

# TARIF DES SERVICES NATIONAUX

[www.bell.ca/tarifs](http://www.bell.ca/tarifs)

## SERVICES VOIX ET DONNÉES COMMUTÉS

### Article 517

#### VOIX IP HÉBERGÉ

**Note:** Le présent article est soustrait à la réglementation dans certaines circonscriptions, tel qu'indiqué ci-dessous :

- Pour Bell MTS au Manitoba, voir le chapitre 473 – Forborne Business Local Exchange Services du Tarif Général de Bell MTS – CRTC 25140.
- Pour Bell Canada en Ontario et au Québec, voir les articles 60-1 et 60-2 du Tarif Général de Bell Canada – CRTC 6716.
- Pour Bell Aliant dans les provinces de l'atlantique, voir l'article 200.2 du Tarif Général de Bell ALiant – CRTC 21491.
- Pour Télécbec au Québec, voir le chapitre 2.1, l'article 2.1.6 du Tarif Général de Télécbec – CRTC 15140.
- Pour NorthernTel en Ontario, voir la section N100.4 - Exchange Rate Bands du Tarif Général de NorthernTel – CRTC 25510.

### Généralités 517.1

(a) Le service Voix IP hébergé aussi mentionné comme eCentrex et service Bell Connexion Totale fournit une solution hébergée personnalisée qui intègre les fonctions PBX standard et des fonctions IP sur le réseau commutation d'étiquette multiprotocole à commutation multiprotocole avec étiquette (IP/MPLS) de la Compagnie. L'architecture de service se compose d'un accès IP/MPLS pour acheminer le trafic téléphonique, d'éléments installés chez le client pour gérer la qualité vocale et d'un serveur d'applications afin de prendre en charge les fonctions. Le client peut également utiliser des accès IP/MPLS spécialisés compatibles qui sont fournis par la Compagnie et achetés par le client en dehors du service Voix IP hébergé. Le service fournira aussi une fonctionnalité qui permettra aux utilisateurs finals de gérer individuellement leurs appels selon les besoins de leur entreprise.

(1) Le service Voix IP hébergé peut également être fourni au moyen des accès au service Internet d'affaires admissibles de la Compagnie, là où ils sont offerts, et qui procurent une vitesse de téléchargement minimale de 25 Mbit/s et une vitesse de téléversement minimale de 2 Mbit/s (service Voix IP hébergé (SVIH) fourni au moyen d'un accès service Internet d'affaires (SIA)). À compter du 4 novembre 2024, le SVIH sur SIA sera dénormalisé. Les demandes de nouveaux clients pour le SVIH sur SIA ne seront pas traitées. Les clients actuels du service Voix IP hébergé peuvent apporter des modifications aux arrangements existants du SVIH sur SIA, mais ne peuvent pas déplacer les arrangements existants du SVIH sur SIA à un autre emplacement, à moins que le déplacement soit au sein de l'immeuble actuel de l'arrangement SVIH sur SIA. Les clients actuels du service Voix IP hébergé ne peuvent pas ajouter de nouveaux arrangements de SVIH sur SIA.

(2) "Compagnie" signifie Bell MTS, Bell Canada, Bell Aliant, Télécbec et NorthernTel.

(b) Les clients doivent être situés dans le territoire de desserte de la Compagnie au Manitoba, en Ontario, au Québec, au Nouveau-Brunswick, en Nouvelle-Écosse, à l'Île-du-Prince-Édouard ou à Terre-Neuve et Labrador.

C  
C

[Suite page 552.1](#)

Publication 2024 09 05

Entrée en vigueur 2024 11 25

Cf. Ordonnance Télécom CRTC 2024-297 25 novembre 2024.

TN 987

# TARIF DES SERVICES NATIONAUX

[www.bell.ca/tarifs](http://www.bell.ca/tarifs)

## SERVICES VOIX ET DONNÉES COMMUTÉS

### Article 517      VOIX IP HÉBERGÉ

#### Généralités 517.1

(c) Il appartient à la Compagnie de désigner les circonscriptions où elle assurera le service Voix IP hébergé. Dans une circonscription donnée, la Compagnie fournit le service à sa discrétion, sous réserve de la disponibilité des installations appropriées. Le service Voix IP hébergé est fourni dans les territoires d'exploitation suivants:

- (1) Bell MTS au Manitoba.
- (2) Bell Canada en Ontario et au Québec.
- (3) Bell Aliant au Nouveau-Brunswick, Nouvelle-Écosse, Île-du-Prince-Édouard et Terre-Neuve-et-Labrador.
- (4) Télébec au Québec.
- (5) NorthernTel en Ontario.

(d) Les clients pourront recevoir et effectuer simultanément 15 appels téléphoniques par site en utilisant la connectivité spécialisée incluse par site. Ils pourront acheter des tranches additionnelles de 15 appels simultanés. Là où le service Voix IP hébergé est fourni au moyen des accès au service Internet d'affaires de la Compagnie, les clients pourront recevoir et effectuer jusqu'à huit appels téléphoniques par site en utilisant la connectivité spécialisée incluse par site.

(e) Le service est offert en sept forfaits tel que décrit à l'article 4. ci-dessous.

(f) L'utilisateur final pourra modifier certaines fonctions d'appel à l'aide d'un portail Web ou d'un portail vocal.

#### Définitions 517.2

La "*Composition abrégée*" est la composition de numéros de trois à six chiffres entre utilisateurs finals. Un client qui utilise le service Voix IP hébergé sur plusieurs sites peut tirer parti de la composition abrégée entre les sites.

**S**

La "*réception automatique*" trie les appels et les achemine à l'utilisateur final ou à la file d'attente approprié en fonction de l'heure, de la journée, des jours fériés, etc.

Le "*Renvoi automatique sur occupation*" permet à un utilisateur final de réacheminer un appel vers une autre destination lorsque la ligne est déjà occupée au moment d'un appel entrant.

Le "*Renvoi automatique sur non-réponse*" permet à un utilisateur final de réacheminer un appel vers une autre destination lorsqu'il n'y a pas de réponse à un appel entrant, après un nombre convenu de sonneries.

*Suite page 552.2*

Publication 2025 07 07

Entrée en vigueur 2026 01 15

Cf. Ordonnance Télécom CRTC 2026-10 15 janvier 2026.  
TN 989

# TARIF DES SERVICES NATIONAUX

[www.bell.ca/tarifs](http://www.bell.ca/tarifs)

## SERVICES VOIX ET DONNÉES COMMUTÉS

### Article 517

#### VOIX IP HÉBERGÉ

##### Définitions 517.2

Le "*Renvoi automatique hors service*" permet à un utilisateur final de réacheminer un appel vers une autre destination lorsque le service ou l'appareil téléphonique de l'utilisateur final ne fonctionne pas.

La "*Mise en garde multiligne*" permet à un utilisateur final ayant les appareils téléphoniques appropriés de traiter jusqu'à cinq appels simultanés.

"*Console d'appels*" comprend la gestion de présence téléphonique et l'affichage du statut de tous les utilisateurs finals, et permet au réceptionniste de "glisserdéposer" les appels entrants dans l'un des appareils de l'utilisateur final, tel qu'un téléphone de bureau, une boîte vocale, un téléphone sans fil, etc. (Note)

"*Gestionnaire d'appel*" permet au client de gérer des volumes d'appels entrants (par réponse directe ou réception automatique) au moyen de la fonction de mise en file d'attente de centre d'appels. La file d'attente de centre d'appels permet d'accepter et de mettre en file d'attente jusqu'à 50 appels.

"*Gestionnaire d'appels – agent*" permet aux utilisateurs d'accéder à la programmation de mise en file d'attente de centre d'appels.

La "*Mise en garde*" permet à un utilisateur final de mettre un appel en garde, lequel pourra ensuite être repris par n'importe quel membre d'un groupe grâce à la fonction Reprise d'appel. Un appel peut maintenant être mis en garde pour n'importe quel numéro d'appel des utilisateurs final d'un groupe, y compris le numéro d'appel de l'utilisateur final qui met en garde.

La "*Prise d'appel*" permet aux utilisateurs final de prendre des appels entrants destinés aux membres de leur groupe.

"*L'enregistrement d'appel de base*" et "*L'enregistrement d'appel renforcé*" sont des fonctionnalités facultatives qui permettent aux utilisateurs finaux d'enregistrer l'ensemble ou une partie de leurs appels. L'*enregistrement d'appel renforcé* offre une plus grande capacité de stockage des appels enregistrés mensuels que l'*enregistrement d'appel de base*. L'administrateur désigné du client peut définir les paramètres de l'utilisateur et gérer les enregistrements via un portail web sécurisé.

Le "*transfert d'appel*" permet au client de rediriger les appels vers un autre numéro ou une boîte messagerie vocale (Note)

**Note:** Le service de messagerie vocale a fait l'objet d'une abstention de réglementation.

[Suite page 552.3](#)

Publication 2019 04 03

Entrée en vigueur 2019 04 30

# TARIF DES SERVICES NATIONAUX

[www.bell.ca/tarifs](http://www.bell.ca/tarifs)

## SERVICES VOIX ET DONNÉES COMMUTÉS

### Article 517      VOIX IP HÉBERGÉ

#### Définitions 517.2

Le "*Relevé des données d'appels*" fournit à l'administrateur désigné du client l'accès à un portail de système permettant de visionner des relevés de données d'appel qui peuvent servir à analyser les volumes et les habitudes d'appels au fil du temps au moyen d'applications de tiers. Les relevés peuvent être affichés et téléchargés en différents formats.

L'"*Annuaire*" permet au client d'avoir accès aux coordonnées de tous les utilisateurs finals au sein de la compagnie du client, y compris les renseignements sur les différents emplacements d'une même compagnie.

La fonction "*Ne pas déranger*" permet au client de diriger ses appels d'arrivée directement vers sa messagerie vocale (Note) lorsqu'il ne veut pas être interrompu par le téléphone.

L'option "*Dispositif CBS-E de secours*" fournit un contrôleur de bordure de session d'entreprise (CBS-E) additionnel à des fins de redondance. Différents modèles de capacité sont disponibles. Les clients ont la possibilité de payer l'option additionnelle pour le Dispositif CBS-E de secours en un seul paiement ou par versements mensuels.

L'option "*Conception de dispositif CBS-E*" fournit un dispositif de contrôleur de bordure de session d'entreprise (CBS-E) additionnel à des fins de conception fonctionnelle non standard. Différents modèles de capacité sont disponibles. Un versement mensuel est applicable pour le Dispositif CBS-E.

La "*réception d'appels évoluée*" permet au client de gérer des volumes d'appels entrants (par réponse directe ou réception automatique) au moyen de la fonction de mise en file d'attente de centre d'appels. La file d'attente de centre d'appels permet d'accepter et de mettre en file d'attente jusqu'à 50 appels. Cette fonction comprend la gestion de présence téléphonique et l'affichage du statut de tous les utilisateurs finals, et permet au réceptionniste de la Compagnie de "glisser-déposer" les appels entrants dans l'un des appareils de l'utilisateur final, tel qu'un téléphone de bureau, messagerie vocale (Note), un téléphone sans fil, etc. La fonction de la réception d'appels évoluée est fourni par l'intermédiaire des fonctions optionnelles distinctes de la console d'appels, du gestionnaire d'appels et du gestionnaire d'appels – agent.

**Note:** Le service de messagerie vocale a fait l'objet d'une abstention de réglementation.

N

N

N

*Suite page 552.4*

Publication 2019 04 03

Entrée en vigueur 2019 04 30

Cf. Ordonnance Télécom CRTC 2019-124 du 30 avril 2019.  
TN 948

# TARIF DES SERVICES NATIONAUX

[www.bell.ca/tarifs](http://www.bell.ca/tarifs)

## SERVICES VOIX ET DONNÉES COMMUTÉS

### Article 517

#### VOIX IP HÉBERGÉ

##### Définitions 517.2

Le "*routage de basculement*" est une fonction optionnelle qui permet à l'utilisateur de maintenir sa capacité d'appels lors d'une défaillance d'accès ou d'une panne de l'équipement sur les lieux. En vertu de cette option, le client doit gérer les paramètres du basculement au moyen d'un commutateur à alimentation par Ethernet (PoE) fourni par le client. Le routage de basculement n'est pas offert là où le service Voix IP hébergé est fourni au moyen des accès au service Internet d'affaires de la Compagnie.

"*Trouvez-moi, suivez-moi*" permet de recevoir des appels entrants en différents endroits, sur différents appareils.

"*Groupe de prise d'appel*" permet de répondre à des appels entrants au sein de leur groupe ou dans d'autres groupes.

La fonction "*Partage de bureau*" permet à un utilisateur de se servir du téléphone d'une autre personne comme si c'était le sien. Une fois l'employé enregistré, ses fonctionnalités réseau comme son plan de numérotage et son numéro de téléphone sont activées sur le nouveau téléphone.

"*Groupe de recherche*" Cette fonction permet au client d'attribuer une série de numéros de téléphone à un groupe de façon à ce que les appels d'arrivée qui lui sont acheminés directement ou par une fonction de réception automatique soient traités par un de ses membres.

Les "*Rapports RPV IP*" sont une fonction optionnelle qui procure aux administrateurs désignés par le client un accès à des indicateurs concernant le temps d'attente, la perte de paquets et la gigue pour un circuit RPV IP de la Compagnie qui est utilisé exclusivement aux fins du service Voix IP hébergé.

Le "*Service de basculement géré*" est une fonction optionnelle qui permet à l'utilisateur de maintenir sa capacité d'appels lors d'une défaillance d'accès ou d'une panne de l'équipement sur les lieux. La Compagnie gère les paramètres du basculement au moyen d'un commutateur PoE fourni par la Compagnie. Le service de basculement géré n'est pas offert là où le service Voix IP hébergé est fourni au moyen des accès au service Internet d'affaires de la Compagnie.

L'"*intégration mobile*" permet au client de passer de façon transparente d'un téléphone filaire à un téléphone sans fil, et vice versa si le dispositif mobile fait partie de la fonction sonnerie simultanée.

*Suite page 552.5*

Publication 2019 04 03

Entrée en vigueur 2019 04 30

# TARIF DES SERVICES NATIONAUX

[www.bell.ca/tarifs](http://www.bell.ca/tarifs)

## SERVICES VOIX ET DONNÉES COMMUTÉS

### Article 517 VOIX IP HÉBERGÉ

#### Définitions 517.2

"*Attente musicale*" Cette fonction permet aux clients de diffuser de la musique aux appelants qui sont mis en attente après avoir composé le numéro de téléphone d'un client. L'administrateur du client crée un fichier musical source (en format .WAV) que les utilisateurs finals peuvent activer ou désactiver, au besoin, à partir du portail Web du service.

L'"*Exploitation en appels multiples*" permet d'effectuer concurremment plusieurs appels de la même ligne partagée.

Un "*numéro principal*" est le numéro de téléphone principal à dix chiffres du client utilisé pour effectuer et pour recevoir des appels.

Le "*Bureau à distance*" permet au client de travailler à distance. Les appels sortants semblent provenir du bureau du client, tandis que les appels entrants au bureau sont acheminés ailleurs.

Un "*numéro secondaire*" est un numéro de téléphone à dix chiffres qui permet au client de recevoir des appels à une présence locale d'une circonscription.

La "*représentation d'appel partagée*" permet à un utilisateur final d'avoir accès au numéro de téléphone d'un autre utilisateur final à partir de son poste téléphonique.

La "*sonnerie simultanée*" permet à un utilisateur final de préciser quels numéros doivent sonner simultanément. Les appels entrants peuvent être réacheminés à dix numéros différents, y compris celui d'un téléphone sans fil, d'un téléphone résidentiel, d'un ordinateur avec téléphone logiciel ou de la ligne d'un collègue.

La "*Réservation de numéros de téléphone*" permet aux clients de réserver un numéro de téléphone unique ou une plage de numéros de téléphone aux fins d'une utilisation ultérieure dans le cadre du service.

Le "*portail vocal*" permet à un utilisateur final de gérer certaines de ses fonctions d'appel et certains paramètres, et d'effectuer des appels. L'utilisateur doit être authentifié pour pouvoir accéder au service.

La "*messagerie vocale par courriel*" permet au client de transférer ses messages vocaux à une adresse de courriel désignée sous forme de fichiers joints. (Note)

**Note:** Le service de messagerie vocale a fait l'objet d'une abstention de réglementation.

N

N

N

*Suite page 552.6*

Publication 2019 04 03

Entrée en vigueur 2019 04 30

# TARIF DES SERVICES NATIONAUX

[www.bell.ca/tarifs](http://www.bell.ca/tarifs)

## SERVICES VOIX ET DONNÉES COMMUTÉS

### Article 517

#### VOIX IP HÉBERGÉ

##### Numérotation 517.3

- (a) Le service Voix IP hébergé utilise des numéros de téléphone conformes au plan de numérotage nord-américain.
- (b) Les clients situés dans une circonscription où le service est disponible peuvent se voir attribuer jusqu'à trois numéros principaux provenant de cette circonscription (deux pour Réception automatique et un pour Groupe de recherche) et choisir jusqu'à dix numéros secondaires provenant d'autres circonscriptions où des numéros secondaires sont disponibles, sous réserve de disponibilité des installations appropriées. Les tarifs et frais indiqués à l'article 8(j)(3) s'appliquent à chaq.
- (c) Les numéros principaux sont les numéros de téléphone principaux du client. Un numéro de téléphone supplémentaire peut être utilisé pour diriger les appels vers la séquence du groupe de recherche ou la réception automatique du client.
- (d) Les clients peuvent choisir des numéros secondaires provenant de circonscriptions où le service est disponible, sauf les circonscriptions de leurs numéros principaux. L'utilisateur final ne peut pas effectuer d'appels à partir d'un numéro secondaire.
- (e) Chaque utilisateur final se verra attribuer un Numéro d'appel direct sans tarif mensuel.
- (f) A la discréTION de la Compagnie, le client peut choisir d'utiliser son numéro de téléphone actuel fourni par n'importe quelle entreprise de services locaux comme numéro principal ou secondaire aux fins du service Voix IP hébergé, ou vice versa, si les installations appropriées le permettent dans la zone de service de la Compagnie.
- (g) Si le client en fait la demande, une ligne de l'un des numéros principaux fait l'objet d'une inscription dans les pages blanches et dans les Pages Jaunes de l'annuaire local pour le service Voix IP hébergé.

N

N

*Suite page 552.7*

Publication 2019 04 03

Entrée en vigueur 2019 04 30

Cf. Ordonnance Télécom CRTC 2019-124 du 30 avril 2019.  
TN 948

# TARIF DES SERVICES NATIONAUX

[www.bell.ca/tarifs](http://www.bell.ca/tarifs)

## SERVICES VOIX ET DONNÉES COMMUTÉS

### Article 517 VOIX IP HÉBERGÉ

- Numérotation 517.3** (h) L'inscription à l'annuaire de numéros principaux ou secondaires additionnels peut être effectuée sur demande moyennant les tarifs et les frais précisés aux articles suivants.
- (1) Pour Bell MTS, voir CRTC 24001, Bell MTS Tarif Général article 1600 – Directory Listings.
  - (2) Pour Bell Canada, voir CRTC 6716, Bell Canada Tarif Général article 220 – Inscriptions supplémentaires.
  - (3) Pour Bell Aliant, voir CRTC 21491, Bell Aliant Tarif Général article 125 – Directories and Listings.
  - (4) Pour Télécab, voir CRTC 25140, Télécab Tarif Général, article 2.27.6 – Taux mensuels des inscriptions supplémentaires.
  - (5) Pour NorthernTel, voir CRTC 25510, NorthernTel Tarif Général, section N140.4 – Directories Listings, Extra Listings.

- Fonctions des appels 517.4** (a) Le service Voix IP Hébergé comprend les forfaits suivants:

Forfait de base: Comprend les fonctions Numéro d'accès direct, Afficheur (nom et numéro), Dépisteur, l'Annuaire, Composition abrégée, Mise en garde multiligne et Relevé des données d'appels.

Forfait Parler: Comprend toutes les fonctions du Forfait de base, plus les fonctions Conférence à six, Transfert d'appel, Numérotation abrégée, Renvoi automatique, Ne pas déranger, Appel en attente, Mise en garde, Recomposition automatique du dernier numéro, Représentation d'appel partagée, Partage de bureau, Mise en garde, Prise d'appel, Groupe de prise d'appel, Renvoi automatique sur occupation, Renvoi automatique sur non-réponse, Renvoi automatique hors service et Exploitation en appels multiples.

Forfait Parler Plus (anciennement nommé le service Voix IP hébergé standard): Comprend toutes les fonctions du Forfait Parler, plus la fonction messagerie vocale. (Note)

Forfait Collaborer: Comprend toutes les fonctions du Forfait Parler Plus, plus le service messagerie vocale par courriel. (Note) C

**Note :** Le service de messagerie vocale a fait l'objet d'une abstention de réglementation

*Suite page 552.8*

Publication 2025 07 07

Entrée en vigueur 2026 01 15

# TARIF DES SERVICES NATIONAUX

[www.bell.ca/tarifs](http://www.bell.ca/tarifs)

## SERVICES VOIX ET DONNÉES COMMUTÉS

### Article 517 VOIX IP HÉBERGÉ

**Foctions des appels 517.4** Forfait Connecter (anciennement nommé le service Voix IP hébergé complet): Comprend toutes les fonctions du Forfait Collaborer, plus Sonnerie simultanée, Intégration des services mobiles, Portail vocal, Trouvez-moi, suivez-moi et l'option Télétravailleur, qui requiert un accès Internet haute vitesse indépendant non inclus dans ce service.

Forfait 7: Comprend toutes les fonctions du Forfait Connecter, à l'exception de la fonction messagerie vocale et du service messagerie vocale par courriel. (Note)

#### (b) Fonctions optionnelle

Les fonctions optionnelles suivantes sont offertes conformément à l'article 8.(j)(3) ci-dessous:

- Réception automatique
- Enregistrement d'appel de base
- Enregistrement d'appel renforcé
- Dispositif CBS-E de secours
- Conception de dispositif CBS-E
- Réception d'appels évoluée, qui est constitué des éléments suivants:
  - Console d'appels
  - Gestionnaire d'appel
  - Gestionnaire d'appels – agent
- Rapports RPV IP
- Attribution de nouveau numéro à un groupe de recherche
- Attente musicale
- Routage de basculement
- Service de basculement géré
- Numéros secondaires

C  
C

(1) Chaque utilisateur final qui a besoin d'un accès à la console de réception d'appels évoluée sur un site client doit avoir un permis.

**Note:** Le service de messagerie vocale a fait l'objet d'une abstention de réglementation

*Suite page 552.9*

Publication 2019 05 22

Entrée en vigueur 2019 06 12

Cf. Ordonnance Télécom CRTC 2019-205 du 12 juin 2019.  
TN 952

# TARIF DES SERVICES NATIONAUX

www.bell.ca/tarifs

## SERVICES VOIX ET DONNÉES COMMUTÉS

### Article 517

#### VOIX IP HÉBERGÉ

##### Modalités 517.5

(a) Le service Voix IP hébergé est offert pour une durée minimale de contrat (DMC) initiale de 1, 3 ou 5 ans.

(b) Au début de la DMC, le client peut choisir entre le renouvellement du contrat à la fin de la DMC ou l'expiration du contrat à la fin de la DMC sans renouvellement. Ce choix ne pourra être modifié pendant la DMC.

(1) Renouvellement automatique du contrat à la fin de la DMC. À la fin de la période du contrat, la DMC sera automatiquement renouvelée pour des périodes de renouvellement consécutives égale à la durée du contrat, sauf si le client informe la Compagnie du contraire par écrit au moins 30 jours avant la fin de la période initiale ou d'une durée de renouvellement, ou si la Compagnie avise le client du contraire 90 jours avant la fin de la DMC ou de toute période de prolongation subséquente.

(2) Arrivée à échéance du contrat à la fin de la DMC sans renouvellement. À la fin de la période du contrat, la DMC expirera. Si le client souhaite continuer à recevoir le service Voix IP hébergé, des tarifs mensuels s'appliqueront jusqu'à ce qu'il signe un nouveau contrat.

(3) Sauf si la Politique réglementaire de radiodiffusion et de télécom CRTC 2014-576 l'interdit, les entreprises clientes doivent fournir un préavis d'au moins 30 jours avant le débranchement du service voix IP hébergé. Lorsque l'entreprise cliente annule le service voix IP hébergé sans fournir un préavis de débranchement d'au moins 30 jours, le débranchement entrera en vigueur 30 jours après la date à laquelle l'entreprise cliente abonnée au service voix IP hébergé a communiqué avec l'Entreprise pour demander le débranchement. La période de préavis de 30 jours n'est pas requise dans les circonstances prévues à l'article 21.2 des Conditions de service.

N  
N

(4) En plus du renouvellement du contrat pour une durée égale à la DMC initiale, le client peut opter pour une période de renouvellement d'un mois ou d'un an, ou des prolongations comme indiqué ci-dessous.

C

(5) Prolongations: Au lieu de la disposition de renouvellement indiquée ci-dessus, et sous réserve de l'accord de la Compagnie et du client, le client auquel s'applique la DMC peut aussi profiter d'une prolongation de sa DMC par tranches d'un an, aux modalités et aux tarifs de la DMC en cours. Le client peut choisir de prolonger son contrat pour une période d'un an, et ce, plusieurs fois de suite, ou pour une ou plusieurs périodes allant d'un à cinq ans. Au-delà de cinq ans, des prolongations supplémentaires d'un an sont disponibles selon les modalités et les tarifs de la DMC en cours, sous réserve de l'approbation de la Compagnie et du client. Les frais de résiliation relatifs à toute période de prolongation s'appliquent comme indiqué à l'article 517.5(h).

C

*Suite page 552.9.1*

Publication 2024 05 24

Entrée en vigueur 2024 07 09

Cf. Ordonnance Télécom CRTC 2024-154 09 juillet 2024.  
TN 986

# TARIF DES SERVICES NATIONAUX

[www.bell.ca/tarifs](http://www.bell.ca/tarifs)

## SERVICES VOIX ET DONNÉES COMMUTÉS

### Article 517      VOIX IP HÉBERGÉ

#### Modalités      (b) suite 517.5

(5) Période de négociations après la fin du contrat de la DMC en cours : lorsque le client indique qu'il rejette l'option du renouvellement automatique, et qu'il ne se prévaut pas d'une des prolongations ci-dessus, le service peut être maintenu après la fin du contrat de la DMC en cours sous réserve de l'accord de la Compagnie et du client, selon les mêmes modalités et tarifs, et ce, pour une période maximale de six mois, afin de permettre la négociation du prochain contrat relatif à ce service ou à un autre service d'accès local assuré par la Compagnie (la « période de négociations »). Si, au terme de la période de négociations, la Compagnie et le client ne sont pas parvenus à s'entendre sur le prochain contrat relatif à ce service ou à un autre service d'accès local assuré par la Compagnie, celle-ci facturera au client, en plus des tarifs liés au contrat de la DMC, la différence entre, d'une part, les tarifs hors contrat applicables qui auraient été facturés à la fin de la DMC et, d'autre part, les tarifs liés au contrat de la DMC.

(c) Le service Voix IP hébergé est offert aux clients d'affaires qui satisfont aux exigences minimales suivantes par site client:

- 1 accès au réseau IP/MPLS; et
- une moyenne de 12 utilisateurs finals.

*t<sup>l</sup>* Reporté de la page 552.9.

*Suite page 552.10*

Publication 2022 03 21

Entrée en vigueur 2022 04 06

Cf. Ordonnance Télécom CRTC 2022-103 06 avril 2022.  
TN 972

# TARIF DES SERVICES NATIONAUX

[www.bell.ca/tarifs](http://www.bell.ca/tarifs)

## SERVICES VOIX ET DONNÉES COMMUTÉS

### Article 517

#### VOIX IP HÉBERGÉ

##### Modalités 517.5

(d) **SVIH sur SIA.** Le service Voix IP hébergé est également fourni, sur une base dénormalisée, comme indiqué dans la note 1 ci-dessous, aux clients d'affaires actuels qui répondent aux exigences minimales suivantes par site client :

- 1 accès au service Internet d'affaires admissible, là où il est offert, et qui procure une vitesse de téléchargement minimale de 25 Mbit/s et une vitesse de téléversement minimale de 2 Mbit/s;
- entre un et huit utilisateurs finals.

**Note 1.** À compter du 4 novembre 2024, le SVIH sur SIA sera dénormalisé. Les demandes de nouveaux clients pour le SVIH sur SIA ne seront pas traitées. Les clients actuels du service Voix IP hébergé peuvent apporter des modifications aux arrangements SVIH sur SIA existants, mais ne peuvent pas déplacer les arrangements SVIH sur SIA existants à un autre emplacement, à moins que le déplacement soit au sein de l'immeuble actuel de l'arrangement SVIH sur SIA. Les clients actuels du service Voix IP hébergé ne peuvent pas ajouter de nouveaux arrangements de SVIH sur SIA.

(e) Le service Voix IP Hébergé est aussi offert aux clients d'affaires qui ont au moins 1 accès au réseau IP/MPLS par siège social et une moyenne de 12 utilisateurs finals par site client.

(f) Les exigences minimales par site client susmentionnées peuvent être annulées, à la discréTION de la Compagnie, si celle-ci le juge approprié compte tenu du volume total d'utilisateurs finals et de sites du client.

(g) Il est permis au client de payer pour des utilisateurs finals inactifs afin d'avoir une moyenne de 12 utilisateurs finals par site.

(h) Le client peut annuler le service avant l'expiration de la DMC, auquel cas des frais de résiliation équivalant à la moitié des frais restants pour la période non écoulée de la DMC appliqueront pour les accès au réseau IP/MPLS et des utilisateurs finals par site. Le client peut aussi débrancher les accès au réseau IP/MPLS spécialisés, inclus avec le service mais il devra payer des frais de résiliation correspondant à la moitié des frais restants pour la période non écoulée de la DMC.

(i) Le client peut convertir une partie ou la totalité de son service Voix IP hébergé en d'autres services de la Compagnie qui sont assujettis à une DMC. En pareil cas, il se pourrait que les frais de résiliation ne soient pas exigés, à condition que les frais totaux en vertu de la nouvelle DMC ne soient pas inférieurs aux frais engagés sous la nouvelle DMC visant l'autre service. Si les frais restants sont supérieurs aux frais engagés sous la nouvelle DMC pour l'autre service, des frais de résiliation équivalents à la moitié de la différence entre les deux montants s'appliqueront.

C  
C

N  
N

# TARIF DES SERVICES NATIONAUX

[www.bell.ca/tarifs](http://www.bell.ca/tarifs)

## SERVICES VOIX ET DONNÉES COMMUTÉS

### Article 517

#### VOIX IP HÉBERGÉ

##### Modalités 517.5

(j) Il est possible d'ajouter des sites client en tout temps avant l'expiration d'une DMC existante, aux tarifs mensuels applicables, tel qu'indiqué au paragraphe 8.(j) ci-dessous, à condition que le nouveau service Voix IP hébergé soit obtenu au moins six mois avant l'expiration du contrat de service actuel. D'autres sites ne peuvent être obtenus dans les six derniers mois de la DMC existante que si le client s'engage à une nouvelle DMC pour tous les services, aux tarifs mensuels en vigueur au moment de la commande des nouveaux services.

(k) Il est possible d'ajouter des utilisateurs finals à un site existant en tout temps au cours de la DMC ou de toute période de renouvellement.

(l) Les postes téléphoniques et d'autres dispositifs requis pour le service doivent être certifiés par la Compagnie.

(m) Le client reconnaît et accepte que le service Voix IP hébergé est fourni sous réserve de l'accessibilité d'installations d'accès appropriées entre le central et les installations de l'utilisateur final. Dans le cas où une partie ou la totalité des installations d'accès n'existent pas entre le central et les installations du client, la Compagnie avertit le client que des frais supplémentaires d'accès sont nécessaires pour la construction de ces installations d'accès. À la réception de l'avis de frais additionnels d'accès, le client doit informer la Compagnie par écrit dans les 30 jours de son intention:

(i) d'accepter d'assumer les frais additionnels d'accès pour que la Compagnie construise des installations d'accès; ou

(ii) de mettre fin au service Voix IP hébergé pour le site en question. Dans le cas où il informe la Compagnie qu'il ne souhaite pas payer les frais additionnels d'accès, le client peut mettre fin au service sans frais de résiliation pour le site en question. La Compagnie s'engage à ne pas commencer la construction des installations d'accès avant la réception de l'avis écrit du client acceptant et approuvant les frais additionnels d'accès.

N

N

*Suite page 552.12*

Publication 2019 04 03

Entrée en vigueur 2019 04 30

Cf. Ordonnance Télécom CRTC 2019-124 du 30 avril 2019.  
TN 948

# TARIF DES SERVICES NATIONAUX

[www.bell.ca/tarifs](http://www.bell.ca/tarifs)

## SERVICES VOIX ET DONNÉES COMMUTÉS

### Article 517 VOIX IP HÉBERGÉ

- Appels d'urgences 517.6** (a) Le service 9-1-1 sera fourni pour le service Voix IP hébergé, sous réserve des modalités précisées à l'article 1400.1. Le tarif mensuel applicable s'applique conformément à l'article 1400.6.(d).
- (1) Pour Bell MTS, sujet aux taux, termes et conditions spécifié dans Bell MTS General Tariff CRTC 24001 - Item 485 – Province-Wide Enhanced 9-1-1 Service (E9-1-1);
- (2) Pour Bell Canada, sujet aux termes et conditions tel que spécifié à l'item 1400.1. Le taux mensuel applicable est selon l'item 1400.6.(d);
- (3) Pour Bell Aliant, sujet aux taux, termes et conditions spécifié dans Bell Aliant General Tariff CRTC 21491 - Item 235 – Provincial Enhanced 911 Service; et
- (4) Pour Télébec, sujet aux taux, termes et conditions spécifié dans le tarif général CRTC 25140, Chapitre 3.5 – Service Public d'Appel d'Urgence 9-1-1 (SPAU).
- (5) Pour NorthernTel, sujet aux taux, termes et conditions spécifié dans le tarif général CRTC 25510, Sections N390.1, N390.2, N390.3 and N390.4 - 9-1-1 Public Emergency Reporting Service (PERS). N  
N
- (b) Le service 9-1-1 évolué sera fourni: (1) lorsque le service Voix IP hébergé est fourni au moyen d'un accès service Internet d'affaires de la Compagnie (Note) et que les appels d'urgence sont faits à partir de l'équipement configuré pour le service Voix IP hébergé et connecté à l'équipement VoIP situé à l'adresse où le client a demandé à la Compagnie de fournir le service Voix IP hébergé, "Adresse de service" (2) lorsque le service Voix IP hébergé est fourni au moyen d'un accès IP/MPLS et que les appels d'urgence sont faits à partir des téléphones aux postes de travail attribués et, (3) lorsque le service Voix IP hébergé est utilisé à partir d'un appareil mobile connecté à un réseau mobile. Le service 9-1-1 évolué sera fourni pour la composition du 9-1-1 à partir d'un téléphone fixe, selon laquelle l'utilisateur final se voit attribuer un IR-NXX propre à l'une des circonscriptions locales de la région desservie par la position de réponse aux appels d'urgence (PRAU) du client. Le service 9-1-1 n'est pas disponible dans certaines régions du Canada où les autorités locales ne l'ont pas rendu disponible.
- (c) Le service 9-1-1 nomade sera fourni: (1) lorsque le service Voix IP hébergé est fourni au moyen d'un accès service Internet d'affaires de la Compagnie (Note) pour les appels d'urgence faits à partir de tout autre emplacement que l'adresse de service, (2) lorsque le service Voix IP hébergé est fourni au moyen d'un accès IP/MPLS pour les appels d'urgence faits à partir de tout autre moyen que des téléphones aux postes de travail attribués, et (3) lorsque le service Voix IP hébergé est utilisé à partir d'un appareil mobile qui n'est pas connecté à un réseau mobile. Le client qui effectue un tel appel à partir du service Voix IP hébergé sera acheminé à un téléphoniste du service d'urgence (un téléphoniste) et il devra fournir son adresse ou son emplacement précis. Une fois ces renseignements fournis au téléphoniste, l'appel du client sera acheminé à la PRAU qui correspond à l'adresse ou à l'emplacement fourni.

**Note:** Le service Voix IP hébergé fourni au moyen d'un accès service Internet d'affaires est uniquement disponible aux accès service Internet d'affaires qualifiés dans le territoire d'exploitation de Bell Canada à titre de titulaire en Ontario et au Québec.

[Suite page 552.13](#)

Publication 2019 06 21

Entrée en vigueur 2019 08 19

Cf. Ordonnance Télécom CRTC 2019-260 du 19 juillet 2019.

TN 957

# TARIF DES SERVICES NATIONAUX

[www.bell.ca/tarifs](http://www.bell.ca/tarifs)

## SERVICES VOIX ET DONNÉES COMMUTÉS

### Article 517

#### VOIX IP HÉBERGÉ

N

##### Appels d'urgences 517.6

(d) Les appels au service 9-1-1 nomade provenant d'une adresse ou d'un emplacement situé à l'extérieur du Canada ne peuvent pas être acheminés à une PRAU ou à un service d'urgence par le téléphoniste du service 9-1-1 nomade. Les appels 9-1-1 provenant d'une adresse ou d'un emplacement situé au Canada, mais hors du territoire d'exploitation traditionnel de la compagnie, seront acheminés à un téléphoniste desservant l'emplacement indiqué par le demandeur. Ce téléphoniste acheminera l'appel à la PRAU desservant l'emplacement indiqué par le demandeur.

(e) Le service 9-1-1 ne fonctionnera pas en cas d'interruption du service Voix IP hébergé; durant les pannes de courant s'il n'y a pas de source d'alimentation de secours ou si une telle source est épuisée; ou si tout équipement fourni et installé par la Compagnie en relation avec le service Voix IP hébergé (l'équipement Voix IP hébergé) a été altéré, endommagé ou déménagé.

(1) Pour que le service Voix IP hébergé (y compris le service 9-1-1) fonctionne, le client doit: (1) fournir l'alimentation électrique; et (2) entretenir de façon adéquate l'équipement Voix IP hébergé et tout équipement privé d'abonné connecté à l'équipement Voix IP hébergé, notamment remplacer la batterie, s'il y en a une, et communiquer avec Bell pour obtenir un soutien technique si un message l'invite à le faire ou au besoin, à moins d'une indication contraire de la Compagnie.

(2) La Compagnie n'est pas responsable envers quiconque de toute incapacité d'accéder au service 9-1-1 ou *d'utiliser* les services voix sur IP en raison de ces limitations ou du défaut du client de se conformer à ces exigences, dans la mesure permise par les lois applicables.

(f) Tel que requis dans la Décision de télécom CRTC 2005-61, *Suivi de la décision Obligations des fournisseurs de services VoIP locaux à l'égard des services d'urgence, Décision 2005-21 – Exigences relatives à un avis aux clients*, le client doit informer tous les utilisateurs finals et les utilisateurs finals potentiels du service de la nature et des restrictions du service 9-1-1, conformément aux exigences réglementaires précisées dans cette décision.

N

[Suite page 552.14](#)

Publication 2019 04 03

Entrée en vigueur 2019 04 30

Cf. Ordonnance Télécom CRTC 2019-124 du 30 avril 2019.  
TN 948

# TARIF DES SERVICES NATIONAUX

[www.bell.ca/tarifs](http://www.bell.ca/tarifs)

## SERVICES VOIX ET DONNÉES COMMUTÉS

### Article 517

#### VOIX IP HÉBERGÉ

##### Appels d'urgences 517.6

(g) Lorsque le service Voix IP hébergé est utilisé sur un accès IP/MPLS, deux méthodes d'établissement des données sur le nom et l'adresse de l'abonné (NAA) permettent de créer un dossier d'affichage automatique de l'adresse (AAA) valide. Le choix de la méthode d'établissement des données NAA du client est à la discréTION de la Compagnie. La première méthode comprend un appareil verrouillé d'où *l'information* est extraite par les systèmes de Bell et l'autre, sans verrouillage, exige que le client fournisse des données précises relatives à son sous-réseau IP et à son adresse civique. Le fait pour le client de ne pas fournir l'information requise pourrait faire en sorte qu'il n'obtienne que le service 9-1-1 nomade, et le fait de ne pas fournir une information précise pourrait entraîner une erreur dans l'acheminement d'un appel 9-1-1 ou dans l'affichage de son emplacement, ce qui pourrait avoir une incidence sur l'envoi des services d'urgence.

(h) Le service Voix IP hébergé comprend un portail Web que les clients peuvent utiliser pour entrer et mettre à jour, au besoin, l'information sur l'adresse et l'emplacement les plus probables. Il appartient au client seul de fournir les adresses et emplacements exacts pouvant être utilisés par la PRAU dans l'éventualité où une personne qui appelle au 9-1-1 ne serait pas en mesure d'indiquer leur emplacement. Si le client ne fournit pas l'information exacte sur l'adresse et l'emplacement, les services d'urgence pourraient être envoyés à la mauvaise adresse. Dans ces cas, la Compagnie et ses fournisseurs déclinent toute responsabilité à l'égard de quelque réclamation ou action résultant de l'acheminement erroné des appels 9-1-1.

N

*Suite page 552.15*

Publication 2019 04 03

Entrée en vigueur 2019 04 30

Cf. Ordonnance Télécom CRTC 2019-124 du 30 avril 2019.  
TN 948

# TARIF DES SERVICES NATIONAUX

[www.bell.ca/tarifs](http://www.bell.ca/tarifs)

## SERVICES VOIX ET DONNÉES COMMUTÉS

### Article 517

#### VOIX IP HÉBERGÉ

N

##### Programme d'évaluation de la qualité du service 517.7

###### (a) Moyenne de temps total de réparation (MTTR)

(1) Pour le service Voix IP hébergé, la MTTR équivaut au temps s'écoulant entre le moment où le client avise de l'indisponibilité du service et le rétablissement du service. Pour la calculer, on divise la durée de tous les billets de dérangement par leur nombre pour un mois civil donné. La "durée du billet" correspond au temps qui s'écoule entre l'émission d'un billet de dérangement et le rétablissement du service à son niveau de fonctionnement normal, moins tout "temps d'arrêt exclu".

(2) Quand un incident ou un dérangement ne rencontre pas l'entente sur la qualité du service (EQS) énoncé ci-dessous, le client peut recevoir un crédit, sur demande, si la qualité du service telle que définie ci-dessus n'est pas respectée.

(3) Lorsque l'équipement fourni par le client est installé entre des équipements fournis par la Compagnie pour le service Voix IP hébergé ou lorsque le service Voix IP hébergé est fourni au moyen des accès au service Internet d'affaires de la Compagnie, les EQS seront traités comme étant des objectifs de qualité du service (OQS). Dans ces cas, aucun crédit ne sera consenti.

###### (b) La MTTR de l'entente sur la qualité du service (EQS)

(1) La MTTR de l'EQS s'applique par client aux accès IP/MPLS fournis par la Compagnie lorsque les utilisateurs finals ne peuvent ni effectuer ni recevoir d'appels. La MTTR de l'EQS, lorsqu'applicable dans ce cas-ci, est de quatre heures.

(2) La MTTR de l'EQS s'applique par client dans des conditions qui occasionnent la dégradation du service. La "dégradation du service" touche les appels actifs, mais ne comprend pas les conditions qui occasionnent des interruptions de service, conformément au paragraphe (1) ci-dessus. Dans ce cas, la MTTR associée à l'EQS est de 24 heures.

(3) La MTTR de l'EQS ne s'applique pas aux incidents touchant les accès IP/MPLS qui sont fournis par la Compagnie et achetés par le client en dehors du service Voix IP hébergé. La MTTR de l'EQS ne s'applique pas aux incidents là où le service Voix IP hébergé est fourni au moyen des accès au service Internet d'affaires de la Compagnie.

N

*Suite page 552.16*

Publication 2019 04 03

Entrée en vigueur 2019 04 30

# TARIF DES SERVICES NATIONAUX

[www.bell.ca/tarifs](http://www.bell.ca/tarifs)

## SERVICES VOIX ET DONNÉES COMMUTÉS

### Article 517

#### VOIX IP HÉBERGÉ

N

##### Programme d'évaluation de la qualité du service 517.7

(c) Temps moyen d'avis de traitement (MTTN)

(1) Le MTTN correspond au délai d'avis relatif à la surveillance du contrôleur de session en périphérie pour entreprises, qui est surveillé à distance. Le MTTN s'applique aux alarmes critiques signalant une interruption de service.

(2) Le MTTN correspond à la somme des temps d'avis de traitement de tous les billets de dérangement relatifs aux alarmes susmentionnées ouvertes par les systèmes de surveillance de la Compagnie pour un mois civil donné divisé par le nombre de dérangements définis dans cette catégorie. Le temps d'avis de traitement est calculé à partir du déclenchement de l'alarme jusqu'au moment où le Client est avisé par courriel, par appel téléphonique ou par tout autre moyen de communication convenable approuvé par les parties, de l'interruption du service. Dans l'éventualité où l'appel téléphonique reste sans réponse, le Client est considéré comme avisé au moment où la Compagnie lui laisse un message vocal.

(d) Le MTTN de l'Entente sur la qualité du service (EQS)

(1) Le MTTN associé à l'EQS s'applique par Client lorsque le contrôleur de session en périphérie pour entreprises enregistre une alarme critique d'interruption de service. Le MTTN de l'EQS, lorsqu'appllicable dans ce cas-ci, est de 20 minutes.

(2) Le MTTN de l'EQS ne s'applique pas aux incidents touchant les accès IP/MPLS qui sont fournis par la Compagnie et achetés par le Client en dehors du service Voix IP hébergé. Le MTTN de l'EQS ne s'applique pas aux incidents là où le service Voix IP hébergé est fourni au moyen des accès au service Internet d'affaires de la Compagnie.

N

*Suite page 552.17*

Publication 2019 04 03

Entrée en vigueur 2019 04 30

Cf. Ordonnance Télécom CRTC 2019-124 du 30 avril 2019.  
TN 948

# TARIF DES SERVICES NATIONAUX

[www.bell.ca/tarifs](http://www.bell.ca/tarifs)

## SERVICES VOIX ET DONNÉES COMMUTÉS

### Article 517

#### VOIX IP HÉBERGÉ

**Programme d'évaluation de la qualité du service 517.7**

(e) Disponibilité du service

(1) La disponibilité cible du Service correspond à la durée totale de disponibilité du Service moins les minutes totales pendant lesquelles le Service n'est pas disponible tel que l'indiquent les billets de dérangement lorsqu'un utilisateur final ne parvient pas à passer ou à recevoir d'appels (comme indiqué dans la clause 7(a)).

Formule :

$$\text{Disponibilité} = [1 - \{(\sum \text{TTR}) / (\text{Total du nombre de TN (temps d'avis) pour ce site} * 1440 * 30)\}] * 100$$

où :

$\sum$  = somme

TTR = Temps de réparation

1 440 = nombre de minutes dans une journée

30 = nombre de jours dans un mois (chiffre réel)

(f) La Disponibilité du Service associée à l'Entente sur la qualité du service (EQS)

(1) La Disponibilité du Service associée à l'EQS s'applique par site de Client. La Disponibilité du Service associée à l'EQS, lorsqu'appllicable dans ce cas-ci, est de 99,9 %.

(2) La Disponibilité du Service associée à l'EQS ne s'applique pas aux incidents touchant les accès IP/MPLS qui sont fournis par la Compagnie et achetés par le Client en dehors du service Voix IP hébergé. La Disponibilité du Service associée à l'EQS ne s'applique pas aux incidents là où le service Voix IP hébergé est fourni au moyen des accès au service Internet d'affaires de la Compagnie.

(g) Crédits d'entente sur la qualité du service: Si le Client avise Bell d'un manquement à respecter une Cible en vertu du paragraphe 7 pendant deux mois consécutifs, la Compagnie effectuera une enquête, analysera la situation et fera part de la cause de ce manquement au Client. Si, dans l'opinion de la Compagnie, le manquement est imputable à un acte posé par la Compagnie ou ses fournisseurs, le Client recevra un crédit correspondant à une journée de service pour chaque heure complète ou partielle de temps d'arrêt au-delà de la Cible, jusqu'à concurrence du total des frais mensuels pour chaque mois où la Cible n'est pas respectée.

N

N

*Suite page 552.18*

Publication 2019 04 03

Entrée en vigueur 2019 04 30

# TARIF DES SERVICES NATIONAUX

www.bell.ca/tarifs

## SERVICES VOIX ET DONNÉES COMMUTÉS

### Article 517

#### VOIX IP HÉBERGÉ

Programme d'évaluation de la qualité du service 517.7

(h) Formule de crédit: Les crédits sont basés sur les mesures prises par la Compagnie dans le cadre du Service et sont calculés en divisant les Frais Standard par le nombre de jours dans le mois en question. Les "Frais Standard" correspondent aux frais de base mensuels pour la portion touchée du service et ne comprennent pas les frais liés à l'utilisation additionnelle, au débit de données additionnel et à la largeur de bande additionnelle. Nonobstant toute mention contraire dans le présent article tarifaire, les crédits payables au Client pour un mois donné ne peuvent en aucune circonstance excéder les Frais Standard payés ou payables par le Client pour le mois en question. Les recours précisés dans cet article sont les seuls dont le Client bénéficie en cas de manquement par la Compagnie aux ententes de qualité du Service indiquées aux présentes.

(i) Modalités relatives à la Qualité du Service : la qualité du Service établie dans le présent article tarifaire ne s'applique pas aux temps d'arrêt suivants (individuellement, le « Temps d'Arrêt Exclu ») :

- (1) Les périodes de maintenance planifiées durant lesquelles la Compagnie peut effectuer des travaux de maintenance sur le service Voix IP hébergé(les « Périodes de Maintenance Planifiées »);
- (2) Les périodes de maintenance d'urgence non planifiées ou toute interruption de service causée par de l'Équipement non Fourni par la Compagnie à l'intérieur ou à l'extérieur du point de démarcation de la Compagnie dans le présent article tarifaire;
- (3) Le temps d'arrêt provoqué par un cas de Force Majeure;
- (4) Le temps d'arrêt découlant d'actes ou d'omissions du Client ou de ses utilisateurs finals du service Voix IP hébergé, de coupures de câble ou de tiers;
- (5) Le temps d'arrêt imputable à de l'Équipement non Fourni par la Compagnie ou à des équipements ou logiciels de tiers;
- (6) Le temps d'arrêt imputable au fait que la Compagnie n'a pu bénéficier d'un accès rapide à l'établissement du Client pour résoudre le dérangement;
- (7) Temps d'arrêt lié à tout logiciel d'application (apps) associé;
- (8) Les sites utilisant un dispositif EdgeMarc centralisé comme point de démarcation du Service, conformément à la définition du paragraphe 3 (c); et
- (9) Le temps d'arrêt associé à une solution sans connectivité du site.

N

*Suite page 552.19*

Publication 2019 04 03

Entrée en vigueur 2019 04 30

# TARIF DES SERVICES NATIONAUX

[www.bell.ca/tarifs](http://www.bell.ca/tarifs)

## SERVICES VOIX ET DONNÉES COMMUTÉS

### Article 517

#### VOIX IP HÉBERGÉ

##### Tarifs et frais 517.8

**Note:** Lorsque le service Voix IP hébergé est fourni au moyen des accès au service Internet d'affaires de la Compagnie, des tarifs et frais distincts s'appliquent au service Internet d'affaires, en plus des tarifs et frais du service Voix IP hébergé indiqués ci-dessous.

(a) Les frais de service précisés à l'article 100.4(a)(2) s'appliquent à toutes les modifications apportées à une même commande, par compte, pour les inscriptions à l'annuaire associées aux numéros principaux et secondaires.

(1) Pour Bell MTS, voir CRTC 24001, Bell MTS tarif général article 510 – Service Charges. **C**

(2) Pour Bell Canada, voir CRTC 6716, Bell Canada tarif général article 100 – Travaux liés à la structure fonctionnelle.

(3) Pour Bell Aliant, voir CRTC 21491, Bell Aliant tarif général article 225 – Standard Service Charges. **C**

(4) Pour Télécab, voir CRTC 25140, Télécab tarif général Chapitre 4.1 – Frais de Service. **C**

(5) Pour NorthernTel, voir CRTC 25510, NorthernTel tarif général Section N110 – Service Charges. **N**

(b) Des frais d'administration uniques s'appliquent à chaque commande pour changer un ou plusieurs numéros de téléphone principaux ou secondaires.

(c) Aucuns frais de service ne s'appliquent lorsqu'un client s'abonne, initialement ou subséquemment à des accès au réseau IP/MPLS.

(d) Des frais de service s'appliquent à chaque utilisateur final d'un Forfait pour l'établissement initial ou subséquent d'un utilisateur final ou pour débrancher un utilisateur final.

(e) Des frais d'administration s'appliquent aux travaux réalisés dans la réception, l'enregistrement et le traitement de l'information afin de se conformer à la demande de travail de chaque client, autre que l'approvisionnement d'un utilisateur final. Des frais d'administration uniques s'appliquent à chaque utilisateur final pour lequel un travail a été fait. Il peut s'agir de demandes de modifications logicielles ou d'une migration d'un poste téléphonique d'un Forfait à une autre.

(f) Des frais de suspension/réactivation s'appliquent à la suspension temporaire ou à la réactivation de chaque utilisateur final d'un Forfait.

(g) Des frais de déménagement de bureau s'appliquent lorsqu'un client du service Voix IP hébergé déménage d'une adresse à une autre tout en conservant la même configuration de site.

*Suite page 552.20*

Publication 2019 06 21

Entrée en vigueur 2019 08 19

Cf. Ordonnance Télécom CRTC 2019-260 du 19 juillet 2019.  
TN 957

**TARIF DES SERVICES NATIONAUX**

www.bell.ca/tarifs

**SERVICES VOIX ET DONNÉES COMMUTÉS****Article 517                    VOIX IP HÉBERGÉ****Tarifs et frais  
517.8**

(h) Des frais uniques pour l'essai du routage de basculement s'appliquent à chaque site où le routage de basculement ou le service de basculement géré a été mis en œuvre.

(i) Pour chaque site, le service Voix IP hébergé propose deux réceptions automatiques et une attribution de nouveau numéro à un groupe de recherche. Des attributions de nouveau numéro à un groupe de recherche supplémentaires sont disponibles aux termes de l'article 8(j)(3) ci-dessous.

(j) Les tarifs et frais suivants s'appliquent au service Voix IP hébergé:

(1) Forfaits

(a) Les tarifs suivants s'appliquent mensuellement, par utilisateur final.

Forfaits	Mensuel		Un an		Trois ans		Cinq ans		Frais de Service	
	Minimum	Maximum	Minimum	Maximum	Minimum	Maximum	Minimum	Maximum	Minimum	Maximum
Forfait de base .....	R	\$ 51.11	R	\$ 37.85	R	\$ 35.71	R	\$ 33.93	R	\$ 125.00
Forfait Parler .....		56.78		42.06		39.68		37.70		125.00
Forfait Parler Plus.....		62.45		46.26		43.64		41.46		125.00
Forfait Collaborer.....		66.24		49.07		46.29		43.98		125.00
Forfait Connecter.....		79.49		58.88		55.55		52.77		125.00
Forfait 7.....	R	75.52	R	55.92	R	52.77	R	50.14	R	125.00

# Déposé auprès du CRTC à titre confidentiel

**TARIF DES SERVICES NATIONAUX**

www.bell.ca/tarifs

**SERVICES VOIX ET DONNÉES COMMUTÉS****Article 517 VOIX IP HÉBERGÉ**

**Tarifs et frais 517.8** (j) Les tarifs et frais suivants s'appliquent au service Voix IP hébergé: - suite

(2) Frais de site

(a) Les frais de site suivants s'appliquent mensuellement par site de client. Les frais de site ne s'appliquent pas si le client utilise des accès IP/MPLS compatibles qui sont fournis par la Compagnie et achetés en dehors du service Voix IP hébergé ou lorsque le service Voix IP hébergé est fourni au moyen des accès au service Internet d'affaires de la Compagnie.

(b) Les frais de site sont fondés sur des blocs de 15 appels simultanés. Les tarifs mensuels suivants s'appliquent par tranche de 15 appels simultanés.

Frais de site	Mensuel		Un an		Trois ans		Cinq ans	
	Minimum	Maximum	Minimum	Maximum	Minimum	Maximum	Minimum	Maximum
15 appels simultanés.....	\$ 482.06	\$ 378.50	\$ 357.08	\$ 339.23				

# Déposé auprès du CRTC à titre confidentiel.

*Suite page 552.22***Publication 2019 04 03****Entrée en vigueur 2019 04 30**

Cf. Ordonnance Télécom CRTC 2019-124 du 30 avril 2019.  
TN 948

# TARIF DES SERVICES NATIONAUX

www.bell.ca/tarifs

## SERVICES VOIX ET DONNÉES COMMUTÉS

### Article 517 VOIX IP HÉBERGÉ

- Tarifs et frais 517.8** (j) Les tarifs et frais suivants s'appliquent au service Voix IP hébergé: - suite  
 (3) Fonctions optionnelles et frais de service

	Tarif mensuel	
	Minimum	Maximum
Réception automatique		
Chaque unité supplémentaire au-delà des deux unités de base par site .....	#	\$ 40.00
Enregistrement d'appel (voir aussi les tarifs additionnels à la minute qui s'appliquent ci-dessous)		
- Enregistrement d'appel de base, par utilisateur final.....	#	35.00
- Enregistrement d'appel renforcé, par utilisateur final.....	#	65.00
Réception d'appels évoluée		
- Console d'appels .....	#	25.00
- Gestionnaire d'appel – chaque permis (jusqu'à 50 appels dans une file d'attente).....	#	15.00
- Gestionnaire d'appels.....	#	10.00
Attribution de nouveau numéro à un groupe de recherche		
Chaque unité supplémentaire au-delà de l'unité de base par site .....	#	10.00
Attente musicale .....	#	50.00
Numéros secondaires .....	#	50.00
Routage de basculement		
Service de basculement géré .....	# R	100.00
Dispositif CBS-E de secours – Frais mensuel optionnel (Note)		
Petit dispositif CBS-E de secour .....	#	70.00
Grand dispositif CBS-E de secours .....	#	340.00
Conception de petit dispositif CBS-E.....	#	70.00
Conception de grand dispositif CBS-E.....	#	340.00
Rapports RPV IP.....	#	100.00
Réservation de numéros de téléphone, par numéro de téléphone réservé .....	#	6.00

**Note:** La disposition CBS-E de secours est aussi disponible comme frais non périodique tel que décrit ci-haut.

	Minutes d'enregistrement d'appel inclus dans le tarif mensuel	Minutes additionnelles d'enregistrement d'appel, minimum, par minute	Minutes additionnelles d'enregistrement d'appel, maximum, par minute
Enregistrement d'appel de base.....	1,000	#	\$0.01
Enregistrement d'appel renforcé .....	5,000	#	\$0.01

**Note:** Les tarifs mensuels pour l'enregistrement d'appel de base et l'enregistrement d'appels renforcé comprennent les minutes d'enregistrement d'appels indiquées ci-dessous, mensuellement par utilisateur final. Pour les minutes d'enregistrement d'appels supplémentaires au-delà de ces montants, les frais ci-dessus s'appliquent lorsque le nombre total de minutes d'enregistrement d'appels de l'abonné utilisées au cours de ce mois dépasse le nombre total de minutes d'enregistrement d'appels inclus pour tous les utilisateurs finals de l'abonné.

# Déposé auprès du CRTC à titre confidentiel.

*Suite page 552.23*

Publication 2020 01 13

Entrée en vigueur 2020 01 13

## TARIF DES SERVICES NATIONAUX

www.bell.ca/tarifs

## SERVICES VOIX ET DONNÉES COMMUTÉS

## Article 517 VOIX IP HÉBERGÉ

- Tarifs et frais 517.8**
- (j) Les tarifs et frais suivants s'appliquent au service Voix IP hébergé: - Suite
  - (3) Fonctions optionnelles et frais de service - suite

	Frais de service	
	Minimum	Maximum
Frais d'administration .....	#	\$ 100.00
Frais de suspension/réactivation .....	#	75.00
Changement de forfait .....	#	50.00
Frais de déménagement de bureau.....	#	1,500.00
Frais non périodiques pour l'établissement du Routage de basculement – chaque site.....	#	300.00
Disposition CBS-E de secours, frais non périodiques, option (voir Note 1)		
Petit dispositif CBS-E de secours .....	#	2,400.00
Grand dispositif CBS-E de secours .....	#	12,000.00
Frais de résiliation anticipée .....	#	Note 2

**Note 1:** La disposition CBS-E de secours est aussi disponible à un taux mensuel tel que décrit ci-haut

**Note 2:** Le maximum des frais de résiliation anticipée pouvant être facturé correspond à 50 % de la valeur totale du contrat du client. Les frais de résiliation anticipée s'appliquent lorsqu'un client a signé une lettre de démarrage et annule son service Voix IP hébergé après le début des travaux d'installation du service à un ou plusieurs emplacements. On considère que les travaux d'installation ont commencé lorsque le client a indiqué à la compagnie d'aller de l'avant avec les travaux en vertu d'une lettre de démarrage et que la compagnie a engagé des dépenses à ce sujet, y compris pour les travaux d'ingénierie, les évaluations de site, les dépenses d'approvisionnement, la main-d'œuvre et la supervision ainsi que tout autre déboursé effectué en raison de la signature par le client d'une lettre de démarrage. Une lettre de démarrage est une lettre qui demande à la compagnie de commencer les travaux d'installation du service avant la signature d'un contrat pour le service Voix IP hébergé. Les frais de résiliation anticipée ne s'appliquent pas après qu'un contrat pour le service Voix IP hébergé a été signé.

(k) À l'exception du Routage de basculement, aucun frais de service ne s'applique lorsqu'un client s'abonne initialement à la fonction de réception d'appels évoluée. Des frais d'administration s'appliquent lorsque la fonction est commandée dans des commandes subséquentes.

# Déposé auprès du CRTC à titre confidentiel.

*Suite page 552.23*

Publication 2019 04 03

Entrée en vigueur 2019 04 30