDITIONS.

## **PARTIE 4 : MODALITÉS ET CONDITIONS DE SERVICE** **Service de relais et de protection de serveur de courrier de TELUS**

### **1. SERVICE DE RELAIS ET DE PROTECTION DE SERVEUR DE COURRIER DE TELUS**

Les conditions de service énoncées dans la présente section s'appliquent au Service de relais et de protection de serveur de courrier de TELUS précisé dans la Solution Détaillée.

#### **1.1. Description du Service**

Le Service de relais et de protection de serveur de courrier consiste en des services de sécurité périphérique et de gestion du courriel qui aident les organisations à gérer le flux de courriel entrant et sortant par leurs passerelles réseau en assurant une défense de première ligne entre Internet et les réseaux privés. Ces services contribuent à protéger les réseaux et les systèmes de courriel du Client contre des attaques par du code destructeur ou un virus, à réduire le pourriel (courriel commercial non sollicité) et à éviter l'inondation des serveurs de courrier du Client. Le Client peut choisir l'une des options suivantes du Service de relais et de protection de serveur de courrier, lesquelles sont précisées dans la Solution Détaillée :

Service antivirus

Le Service antivirus de TELUS comprend un processus de filtrage du courriel exhaustif et redondant qui détecte et supprime les messages infectés par un virus.

Service de reprise après sinistre

Le Service de reprise après sinistre de TELUS contribue à la protection des réseaux du Client contre la perte ou le retour à l'expéditeur de courriels vitaux pouvant résulter d'un arrêt inattendu du serveur de courrier du Client.

Filtres contre les pourriels

Les filtres contre les pourriels de TELUS comprennent des applications qui analysent et évaluent le courriel entrant du Client en vue de minimiser la quantité de pourriel admis dans le système de courrier du Client.

Service antivirus pour courriels sortants et relais SMTP

Le Service antivirus pour courriels sortants et relais SMTP de TELUS comprend (i) un service de filtrage qui détecte et supprime les messages infectés par un virus qu'envoie le serveur de courrier du Client et (ii) un service de relais sortant si le Client dispose d'adresses IP statiques.

#### **1.2. Licences par boîte de courrier**

Le Service de relais et de protection de serveur de courrier est fourni « par boîte de courrier ». Le nombre de licences commandées à l'origine par le Client est précisé dans la Solution Détaillée. Par « licence », on entend chaque boîte vocale pour laquelle des courriels sont (i) envoyés du ou des réseaux ou serveurs du Client au réseau fournissant le Service de relais et de protection de serveur de courrier ou (ii) reçus par les réseaux ou serveurs du Client par l'intermédiaire du réseau fournissant le Service de relais et de protection de serveur de courrier. Le Client doit obtenir une licence pour chaque boîte vocale. Le Client peut augmenter le nombre de licences commandées à l'origine d'au plus 10 %, mais TELUS peut modifier cette limite à tout moment en en avisant le Client.

### **2. RESPONSABILITÉS DU CLIENT**

**2.1.** Le cas échéant, le Client est tenu d'aviser l'hôte de son nom de domaine que ses courriels entrants seront réacheminés à TELUS. Afin de faciliter ce réacheminement, le Client doit également faire apporter toutes les modifications nécessaires à son messenger et, s'il y a lieu, au courriel sortant sur son serveur de courrier.

**2.2.** Le Client est seul responsable du contenu de tous les courriels émanant de lui. Sans limiter les dispositions des Conditions générales, le Client assume l'entière responsabilité de l'utilisation globale du Service de relais et de protection de serveur de courrier qui lui est fourni, notamment l'usage qu'en font ses employés, ses sous-traitants et toutes les autres personnes ayant accès au Service de relais et de protection de serveur de courrier, de même que leurs activités connexes. TELUS n'exerce aucun contrôle sur le contenu, l'exactitude ou la qualité du contenu du Client. TELUS n'est pas tenue de vérifier ou de modifier le contenu du Client, d'en confirmer l'intégralité, de détecter les erreurs ou les anomalies ni de recréer ou de retransmettre des données.

**2.3.** TELUS adoptera des mesures de sécurité raisonnables du point de vue commercial pour protéger la confidentialité du courriel du Client et elle convient de ne pas surveiller, censurer ou modifier le contenu des messages du Client, à moins que la loi ne l'y oblige ou qu'elle estime de bonne foi que cela est nécessaire pour sa sécurité ou pour celle du Client ou du public. Si TELUS est tenue par la loi de divulguer tout courriel du Client, elle doit en aviser le Client avant de procéder à la divulgation. TELUS peut, à la seule fin de fournir le Service de relais et de protection de serveur de courrier, suivre, consulter et gérer les messages qui, selon son avis raisonnable, constituent du pourriel ou sont contaminés par un virus.

**2.4.** Sans limiter quelque disposition que ce soit des Conditions générales, TELUS et ses fournisseurs ont le droit de suspendre le Service de relais et de protection de serveur de courrier fourni au Client si celui-ci se sert d'un serveur comme relais ouvert pour autoriser des tiers à retransmettre du courriel à d'autres destinataires par l'intermédiaire du ou des serveurs du Client. TELUS ou ses fournisseurs déploieront des efforts raisonnables sur le plan commercial pour aviser ou contacter le Client avant la suspension du Service afin que le Client puisse modifier la configuration de ses serveurs pour mettre fin à leur utilisation comme relais ouverts.

**2.5.** Le Client convient de ne pas tenter d'obtenir ou permettre l'accès à des données, fichiers ou programmes auxquels il n'a pas droit aux termes du Contrat et, s'il obtient un tel accès à ces éléments, le Client doit les retourner immédiatement à TELUS ou à ses fournisseurs et permettant, sans les utiliser, les copier, les divulguer ou les distribuer. Le Client et ses utilisateurs ne peuvent revendre le Service de relais et de protection de serveur de courrier ni y donner accès, directement ou indirectement, à des tiers.

### **3. LIMITATION DE LA RESPONSABILITÉ DE TELUS**

**3.1.** TELUS et ses fournisseurs ne sont pas responsables de la sauvegarde ou de l'archivage des courriels du Client après leur transmission au serveur de courrier désigné du Client. De plus, ils n'assument aucune responsabilité quant à l'exploitation du réseau ou des serveurs du Client ou au fait que des courriels aient été supprimés ou non stockés après leur transmission au Client.

**3.2.** Le Service antivirus et le service de gestion du pourriel réduisent le pollupostage et les virus informatiques en filtrant le courriel du Client au moyen d'un système de sécurité périphérique, conformément aux méthodes de filtrage commercialement raisonnables. Cependant, TELUS ne peut garantir et ne garantit pas l'élimination de tout le pourriel et de tous les virus. Il peut aussi arriver parfois que certains courriels légitimes soient considérés à tort comme du pourriel et que des bogues et erreurs logiciels nuisent à la performance des Services. De plus, les méthodes de filtrage appliquées par TELUS ne sont pas toutes des plus efficaces dans le secteur à tout moment.

#### 4. NIVEAU DE SERVICE

Les modalités suivantes stipulent la mesure de performance et l'objectif de niveau du Service de relais et de protection de serveur de courrier. Le fait que TELUS ne respecte pas l'objectif de niveau de service ne constitue pas une violation du Contrat ou un manquement important à ses dispositions et ne donne droit au Client à aucun autre recours que l'octroi de tout crédit applicable aux termes du Contrat. TELUS peut modifier la mesure de performance ou l'objectif de niveau de service en tout temps, moyennant un préavis de trente (30) jours au Client. Si, dans les dix (10) jours ouvrables suivant la réception de cet avis, le Client n'avise pas TELUS qu'il désire résilier le Contrat, la modification aura force obligatoire. Si, au contraire, le Client fournit un tel avis de résiliation à TELUS, la résiliation prendra effet à la date indiquée dans l'avis ou, en l'absence d'une telle date, sur réception de l'avis; le Client n'aura pas de frais de résiliation à payer, mais il devra acquitter tous les frais exigibles pour le Service de relais et de protection de serveur de courrier jusqu'à la date de la résiliation.

L'objectif de niveau de service est établi à une disponibilité du Service de relais et de protection de serveur de courrier pendant 99,7 % des heures totales d'utilisation mensuelle par le Client (ci-après appelé « objectif de disponibilité »). L'objectif de disponibilité ne s'applique qu'à une non-disponibilité entièrement ou partiellement due à l'incapacité de TELUS ou de ses fournisseurs de fournir les services au Client, à condition que cette incapacité ne soit pas attribuable à une force majeure tel qu'il est indiqué à la clause X des Conditions générales.

Si le Client estime que TELUS n'a pas respecté son objectif de disponibilité, il doit le lui indiquer par écrit dans les trente (30) jours ouvrables suivant la fin du mois au cours duquel l'objectif de disponibilité n'aurait pas été atteint. S'il est clairement établi que TELUS n'a pas respecté son objectif de disponibilité, l'unique obligation de TELUS est d'accorder au Client un crédit sur les Frais mensuels d'un montant égal aux frais payés par le Client à TELUS pour le mois où l'objectif de disponibilité n'a pas été atteint, multipliés par : (i) le nombre d'heures pendant lesquelles TELUS n'a pas atteint son objectif de disponibilité dans le mois, divisé par (ii) le nombre total d'heures dans ce mois. Ce crédit sera appliqué sur une facture subséquente.

#### 5. UTILISATION ACCEPTABLE

5.1. Le Client doit respecter la politique d'utilisation de TELUS (ci-après appelée « politique d'utilisation ») publiée à l'adresse [http://www.telushosting.com/hosting\\_agreements.html](http://www.telushosting.com/hosting_agreements.html). Le Client consent à ce que TELUS et ses mandataires collectent, utilisent et divulguent ses renseignements personnels (déjà recueillis ou à l'être) aux fins indiquées dans l'engagement de TELUS envers le respect de la vie privée (ci-après appelé « engagement en matière de vie privée ») publié à l'adresse [http://www.telusquebec.com/telus\\_fr/aide/privée/privacy.html](http://www.telusquebec.com/telus_fr/aide/privée/privacy.html). TELUS peut modifier la politique d'utilisation et l'engagement en matière de vie privée en tout temps et à son entière discrétion, et le fait de publier les versions modifiées de ces deux documents sur leurs sites Web respectifs constitue un avis au Client suffisant.

Outre la politique d'utilisation, et sans limiter les autres modalités du Contrat, le Client doit respecter les dispositions ci-après en matière d'utilisation acceptable. En cas de conflit entre l'une quelconque de ces dispositions et la politique d'utilisation, cette dernière a préséance.

- 5.1.1. Il est interdit de transmettre, de distribuer ou de stocker du matériel en contravention de toute loi ou de tout règlement applicable. Cette interdiction porte notamment sur la transmission, la distribution ou le stockage de matériel protégé par le droit d'auteur, le droit des marques, un secret commercial ou tout autre droit de propriété intellectuelle sans autorisation appropriée, ainsi que de matériel obscène, diffamatoire, qui constitue une menace illégale ou qui contrevient aux lois sur le contrôle des exportations.
- 5.1.2. Il est interdit de transmettre du courriel non sollicité, notamment du « pollupostage » ou d'autre matériel publicitaire, à des personnes qui ne l'ont pas expressément demandé (ci-après appelé « pourriel »). Cette interdiction porte notamment sur l'arrosage de publicités commerciales, de messages d'information et de tracts politiques. Le Service de relais et de protection de serveur de courrier ne peut être utilisé pour solliciter des clients à partir de messages transmis par un autre fournisseur de services Internet et qui contreviennent aux présentes dispositions ou aux politiques d'utilisation de l'autre fournisseur, ni pour recevoir des réponses à de tels messages.
- 5.1.3. Il est interdit d'utiliser sans autorisation ou de contrefaire des en-têtes de courriel (à des fins de tromperie ou de « mystification », par exemple).
- 5.1.4. Il est interdit à tout utilisateur de tenter d'accéder à un compte ou à une ressource informatique qui ne lui appartient pas (à des fins de pénétration illicite ou de « déplombage », par exemple).
- 5.1.5. Il est interdit d'obtenir ou de tenter d'obtenir un service, par tout moyen ou dispositif que ce soit, dans l'intention d'en éviter le paiement.
- 5.1.6. Il est interdit d'accéder sans autorisation aux renseignements de tout client de TELUS ou de tout utilisateur final ainsi que de les modifier ou de les détruire, par quelque moyen ou dispositif que ce soit, ou de faire toute tentative en ce sens.
- 5.1.7. Il est interdit de se livrer sciemment à toute activité visant à causer un déni de service (envoi de messages piégés, par exemple) aux Clients de TELUS ou aux utilisateurs finals, que ce soit sur le réseau de TELUS ou sur un autre réseau.
- 5.1.8. Il est interdit d'annoncer, de transmettre ou de rendre disponible par un autre moyen tout logiciel, programme, produit ou service conçu pour contrevenir aux présentes directives ou aux politiques d'utilisation acceptable de tout autre fournisseur de services Internet. Cette interdiction porte notamment sur la facilitation des moyens de transmission de pourriel, le piratage de logiciel et le déclenchement d'un sondeur PING, d'une inondation, d'un bombardement de courriel ou d'attaques de déni de service.
- 5.1.9. Il est interdit d'utiliser le Service de relais et de protection de serveur de courrier pour entraver l'utilisation du réseau de TELUS ou de ses fournisseurs par d'autres clients ou utilisateurs autorisés.
- 5.1.10. Le Client est responsable des activités de ses clients, employés, représentants et utilisateurs finals ainsi que de leur utilisation du Service de relais et de protection de serveur de courrier. En acceptant et en utilisant le Service de relais et de protection de serveur de courrier, il convient de s'assurer que ses clients, employés, représentants et utilisateurs finals respectent l'ensemble des présentes dispositions relatives à l'utilisation du Service de relais et de protection de serveur de courrier. Toute plainte concernant les clients, employés, représentants et utilisateurs finals du Client sera acheminée au maître de poste du Client pour règlement. Advenant une violation du Contrat, TELUS a le droit de suspendre les Services ou d'y mettre fin sans avis au Client, ou de prendre les mesures qu'elle estime appropriées pour faire cesser l'utilisation fautive ou la violation des présentes directives.

**PARTIE 4 : MODALITÉS ET CONDITIONS DE SERVICE**  
**Services d'audioconférence**
**1. DESCRIPTION DES SERVICES ET FRAIS**

- 1.1.** Les conditions de service énoncées dans la présente partie s'appliquent seulement aux services et aux fonctions d'audioconférence (ci-après « Services d'audioconférence ») suivants mentionnés à la Solution Détaillée – Description des produits et services du Contrat :
- 1.1.1. Conférence sur demande
  - 1.1.2. Conférence Web sur demande
  - 1.1.3. Conférence automatisée
  - 1.1.4. Conférence professionnelle
  - 1.1.5. Conférence lors d'événements spéciaux
  - 1.1.6. Accès sans frais à une téléconférence
  - 1.1.7. Accès interurbain extérieur pour téléconférence
  - 1.1.8. Téléconférence avec numéro sans frais outre-mer
  - 1.1.9. Enregistrement de téléconférence
  - 1.1.10. Lecture sur demande de téléconférence
  - 1.1.11. Enregistrement sur demande de conférence Web
  - 1.1.12. Conférence lors de la gestion de crise
- 1.2.** Les Services d'audioconférence permettent à trois participants ou plus de participer à une téléconférence sans devoir recourir à de l'équipement spécial. Les services et fonctions d'audioconférence suivants sont offerts au Client :
- 1.2.1. Conférence sur demande : service de conférence téléphonique qui n'exige pas la réservation de ports à l'avance. Les participants et le président disposent d'un numéro permanent et de codes. Les frais variables stipulés dans la Solution Détaillée concernant le service de conférence sur demande s'appliquent pour chaque minute d'utilisation par port d'audioconférence.
  - 1.2.2. Conférence Web sur demande : fournit une application permettant la tenue de conférences Web qui est totalement intégrée au service de conférence audio. Les présentateurs peuvent partager des diaporamas, des applications ou un ordinateur avec les participants à la conférence, ce qui favorise une collaboration en temps réel. Les autres fonctions incluent notamment une fenêtre de présentation vidéo, un tableau blanc électronique, ainsi que des outils de clavardage, de partage avec permissions, d'enregistrement, de lecture et d'annotation.
  - 1.2.3. Conférence automatisée : fournit un service entièrement automatisé pour les communications prévues à horaire fixe entre des participants dispersés géographiquement qui composent le numéro à un moment choisi d'avance, qui entrent un code au clavier du téléphone et qui se joignent à la conférence sans aide de téléphonistes. Les frais variables stipulés dans la Solution Détaillée concernant le service de conférence automatisée s'appliquent pour chaque minute d'utilisation par port d'audioconférence.
  - 1.2.4. Conférence professionnelle : fournit un service d'assistance de téléphonistes pour les conférences téléphoniques avec un nombre illimité d'accès extérieurs commutés. Les frais variables stipulés dans la Solution Détaillée concernant le service de conférence professionnelle s'appliquent pour chaque minute d'utilisation par port d'audioconférence.
  - 1.2.5. Conférence pour événement spécial : fournit un service d'assistance de téléphonistes pour les conférences téléphoniques lors d'événements ou de présentations d'importance, soit lorsque plus de 50 connexions sont nécessaires, animés par un coordonnateur de conférence de TELUS, avec un maximum de dix accès extérieurs commutés. Les frais variables stipulés dans la Solution Détaillée concernant le service de conférence pour événement spécial s'appliquent pour chaque minute d'utilisation par port d'audioconférence.
  - 1.2.6. Accès sans frais pour téléconférence : fournit à tous les participants de la conférence téléphonique un accès sans frais au pont de conférence par l'entremise d'un numéro sans frais spécial. Le Client est responsable des frais d'interurbain liés à l'utilisation du numéro sans frais spécial par les participants à la conférence téléphonique. Les frais variables stipulés dans la Solution Détaillée concernant le service d'accès sans frais pour audioconférence s'appliquent pour chaque minute d'utilisation par port d'audioconférence, en plus de tous les autres frais applicables.
  - 1.2.7. Accès interurbain extérieur pour audioconférence : fournit le service d'un téléphoniste qui pourra communiquer avec un ou plusieurs participants dans le cadre d'une conférence professionnelle ou spéciale. Le Client est responsable des frais d'interurbain fixes pour tout appel effectué par le téléphoniste à l'extérieur de la zone d'appel locale associée à l'emplacement où se tient l'audioconférence. Les frais variables stipulés dans la Solution Détaillée concernant le service d'accès interurbain extérieur pour audioconférence s'appliquent pour chaque minute d'utilisation par port d'audioconférence, en plus de tous les autres frais applicables.
  - 1.2.8. Téléconférence avec numéro sans frais outre-mer : fournit un numéro sans frais unique à composer à partir de plus de 30 pays. Les frais sont facturés au président et les tarifs varient selon le pays d'où provient l'appel.
  - 1.2.9. Enregistrement et lecture de téléconférences sur demande : offre l'enregistrement d'audioconférences sur cassette ou disque compact et la lecture numérique sur demande. Les frais uniques stipulés dans la Solution Détaillée concernant l'enregistrement d'audioconférences s'appliquent pour chaque enregistrement sur cassette ou disque compact; les frais variables stipulés dans la Solution Détaillée concernant la lecture d'audioconférences sur demande s'appliquent pour chaque minute en lecture.
  - 1.2.10. Enregistrement sur demande de conférences Web : permet l'enregistrement de conférences Web avec fonction audio intégrée pour une lecture ultérieure. Les séances sont sauvegardées dans le format Windows Media et peuvent être lues à l'aide d'un ordinateur standard fonctionnant sous Windows et doté de haut-parleurs.
  - 1.2.11. Conférence pour la gestion de crise : fournit un outil d'avis d'urgence et de continuité des activités permettant de réunir le personnel clé nécessaire pour répondre à une situation d'envergure. Le président peut composer un numéro de téléphone et entrer un code afin que la communication soit établie immédiatement avec tout le personnel requis. Il est possible d'attribuer plusieurs numéros à chaque participant. La messagerie vocale est filtrée et la conférence téléphonique est limitée aux participants requis.
- 1.3.** Le service d'audioconférence avec accès local, qui offre aux participants dans certaines régions métropolitaines d'importance ayant un accès aux numéros locaux liés aux services de conférence sur demande, de conférence automatisée, de conférence professionnelle, de conférence pour événement spécial et de conférence pour la gestion de crise, est accessible au Client sans frais additionnels. Des numéros d'accès locaux sont fournis sans frais additionnels à Toronto, Ottawa, Montréal, Calgary, Edmonton et Vancouver.

**2. CHANGEMENTS**

Pendant la Durée minimale du Contrat, le Client peut augmenter ses prévisions de dépenses annuelles et réduire ainsi les frais liés aux Services d'audioconférence en signant une nouvelle Solution Détaillée préparée par TELUS. Avant d'entrer en vigueur, chaque Solution Détaillée additionnelle doit être signée par TELUS et le Client. Une fois en vigueur, la Solution Détaillée fera partie intégrante de ce Contrat. La signature d'une nouvelle Solution Détaillée n'a aucune incidence sur la date de début de la Durée minimale du Contrat ni sur sa durée.

**3. FRAIS DE RÉSILIATION**

Nonobstant les dispositions quant à la résiliation des Services prévus dans les Modalités et conditions générales du Contrat, le Client peut résilier les services d'audioconférence sans frais de résiliation en fournissant à TELUS un préavis écrit d'au moins 30 jours.

## PARTIE 4 : MODALITÉS ET CONDITIONS DE SERVICE

### Services de communications unifiées

#### 1. SERVICES DE COMMUNICATIONS UNIFIÉES

Les conditions dans la présente Partie 4 s'appliquent à tous les services de communications unifiées de TELUS (les « Services ») indiqués à la Solution Détaillée.

##### 1.1. Description des Services

1.1.1. Les Services donnent accès au Client à certains services gérés par TELUS, notamment :

- 1.1.1.1. Service Courrier électronique d'affaires de TELUS qui comprend boîte aux lettres, calendriers et carnets d'adresses et synchronisation des courriels avec des appareils mobiles;
- 1.1.1.2. Service de synchronisation Active Directory<sup>MD</sup> qui permet la synchronisation des comptes d'utilisateurs et des mots de passe entre les serveurs de TELUS et du système Active Directory<sup>MD</sup> du Client;
- 1.1.1.3. Hosted BlackBerry<sup>MD</sup> pour Microsoft Exchange qui permet la synchronisation sans fil des courriels, des carnets d'adresses et des calendriers;
- 1.1.1.4. Service Espace de travail collaboratif de TELUS qui permet le partage de fichiers et les fonctionnalités intranet/extranet;
- 1.1.1.5. Service Contact direct de TELUS qui permet la messagerie instantanée, la gestion de la présence et la conférence Web;
- 1.1.1.6. Service d'hébergement de noms de domaine qui comprend l'hébergement et la gestion de noms de domaine.

1.1.2. Le ou les forfaits particuliers aux Services choisis par le Client sont indiqués à la Solution Détaillée. Sauf disposition contraire à la Solution Détaillée, les Services excluent la conception, le développement, l'entretien principal du protocole de transfert de fichier (protocole FTP), le téléchargement vers le serveur et la publication du contenu, ainsi que les scripts d'interface de passerelle commune (« CGI ») et ni tout autre exécutable de cette nature.

##### 1.2. Comptes utilisateur

1.2.1. En ce qui concerne les Services fournis en mode « par compte utilisateur », la Solution Détaillée précise le nombre de comptes initialement commandés par le Client (l'« Engagement minimal »). Le Client doit obtenir un compte pour chaque utilisateur individuel, à moins que plusieurs utilisateurs ne soient autorisés par TELUS à partager un même compte. Si le Client réduit le nombre de ses comptes utilisateurs pour un service particulier en dessous de l'Engagement minimal, TELUS peut, à son entière discrétion, i) soit facturer mensuellement la valeur de l'Engagement Minimal des Services, tant que le nombre de comptes d'utilisateurs pour un service particulier est en dessous de l'Engagement minimal, ii) soit lui facturer les frais de résiliation spécifiés à la clause intitulée « Résiliation » de la Modalités et conditions générales.

1.2.2. Les Frais mensuels pour les comptes utilisateur supplémentaires commandés par le Client ne sont pas proportionnels au temps écoulé : le Client doit acquitter intégralement les Frais mensuels associés aux comptes utilisateur additionnels, quelle que soit la date à laquelle ces comptes ont été commandés pendant le cycle de facturation mensuel. Chaque compte supplémentaire est facturé au Client au prix unitaire indiqué à la Solution Détaillée.

##### 1.3. Services supplémentaires

1.3.1. Le Client peut, en tout temps pendant la Durée minimale du Contrat, obtenir des Services supplémentaires ou des comptes utilisateur supplémentaires pour des Services existants. La durée des Services supplémentaires ou des comptes utilisateur supplémentaires prend fin en même temps que la Durée minimale du Contrat indiquée à la Solution Détaillée.

1.3.2. Le Client peut obtenir des Services supplémentaires selon la manière indiquée aux Modalités et conditions générales. Il peut en outre commander des comptes utilisateur supplémentaires ou des Services supplémentaires par l'intermédiaire :

- 1.3.2.1. du Centre de gestion unifiée de TELUS, l'outil de gestion en ligne fourni avec les Services;
- 1.3.2.2. dans certains cas, des systèmes du Client connectés aux systèmes de TELUS;
- 1.3.2.3. d'un représentant de TELUS.

1.3.3. Tous les nouveaux Services et toutes les modifications aux Services existants sont régis par les conditions du Contrat comme s'ils y étaient expressément indiqués, et, nonobstant toute autre disposition du Contrat, sans qu'il soit nécessaire pour les parties de signer un ajout au Contrat.

1.3.4. Si le Client continue à utiliser les Services modifiés après avoir reçu une facture de TELUS faisant état de ces modifications, le Client est réputé avoir accepté les modifications; ce faisant, il convient que le Contrat relatif aux Services a été modifié en ce qui concerne les Services fournis par TELUS et que les dossiers de TELUS concernant les Services modifiés constituent un état complet et exact des Services auxquels il a souscrit.

#### 2. OBLIGATIONS DU CLIENT

##### 2.1. Connexion

2.1.1. Il incombe au Client d'obtenir des services de connectivité réseau et tout autre service (aux termes d'un contrat distinct avec TELUS ou avec tout autre fournisseur de services) afin de pouvoir se connecter et d'utiliser les Services.

##### 2.2. Conditions de licence

2.2.1. L'utilisation de logiciels Microsoft en association avec les Services ou dans le cadre de ceux-ci peut être régie par les conditions de licence particulières énoncées dans les présentes Modalités et conditions de service et qui en font partie intégrante. Le Client ne doit pas (i) retirer, retire, modifier ou altérer toute marque de commerce ou mention de droit d'auteur ni aucun autre avis de droit de propriété sur les logiciels de Microsoft ou apparaissant durant leur utilisation, ni (ii) désassembler, décompiler ou rétroconcevoir aucun logiciel de Microsoft, sauf dans la mesure où de telles activités sont expressément permises par la législation en vigueur, malgré cette limitation. L'utilisation de la fonction de synchronisation des appareils BlackBerry de RIM (Hosted BlackBerry<sup>TM</sup> pour Microsoft Exchange) est régie par les conditions de la BlackBerry End-User/Software License Agreement et de la BlackBerry Enterprise Server Software License Agreement de Research In Motion Limited (ci-après appelée « RIM »), qui peuvent être consultées respectivement aux adresses [http://www.blackberry.com/legal/soft\\_lic\\_agree.shtml](http://www.blackberry.com/legal/soft_lic_agree.shtml) et [http://www.blackberry.com/legal/server\\_lic\\_agree.shtml](http://www.blackberry.com/legal/server_lic_agree.shtml). L'utilisation des Services peut aussi être assujettie à d'autres conditions d'utilisation au moment de l'accès aux Services. Le Client doit respecter toutes ces conditions de licence et toute autre condition d'utilisation.

2.2.2. Une Affiliée de Microsoft Corporation (ci-après, « Microsoft ») est un fournisseur sous-jacent de TELUS pour certains des Services; et, à ce titre, Microsoft et ses concédants sont des tiers bénéficiaires visés par le Contrat et sont habilités à le faire respecter. Le Client doit

collaborer de bonne foi avec Microsoft et tout autre fournisseur de TELUS à toute enquête portant sur le non-respect des conditions de licence dans le cas où Microsoft ou un autre fournisseur de TELUS croit de bonne foi que le Client ne les respecte pas. Le soutien lié aux Services est entièrement et exclusivement assuré par TELUS, et non par ses fournisseurs. Sans limiter la portée de la Modalités et conditions générales, sont exclues toute garantie de la part des fournisseurs de TELUS et toute responsabilité des fournisseurs de TELUS à l'égard de quelconques dommages directs, accessoires ou consécutifs découlant de l'utilisation des Services.

### 3. SOUTIEN TECHNIQUE

3.1. TELUS fournira à l'administrateur désigné du Client des services de soutien technique et de résolution de problèmes dans le cadre des Services. Les services de soutien technique et de résolution de problèmes sont basés sur un billet d'incident créé au moment où l'administrateur des services communique avec TELUS pour obtenir du soutien ou de l'aide en vue de résoudre un problème. Les services de soutien technique et de résolution de problèmes :

- 3.1.1. ne couvrent pas le support de Microsoft Outlook ou d'autres applications d'ordinateur de bureau, Web ou mobiles permettant d'accéder aux Services;
- 3.1.2. sont fournies uniquement à l'administrateur de service désigné du Client ou aux personnes déléguées par cet administrateur, à l'exclusion de tout autre employé du Client.

3.2. TELUS peut facturer ses services de soutien technique et de résolution des problèmes au Client si, après lui avoir fourni ces services, TELUS établit qu'une panne de service ou tout autre problème n'a pas été causée par TELUS, ou si TELUS estime raisonnablement que le Client a effectué un nombre excessif d'appels de demande de soutien au cours d'un même mois. TELUS s'engage à fournir à l'administrateur de services une assistance raisonnable pour la résolution des problèmes avant que l'assistance et le soutien fournis ne deviennent des services à facturer. TELUS doit aviser l'administrateur de services que des frais pourraient s'appliquer pour la résolution d'un problème avant d'entreprendre tout travail à facturer. Toute facture est établie en tenant compte des heures passées et du matériel utilisé au taux alors en vigueur.

### 4. UTILISATION

L'utilisation du nom d'utilisateur et du mot de passe attribués au Client suffit à vérifier l'identité du Client et l'authenticité des commandes de services et de comptes utilisateur supplémentaires passées par l'intermédiaire du Centre de gestion unifiée de TELUS. Toute commande en ligne lie le Client.

### 5. OBLIGATION DU CLIENT

5.1. TELUS ne surveille pas l'utilisation des Services et n'est responsable d'aucune utilisation non autorisée de ceux-ci par quiconque utiliserait les noms d'utilisateur ou les mots de passe attribués au Client. Le Client est responsable de maintenir la sécurité de tous les noms d'utilisateur et mots de passe qui lui sont attribués ainsi que des actes de toute personne qui les utilise. Le Client doit informer sans délai TELUS, par courriel ou par téléphone, de toute utilisation non autorisée des Services, des noms d'utilisateur ou des mots de passe, ainsi que de toutes autres violations de la sécurité; il doit en outre fournir l'assistance requise par TELUS pour mettre fin à toute violation de la sécurité ou pour y remédier.

5.2. Le Client et ses utilisateurs ne doivent pas tenter d'obtenir ou de permettre l'accès à des données, fichiers ou programmes auxquels ils n'ont pas droit en vertu du Contrat; s'ils obtiennent un tel accès, le Client et ses utilisateurs doivent retourner immédiatement ces éléments à TELUS et/ou à ses fournisseurs ou concédants, sans les utiliser, les copier, les divulguer ni les diffuser.

5.3. Le Client :

- 5.3.1. ne doit pas revendre les Services ou l'accès au Service;
- 5.3.2. ne doit pas reproduire, dupliquer, copier, désassembler, décompiler ou rétroconcevoir, en partie ou en totalité, les Services;
- 5.3.3. s'engage à se conformer à la Politique d'utilisation acceptable de TELUS, qui peut être consultée à l'adresse [www.telusquebec.com/politiqueinternet](http://www.telusquebec.com/politiqueinternet).

5.4. Le Client reconnaît et convient que TELUS :

- 5.4.1. n'affirme pas que les opinions, les avis ou les énoncés transmis par l'intermédiaire des Services sont exacts ou fiables et ne les endosse pas;
- 5.4.2. n'est pas responsable de tout document harcelant, offensant ou obscène diffusé par l'intermédiaire des Services;
- 5.4.3. ne peut être tenue pour responsable des documents diffusés par l'intermédiaire des Services, notamment en violation des droits d'auteur ou de tout autre droit de propriété intellectuelle d'autrui.

5.5. En ce qui concerne les Services souscrits par le Client sans licence d'utilisation Microsoft :

- 5.5.1. le Client a l'entière responsabilité d'acheter, de déclarer, de gérer et de payer directement les droits de licence adéquats auprès des fournisseurs pour tout utilisateur actif (« SAL ») ou dispositif accédant aux serveurs (« CAL ») utilisés pour offrir les Services. Un SAL ou un CAL est un utilisateur des Services ou un dispositif utilisé conjointement avec les Services qui accède aux Services ou les utilise au moins une (1) fois au cours d'un mois civil et qui est identifié, directement ou indirectement, dans le système Active Directory<sup>MD</sup> utilisé pour fournir les Services;
- 5.5.2. le Client doit acquérir la licence d'utilisation SAL et CAL de Microsoft qui lui donne le droit d'utiliser les fonctionnalités offertes avec les Services. TELUS peut, en tout temps et à son entière discrétion, modifier les fonctionnalités associées aux Services;
- 5.5.3. il incombe au Client de se procurer les couvertures de licences (« software assurance ») nécessaires pour englober les mises à niveau ou modifications des Services. À défaut, le Client aura la responsabilité exclusive de payer aux fournisseurs tous les droits additionnels pouvant découler de la mise à niveau des Services. Le Client reconnaît et convient que TELUS peut décider, à son entière discrétion, du moment et de la manière de procéder à des mises à niveau des Services;
- 5.5.4. le Client reconnaît et convient qu'il n'est pas possible de s'abonner à certains Services ou à certaines fonctionnalités des Services sans obtenir au préalable directement de TELUS une licence d'utilisation de Microsoft;
- 5.5.5. TELUS peut, à son entière discrétion, déterminer les fonctionnalités des Services offertes avec la licence d'utilisation SAL et CAL de Microsoft achetée par le Client. TELUS ne garantit aucunement au Client que l'ensemble des fonctionnalités de la licence d'utilisation SAL et CAL de Microsoft achetée par le Client sera utilisé dans le cadre de la fourniture des Services offerts par TELUS. Aucune somme ne sera créditée au Client ou ne lui sera remboursée par TELUS si certaines fonctionnalités de la licence d'utilisation SAL et CAL de Microsoft achetée par le Client ne sont pas disponibles.

Le Client reconnaît les limitations découlant de la fourniture des Services sans licence d'utilisation SAL et CAL de Microsoft et le Client convient que ces limitations ne peuvent avoir pour effet de libérer le Client du respect des modalités et conditions du Contrat. Tout manquement de la part du Client aux dispositions du présent paragraphe sera réputé constituer un défaut du Client de remplir toute autre obligation du Contrat, pouvant entraîner la résiliation des Services par TELUS et la facturation des frais de résiliation indiqués aux Modalités et conditions générales du Contrat.

## **6. LARGEUR DE BANDE, STOCKAGE ET UTILISATION DU COURRIEL**

L'utilisation des Services ne peut excéder les limites applicables aux Services commandés par le Client, dont en particulier les limites de largeur de bande, de stockage et d'utilisation du courriel. Si le Client dépasse une de ces limites, TELUS peut, à son entière discrétion, soit i) facturer des frais supplémentaires aux prix alors en vigueur à TELUS, ou soit ii) résilier les Services et facturer les frais de résiliation indiqués aux Modalités et conditions générales du Contrat.

## **7. NOMS DE DOMAINE ET CERTIFICAT SSL**

- 7.1.** Le Client doit communiquer à TELUS au moins un nom de domaine enregistré pour les Services nécessitant un nom de domaine. Le Client doit suivre les directives de TELUS en matière d'entrées dans le système de noms de domaine (« DNS »).
- 7.2.** En ce qui concerne les Services utilisant des certificats SSL (indiqués à la Solution Détaillée du Contrat), le Client a la responsabilité :
- 7.2.1.** d'enregistrer et de renouveler à ses frais les certificats SSL;
  - 7.2.2.** de fournir à TELUS les certificats SSL pour installation conformément aux directives de TELUS.

## **8. SERVICE D'HÉBERGEMENT DE NOMS DE DOMAINE**

- 8.1.** Si TELUS fournit un Service d'hébergement de noms de domaine, autrement dit, si le DNS de TELUS est reconnu comme la source ayant autorité pour les entrées du ou des domaine(s) du Client, TELUS n'est pas tenue de s'assurer que :
- 8.1.1.** les entrées relatives au nom de domaine du Client sont correctement inscrites dans le DNS de TELUS;
  - 8.1.2.** le nom de domaine du Client est correctement configuré sur la base des entrées relatives au nom de domaine du Client effectuées par le Client;
  - 8.1.3.** le système DNS de TELUS est accessible en permanence et sans interruption.
- 8.2.** Le Client est responsable de tester l'hébergement de ses noms de domaine et aviser TELUS de toute erreur dans les entrées du nom de domaine du Client qui créerait des erreurs de configuration ou de mise en œuvre des noms de domaine du Client. TELUS n'est pas responsable des erreurs de configuration qui résultent d'une erreur dans les entrées de nom de domaine.
- 8.3.** TELUS n'a aucun pouvoir sur la disponibilité des noms de domaine que le Client souhaite utiliser avec les Services. Le Client déclare et garantit qu'aucun des noms de domaine qu'il compte utiliser avec les Services ne viole les droits de propriété intellectuelle d'autrui.
- 8.4.** Le Client doit aviser TELUS de toutes modifications ou ajouts aux entrées de nom de domaine relatives à ses noms de domaine (par téléphone, par courriel ou en utilisant le Centre de gestion unifiée de TELUS).
- 8.5.** Le Client est responsable de veiller au maintien de l'enregistrement de ses noms de domaine avec le registraire, Internic ou tout autre tiers. Le Client est seul responsable de la tenue à jour et de l'exactitude de l'enregistrement de ses noms de domaine et du maintien en règle de son compte auprès de son registraire.
- 8.6.** Le Client reconnaît et convient qu'en cas de résiliation, pour quelque motif que ce soit, du Service d'hébergement de noms de domaine ou de tout autre Service, TELUS n'a aucune obligation de continuer à héberger les noms de domaine du Client ni de remettre à ce dernier ou à un tiers les entrées de noms de domaine, les paramètres et les autres données liées aux entrées de noms de domaine du Client qui se trouvent dans le DNS de TELUS. En cas de résiliation du Service d'hébergement de noms de domaine, TELUS n'est pas tenue de transférer les requêtes au DNS de TELUS à destination ou en provenance du nouveau service d'hébergement noms de domaine du Client.
- 8.7.** Le Client donne à TELUS le droit de modifier en son nom ses entrées de nom de domaine pour les besoins des mises à niveau des Services et pour veiller à ce que les Services utilisés par le Client restent opérationnels.
- 8.8.** TELUS peut, à son entière discrétion, refuser de fournir au Client le Service d'hébergement de nom de domaine, même si ce dernier est abonné à d'autres Services auprès de TELUS.
- 8.9.** Le fait pour le Client de communiquer intentionnellement à TELUS des renseignements inexacts ou d'omettre de mettre à jour rapidement des renseignements le concernant sera réputé constituer un défaut du Client de remplir toute autre obligation du Contrat, pouvant entraîner la résiliation des Services par TELUS et la facturation des frais de résiliation indiqués aux Modalités et conditions générales du Contrat.

## **9. SERVICE DE SYNCHRONISATION ACTIVE DIRECTORY<sup>MD</sup>**

Lorsque les Services incluent le Service de synchronisation Active Directory<sup>MD</sup>, il incombe au Client d'exécuter l'application de synchronisation Active Directory<sup>MD</sup> fournie par TELUS conformément aux directives de cette dernière.

## **10. VIRUS ET POURRIELS**

TELUS n'est pas responsable des dommages découlant de virus ou de pourriels pouvant infecter l'équipement informatique ou d'autres biens du Client à la suite de l'accès aux Services ou de l'utilisation de ces derniers par le Client ou du téléchargement de documents, de données, de textes ou d'images par le Client par l'intermédiaire des Services.

## **11. STOCKAGE ET GESTION DES DONNÉES**

TELUS ne formule aucune déclaration ni garantie quant à la disponibilité des données du Client à des fins de restauration de données et quant au délai requis par une telle restauration. Si le Client demande à TELUS de restaurer des données qu'il a lui-même effacées et que ces données sont disponibles, TELUS déploiera des efforts commercialement raisonnables pour restaurer ces données dans un délai raisonnable.

## **12. LIENS**

Tout lien vers le site Web d'un fournisseur ou d'un autre tiers fourni dans le cadre des Services est inclus uniquement à des fins de référence; TELUS n'est pas responsable du contenu de ces sites et ne fait aucune déclaration et ne donne aucune garantie relativement à ce contenu. Le Client s'engage à respecter les conditions d'utilisation pouvant s'appliquer à l'utilisation des sites correspondant à ces liens.

## **13. MAINTENANCE ET SOUTIEN**

- 13.1.** TELUS se réserve le droit de procéder à des activités de maintenance touchant les Services, notamment des activités d'installation, d'entretien et de modification pendant les périodes de maintenance habituelles de TELUS. Lorsque des périodes de maintenance supplémentaires sont nécessaires, TELUS avise le Client dans la mesure du possible, à moins que ces activités de maintenance ne soient désignées urgentes par TELUS. TELUS exécutera les activités de maintenance urgente, mais s'efforcera d'aviser le Client de ces activités de maintenance d'urgence. Les périodes de maintenance habituelles des Services sont les suivantes :
- 13.1.1.** en Ontario et au Québec, de minuit à 4 h le dimanche et de 5 h à 7 h le mardi (heure locale);
  - 13.1.2.** en Alberta, de 22 h le samedi à 2 h le dimanche et de 3 h à 5 h le mardi (heure locale);
  - 13.1.3.** en Colombie-Britannique, de 21 h le samedi à 1 h le dimanche et de 2 h à 4 h le mardi (heure locale).

**14. GARANTIE DE NIVEAU DE SERVICE**

**14.1.** Pour chacun des Services auquel le Client a souscrit, à l'exception du Service de synchronisation Active Directory<sup>MD</sup>, TELUS doit déployer des efforts commercialement raisonnables pour respecter la Garantie niveau de service décrit ci-dessous.

Niveau de service	Période de calcul	Garantie de niveau de service
Disponibilité du service	24 h sur 24, 7 jours sur 7, 365 jours par an	99,9 %

**14.2.** La « Disponibilité du service » désigne la durée pendant laquelle le Service peut être utilisé. La Disponibilité du service est mesurée sur la base d'un mois calendrier et se calcule sur une période de 30 jours. Les périodes de maintenance, les Périodes d'exclusion et les installations sont exclues de ces calculs. Le moment où le signalement d'un incident de Niveau de sévérité 1 ou 2 par le Client parvient à TELUS marque le début de la durée de l'interruption du Service pour le calcul de la Disponibilité du service.

**14.3.** Le « Niveau de sévérité » désigne le type d'incident signalé par le Client, établi d'après les descriptions suivantes :

Niveau de sévérité	Description
1 Urgent	Incident entraînant une défaillance d'une fonctionnalité d'un Service ou d'une Composante de service et ayant de graves répercussions sur la totalité des utilisateurs finaux du Client ou sur un groupe d'utilisateurs finaux du Client. Aucune solution de contournement ni aucun processus manuel ne sont envisageables. Le problème doit être réglé immédiatement.
2 Élevé	Incident causant une panne partielle ou une dégradation importante d'une fonctionnalité d'un Service et touchant plus d'un utilisateur final du Client. Aucune solution de contournement ni aucun processus manuel ne sont envisageables.
3 Moyen	Incident entraînant un problème isolé ou sporadique d'une fonctionnalité d'un Service et touchant un seul ou plusieurs des utilisateurs finaux du Client. Des niveaux de service acceptables sont maintenus, et les activités commerciales du Client peuvent être maintenues. Une solution de contournement ou un processus manuel est envisageable.
4 Faible	Tout autre incident touchant les Services et n'entrant pas dans une des catégories ci-dessus.

**14.4.** Pour plus de précision, seuls les signalements d'incident dont le Niveau de sévérité est égal à 1 ou à 2 sont pris en compte pour le calcul de la Garantie de niveau de service.

**14.5.** Le terme « Période d'exclusion » désigne toute période d'inaccessibilité du Service attribuable à des raisons indépendantes de la volonté de TELUS et englobe les situations suivantes :

- 14.5.1.** activités menées dans le cadre et durant un plan de reprise après sinistre, (i) sous réserve que TELUS se conforme à ses principales obligations relatives à l'exécution du plan de reprise après sinistre, et (ii) étant entendu que TELUS n'est pas dispensée de respecter la Garantie de niveau de service applicable aux services non touchés par le sinistre ou à un temps d'arrêt justifié;
- 14.5.2.** cas de force majeure;
- 14.5.3.** panne d'alimentation électrique, d'un service, d'un équipement, d'un système ou de toute autre composante applicable non fournis ou entretenus par TELUS, laquelle panne a des conséquences directes ou indirectes sur les Services;
- 14.5.4.** panne causée par le Client ou par une partie autre que TELUS;
- 14.5.5.** défaillance des installations d'accès locales (« LAN »), du réseau métropolitain (« MAN »), d'une ligne privée ou de tout autre service non fourni par TELUS ou un intermédiaire de TELUS;
- 14.5.6.** dossiers d'incident « Test » ou « Aucun incident détecté »;
- 14.5.7.** pannes survenues au cours d'une période pendant laquelle le Client a demandé à TELUS de suspendre les Services à des fins ou suite à la mise en place d'une commande ou d'une modification de service;
- 14.5.8.** panne attribuable à des défaillances logicielles ou matérielles liées à des dispositifs ou des composantes permettant l'accès aux Services et ne dépendant pas de TELUS;
- 14.5.9.** panne attribuable à des problèmes de configuration ou à toutes autres applications limitant l'accès ou entrant en conflit avec les Services de TELUS au profit du Client (ce qui englobe les défauts d'architecture de ces applications, les dénis de service provenant de tout système indépendant de TELUS ou tout problème lié au Service d'hébergement de nom de domaine);
- 14.5.10.** révision par le Client des priorités relatives aux ressources de TELUS (déjà mobilisées pour la correction d'un problème touchant le Service) pouvant avoir pour effet d'empêcher TELUS d'atteindre la Garantie de niveau de service.

**14.6. Non-respect de la Garantie de niveau de service**

**14.6.1.** Si TELUS ne parvient pas à atteindre la Garantie de niveau de service, TELUS investiguera la cause du problème et prendra les mesures commercialement raisonnables pour y remédier. Si le niveau de Disponibilité du service atteint pour un Service donné est inférieur à la Garantie de niveau de service durant trois (3) périodes de facturation consécutives pendant la Durée minimale du Contrat, le Client est en droit de résilier le Service en question moyennant l'envoi à TELUS d'un préavis de trente (30) jours, sans frais de résiliation. Le non-respect par TELUS de la Garantie de niveau de service ne constitue pas un défaut en vertu du Contrat et le droit de résiliation constitue le seul recours du Client advenant une telle éventualité.

**CONDITIONS DE LICENCE À L'INTENTION DU CLIENT  
AVIS RELATIF À L'UTILISATION DES LOGICIELS MICROSOFT**

Le présent document a trait à votre utilisation de produits logiciels Microsoft qui vous ont été fournis par TELUS à titre de service et qui peuvent comprendre des supports, des documents imprimés et de la documentation « en ligne » ou électronique connexes (désignés collectivement ou individuellement les « PRODUITS LOGICIELS »).

**TELUS n'est pas propriétaire des PRODUITS LOGICIELS et leur utilisation est assujettie à certains droits et restrictions dont vous devez être informé. Votre droit d'utiliser les PRODUITS LOGICIELS à titre de service découle du contrat que vous avez conclu avec TELUS et dépend de votre compréhension, de votre consentement et de votre respect des conditions qui suivent, lesquelles ne peuvent être modifiées par TELUS.**

**1. DÉFINITIONS.**

« Logiciel Client » désigne un logiciel qui permet à un Dispositif d'accéder aux services ou aux fonctions offerts par le Logiciel Serveur ou de les utiliser.

« Dispositif » désigne chacun des appareils suivants : un ordinateur, un poste de travail, un terminal, un assistant personnel, un téléavertisseur, un téléphone, un « téléphone intelligent » ou un autre dispositif électronique.

« Logiciel Serveur » désigne un logiciel qui fournit des services ou des fonctions sur un ordinateur agissant comme serveur.

« Logiciels de Redistribution » désigne les logiciels décrits à la clause 4 ci-dessous, intitulée « Logiciel de Redistribution ».

**2. PROPRIÉTÉ DES PRODUITS LOGICIELS.** Les PRODUITS LOGICIELS sont concédés sous licence à TELUS par une Affiliée de Microsoft Corporation (ci-après appelée « Microsoft »). Tous les titres de propriété et les droits de propriété intellectuelle sur les PRODUITS LOGICIELS (et les éléments qui le constituent, notamment les images, les photographies, les animations, les éléments vidéo et audio, la musique, le texte et les « applets » intégrés aux PRODUITS LOGICIELS) sont la propriété de Microsoft ou de ses fournisseurs. Les PRODUITS LOGICIELS sont protégés par la Loi sur le droit d'auteur et les traités internationaux sur le droit d'auteur et par tous les autres lois et traités sur la propriété intellectuelle. Votre possession, accès ou utilisation des PRODUITS LOGICIELS ne vous transfère aucun droit réel ou droit de propriété intellectuelle sur les PRODUITS LOGICIELS.

**3. UTILISATION DES PRODUITS LOGICIELS.** Vous pouvez utiliser les PRODUITS LOGICIELS installés sur votre Dispositif uniquement en conformité avec les instructions et uniquement dans le cadre des services qui vous sont fournis par TELUS.

**4. LOGICIEL DE REDISTRIBUTION.** Dans le cadre des services fournis par TELUS, vous pouvez avoir des « Échantillon », « redistribuable » et/ou des outils ou du code de développement de logiciel (ci-après appelé « Logiciel de Redistribution ». **VOUS NE POUVEZ PAS UTILISER, MODIFIER, COPIER ET/OU DISTRIBUER AUCUN LOGICIEL DE REDISTRIBUTION SANS CONSENTIR À DES CONDITIONS ADDITIONNELLES CONTENUES DANS L'ENTENTE SUR LES DROITS D'UTILISATION DES FOURNISSEURS DE SERVICE (« SPUR ») APPLICABLE À TELUS. LES CONDITIONS ADDITIONNELLES DOIVENT VOUS ÊTRE FOURNIES PAR TELUS.** Microsoft ne vous permet pas d'utiliser aucun Logiciel de Redistribution sans que vous consentiez expressément aux conditions additionnelles, telles que fournies par TELUS.

**5. COPIES.** Vous ne pouvez faire des copies des PRODUITS LOGICIELS; toutefois, a) vous pouvez installer une (1) copie des Logiciels Clients sur votre Dispositif dans la mesure autorisée expressément par TELUS; et b) vous pouvez installer des copies des Logiciels de Redistribution, tel que décrit à la clause 4 ci-dessus, intitulée « Logiciel de Redistribution ». Vous devez effacer ou détruire ce Logiciel Client et/ou les Logiciels de Redistribution lorsque survient le premier des événements suivants : lors de l'expiration ou de la résiliation de votre Contrat avec TELUS, sur avis de TELUS ou lors du transfert de votre Dispositif à une autre personne physique ou morale. Vous ne pouvez copier les documents imprimés qui accompagnent les PRODUITS LOGICIELS.

**6. RESTRICTIONS À L'INGÉNIERIE INVERSE, À LA DÉCOMPIATION ET AU DÉSASSEMBLAGE.** Vous ne pouvez désassembler, décompiler ou rétroconcevoir les PRODUITS LOGICIELS, sauf lorsque les lois applicables autorisent expressément une telle activité malgré la présente restriction et uniquement dans la mesure où elles l'autorisent.

**7. LOCATION.** Vous ne pouvez louer, donner à bail, prêter, distribuer ni transférer directement ou indirectement les PRODUITS LOGICIELS à un tiers. Vous ne pouvez pas autoriser des tiers à accéder aux fonctions offertes par les PRODUITS LOGICIELS.

**8. RÉSILIATION.** Sans porter atteinte à d'autres droits, TELUS peut résilier vos droits d'utiliser les PRODUITS LOGICIELS si vous ne respectez pas les présentes conditions de licence. Dans ce cas, vous devez cesser d'utiliser et détruire toutes les copies des PRODUITS LOGICIELS et tous leurs composants.

**9. AUCUN RECOURS, GARANTIE NI RESPONSABILITÉ DE LA PART DE MICROSOFT.** TOUTE GARANTIE, TOUTES RESPONSABILITÉS EN DOMMAGES ET TOUT RECOURS, LE CAS ÉCHÉANT, SONT FOURNIS PAR TELUS ET NON PAR MICROSOFT OU PAR SES AFFILIÉES.

**10. ASSISTANCE-PRODUITS.** Toute assistance-produits à l'égard des PRODUITS LOGICIELS vous est fournie par TELUS et non par Microsoft ou par ses Affiliées.

**11. PAS DE TOLÉRANCE AUX PANNES.** LES PRODUITS LOGICIELS PEUVENT CONTENIR DE LA TECHNOLOGIE QUI N'OFFRE PAS DE TOLÉRANCE AUX PANNES ET N'EST PAS CONÇUE NI FABRIQUÉE POUR ÊTRE UTILISÉE OU REVENDUE DANS DES ENVIRONNEMENTS OU DES APPLICATIONS OÙ UNE DÉFAILLANCE DES PRODUITS LOGICIELS POURRAIT ENTRAÎNER LA MORT, DES LÉSIONS CORPORELLES OU DE GRAVES DOMMAGES PHYSIQUES OU ENVIRONNEMENTAUX.

**12. RESTRICTIONS À L'EXPORTATION.** Les PRODUITS LOGICIELS sont d'origine américaine eu égard aux lois américaines sur le contrôle des exportations. Vous convenez de respecter l'ensemble des dispositions législatives internationales et nationales applicables aux PRODUITS LOGICIELS, y compris les règlements concernant l'administration des exportations (*Export Administration Regulations*) des États-Unis, ainsi que les restrictions relatives à l'utilisateur final, à l'utilisation finale et à la destination qu'imposent les États-Unis et d'autres gouvernements. Pour en savoir davantage, visitez le site <http://www.microsoft.com/exporting/>.

13. **RESPONSABILITÉ.** En plus des responsabilités existantes que vous pouvez avoir avec TELUS, vous acceptez que vous aurez également des responsabilités légales directement avec Microsoft pour tout défaut aux modalités et conditions prévues à la présente.

#### PARTIE 4 : MODALITÉS ET CONDITIONS DE SERVICE Services de conférence Web – TELUS WebEx

Les modalités régissant le service décrites dans la présente section s'appliquent à tous les services et fonctions suivants (« Services de conférence Web (TELUS WebEx) ») précisés dans la Solution Détaillée :

##### TELUS WebEx

- Centre de réunion
- Centre de formation
- Centre de soutien
- Centre d'événements

#### 1. DESCRIPTION DES SERVICES

Les Services de conférence Web permettent à au moins deux participants de partager et de présenter de l'information graphique par l'entremise d'une connexion Internet et d'un ordinateur. Les services et fonctions suivants de conférence Web sont disponibles pour le client, selon l'option TELUS WebEx qu'il a choisie.

- Centre de réunion TELUS WebEx : Offre la possibilité de partager des présentations et des applications de poste informatique, ainsi que d'utiliser des tableaux blancs en ligne, des outils d'annotation, du clavardage et une caméra Web.
- Centre de formation TELUS WebEx : Offre des fonctionnalités similaires à celles d'une formation en classe, notamment des réunions en petits groupes, des séances de clavardage de questions-réponses en mode défilement et des tests en ligne.
- Centre de soutien TELUS WebEx : Ce produit a été créé à l'intention du personnel de soutien TI qui doit se relier à distance aux ordinateurs des clients afin de régler leurs problèmes informatiques et d'aider les utilisateurs d'ordinateurs personnels. Le produit permet à l'analyste, avec la permission de l'utilisateur, de consulter ou de contrôler les ordinateurs à distance pour faciliter la prestation de services d'assistance technique.
- Centre d'événements TELUS WebEx : Conçu pour les événements et les présentations d'envergure, c'est-à-dire lorsqu'une personne doit réaliser une présentation pour un grand nombre de participants à distance. Les mêmes capacités que celles du Centre de réunion sont offertes : documents partagés, tableaux blancs, vidéo et clavardage.

##### Modèles tarifaires

TELUS a trois modèles tarifaires pour TELUS WebEx :

- **Licence partagée** : Également appelées connexions ou utilisateurs simultanés, ces licences peuvent être utilisées sur une base illimitée par l'intermédiaire du service souscrit par le client. Le client peut tenir un nombre infini de conférences Web en utilisant toute combinaison de ports. Avec 50 ports, il est possible d'établir deux réunions de 25 personnes, 10 réunions de 5 personnes ou une réunion de 50 personnes, par exemple. Chaque personne utilise un port ou une connexion, et la personne qui organise la réunion est comprise dans le nombre de ports utilisés et achetés. Le barème de prix précise les rabais sur volume établis en fonction du nombre de ports par commande (soit la commande réelle, et non le nombre cumulatif pour chaque contrat). Le prix est calculé pour chaque port et pour le mois. Le nombre minimal de ports est appliqué, tel qu'il est défini dans les détails de l'entente. Tous les services basés sur les ports peuvent comporter des frais excédentaires selon le nombre de ports excédentaires utilisés pour chaque période de pointe de 15 minutes.
- **Organisateur nommé** : Peut organiser et tenir un nombre illimité de réunions en utilisant le Service auquel le Client s'est abonné. Chaque réunion doit être organisée par un Organisateur nommé et est limitée au nombre de participants défini dans les détails de l'entente dont fait partie l'Organisateur nommé. Les désignations d'Organisateur nommé peuvent être accordées uniquement à des employés individuels du Client, et elles ne peuvent être partagées avec ou utilisées par d'autres personnes que l'employé désigné à cet effet par le client. Le Client devra préciser le nom de chaque employé désigné comme étant un Organisateur nommé dans la liste de gestion des utilisateurs sur le site du Client par l'administrateur du site du Client. Cette liste sera tenue constamment à jour. Une désignation d'Organisateur nommé ne peut être transférée à un autre employé du client, sauf dans les cas suivants : (a) lorsque l'employé désigné comme Organisateur nommé quitte l'entreprise du Client ou (b) suivant l'obtention d'une approbation écrite préalable de TELUS dans tous les autres cas. Le barème de prix précise les rabais sur volume établis en fonction du nombre d'Organisateurs nommés par commande (soit la commande réelle, et non le nombre cumulatif pour chaque contrat).
- **Minutes auxquelles le client souscrit** : Également appelées licences à l'utilisation. Il s'agit d'une structure de coûts à la minute par niveau basée sur le nombre de minutes auxquelles le Client a souscrit annuellement et qui lui permet d'accéder à tous les services des centres « WebEx » de TELUS. Pour éviter toute confusion, les frais sont calculés par connexion et par minute. Par exemple, une conférence de 10 personnes utilisant chacune leur propre connexion et qui dure 30 minutes équivaut à 300 minutes d'utilisation. Dans le cas où l'utilisation du Client dépasse la limite définie pour le niveau auquel il a souscrit, les minutes en excédent continueront d'être facturées au même taux. Le Client devra renoncer à toutes les minutes achetées et non utilisées à la fin de chaque mois ou année de la période d'engagement, sans possibilité de crédit ou de remboursement (pas de report).

##### Services de tiers

L'accès et l'utilisation de tout Service de tiers incluant, sans y être limité, les services WebEx et Microsoft Live Meeting sont régis par les modalités établies par ce fournisseur de services tiers (les « Modalités du tiers ») et dans l'éventualité d'un conflit entre les Modalités du tiers et celles de la présente entente, exclusivement en ce qui a trait aux services du fournisseur tiers, les Modalités du tiers prévaudront.

#### 2. MODIFICATIONS

Pendant la Durée minimale, le client peut augmenter ses dépenses annuelles estimées et réduire les frais des services de téléconférence en signant une nouvelle section de Solution Détaillée élaborée par TELUS. L'augmentation des dépenses annuelles estimées sera décrite sous la rubrique « Augmentation/réduction » dans la section supplémentaire sur la Solution Détaillée. Chaque nouvelle section sur la Solution Détaillée doit être signée par TELUS et par le Client avant d'entrer en vigueur; dès lors, elle devient partie intégrante de l'entente. La date de début et la Durée minimale ne changeront pas lorsque la section précédente de la Solution Détaillée sera remplacée.

**3. FRAIS DE RÉSILIATION**

**3.1.** Les frais de résiliation payables par le Client pour la résiliation des Services de conférence Web avant la fin de la Durée minimale sont les suivants :

- 3.1.1.** un montant égal à un douzième des dépenses annuelles estimées (précisées dans la section sur la Solution Détaillée) pour chacun des mois complets restants de la Durée minimale suivant la date d'entrée en vigueur de la résiliation ou
- 3.1.2.** un montant de 100 \$ pour chacun des mois complets restants de la Durée minimale suivant la date d'entrée en vigueur de la résiliation si la Durée minimale est de un an et que les dépenses annuelles estimées sont de 1 199 \$ ou moins.

**4. PÉRIODE DE RENOUVELLEMENT**

Nonobstant les autres dispositions de la présente entente, la Durée minimum qui s'applique aux Services de conférence Web se prolongera automatiquement après la Durée minimum initiale pour des périodes successives, de longueur égale à la Durée minimum (chacune désignée sous le nom de « Période de renouvellement »), aux mêmes taux et modalités que la Durée minimale, à moins que TELUS ou le Client ne donne un avis à l'autre au moins 30 jours avant la fin de la Durée minimale ou de la Période de renouvellement. TELUS ne changera pas les taux pendant la Période de renouvellement, nonobstant les autres dispositions de la présente entente. Si la Durée minimum initiale est prolongée, toute référence dans la présente section (ou ailleurs dans la présente entente si elle s'applique aux services de téléconférence) à la « Durée minimum » est réputée se référer à la « Période de renouvellement ».

**PARTIE 4 : MODALITÉS ET CONDITIONS DE SERVICE**  
**Services de conférence Web de TELUS et Services Live Meeting de Microsoft**

**1. SERVICES DE CONFÉRENCE WEB DE TELUS ET SERVICES LIVE MEETING DE MICROSOFT**

Les conditions de service énoncées dans la présente sous-section s'appliquent aux Services de conférence Web de TELUS et Services Live Meeting de Microsoft (les « Services ») mentionnés dans la section Solution Détaillée.

**1.1. Description des Services**

Les Services de conférence Web permettent à deux participants ou plus de partager et de présenter de l'information graphique par l'entremise d'une connexion Internet et d'un ordinateur. Les fonctionnalités et Services décrits ci-dessous sont offerts :

- **Live Meeting Édition standard.** Cette édition offre plusieurs fonctionnalités, dont des outils de présentation, des rapports de présence et une fonction de partage d'application et de poste de travail, qui conviennent parfaitement tant aux réunions planifiées que ponctuelles. Ses principales fonctionnalités sont les suivantes : partage d'application et de poste de travail, tableaux blancs, diapositives de texte, sondages, instantanés Web, annotations, clavardage, gestionnaire de questions, tableaux d'attribution des sièges et indicateurs d'humeur. Maximum de 15 participants par réunion.
- **Live Meeting Édition professionnel.** Cette édition offre des fonctionnalités avancées qui améliorent la souplesse et le déroulement de chaque réunion en ligne. Ses principales fonctionnalités sont les suivantes : toutes les caractéristiques offertes avec l'Édition standard de Live Meeting, ainsi que : le contrôle à distance du partage d'application et de poste de travail, la lecture d'enregistrements avec Live Meeting et un carnet d'adresses personnel. Maximum de 1 250 participants par réunion.
- **Live Meeting avec licence DE BASE.** Cette édition offre des caractéristiques et des fonctions limitées. Offerte uniquement dans le cadre de grands déploiements d'entreprises, elle permet à des participants à l'interne d'assister à des réunions en ligne sur Live Meeting. Les détenteurs de la licence de base peuvent tenir des réunions avec un autre participant.

Les Services sélectionnés par le Client sont stipulés dans la section Solution Détaillée.

**1.2. Frais**

Les frais des Services ne sont pas établis en fonction du nombre d'utilisateurs ni à la minute. Les frais des Services sélectionnés par le Client sont stipulés dans la section Solution Détaillée.

**1.3. Modifications**

Le Client peut faire des ajouts ou des modifications aux Services en vertu d'une section Solution Détaillée supplémentaire préparée par TELUS. Chaque nouvelle section sur la Solution Détaillée doit être signée par TELUS et par le Client avant d'entrer en vigueur; dès lors, elle devient partie intégrante du Contrat. La Durée minimale et les frais applicables aux Services supplémentaires seront stipulés à la section portant sur la Solution Détaillée. La date de début et la Durée minimale ne changeront pas lorsque la section précédente de la Solution Détaillée sera remplacée.

**1.4. Période de renouvellement**

Nonobstant les autres dispositions du Contrat, la Durée minimale qui s'applique aux Services se prolongera automatiquement après la Durée minimale initiale pour des périodes successives, de longueur égale à la Durée minimale (chacune désignée sous le nom de « période de renouvellement »), aux mêmes conditions et modalités que la Durée minimale, à moins que TELUS ou le Client n'avise l'autre partie au moins 90 jours avant la fin de la Durée minimale ou de la période de renouvellement. Si la Durée minimale initiale est prolongée, toute référence dans la présente section (ou ailleurs dans le Contrat dans la mesure où elle s'applique aux Services) à la « Durée minimale » est réputée se référer à la « période de renouvellement ».

**2. OBLIGATIONS DU CLIENT**

**2.1. Connexion**

Il incombe au Client d'obtenir les services d'accès Internet ou les autres services (en vertu d'un contrat distinct avec TELUS ou avec un autre fournisseur de services) aux fins de se connecter aux Services et de les utiliser.

**2.2. Conditions de licence**

L'utilisation de logiciels Microsoft en association avec les Services ou dans le cadre de ceux-ci peut être régie par les conditions de licence particulières énoncées dans les présentes conditions et modalités de service et qui en font partie intégrante. Le Client ne doit pas (i) retirer, modifier ou altérer toute marque de commerce, tout droit d'auteur ou autre avis de droit de propriété qui apparaît sur les logiciels ou (ii) démonter, décompiler ou rétroconcevoir les logiciels, sauf si une telle activité est expressément permise par la législation en vigueur et seulement dans la mesure permise par celle-ci, nonobstant cette limitation. L'utilisation des Services peut aussi être assujettie à d'autres conditions d'utilisation lors de l'accès aux Services. Le Client doit respecter toutes ces conditions de licence et toute autre condition d'utilisation.

**2.3. Utilisation**

Le client et ses utilisateurs ne peuvent exporter, réexporter, transférer ou offrir, que ce soit directement ou indirectement, tout élément ou renseignement réglementé à quiconque en-dehors des États-Unis ou du Canada, selon le lieu où il se trouve, en lien avec ce Contrat sans se conformer à la législation en vigueur en matière de contrôle d'exportation imposée par le gouvernement de ces États ou de tout autre pays ou regroupement de nations au sein des territoires où le client exploite une entreprise. Aucune disposition requise dans un contrat ou un sous-contrat connexe provenant du gouvernement des États-Unis ou du Canada n'est réputée faire partie du Contrat et ne peut être imposée à TELUS, ses Affiliées ou ses fournisseurs; ce Contrat ne pourra constituer une acceptation d'une disposition provenant d'un gouvernement qui pourrait être incluse ou à laquelle on pourrait renvoyer dans un document d'achat.

Le client sera seul responsable du contenu visuel, écrit ou audio et de toute communication lié à l'utilisation de son compte. Le client et ses utilisateurs ne pourront utiliser les Services pour des envois postaux de masse non sollicités à l'extérieur de l'entreprise ou de l'organisation du client. Le client et ses utilisateurs ne pourront faire usage des Services dans le but de communiquer tout message ou élément harcelant, diffamatoire, menaçant, obscène, violant les droits de propriété intellectuelle d'autrui ou qui serait autrement considéré comme illicite, qui engagerait leur responsabilité ou qui constituerait un acte criminel en vertu de toute loi et tout règlement en vigueur ou encore qui en encouragerait la commission. TELUS pourra supprimer une telle communication si elle vient à sa connaissance, et ce, à tout moment et sans préavis, en plus de suspendre les Services ou d'y mettre fin.

Autrement qu'en utilisant les Services lors de conférences ou de réunions auxquelles le client ou ses utilisateurs participent activement et dans la mesure permise par les présentes conditions et modalités du Contrat, le client et ses utilisateurs ne peuvent revendre, distribuer ou faire un

usage commercial des Services, ni les utiliser pour la partager avec d'autres personnes ou avec un bureau de service, pour exploiter un site Web ou encore pour en tirer des revenus.

Le Client garantit que ses utilisateurs et lui-même : a) utiliseront les Services à des fins commerciales internes uniquement et non pas dans le but d'offrir des services à d'autres entités; b) ne procéderont pas à la revente à des tiers des Services ou de l'accès à ceux-ci, que ce soit directement ou indirectement; c) se conformeront à la politique relative à l'utilisation acceptable de TELUS, qui se trouve à l'adresse <http://www.telusquebec.com/politiqueinternet>, et qu'en cas de violation à cet engagement, le client devra verser tous les dommages et intérêts qui pourraient en découler et ses utilisateurs pourront faire l'objet de poursuites judiciaires; d) ne procéderont pas à la reproduction, à la copie, à la vente, à la revente, au désassemblage, à la décompilation ou à l'ingénierie inverse des Services, en tout ou en partie; e) fusionneront les Services avec d'autres produit ou services ou encore joindront les Services à une autre interface ou une autre application.

### **3. DROIT DE PROPRIÉTÉ ET FOURNISSEURS DE TELUS**

Une Affiliée de Microsoft Corporation (ci-après appelée « Microsoft ») est un fournisseur sous-jacent de TELUS pour les Services et, à ce titre, Microsoft et ses concédants sont des tiers bénéficiaires visés par le Contrat et ont le droit de le faire respecter. Le Client doit collaborer de bonne foi avec Microsoft et TELUS pour faire enquête sur les cas de non-respect des conditions de licence et y remédier si Microsoft croit de bonne foi qu'un Client y a contrevenu. Tout le soutien aux Services vous est fourni par TELUS et non par Microsoft ou par ses Affiliées, sauf mention contraire au Contrat. Sans porter atteinte aux conditions et aux modalités générales, Microsoft décline toute garantie et toute responsabilité en cas de préjudices directs, indirects ou consécutifs en lien avec l'utilisation des Services. Tous les droits qui ne sont pas octroyés en vertu du Contrat sont réservés expressément à TELUS ainsi qu'à ses Affiliées et à ses fournisseurs. TELUS (ainsi que ses Affiliées et ses fournisseurs) n'émet aucune garantie, déclaration ou condition de quelque nature que ce soit, de nature expresse ou tacite; toute garantie, déclaration et condition de quelque nature que ce soit, de nature expresse ou tacite et dans la mesure permise par la législation applicable, est exclue.

### **4. LIENS**

Tout lien vers le site Web d'un fournisseur ou d'un autre tiers fourni dans le cadre des Services l'est uniquement à des fins de commodité; TELUS n'est pas responsable du contenu de ces sites et n'émet aucune déclaration, garantie ou condition relativement à ce contenu. Le Client s'engage à respecter les conditions d'utilisation qui peuvent s'appliquer à l'utilisation des sites liés.

### **5. RÉSILIATION ET PÉNALITÉS**

Les frais de résiliation payables par le Client pour la cessation des Services avant la fin de la Durée minimale sont équivalents à 100 % du total des frais qui auraient été exigibles après la date de résiliation, avant la fin de la Durée minimale. TELUS n'a pas l'obligation d'aviser quiconque de la suspension, de la restriction ou de la fin des Services. En cas de suspension, de restriction ou de cessation des Services, TELUS n'aura aucune obligation de maintenir le contenu du Client ou tout autre renseignement lié aux Services; tout ce contenu et ces renseignements du Client seront immédiatement supprimés. TELUS pourra, à son gré, facturer des frais supplémentaires, suspendre ou mettre fin aux Services pour divers motifs, notamment en raison du défaut du Client de se conformer aux conditions et aux modalités du Contrat ou en raison de son utilisation fautive des Services. Si TELUS suspend ou résilie les Services, le Client n'a pas droit au remboursement des frais prépayés et non utilisés et il doit payer les frais de résiliation applicables. À la résiliation ou au terme de ce Contrat, l'accès du Client ainsi que ses autres droits aux Services prendront fin.

**CONDITIONS DE LICENCE À L'INTENTION DU CLIENT  
AVIS RELATIF À L'UTILISATION DES LOGICIELS DE MICROSOFT**

Le présent document porte sur votre utilisation des produits logiciels et des services Microsoft qui vous sont fournis par TELUS de la manière décrite ci-dessous, et peuvent comprendre des supports, des documents imprimés et de la documentation « en ligne » ou électronique connexes (désignés collectivement ou individuellement sous le nom « PRODUITS LOGICIELS »).

**TELUS n'est pas propriétaire des PRODUITS LOGICIELS et leur utilisation est assujettie à certains droits et restrictions dont vous devez être informé. Votre droit d'utiliser les PRODUITS LOGICIELS à titre de service découle du contrat que vous avez conclu avec TELUS et dépend de votre compréhension, de votre consentement et de votre respect des conditions qui suivent, lesquelles ne peuvent être modifiées par TELUS.**

**1. DÉFINITIONS.**

« Contenu » désigne toutes les données et les images, tous les textes, les sons, les programmes informatiques et les renseignements, incluant notamment tout élément téléchargé par vous ou pour vous relativement à votre utilisation des Services et comprend notamment les photographies, les caricatures, les illustrations, les dessins, les icônes, les articles, les marques de commerce, les logos ainsi que les séquences audio et vidéo.

« Site » désigne le site indiqué par TELUS pour accéder aux Services.

« Logiciel » désigne le logiciel ainsi que toute la documentation et les éléments fournis afin d'accéder aux Services.

**2. UTILISATION DES LICENCES DE LOGICIELS.** Vous pouvez utiliser le LOGICIEL et les PRODUITS LOGICIELS installés uniquement en conformité avec les instructions, et uniquement dans le cadre des services d'application, qui vous sont fournis par TELUS.

**3. DROIT DE PROPRIÉTÉ SUR LES LOGICIELS, LES SERVICES ET LES MARQUES.** Les PRODUITS LOGICIELS sont concédés sous licence à TELUS par une Affiliée de Microsoft Corporation (ci-après appelée « Microsoft »). Tous les titres de propriété et les droits de propriété intellectuelle sur les PRODUITS LOGICIELS (et les éléments qui le constituent, notamment les images, les photographies, les animations, les éléments vidéo et audio, la musique, le texte et les « applets » intégrés aux PRODUITS LOGICIELS) sont la propriété de Microsoft ou de ses fournisseurs. Les PRODUITS LOGICIELS sont protégés par la législation en matière de droits d'auteur et les traités internationaux sur les droits d'auteur ainsi que par toute la législation et tous les traités en matière de propriété intellectuelle. Votre possession, accès ou utilisation des PRODUITS LOGICIELS ne vous transfère aucun droit de propriété ou de droit de propriété intellectuelle sur les PRODUITS LOGICIELS. Tous les graphiques, logos, marques de service, noms commerciaux, incluant les noms, les noms de produit et de marques de tiers (dans leur ensemble, les « marques ») liés au Logiciel et aux Services sont des marques de commerce de Microsoft, de TELUS ou d'autres entités. Il vous est interdit d'utiliser ces marques sans avoir obtenu préalablement une autorisation écrite de Microsoft, de TELUS ou des autres entités en cause. Tous les droits qui ne sont pas expressément accordés sont réservés.

**4. ÉNONCÉ RELATIF AU RESPECT DU DROIT À LA VIE PRIVÉE.** L'énoncé relatif à la protection du droit à la vie privée de Microsoft Office Live Meeting peut être consulté sur le Site et se trouve à l'adresse [http://r.office.microsoft.com/r/rlidLiveMeeting?p1=12&p2=en\\_us&p3=HA102338881033](http://r.office.microsoft.com/r/rlidLiveMeeting?p1=12&p2=en_us&p3=HA102338881033) (« l'énoncé relatif au respect du droit à la vie privée »). Par la présente, vous reconnaissez avoir accédé à l'énoncé relatif au respect du droit à la vie privée ainsi que de l'avoir lu, en plus de reconnaître qu'il fait partie intégrante du Contrat. Les renseignements personnels recueillis sur le site de Microsoft dans le cadre de ce Contrat peuvent être stockés et traités aux États-Unis ou dans un autre pays au sein duquel Microsoft ainsi que ses Affiliées ou ses préposés détiennent des installations, et vous consentez à la transmission de ces renseignements au-delà des limites de votre pays. Vous consentez à la réception, au partage et au transfert, par Microsoft, de vos renseignements personnels dans le cadre de votre utilisation du Logiciel et des services de fournisseurs en télécommunications ou des services d'autres fournisseurs utilisés en lien avec le Logiciel et les Services. Microsoft se conforme au cadre de travail du programme Safe Harbor qui a été mis sur pied par le Department of Commerce du gouvernement des États-Unis en matière de collecte, d'utilisation et de rétention de données provenant de l'Union européenne.

**5. AVIS RELATIF AUX FONCTIONS LIÉES À L'ENREGISTREMENT ET AU RESPECT DU DROIT À LA VIE PRIVÉE.** LE LOGICIEL ET LES SERVICES VOUS PERMETTENT D'ENREGISTRER LE CONTENU DE RÉUNIONS AINSI QUE DE RECUEILLIR ET UTILISER DES RENSEIGNEMENTS POUVANT MENER À L'IDENTIFICATION DE PARTICIPANTS AUX SERVICES, incluant notamment un nom qui serait affiché, transmis, traité ou stocké lors d'une réunion ou dans l'enregistrement de son Contenu. LA LÉGISLATION EN VIGUEUR AU SEIN DE CERTAINS TERRITOIRES EXIGE QU'UN AVIS SOIT DONNÉ AUX PERSONNES OU QUE LE CONSENTEMENT DE CES DERNIÈRES SOIT OBTENU AVANT DE PROCÉDER À L'INTERCEPTION, À LA SURVEILLANCE OU À L'ENREGISTREMENT DE COMMUNICATIONS AUXQUELLES ELLES PRENNENT PART; CETTE LÉGISLATION PEUT ÉGALEMENT RESTREINDRE LA COLLECTE, LE STOCKAGE ET L'UTILISATION DE CES RENSEIGNEMENTS POUVANT MENER À L'IDENTIFICATION D'UNE PERSONNE. Vous acceptez de vous conformer à toute la législation en vigueur, d'obtenir tous les consentements et d'effectuer toutes les divulgations nécessaires avant d'utiliser le Logiciel, les Services et les fonctions, y compris les fonctions d'enregistrement.

**6. AUCUNE LOCATION.** Vous ne pouvez louer, donner à bail, prêter, distribuer ni transférer directement ou indirectement les PRODUITS LOGICIELS à un tiers. Vous ne pouvez autoriser des tiers à accéder aux fonctions offertes par les PRODUITS LOGICIELS ou à les utiliser.

**7. RÉSILIATION.** Sans porter atteinte à d'autres droits, TELUS peut mettre fin à vos droits d'utiliser les PRODUITS LOGICIELS et les Services si vous ne respectez pas les présentes conditions et modalités de licence. Advenant une telle éventualité, vous devrez cesser d'utiliser et les PRODUITS LOGICIELS et les Services et cesser d'y accéder, en plus de détruire toute copie des PRODUITS LOGICIELS et des Services ainsi que toutes leurs composantes que vous pourriez détenir.

**8. INTOLÉRANCE AUX PANNES.** LES PRODUITS LOGICIELS PEUVENT CONTENIR DE LA TECHNOLOGIE QUI N'OFFRE PAS DE TOLÉRANCE AUX PANNES ET N'EST PAS CONÇUE NI FABRIQUÉE POUR ÊTRE UTILISÉE OU REVENDUE DANS DES ENVIRONNEMENTS OU DES APPLICATIONS OÙ UNE DÉFAILLANCE DES PRODUITS LOGICIELS POURRAIT ENTRAÎNER LA MORT, DES LÉSIONS CORPORELLES OU DE GRAVES DOMMAGES PHYSIQUES OU ENVIRONNEMENTAUX.

**9. RESTRICTIONS QUANT À L'EXPORTATION.** Les PRODUITS LOGICIELS proviennent des États-Unis aux termes de la législation des États-Unis en matière de contrôle des exportations. Vous convenez de respecter l'ensemble des dispositions législatives internationales et nationales applicables aux PRODUITS LOGICIELS, y compris les règlements en matière d'administration des exportations des États-Unis, ainsi que les

restrictions relatives à l'utilisateur final, à l'utilisation finale et à la destination qu'imposent les États-Unis et d'autres gouvernements. Pour en savoir davantage, rendez-vous sur le site <http://www.microsoft.com/exporting/>.

10. **RESPONSABILITÉ CONTRACTUELLE.** En plus de vos obligations existantes envers TELUS, vous acceptez d'être trouvé responsable à l'égard de Microsoft en cas de violation de votre part des présentes modalités.