

Services d'urgence E911 Avaya Cloud

AVIS DE DIVULGATION

Pour

Avaya SIP Trunking, Avaya OneCloud CCaaS Public, Avaya OneCloud IX Workplace

Date de la dernière révision : 9^{er} juillet 2020

Introduction : le présent avis de divulgation relatif aux services d'urgence E911 fournit des renseignements importants concernant la capacité à se connecter aux services d'appels d'urgence 9-1-1 en utilisant les services Avaya Cloud. Le présent avis fait partie de, et est régi par l'entente client et/ou les Conditions de service Avaya Cloud (« **Entente** »), applicables, le cas échéant, entre Avaya Cloud Inc., Avaya Cloud Canada Inc. ou la filiale Avaya Cloud concernée (« **Avaya Cloud** ») et nos clients (« **Client(s)** », « **Vous** », « **Vos** » ou « **Votre** »). Les termes commençant par une majuscule, utilisés dans les présentes, mais non spécifiquement définis ont la signification précisée dans l'Entente.

Description : les services VoIP Vous permettent d'effectuer ou de recevoir des appels téléphoniques sur Internet vers ou depuis le réseau téléphonique public commuté. La nature des appels téléphoniques VoIP, bien que semblable aux services téléphoniques traditionnels en apparence, crée des limites et des circonstances uniques, et Vous reconnaissez et acceptez qu'il existe des différences entre le service téléphonique traditionnel et les services téléphoniques VoIP, y compris l'absence des services d'urgence 9-1-1 traditionnels.

Service d'urgence 9-1-1 : en raison de la nature unique des appels téléphoniques VoIP, les appels d'urgence au 9-1-1 par Votre service VoIP seront traités différemment du service téléphonique traditionnel. Les stipulations suivantes décrivent les différences et les restrictions des appels d'urgence au 9-1-1, et Vous reconnaissez et comprenez les différences entre le service 9-1-1 traditionnel et les appels VoIP en ce qui concerne les appels au 9-1-1 pour contacter les services d'urgence à partir de Votre compte, telles que décrites ci-dessous.

Appeler le 9-1-1 : lorsque Vous effectuez un appel d'urgence au 9-1-1, le service VoIP tentera d'acheminer automatiquement Votre appel par l'entremise d'un fournisseur de services tiers au Centre de prise d'appels d'urgence (« CAU ») correspondant à Votre adresse enregistrée dans Votre compte. Toutefois, en raison des restrictions des services téléphoniques VoIP, Votre appel au 9-1-1 peut être acheminé à un endroit différent de celui qui serait utilisé pour composer le 9-1-1 traditionnel. Par exemple, Votre appel peut être redirigé vers un centre d'appels spécialisé tiers qui traite les appels d'urgence. Ce centre d'appels est différent du CAU qui répondrait à un appel 9-1-1 traditionnel qui génère automatiquement Votre adresse et, par conséquent, vous pourriez devoir fournir Votre nom, Votre adresse et Votre numéro de téléphone au centre d'appels.

Comment Vos informations sont fournies : le service VoIP tentera de fournir automatiquement au répartiteur du CAU ou à l'opérateur du service d'urgence le nom, l'adresse et le numéro de téléphone associés à Votre compte. Toutefois, pour des raisons techniques, le répartiteur qui reçoit l'appel pourrait ne pas être en mesure de saisir ou de conserver Votre nom, Votre numéro de téléphone ou Votre emplacement physique. Par conséquent, lorsque Vous faites un appel d'urgence au 9-1-1, Vous devez immédiatement informer le répartiteur de Votre emplacement (ou de l'emplacement de l'urgence, si différent). Si Vous êtes dans l'incapacité de parler, le répartiteur pourrait ne pas être en mesure de Vous localiser si les renseignements sur Votre emplacement ne sont pas à jour.

Exactitude de l'information : Vous avez la responsabilité de fournir, de maintenir et de mettre à jour les coordonnées exactes (y compris le nom, l'adresse résidentielle ou commerciale, incluant le numéro de l'étage ou du bureau et le numéro de téléphone) de Votre compte. Si Vous déménagez Votre service, accédez à Votre service à partir d'un autre emplacement physique ou effectuez tout autre changement à l'emplacement où Vous utilisez le service, Vous êtes responsable de mettre à jour rapidement les renseignements sur l'emplacement. Si Vous n'identifiez pas correctement l'endroit où Vous vous trouvez, ou si les renseignements de Votre compte ont récemment changé ou n'ont pas été mis à jour, les appels au 9-1-1 peuvent être redirigés vers un mauvais site d'intervention d'urgence.

Déconnexions : Vous ne devez pas déconnecter l'appel d'urgence 9-1-1 jusqu'à ce que le répartiteur Vous en avise, car il se peut que le répartiteur n'ait pas Votre numéro ou Vos coordonnées. Si Vous êtes déconnecté par inadvertance, Vous devez rappeler immédiatement.

Temps de connexion : pour des raisons techniques, y compris la congestion du réseau, il est possible qu'un appel d'urgence au 9-1-1 produise une tonalité de ligne occupée ou prenne plus de temps à se connecter que les appels 9-1-1 traditionnels.

Les appels au 9-1-1 peuvent ne pas fonctionner : les appels au 9-1-1 peuvent ne pas fonctionner : pour des raisons techniques, la fonctionnalité des appels d'urgence 9-1-1 par VoIP peut cesser ou être restreinte dans diverses circonstances, y compris, sans s'y limiter : défaillance du service ou de Votre dispositif d'accès au service, si Votre équipement d'accès au système tombe en panne ou n'est pas configuré correctement, ou si Votre service VoIP ne fonctionne pas correctement pour une raison quelconque, y compris une panne de courant, une panne du service VoIP, la suspension ou la déconnexion de Votre service en raison de problèmes de facturation, une congestion du réseau ou d'Internet ou une panne de réseau ou d'Internet en cas d'une panne de courant, de réseau ou d'Internet; Vous devrez peut-être réinitialiser ou reconfigurer l'équipement d'accès au système avant de pouvoir utiliser le service VoIP, y compris pour les appels d'urgence 9-1-1 ; et changer d'emplacement, si Vous déplacez votre équipement d'accès au système vers un emplacement autre que celui décrit dans Vos informations de compte ou autrement enregistré avec Avaya Cloud.

Autres services: si les restrictions des appels d'urgence 9-1-1 ne Vous conviennent pas, Avaya Cloud Vous recommande de mettre fin aux services VoIP ou d'envisager un autre moyen d'accéder aux services d'urgence 9-1-1 traditionnels.

Informez les autres utilisateurs : Vous avez la responsabilité d'informer, et Vous acceptez d'informer, tout utilisateur ou utilisateur potentiel de Vos services VoIP de la nature et des restrictions des appels d'urgence 9-1-1 sur les services VoIP décrits aux présentes.

LIMITATIONS ET RESTRICTIONS DES APPELS D'URGENCE 911

1. LES SERVICES 911 NE SONT PAS OFFERTS POUR LES FORFAITS D'APPELS ENTRANTS SEULEMENT. POUR LES SERVICES D'APPELS BIDIRECTIONNELS OU SORTANTS UNIQUEMENT QUI COMPRENNENT UNE COMPOSANTE 911/E911, LA COMPOSANTE DU SERVICE 911/E911 N'A PAS LA MÊME FONCTIONNALITÉ OU DISPONIBILITÉ QUE LES SERVICES 911/E911 FILAIRES TRADITIONNELS ET EST ASSUJETTIE À CERTAINES LIMITES ET RESTRICTIONS, Y COMPRIS CELLES QUI SONT DÉCRITES AUX PRÉSENTES. LE CLIENT S'ENGAGE À AVISER TOUT UTILISATEUR POTENTIEL DES SERVICES 911/E911 DES RESTRICTIONS DÉCRITES AUX PRÉSENTES. AVAYA CLOUD RECOMMANDE AUX CLIENTS D'ACHETER D'AUTRES MOYENS POUR ACCÉDER AUX SERVICES 911/E911 TRADITIONNELS. LE CLIENT RECONNAÎT, ET EST AVISÉ PAR LES PRÉSENTES, QUE LA PORTION 911/E911 DES SERVICES NE FONCTIONNERA PAS OU NE FONCTIONNERA PAS CORRECTEMENT POUR UNE QUELCONQUE RAISON PARMİ CELLES DÉCRITES CI-DESSOUS :

- a. Perte ou interruption de l'alimentation électrique à l'emplacement de l'utilisateur. L'utilisateur ne sera pas en mesure d'utiliser le Service (y compris d'appeler le 911) pendant une panne de courant. À la suite d'une interruption ou d'une panne de courant, l'utilisateur peut être tenu de réinitialiser ou de reconfigurer le Service avant de pouvoir utiliser le Service, y compris d'appeler le 911.
- b. Perte ou interruption de l'accès à Internet à l'emplacement de l'utilisateur.
- c. Défaillance du matériel à large bande ou du matériel ou du matériel VoIP de l'utilisateur (y compris, mais sans s'y limiter, les téléphones).
- d. Défaillance du service à large bande ou des logiciels VoIP de l'utilisateur (y compris, mais sans s'y limiter, les téléphones logiciels).
- e. Matériel à large bande ou VoIP mal installé ou configuré par l'utilisateur (y compris, mais sans s'y limiter, les téléphones).
- f. Logiciels VoIP ou à large bande à l'intention des utilisateurs mal installés ou mal configurés (y compris, mais sans s'y limiter, les téléphones logiciels).
- g. Suspension, déconnexion ou résiliation du Service pour quelque raison que ce soit, y compris, mais sans s'y limiter, pour défaut de paiement, ou pour défaut de fonctionnement du Service pour quelque raison que ce soit.
- h. Le client n'a pas fourni à Avaya Cloud l'emplacement physique de l'utilisateur ou n'a pas fourni l'emplacement physique correct (adresse incorrecte, incomplète, abrégée ou mal orthographiée).
- i. Le client n'a pas mis à jour l'emplacement physique de l'utilisateur avec Avaya Cloud lorsque l'utilisateur a déménagé ou changé d'emplacement.
- j. L'utilisateur tente d'appeler le 911 depuis un emplacement différent de l'emplacement enregistré avec Avaya Cloud.

2. L'OBLIGATION D'ENREGISTRER ET DE METTRE À JOUR LES INFORMATIONS RELATIVES À L'EMPLACEMENT. LE CLIENT EST TENU D'ENREGISTRER L'EMPLACEMENT PHYSIQUE DE CHAQUE TÉLÉPHONE OU TÉLÉPHONE LOGICIEL DE L'UTILISATEUR (« ÉQUIPEMENT ») AVEC AVAYA CLOUD APRÈS AVOIR COMMANDÉ LES SERVICES ET APRÈS AJOUT D'UN OU PLUSIEURS UTILISATEURS À UN ABONNEMENT EXISTANT AVAYA CLOUD EN AYANT SAISI L'EMPLACEMENT PHYSIQUE DE L'UTILISATEUR SUR LE PORTAIL DE COMMANDE D'AVAYA CLOUD.

1.2.1 POUR SIP TRUNKING, SI LE CLIENT A DES UTILISATEURS À D'AUTRES EMBLEMES, ALORS LE CLIENT EST TENU DE NOTIFIER IMMÉDIATEMENT AVAYA CLOUD DE L'EMPLACEMENT PHYSIQUE DE CHACUN DE CES UTILISATEURS PAR COURRIEL À SIPTRUNKSUPPORT@AVAYA.COM OU EN APPELANT AU **1-888-887-4177**. LE CLIENT EST TENU DE METTRE À JOUR IMMÉDIATEMENT CHAQUE EMBLEMES DE L'UTILISATEUR LORSQUE L'EMPLACEMENT PHYSIQUE DE L'ÉQUIPEMENT DE L'UTILISATEUR CHANGE, PAR COURRIEL À SIPTRUNKSUPPORT@AVAYA.COM OU PAR TÉLÉPHONE AU **1-888-887-4177**.

1.2.2 POUR AVAYA ONECLOUD CCaaS PUBLIC, LE CLIENT DOIT ENREGISTRER L'EMPLACEMENT PHYSIQUE DE L'ÉQUIPEMENT DE CHAQUE UTILISATEUR EN : (1) SE CONNECTANT AU PORTAIL EN LIBRE-SERVICE DU CLIENT AU [HTTPS://LOGIN.BPO.AVAYA.COM](https://login.bpo.avaya.com), OU SUR UN SITE SUCCESSEUR POUR FINALISER LES RENSEIGNEMENTS SUR L'EMPLACEMENT SPÉCIFIQUE AU SITE, (2) EN APPELANT AU **1-888-977-6536** OU, (3) PAR COURRIEL AU SUPPORTCLOUD@AVAYA.COM. LE CLIENT DOIT IMMÉDIATEMENT METTRE À JOUR L'EMPLACEMENT DE CHAQUE UTILISATEUR DÈS QUE L'EMPLACEMENT PHYSIQUE DE L'ÉQUIPEMENT DE CET UTILISATEUR CHANGE EN (1) SUIVANT LES DIRECTIVES DE MISE À JOUR PAR LE PORTAIL EN LIBRE-SERVICE SE TROUVANT DANS LES DOCUMENTS SUR AVAYA.COM OU SUR UN SITE SUCCESSEUR OU, (2) EN APPELANT AU **1-888-977-6536**.

1.2.3 POUR AVAYA ONE CLOUD IX WORKPLACE (ÉTATS-UNIS UNIQUEMENT), SI LE CLIENT POSSÈDE DES UTILISATEURS DANS D'AUTRES EMBLEMES, IL DOIT IMMÉDIATEMENT AVISER AVAYA CLOUD DE L'EMPLACEMENT PHYSIQUE DE

CHACUN DE CES UTILISATEURS EN UTILISANT LE PORTAIL DE SOUTIEN D'AVAYA ([HTTPS://SUPPORT.AVAYA.COM](https://support.avaya.com)) ET EN OUVRANT UN TICKET POUR METTRE À JOUR L'EMPLACEMENT DE L'UTILISATEUR.

- 1.2.4** LE CLIENT RECONNAÎT QUE L'EMPLACEMENT PHYSIQUE ENREGISTRÉ POUR L'ÉQUIPEMENT DE L'UTILISATEUR SERA L'EMPLACEMENT TRANSMIS AU PRESTATAIRE D'APPEL D'URGENCE, ET QUE LE SEUL MÉCANISME D'AVAYA CLOUD POUR L'ACHEMINEMENT DES APPELS 911 AU PRESTATAIRE D'APPEL D'URGENCE CORRECT EST L'EMPLACEMENT PHYSIQUE ACTUEL DE L'ÉQUIPEMENT DE L'UTILISATEUR. SI LE CLIENT N'IDENTIFIE PAS AVEC PRÉCISION L'EMPLACEMENT DE L'UTILISATEUR AU MOMENT DE LA COMMANDE DU SERVICE ET/OU NE MET PAS À JOUR CES RENSEIGNEMENTS LORSQUE L'EMPLACEMENT DE L'UTILISATEUR CHANGE, LES COMMUNICATIONS D'URGENCE 911 PEUVENT NE PAS ÊTRE DIRIGÉES VERS LE BON DESTINATAIRE DE L'APPEL D'URGENCE. LORSQUE LE CLIENT AVISE AVAYA CLOUD D'UN CHANGEMENT DANS L'EMPLACEMENT ENREGISTRÉ D'UN UTILISATEUR, IL PEUT Y AVOIR UN RETARD DANS LA MISE À DISPOSITION DU NOUVEL EMBLACEMENT ENREGISTRÉ POUR LES APPELS 911 ET POUR INFORMER LE DESTINATAIRE DE L'APPEL D'URGENCE APPROPRIÉ DU NOUVEL EMBLACEMENT ENREGISTRÉ.
- 3. ÉTIQUETTES DE MISE EN GARDE.** AVAYA CLOUD FOURNIRA AU CLIENT DES ÉTIQUETTES L'AVERTISSANT QUE LA COMPOSANTE 911/E911 DU SERVICE PEUT ÊTRE LIMITÉE OU NON DISPONIBLE. LE CLIENT S'ENGAGE À APOSER DE TELLES ÉTIQUETTES SUR OU À PROXIMITÉ DE L'ÉQUIPEMENT UTILISÉ DANS LE CADRE DU SERVICE. DANS ÉVENTUALITÉ OÙ LE CLIENT NE REÇOIT PAS D'ÉTIQUETTES OU A BESOIN D'ÉTIQUETTES SUPPLÉMENTAIRES, LE CLIENT DEVRA CONTACTER AVAYA CLOUD EN ENVOYANT UN COURRIEL À SIPTRUNKSUPPORT@AVAYA.COM OU EN APPELANT AU **1-888-887-4177**.
- 4. LIMITATIONS SUPPLÉMENTAIRES POUR LES APPELS D'URGENCE 911/E911.** L'OPÉRATEUR LOCAL AUX APPELS D'URGENCE QUI REÇOIT L'APPEL AU 911 PEUT NE PAS DISPOSER D'UN SYSTÈME CONFIGURÉ POUR LES SERVICES E911 OU NE PAS ÊTRE EN MESURE DE SAISIR OU DE CONSERVER LES RENSEIGNEMENTS LIÉS AU NUMÉRO OU À L'EMPLACEMENT. PAR CONSÉQUENT, IL SE PEUT QUE L'OPÉRATEUR AUX APPELS D'URGENCE NE CONNAISSE PAS LE NUMÉRO DE TÉLÉPHONE OU L'EMPLACEMENT PHYSIQUE DE L'UTILISATEUR QUI COMPOSE LE 911, CE QUI PEUT RETARDER OU EMPÊCHER L'INTERVENTION DES SERVICES D'URGENCE. EN RAISON DE FACTEURS TECHNIQUES LIÉS À LA CONCEPTION DU RÉSEAU ET EN CAS DE CONGESTION DU RÉSEAU, IL EST POSSIBLE QU'UN APPEL AU 911 PRODUISE UNE TONALITÉ DE LIGNE OCCUPÉE, SUBISSE DES TEMPS D'ATTENTE DE RÉPONSE IMPRÉVUS ET/OU PRENNE PLUS DE TEMPS À RÉPONDRE QU'UN APPEL AU 911 PASSÉ PAR LES SERVICES 911 FILAIRES TRADITIONNELS.
- 5. LIMITATION DE RESPONSABILITÉ/INDEMNITÉ RELATIVE AUX APPELS D'URGENCE 911/E911. DANS LA MESURE PERMISE PAR LA LOI APPLICABLE,** AVAYA CLOUD ET SES SOCIÉTÉS AFFILIÉES, DIRIGEANTS, ADMINISTRATEURS, DIRECTEURS, EMPLOYÉS, AGENTS, CONCÉDANTS DE LICENCE, FOURNISSEURS ET REVENEURS (« **PARTIES INDEMNISÉES 911/E911** ») NE SERONT RESPONSABLES ENVERS LE CLIENT, SES USAGERS, OU UN TIERS, ET LE CLIENT RENONCE À TOUTE RÉCLAMATION OU CAUSE D'ACTION DÉCOULANT DE L'INCAPACITÉ DU CLIENT, DE SES UTILISATEURS OU D'UN TIERS DE COMPOSER LE 911 OU TOUT AUTRE NUMÉRO DE TÉLÉPHONE D'URGENCE OU D'ACCÉDER À UN OPÉRATEUR DE SERVICES D'URGENCE OU AUX SERVICES D'URGENCE. PAR LA PRÉSENTE, LE CLIENT ACCEPTE D'INDEMNISER, DE DÉFENDRE ET DE DÉGAGER DE TOUTE RESPONSABILITÉ LES PARTIES INDEMNISÉES DES SERVICES 911/E911 DE TOUTE RÉCLAMATION, RESPONSABILITÉ, PERTE OU DÉPENSE, ET/OU FRAIS OU TOUT DOMMAGE (Y COMPRIS, MAIS SANS S'Y LIMITER, LES HONORAIRES D'AVOCATS ET LES FRAIS DE POURSUITE) PAR OU AU NOM DU CLIENT OU TIERS OU UTILISATEUR DÉCOULANT DE OU LIÉS À L'INCAPACITÉ DES SERVICES 911/E911 DE FONCTIONNER CORRECTEMENT OU DE LA PRESTATION PAR AVAYA CLOUD DES SERVICES 911/E911 OU À L'INCAPACITÉ À DONNER ACCÈS AUX SERVICES 911/E911.

Fin de l'Avis de divulgation des Services d'urgence E911 Avaya Cloud