

ENTENTE DE SERVICE AVEC L'AUTORITÉ 9-1-1 DE PROCHAINE GÉNÉRATION

La présente Entente est conclue entre

[**INSÉRER LE NOM DE L'AUTORITÉ 9-1-1**], une municipalité, un conseil des services locaux, une Première Nation, une province ou autre signataire autorisé responsable, situé à [**INSÉRER L'ADRESSE**] (le « l'autorité 9-1-1 »)

ET

BELL CANADA, une société dûment constituée en vertu des lois du Canada et située au 1, carrefour Alexander-Graham-Bell, immeuble A7, Verdun (Québec), H3E 3B3 (« **Bell** »).

ATTENDU QUE le service 9-1-1 de prochaine génération (au sens défini ci-dessous) remplace le service 9-1-1 évolué (« **9-1-1 E** ») et qu'il est fondé sur des technologies de protocole Internet (IP) et qu'il prend en charge les appels 9-1-1 natifs IP de bout en bout;

ET ATTENDU QUE le Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes (le « **CRTC** ») a établi, dans la Décision de télécom CRTC 2015-531, que le système 9-1-1PG du Canada devrait appliquer la norme de la National Emergency Number Association (la « **norme i3 de NENA** »);

ET ATTENDU QUE, en juin 2017, le CRTC a déposé la Politique réglementaire de télécom CRTC 2017-182, laquelle, notamment, ordonne à toutes les entreprises de services locaux titulaires (les « **ESLT** ») d'établir leurs réseaux 9-1-1 de prochaine génération par le truchement de fournisseurs de services de réseau 9-1-1;

ET ATTENDU QUE Bell exploite et gère un système 9-1-1 de prochaine génération desservant les provinces où elle est l'ESLT et agissant, sur demande de la part d'une petite entreprise de services locaux titulaire (« **PESLT** »), à titre de fournisseur de réseau 9-1-1PG de ladite PESLT, y compris dans le territoire où l'autorité 9-1-1 exerce ses activités;

PAR CONSÉQUENT, moyennant contrepartie de valeur, dont la réception et le caractère suffisant sont par les présentes reconnus, les parties conviennent de ce qui suit :

1. DÉFINITIONS

Dans la présente Entente, outre les termes qui sont définis entre parenthèses, les termes ont le sens qui leur est attribué dans l'Annexe A –o Définitions.

2. PORTÉE DE L'ENTENTE

- (a) **Entente** : L'autorité 9-1-1 demande, et Bell fournira à l'autorité 9-1-1, des services 9-1-1 de prochaine génération (le « **service 9-1-1PG** ») décrit ci-dessous et dans les annexes jointes aux présentes et faisant partie de la présente Entente (chacune, une « **Annexe** ») conformément aux conditions générales de la présente Entente. Les Tarifs (tels que définis dans la section 2(b)), les conditions générales de la présente entente et les annexes applicables constituent, collectivement, l'« **Entente** ».
- (b) **Services tarifés et approbation du CRTC** : Le service 9-1-1PG est réglementé par le CRTC et est fourni exclusivement selon les tarifs applicables, y compris l'article 601 du Tarif des services nationaux de Bell Canada – CRTC 7400 sur le service 9-1-1 de prochaine génération (9-1-1PG), lequel est désigné dans les présentes, avec toutes les décisions, directives et ordres applicables du CRTC, sous l'appellation « **Tarifs** », lequel fait partie intégrante de la présente Entente et doit l'emporter advenant un conflit avec les conditions générales décrites dans les présentes.

(c) **Description du service** : Le service 9-1-1PG fournit un réseau IP géré, privé et dédié, appelé réseau IP des services d'urgence (« **ESInet** »). Le service ESInet assure la transmission et l'interconnectivité à toutes les CASP-i3 dans la zone de desserte, ainsi que les fournisseurs de réseaux d'origine qui prennent en charge les appels 9-1-1 sur les réseaux et des appareils compatibles IP. Dans le cas des CASP-i3, le service ESInet est livré par l'intermédiaire du service RPV IP de Bell jusqu'aux lieux d'exploitation CASP autorisés par l'autorité 9-1-1. Le service 9-1-1PG fournit également une série d'applications et d'interfaces de service appelées services centraux 9-1-1PG (« **SCPG** ») (NGCS) et peut inclure d'autres applications de tiers provenant d'entités de confiance, selon ce que peut demander l'autorité 9-1-1 et accepter Bell. Les fonctions du service 9-1-1PG fourni par Bell sont décrites dans l'interface utilisateur-réseau (« IUR ») (UNI) et à l'Annexe B – Caractéristiques du réseau 9-1-1PG. L'autorité 9-1-1 convient que Bell n'est pas responsable des dommages résultant de l'utilisation, par l'autorité 9-1-1, des applications de tiers en lien avec le service 9-1-1PG.

(i) Conformément à l'article 601 du Tarif des services nationaux – CRTC 7400, Bell convient de :

- A. fournir le service 9-1-1PG à l'autorité 9-1-1 dans la zone de desserte;
- B. fournir la connexion IP ESInet avec redondance et, selon la disponibilité, des installations diversifiées vers des emplacements de CASP désignés par l'autorité 9-1-1 et énumérés à l'Annexe C – Désignations et emplacements des CASP;
- C. acheminer et faire transférer de manière sélective les appels 9-1-1 vers le CASP principale, les CASP secondaires et l'agence de répartition selon les règles d'acheminement des politiques établies en fonction des besoins de l'autorité 9-1-1, y compris celles décrites dans les plans d'urgence du CASP;
- D. transmettre les données géodésiques et/ou les informations de localisation, le numéro de rappel du demandeur 9-1-1 et tout élément de données supplémentaire, tel que rendu disponible par le fournisseur de réseau d'origine (« **FRO** »);
- E. recevoir, regrouper et conserver, dans un seul ensemble de données représentatif de l'ensemble de la zone de desserte de Bell, les informations de cartographie et les adresses fournies par les autorités 9-1-1 ou par la personne désignée par ceux-ci;
- F. assurer l'assurance de la qualité et le contrôle de la qualité (AQ/CQ) sur l'ensemble de données groupées et fournir la schématisation et le traitement des rapports d'erreurs et d'anomalies aux autorités 9-1-1 ou aux personnes désignées par ceux-ci;
- G. assurer le maintien d'un centre de contrôle dédié au service 9-1-1, disponible 24 heures sur 24, 7 jours sur 7, pour appuyer le service 9-1-1PG;
- H. assurer le maintien d'une solution alternative d'acheminement final de base pour le service 9-1-1, en faisant intervenir un centre d'appels tiers comme ceux qui sont utilisés pour les appels VoIP mobiles;
- I. fournir l'accès aux informations de localisation lorsque fournies par renvoi par le FRO avec l'appel 9-1-1PG original et
- J. fournir l'accès aux répertoires de données supplémentaires fournis par des entités de confiance, selon les définitions du CRTC.

(ii) L'autorité 9-1-1 accepte de :

- A. désigner des CASP principales, des CASP secondaires et des CASP de secours pour répondre aux appels 9-1-1 et les répartir dans la zone de desserte;
- B. lorsque la législation provinciale applicable ne le prévoit pas et en l'absence d'un organisme provincial

agissant comme agrégateur de données SIG (GIS), créer, maintenir et mettre à jour toutes les limites, gérer et cartographier l'information conformément aux normes applicables (RPA et SIG) et effectuer l'assurance et le contrôle de la qualité des données avant de les soumettre; si un tiers doit fournir les données SIG (GIS) au nom de l'autorité 9-1-1, ce tiers doit être identifié à l'Annexe G, et ces couches de données SIG (GIS) spécifiques au service 9-1-1 doivent être fournies directement à Bell de manière sécurisée sans transiter par une quelconque plateforme ouverte partagée;

- C. assumer la responsabilité des changements apportés à l'acheminement des appels 9-1-1 découlant des données SIG (GIS) soumises;
 - D. veiller à ce que toutes les CASP désignées soient conformes aux spécifications et directives énoncées à l'Annexe D → Spécifications et directives;
 - E. veiller à ce que toutes les CASP de la zone de desserte soient conformes aux critères de déploiement indiqués à l'Annexe E – Critères de déploiement;
 - F. veiller à ce que toutes les CASP de la zone de desserte disposent de données et de systèmes 9-1-1 sécurisés, ce qui comprend la sécurité physique, la sécurité du réseau, la cybersécurité et tous les autres éléments à considérer dans les domaines des CASP;
 - G. veiller à ce que toutes les CASP de la zone de desserte aient et conservent les coordonnées actuelles et les rendent disponibles conformément à la norme i3 de NENA;
 - H. veiller à ce que le CASP principale accepte les appels d'essai planifiés spécifiques du public;
 - I. veiller à ce que le CASP principale mette en œuvre une solution de traitement des appels qui comprend une interface d'appel d'essai et d'automatisation, comme décrit dans la norme i3 de la NENA;
 - J. résoudre en temps opportun la cartographie et corriger les écarts ou les erreurs signalés aux autorités SIG (GIS) par Bell ou selon les directives du rapport des anomalies;
 - K. fournir la documentation technique et opérationnelle nécessaire, comme indiqué à l'Annexe D – Spécifications et directives sur le portail Flex 9-1-1 de Bell;
 - L. s'assurer que Bell reçoit par écrit les renseignements énumérés à l'Annexe F lorsque l'autorité 9-1-1 est un CASP provincial du gouvernement et s'assurer que ces renseignements sont à jour en tout temps.
- (iii) L'autorité 9-1-1 PG reconnaît et convient que la résilience, la fiabilité et la sécurité du service 9-1-1 PG dépendent de ce qui suit :
- A. le type et les capacités du fournisseur de services d'origine et la technologie d'origine des appels 9-1-1;
 - B. l'exactitude des données fournies par les divers intervenants du service 9-1-1 PG, notamment l'autorité 9-1-1, le CASP, les fournisseurs de services d'origine et autres entités de confiance;
 - C. l'utilisation des protocoles de chiffrement et de sécurité appropriés décrits à l'Annexe E de la présente Entente et pouvant être développés au fil du temps;
 - D. la disponibilité de la configuration de diversité des points d'entrée et des attributs physiques, notamment la distance entre les points d'entrée et la diversité de l'alimentation de l'emplacement du CASP,
- et convient que s'assurer que les éléments ci-dessus sont les meilleurs qui soient améliorera son expérience du service 9-1-1 PG.

- (iv) Bell et l'autorité 9-1-1 conviennent que la mise en œuvre du service 9-1-1 de prochaine génération dans la zone de desserte doit être effectuée conformément au document de spécification technique de l'interface utilisateur-réseau (IUR) (UNI) et aux exigences établies par le CRTC, et les parties conviennent de mettre à jour la présente Entente à mesure que les exigences du CRTC évoluent.
 - (v) Le service 9-1-1PG offre de nombreuses nouvelles possibilités quant aux données pouvant être transmises. La disponibilité de ces fonctions peut nécessiter des mises à niveau logicielles ou matérielles par le CASP.
 - (vi) Le service 9-1-1PG nécessitera des mises à jour de sécurité régulières. Pour assurer la sécurité du service 9-1-1PG, l'autorité 9-1-1PG s'engage à s'assurer que les CASP choisies pour servir ses habitants appliquent rapidement les mises à jour de sécurité (y compris les correctifs de sécurité). Advenant le défaut, par le CASP, d'appliquer les mises à jour de sécurité, Bell peut, à son entière discrétion, retirer le CASP de l'application ESInet de Bell.
 - (vii) Si un CASP est retirée du réseau ESInet de Bell, les appels 9-1-1 destinés au CASP seront réacheminés conformément aux règles de la politique de routage définies par le CASP.
- (d) **Fournisseurs de Bell** : Bell peut exécuter ses obligations en vertu de la présente Entente par l'intermédiaire de ses sociétés affiliées (au sens donné dans la *Loi canadienne sur les sociétés par actions* (une « **Société affiliée** »), de ses mandataires, de ses fournisseurs ou de ses sous-traitants (les « **Fournisseurs de Bell** »). Bell ne sera pas libérée de ses obligations en ayant recours aux fournisseurs de Bell.

3. FRAIS

Les Tarifs établissent certains taux, frais et charges approuvés ainsi que les coûts d'investissement, de développement ou d'installation (le cas échéant) (« **Frais** ») applicables aux services 9-1-1PG. L'autorité 9-1-1 doit payer les Frais indiqués dans les Tarifs. Pour les services liés aux services 9-1-1PG mais non indiqués dans les Tarifs, y compris ceux liés aux sites tertiaires et aux troisièmes circuits, l'autorité 9-1-1 doit payer les frais convenus par les Parties. L'autorité 9-1-1 doit également payer les taxes applicables sur les produits, de même que les autres taxes semblables prélevées ou exigées par une quelconque autorité locale ou gouvernementale et les frais supplémentaires pour les taxes étrangères ou celles imposés par des fournisseurs tiers, les retenues fiscales et les frais d'entreprise de télécommunications intercirconscriptions, le cas échéant (collectivement, les « **Taxes** »). L'autorité 9-1-1 doit payer les Frais et Taxes dans les 30 jours suivant la date de facturation. S'ils ne sont pas payés dans les 30 jours de la date de facturation, les Frais et les Taxes seront assujettis à des suppléments de retard (les « **Suppléments de retard** ») au taux indiqué sur la facture (lequel taux peut varier à l'occasion), calculé à partir de la date de facturation. Plus précisément, l'autorité 9-1-1PG peut payer tous les montants mentionnés dans la présente section 3 au moyen d'ententes qu'il peut conclure avec un CASP applicable.

4. MISE EN SERVICE ET RÉSILIATION

- (a) **Mise en service** : La mise en service de la présente Entente (la « **Mise en service initiale** ») commencera à la date de signature par l'autorité 9-1-1 (la « **Date d'entrée en vigueur** ») et expirera ou prendra fin après dix (10) ans, à moins qu'elle ne soit autrement résiliée en vertu de la présente Entente.
- (b) **Renouvellement de la mise en service** : Si les Tarifs applicables le permettent, l'Entente doit être automatiquement renouvelée à l'expiration de la Mise en service initiale pour des périodes successives de cinq (5) ans, à moins qu'une partie ne donne à l'autre un préavis écrit de résiliation d'au moins six (6) mois avant la fin de la Mise en service initiale ou de toute période de renouvellement (dans chaque cas, un « **Renouvellement de la mise en service** »). La Mise en service initiale et toute période de Renouvellement de la mise en service sont collectivement appelées la « **Mise en service** ».
- (c) **Résiliation ou suspension d'un service** : Bell peut suspendre immédiatement la totalité ou une partie du service 9-1-1PG si Bell a des motifs raisonnables de croire que le trafic de l'autorité 9-1-1 est compromis ou pose

autrement un risque pour le service 9-1-1PG. Pour toute autre raison que l'intégrité du service 9-1-1PG, l'autorité 9-1-1 peut mettre fin au service 9-1-1PG, ou Bell peut mettre fin au service 9-1-1PG ou le suspendre, conformément aux modalités des Tarifs applicables, moyennant un préavis écrit de six (6) mois.

5. LIMITATION DE RESPONSABILITÉ

- (a) La responsabilité de Bell à l'égard de l'exécution de ses obligations aux termes de la présente Entente est assujettie aux Tarifs de Bell et régie par ces derniers.
- (b) L'autorité 9-1-1 et Bell doivent, pendant la mise en service, se prémunir d'une assurance suffisante pour couvrir leurs obligations respectives aux termes de la présente Entente et fournir une preuve de cette assurance à l'autre partie; ou si l'autorité 9-1-1 ou Bell est autoassuré; fournir à l'autre partie des preuves jugées satisfaisantes par l'autorité 9-1-1 ou par Bell; selon le cas, qu'il ou elle est et demeurera en tout temps capable de s'acquitter adéquatement de ses obligations financières découlant de la responsabilité engagée aux termes de la présente Entente.

6. RENSEIGNEMENTS CONFIDENTIELS

- (a) Les « **Renseignements confidentiels** » sont les données, la documentation ou toute autre information de nature exclusive ou confidentielle d'une partie ou de ses sociétés affiliées, ou qui sont traitées comme confidentielles par une partie ou ses sociétés affiliées, identifiées ou non comme telles, qui sont divulguées ou mises à la disposition de l'autre partie dans le cadre des négociations, de la préparation ou de l'exécution de la présente Entente. La conception, l'installation, la livraison et la mise en œuvre des services, y compris les renseignements sur les prix, les niveaux de service et les spécifications de réseau constituent des Renseignements confidentiels de Bell. Les Renseignements confidentiels ne comprennent pas le nom, l'adresse et le numéro de téléphone répertorié de l'autorité 9-1-1 ni les données, la documentation ou les autres informations (i) qui sont de notoriété publique, (ii) qui étaient connues de l'autre partie réceptrice avant qu'elle les reçoive de la partie divulgatrice, (iii) qui sont mises à la disposition de la partie réceptrice à titre non confidentiel par une autre partie que la partie divulgatrice, pourvu que cette autre partie, ou sa source, ne manque à aucune obligation de confidentialité envers la partie divulgatrice; ou (iv) dont la partie réceptrice peut démontrer qu'elles ont été produites indépendamment par la partie réceptrice sans utiliser les Renseignements confidentiels de la partie qui les a communiqués. La partie réceptrice convient de protéger les Renseignements confidentiels en prenant les mêmes précautions que prendrait une partie raisonnable pour protéger ses propres Renseignements confidentiels contre toute divulgation, sous réserve des exceptions ci-dessous.
- (b) Sauf (i) dans la mesure permise ou exigée par une loi, un règlement ou une demande légitime ou aux fins de l'exécution de ses obligations et (ii) dans la mesure requise pour recevoir ou fournir les services en vertu de la présente Entente, selon le cas, la partie réceptrice convient de ne pas utiliser ni divulguer les Renseignements confidentiels sans le consentement donné par écrit préalable de la partie divulgatrice. Pour éviter toute ambiguïté, toute information échangée entre Bell et l'autorité 9-1-1, leurs employés, préposés, mandataires et/ou co-contractuels concernant la conception, le développement, la mise en œuvre, l'exploitation et la maintenance du service 9-1-1PG est confidentielle et ne doit être communiquée qu'aux personnes qui ont besoin de la connaître aux fins de la présente Entente.
- (c) L'autorité 9-1-1 consent à ce que Bell divulgue au CRTC les renseignements relatifs à l'autorité 9-1-1, au besoin, afin que le CRTC approuve toute demande de renseignements relatifs aux services. De plus, les renseignements sur le 9-1-1 qui sont disponibles lors d'un appel 9-1-1 sont fournis sur une base confidentielle, conformément à l'article 601 du Tarif des services nationaux de Bell Canada – CRTC 7400, au titre d'exception à l'article 10 et à l'article 11 du Tarif général de Bell Canada, et doivent être utilisés dans le seul but de répondre aux appels 9-1-1 et de les répartir.
- (d) Si Bell est autorisée à accéder aux données des utilisateurs finaux de l'autorité 9-1-1 (les « **Données de l'utilisateur final** »), l'autorité 9-1-1 doit veiller à ce qu'il détienne tous les consentements nécessaires pour que Bell puisse utiliser ces Données de l'utilisateur final de la façon prévue dans la présente Entente. L'autorité 9-1-1 reconnaît et convient que, si l'autorité 9-1-1 donne accès à Bell aux Données de l'utilisateur final alors que Bell n'a

pas besoin d'avoir un tel accès, Bell ne pourra être tenue responsable de toute perte ou tout accès non autorisé aux Données de l'utilisateur final ni de tout autre acte ou omission visant les Données de l'utilisateur final.

- (e) L'autorité 9-1-1 et Bell conviennent de se conformer à toutes les lois applicables en matière de protection de la vie privée en vigueur au moment applicable.
- (f) L'autorité 9-1-1 doit s'assurer que ses CASP se conforment aux modalités de la présente section 6. Bell peut divulguer de Renseignements confidentiels sur la présente Entente exclusivement aux CASP identifiées à l'Annexe B – Désignations et emplacements des CASP.

7. CAS DE FORCE MAJEURE

- (a) En cas de défaut ou de retard par une partie dans l'exécution de ses obligations en vertu de la présente Entente (à l'exception de l'obligation de faire tout paiement en vertu de cette Entente), et que ce défaut ou ce retard est causé par des événements hors du contrôle raisonnable de cette partie, y compris un incendie, une inondation, un tremblement de terre, une catastrophe naturelle, une épidémie, une pandémie, une explosion, une panne de courant, des dommages causés par un tiers à l'infrastructure de réseau (p. ex. une coupure de câble), une guerre, un acte de terrorisme, un acte de cyberterrorisme ou de cyberguerre, une révolution, une insurrection, l'acte d'un ennemi public, ou toute loi, tout ordre, tout règlement, toute ordonnance ou toute exigence de tout gouvernement ou organisme public ayant compétence, ou tout conflit de travail tel que grève, ralentissement de travail, piquetage ou boycottage (chacun un « **Cas de force majeure** »), cette partie ne sera alors pas tenue responsable de ce défaut ou de ce retard, et se verra libérée de l'exécution des obligations visées sur une base quotidienne, si cette partie fait des efforts commercialement raisonnables pour éliminer rapidement les causes d'un tel défaut ou retard dans ladite exécution.
- (b) Bell et l'autorité 9-1-1 conviennent que, advenant un Cas de force majeure, les parties collaboreront et déploieront tous les efforts raisonnables pour fournir un service de remplacement temporaire jusqu'à ce que le service 9-1-1PG soit rétabli. Les coûts engagés pour fournir un service de remplacement temporaire doivent être payés par Bell et l'autorité 9-1-1, conformément aux obligations respectives des parties telles que décrites dans les sections 2(c) i) et ii) de la présente Entente.

8. DISPOSITIONS GÉNÉRALES

- (a) **Aucune revente** : L'autorité 9-1-1 ne doit pas revendre ou recommercialiser un quelconque service à des fins commerciales en vertu des conditions générales de la présente Entente.
- (b) **Intégralité et modification de l'Entente** : La présente Entente constitue l'entente intégrale conclue entre l'autorité 9-1-1 Client et Bell quant à son objet et remplace tous les contrats, ententes, engagements, propositions, déclarations, négociations et discussions antérieurs, oraux ou écrits, intervenus entre eux relativement à cet objet. Mis à part ce qui est prévu dans la présente Entente, il n'existe aucune condition, entente, déclaration, garantie ou autre disposition, explicite ou implicite (y compris découlant des pratiques commerciales établies), accessoire ou autre, ayant trait à l'objet de la présente Entente, qui ait incité l'une ou l'autre des parties à conclure la présente Entente ou à laquelle l'une ou l'autre partie s'est fiée, et Bell n'assume aucune responsabilité à cet égard. La présente Entente ne peut être modifiée qu'au moyen d'un document écrit signé par les deux parties et énonçant l'intention des parties de la modifier.
- (c) **Cession** :
 - (i) La présente Entente doit lier et avantager Bell et l'autorité 9-1-1, de même que leurs successeurs et ayants droit respectifs. Aucune des parties ne peut céder la présente Entente, en tout ou en partie, y compris une Annexe, sans avoir obtenu au préalable le consentement par écrit de l'autre partie, lequel consentement ne devant pas être refusé sans motif raisonnable. Toutefois, chacune des parties aux présentes peut, sans le consentement de l'autre partie et sous réserve du paragraphe ii) ci-dessous, céder tout ou partie de ses avantages, droits ou obligations en vertu de la présente Entente à une société affiliée ou à une entité dans le cadre de toute transaction ou série de transactions en vertu desquelles l'ensemble ou une partie substantielle des activités commerciales de la partie cédante sont cédées à ladite entité (incluant une

société affiliée présente ou future), par voie de réorganisation, de consolidation, de fusion, d'arrangement, de transfert, de vente, de changement de contrôle ou autrement et pourvu que le cessionnaire accepte d'être lié par la présente Entente et d'honorer les obligations cédées en vertu du présent sous-paragraphe à partir du moment où s'opère une telle cession.

- (ii) Le consentement écrit préalable de Bell est nécessaire dans le cas d'une cession proposée par l'autorité 9-1-1 si, selon ce que détermine Bell, le cessionnaire proposé de l'autorité 9-1-1 (A) n'est pas solvable, (B) est un concurrent de Bell ou (C) ne répond pas à l'un ou l'autre des critères d'admissibilité pour les services. Bell peut par ailleurs céder tous les comptes clients découlant de la présente Entente, tous les droits de paiement y afférents et tous les droits sur ces comptes clients et droits de paiement.

- (d) **Lois applicables** : La présente Entente est régie par les lois de l'Ontario et interprétée conformément à celles-ci, à moins que l'adresse du siège social de l'autorité 9-1-1 soit situé au Québec. Si le siège social de l'autorité 9-1-1 est établi au Québec, la présente Entente doit être régie par les lois du Québec et interprétée conformément à celles-ci. Les lois applicables sont déterminées de la façon ci-dessus sans égard à toute règle de conflit de lois qui pourrait appliquer les lois de toute autre juridiction. Les parties se soumettent à la compétence exclusive des tribunaux de la ville de Toronto, à moins que le siège social de l'autorité 9-1-1 soit situé au Québec, auquel cas, les parties se soumettent à la compétence exclusive des tribunaux de la ville de Montréal pour toute question relative ou liée à la présente Entente, à l'exclusion des questions réglementaires du CRTC. Pour les questions réglementaires du CRTC, les parties se soumettent à la juridiction exclusive des cours fédérales ou tribunaux du Canada.

- (e) **Interprétation** : Les titres et rubriques de la présente Entente n'apparaissent qu'à titre indicatif et par commodité, et ne sauraient en affecter la structure ou l'interprétation. S'il y a un conflit entre les conditions de la partie principale de la présente Entente et celles d'un Tarif, si cela s'applique au service en litige, les conditions du Tarif applicable auront préséance. S'il y a un conflit entre les conditions de la partie principale de la présente Entente et celles des Annexes, les conditions de la partie principale de l'Entente doivent avoir préséance, à moins d'une mention explicite écrite à l'effet contraire dans une Annexe.

- (f) **Renonciations** : Aucune renonciation à une disposition de la présente Entente ne doit lier une partie à moins que cette partie n'y ait consenti par écrit. Aucune renonciation à une disposition de la présente Entente ne doit constituer une renonciation à quelque autre disposition ni une renonciation permanente, sauf s'il en est autrement prévu de manière expresse dans la renonciation.

- (g) **Avis** : Tous les avis et consentements prévus dans la présente Entente doivent être faits par écrit et remis en mains propres, ou envoyés par courrier prépayé, certifié ou recommandé, par télécopieur, par la poste ordinaire ou par courriel. Les avis transmis par télécopieur sont réputés avoir été reçus dès l'obtention par l'expéditeur d'une confirmation de transmission en bonne et due forme. Les avis transmis par courriel doivent comprendre l'information suivante et ne sont valides que si le destinataire transmet par courriel une confirmation de transmission et la date d'acceptation de la transmission : i) nom, adresse, numéro de téléphone, numéro de télécopieur et adresse de courriel de l'expéditeur; ii) date et heure de la transmission et iii) nom et numéro de téléphone d'une personne à contacter en cas de problèmes de transmission. La livraison d'un avis après 16 h à l'adresse de destination est considérée comme une livraison faite le jour suivant. Les avis livrés par courrier ordinaire sont réputés avoir été reçus le cinquième jour après que l'avis a été envoyé. Les adresses aux fins d'envoi des avis sont les suivantes :

Pour l'autorité 9-1-1 :

_____;

Pour **Bell** :

a/s Équipe Service 9-1-1,
930, rue d'Aiguillon,
B320, Québec

(Québec) G1R 5M9

Courriel : admin.clec-wsp@bell.ca

Avec une copie à :

a/s Secrétaire de la Société
1, carrefour Alexander-Graham-Bell, immeuble A, 4e étage
Verdun (Québec) H3E 3B3

Télécopieur : 514 766-8161

L'autorité 9-1-1 doit informer Bell de toute modification à son adresse de facturation ainsi que de toute modification à sa dénomination sociale ou à tout nom d'entreprise ou nom commercial utilisé dans le cadre des services.

- (h) **Dissociabilité** : Si un tribunal compétent juge que l'une ou l'autre des dispositions de la présente Entente est invalide, illégale ou inapplicable, les autres dispositions de l'Entente ne doivent pas être atteintes ou compromises. De plus, la disposition litigieuse doit être automatiquement modifiée dans la moindre mesure nécessaire pour devenir valide, légale et applicable.
- (i) **Maintien en vigueur** : Les sections suivantes de la présente Entente doivent demeurer en vigueur après sa résiliation ou à son expiration : Sections 3 (Frais), 4(c) (Résiliation ou suspension d'un service), 5 (Limitation de responsabilité), 6 (Renseignements confidentiels) et la présente section 8 (Dispositions générales).
- (j) **Exemplaires** : La présente Entente peut être signée en un ou plusieurs exemplaires (y compris au moyen de signatures électroniques), qui seront tous considérés comme un original et dont la totalité constitue un seul et même instrument.
- (k) **Absence de partenariat et de tiers bénéficiaires** : Bell est un entrepreneur indépendant de l'autorité 9-1-1. La présente Entente ne crée pas et ne doit pas être interprétée de manière à créer une relation d'agence, un partenariat, un emploi ou une coentreprise. Aucune disposition de la présente Entente, expresse ou implicite, ne doit être ni n'est destinée à conférer à une quelconque autre personne, agence ou entreprise, des droits, des avantages, des recours, des obligations des ou responsabilités concernant la présente Entente, mis à part les parties, leurs successeurs respectifs ou leurs cessionnaires autorisés.

[NOM DE L'AUTORITÉ 9-1-1]	BELL CANADA
SIGNATURE : _____	SIGNATURE : _____
NOM : _____	NOM : _____
TITRE : _____	TITRE : _____
Je suis autorisé(e) à lier l'autorité 9-1-1 aux conditions générales de la présente Annexe de service.	Je suis autorisé(e) à lier Bell Canada aux conditions générales de la présente Annexe de service.
DATE : _____	DATE : _____

ANNEXE A

DÉFINITIONS

Dans la présente Entente, outre les termes qui sont définis entre parenthèses, les termes ont le sens qui leur est attribué dans la présente Annexe A et, dans la mesure où ils ne sont pas définis dans l'Entente, ils ont le sens qui leur est donné dans le Document sur l'interface usage-réseau (IUR).

« **9-1-1PG** » désigne un système sécurisé, basé sur IP, aux normes ouvertes, composé de matériel, de logiciels, de données et de politiques et procédures opérationnelles qui (1) fournit des interfaces normalisées à partir des appels d'urgence et de services de messages pour prendre en charge les communications d'urgence, (2) traite tous les types d'appels d'urgence, y compris par voix, texto, données et informations multimédias, (3) acquiert et intègre des données supplémentaires sur les appels d'urgence utiles à l'acheminement et au traitement des appels, (4) transmet les appels d'urgence, les messages et les données au CASP appropriée et à d'autres entités d'urgence appropriées en fonction de la localisation de l'appelant, (5) prend en charge les données, la vidéo et d'autres besoins de communication pour la réponse et la gestion coordonnées des incidents et (6) interagit avec les services et les réseaux utilisés par les premiers intervenants pour faciliter la réponse aux urgences;

« **Abonné** » désigne une entité qui fait affaire avec un fournisseur de services pour la prestation d'un service de télécommunications vocales;

« **Acheminement sélectif** » désigne le processus par lequel les appels 9-1-1 sont acheminés au CASP approprié ou à une autre destination désignée, selon l'emplacement de l'appelant au service 9-1-1, et qui peut également être touché par d'autres facteurs, comme l'heure, le type d'appel, etc. L'emplacement peut être fourni dans un format précis, comme une adresse municipale valide du RPA, ou sous forme de coordonnées géographiques (longitude et latitude);

« **Agence de certification du CASP** » et « **ACP** » (**PCA**) ont le sens qui leur est attribué dans la Décision 2019-353 du CRTC;

« **Agence hors réseau** » désigne une agence hors du réseau 9-1-1PG, par exemple un centre antipoison ou un hôpital, et qui peut être désignée par l'autorité 9-1-1 pour recevoir des appels RTPC (PSTN) transférés par un CASP désigné;

« **Annexe** » a le sens qui lui est attribué à la section 2 a) des présentes;

« **Appel 9-1-1** » désigne une demande d'assistance à la sécurité publique signalée par un appelant au service 9-1-1 au moyen d'un appareil et d'un service de communications prenant en charge la composition du 9-1-1, et livrée par l'intermédiaire du service 9-1-1PG, peu importe le support (p. ex. voix, vidéo, texte, autre) utilisé pour faire cette demande;

« **Appelant au service 9-1-1** » signifie l'utilisateur final qui compose le « 911 »;

« **Autorité 9-1-1** » désigne la municipalité, le conseil des services locaux, la Première Nation, la province ou tout autre signataire autorisé responsable de l'exploitation du service 9-1-1, tel que décrit dans l'article 601 et défini comme l'autorité 9-1-1 dans la présente Entente;

« **Autorité d'enregistrement locale** » a le sens qui lui est attribué dans la Décision 2019-353 du CRTC;

« **Autorité SIG** » (**GIS**) désigne un organisme qui a le contrôle et le pouvoir de prendre des décisions concernant la source d'adressage et les données SIG et qui est chargé de fournir des données SIG (**GIS**)/d'adressage agrégées au nom de l'autorité 9-1-1 au fournisseur de service 9-1-1PG aux fins du service 9-1-1PG;

« **Cas de force majeure** » a le sens qui lui est attribué à la section 7(a);

« **CASP de secours** » et « Centres d'appels de la sécurité publique » s'entendent de la CASP de secours désignée par l'autorité 9-1-1 à l'Annexe C;

« **CASP** » et « Centre d'appel de la sécurité publique » désignent une entité responsable de la réception et du traitement des appels 9-1-1 conformément à une politique opérationnelle spécifique – un point de sécurité publique primaire, un point de sécurité publique secondaire et un point de sécurité publique de secours, tels que désignés par l'autorité 9-1-1 à l'Annexe C – Désignations et emplacements des CASP;

« **CASP-i3** » désigne une position de réponse aux appels d'urgence (CASP) conforme à la norme i3 de NENA (NENA-STA-010), qui peut recevoir une signalisation IP et des données multimédias pour la transmission des appels d'urgence;

« **CASP-P** » et « **Centre d'appel de la sécurité publique principal** » désignent un centre de communication qui est le premier point de contact pour les appels 9-1-1, tels qu'ils sont désignés par l'autorité 9-1-1 à l'Annexe C – Désignations et emplacements des CASP;

« **CASP-S** » et « **Centre d'appel de la sécurité publique secondaire** » désignent un centre de communication vers lequel les appels 9-1-1 sont transférés d'un CASP-P, habituellement le service de protection contre l'incendie, le poste de police ou le service d'ambulance chargé d'affecter du personnel d'urgence, tels qu'ils sont désignés par l'autorité 9-1-1 à l'Annexe C – Désignations et emplacements des CASP;

« **Centre de contrôle du service 9-1-1** » désigne un centre spécialisé de soutien, de maintenance et de surveillance du service 9-1-1, 24 heures sur 24, 7 jours sur 7;

« **CRTC** » et « **Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes** » ont le sens qui leur est attribué dans le préambule de la présente Entente;

« **Date d'entrée en vigueur** » a le sens qui lui est attribué à la section 4(a);

« **Document sur les spécifications techniques de l'interface usager-réseau (IUR) (UNI)** » désigne le document faisant autorité qui définit les spécifications techniques auxquelles la solution CASP-i3 doit être conforme.

« **Données de l'utilisateur final** » a le sens qui lui est attribué à la section 6(d);

« **EEC** » (**CEE**) s'entend de l'équipement d'extrémité client et désigne l'équipement d'appairage fourni par le client, en contact avec le routeur d'extrémité client de Bell;

« **Emplacements des CASP** » désigne les emplacements des CASP, tels qu'ils sont indiqués à l'Annexe C – Désignations et emplacements des CASP;

« **Entente** » a le sens attribué à ce terme à la section 2(a);

« **ESInet** » a le sens qui lui est attribué à la section 2(c)(i);

« **ESLT** » et « **entreprise de services locaux titulaire** » s'entendent des compagnies de téléphone existantes avant l'introduction de la concurrence locale;

« **Fournisseur de données SIG** » (**GIS**) s'entend d'une entité qui attribue des adresses et qui crée, recueille, maintient et communique des ensembles de données spatiales. Un fournisseur de données SIG (GIS) peut être une autorité d'adressage (p. ex. gouvernements locaux, provinciaux et territoriaux, Premières Nations), responsables du service 9-1-1 ou agrégateurs de données);

« **Fournisseur de réseau 9-1-1PG** » désigne l'ESLT prescrite par le CRTC qui fournit le service ESInet/SBNG;

« **Fournisseur de réseau d'origine** » et « **FRO** » désignent un fournisseur de services d'entités de confiance approuvé par le CRTC qui permet à ses abonnés d'établir des appels 9-1-1 vocaux ou non vocaux du public aux CASP, y compris, sans s'y limiter, les services sur fil, sans fil et protocole de transmission de la voix par Internet (VoIP) fixes/natifs;

« **Mise en service initiale** » a le sens qui lui est attribué à la section 4(a) des présentes;

« **Norme i3 de NENA** » a le sens qui lui est donné dans le préambule de la l'Entente;

« **Plans d'urgence du CASP** » désigne un plan en cas de sinistre;

« **Portail Flex 9-1-1 de Bell** » désigne un site Web sécurisé, accessible depuis le réseau Internet public et permettant aux clients d'accéder à l'information relative à ses services 9-1-1PG;

« **Règles de la politique de routage** » et « **RPR** » (**PRR**) désignent les critères qui déterminent comment les appels 9-1-1 sont acheminés dans les conditions énoncées, comme lorsqu'un CASP cible est incapable de prendre des appels 9-1-1;

« **Renouvellement de la mise en service** » a le sens qui lui est attribué à la section 4 b) des présentes;

« **RPA** » et « **Répertoire principal des adresses** » désignent la base de données qui contient les noms des rues et les plages de numéros de maison dans les collectivités associées, définissant les zones de service d'urgence (ZSU) et leurs numéros de service d'urgence (NSE) connexes afin de permettre l'acheminement et le transfert sélectifs appropriés des appels 9-1-1 dans l'environnement 9-1-1 E pérenne;

« **SCPG** » (**NGCS**) et « **Service 9-1-1 centraux de prochaine génération** » désigne l'ensemble des services centraux requis pour traiter un appel 9-1-1 sur un réseau ESInet. Le SCPG (NGCS) comprend, sans s'y limiter, l'indicateur d'acheminement des services d'urgence (IASU) (ESRP), la fonction d'acheminement des appels d'urgence (FAAU) (ECRF), la fonction de validation de l'emplacement (FVE) (LVF), la fonction de contrôle de frontière (FCF) (BCF), le pont, le magasin de politiques, les services de journalisation et les services IP typiques tels que le système de noms par domaine (SND) (DNS, Domain Name System). Le terme SCPG (NGCS) comprend les services et non le réseau sur lequel ils fonctionnent (c.-à-d. ESInet).

« **Service 9-1-1PG** » a le sens qui lui est attribué à la section 2 (c) i);

« **SIG** » (**GIS**) et « **Système d'information géographique (SIG)** » (**GIS**) désignent un système de saisie, de stockage, d'affichage, d'analyse et de gestion des données et des attributs connexes qui sont référencés spatialement;

« Solution alternative **d'acheminement final de base du service 9-1-1** » s'entend de la destination désignée pour l'acheminement de dernier recours, laquelle fait intervenir un centre d'appels tiers comme ceux qui sont utilisés pour les appels VoIP mobiles;

« **Supplément de retard** » à le sens qui lui est attribué à la section 3;

« **Taxes** » a le sens qui lui est attribué à la section 3 des présentes;

« **Zone de desserte** » désigne la zone géographique déterminée par l'autorité 9-1-1 à partir de laquelle les appels 9-1-1 seront acheminés à un CASP-P précis;

Annexe B

FONCTIONNALITÉS DU SERVICE 9-1-1PG

Le service 9-1-1PG offre les fonctionnalités indiquées à l'article 601 du Tarif des services nationaux de Bell Canada – CRTC 7400.

Si un CASP décide de renoncer à utiliser une ou plusieurs des fonctionnalités du service 9-1-1PG fournies par le fournisseur de réseau du service 9-1-1PG, telles qu'elles sont décrites dans le Document sur l'IUR (UNI), le CASP le fait à ses propres risques et assume toutes les responsabilités, y compris les temps de rétablissement prolongés en cas de panne.

Annexe C

DÉSIGNATIONS ET EMPLACEMENTS DES CASP

Type de CASP	Nom	Emplacement (adresse complète)	Connecté à ESInet (O/N)
CASP principal (*1 et *2)			
CASP secondaire – Police (*1 et *2)			
CASP secondaire – Protection contre l’incendie (*1 et *2)			
CASP secondaire – Ambulance (*1 et *2)			
Agence hors réseau additionnelle, au besoin (*1 et *2 et *3), c.-à-d. Centre antipoison			N
CASP i3 provinciaux ou territoriaux désignés par défaut (*4)			
<p>Remarques :</p> <p>*1 – L’autorité 9-1-1 doit s’assurer que tous les CASP connectés à l’ESInet répondent aux exigences du service 9-1-1PG.</p> <p>*2 – L’autorité 9-1-1 doit s’assurer que, si une désignation du CASP est modifiée pendant la mise en service, le remplaçant est au courant des obligations de l’autorité 9-1-1 concernant : les CASP désignés aux termes de la présente Entente, et que Bell est avisée du changement.</p> <p>*3 – Les agences dites « hors réseau » ne sont pas reliées à l’ESInet par une IUR IP (IP-UNI), et les transferts d’appels à ces agences sont la responsabilité du système de traitement des appels du CASP.</p> <p>*4 – Ce CASP n’est requis que si un CASP a été désignée comme un filet de sécurité pour une province ou un territoire spécifique.</p>			

Annexe D

SPÉCIFICATIONS ET DIRECTIVES

Les spécifications, modèles et directives pour le service 9-1-1PG se trouvent à l'adresse [\[URL\]](#), sous la rubrique « Documentation d'intégration 9-1-1PG ».

Annexe E

CRITÈRES DE DÉPLOIEMENT

Les CASP qui utilisent les réseaux pour traiter et acheminer les appels au service 9-1-1PG en dehors du réseau ESInet le font à leurs propres risques et assument toutes les responsabilités, y compris les temps de rétablissement prolongés en cas de panne.

Afin d'assurer la fiabilité, la résilience et la sécurité du service 9-1-1PG, l'autorité 9-1-1 doit s'assurer que tous les CASP respectent les exigences obligatoires suivantes, sans quoi les CASP ne pourront pas s'interconnecter au réseau 9-1-1PG de production :

1. Interconnexion ESInet RPV IP (IP VPN)

Tous les types de CASP-i3, primaires et secondaires, ont droit à un seul emplacement de secours.

Tous les emplacements de démarcation RPV IP (IP VPN) – ESInet (CASP principales, secondaires et de secours) sont fournis avec deux (2) voies de données redondantes et doivent utiliser les deux. Les CASP doivent utiliser toute la diversité interne disponible (entrée des câbles, alimentation, etc.)

Les emplacements de démarcation physiques ESInet doivent être situés dans la région de desserte du service 9-1-1PG de Bell.

Il est expressément interdit aux CASP d'établir des tunnels RPV (VPN) privés sur le réseau ESInet par l'intermédiaire des circuits RPV IP (IP VPN) fournis.

2. Interconnexion ESInet dans les installations de CASP non désignées

Pour les emplacements de CASP qui ne sont pas désignés à l'Annexe C, si l'autorité 9-1-1 a besoin de circuits supplémentaires, ces dispositions peuvent être fournies par Bell moyennant des frais.

3. Exigences d'interconnexion relatives à l'EEC (CEE) de la CASP

- a. Tous les CASP doivent utiliser une fonction de contrôle de frontière d'interconnectivité (« CFI ») (BCF) conforme à la norme i3 de NENA, telle qu'elle est décrite dans les spécifications techniques de l'IUR (UNI) pour le service 9-1-1PG de Bell, et cette fonction constitue une condition obligatoire de l'interconnexion au réseau 9-1-1PG. Le formulaire CFI (BCF) doit comprendre au moins une fonction de coupe-feu et une fonction de contrôle de frontière d'interconnectivité de session. Le CFI (BCF) doit être déployé de manière à éviter les points de défaillance uniques.
- b. Les CASP doivent s'assurer que leur infrastructure de réseau local (c.-à-d. le réseau local [RL] (LAN) et/ou le réseau étendu privé [RE]) (WAN) est dimensionnée de manière à prendre en charge la largeur de bande de tout le trafic 9-1-1PG, tel qu'elle est calculée et fournie par le fournisseur de réseau 9-1-1PG, en plus de leurs propres exigences réseau internes.

4. Exigence relative au traitement des appels i3 du CODEC

Tous les CASP doivent mettre en œuvre la liste obligatoire des CODEC conformément à la Décision de télécom CRTC 2019-353 (<https://crtc.gc.ca/fra/archive/2019/2019-353.htm>) et apporter les modifications nécessaires au fur et à mesure que les mises à jour sont approuvées par le CRTC.

5. Soutien au protocole du réseau IP

Tous les CASP doivent déployer la double pile comme méthode d'utilisation simultanée des espaces d'adresse IPv4 et IPv6 ou pour exécuter individuellement la traduction d'adresse réseau - Traduction de protocole (« NAT-PT ») pour leur domaine réseau, conformément aux spécifications techniques de l'IUR pour le service 9-1-1PG de Bell. Il s'agit d'une condition obligatoire pour l'interconnexion au réseau du service 9-1-1PG.

6. Chiffrement de bout en bout

Tous les CASP doivent prendre en charge le chiffrement du trafic en provenance et à destination du réseau ESInet, conformément aux spécifications techniques de l'IUR (UNI) pour le service 9-1-1PG de Bell.

7. Soutien de la qualité du service

Tous les CASP doivent mettre en œuvre les exigences de qualité du service, telles qu'elles sont définies dans les spécifications techniques de l'IUR (UNI) pour le service 9-1-1PG de Bell.

8. Agence de certification du CASP – Service de fournisseur de réseau 9-1-1PG

Tous les CASP doivent utiliser le service de l'agence de certification des CASP de Bell. Les CASP doivent indiquer à Bell, dans le cadre du processus d'intégration, qui est la personne ou le groupe chargé d'agir à titre d'autorité d'enregistrement locale (« **AEL** ») (LRA). L'Entente de l'AEL (LRA), ainsi que les rôles et responsabilités connexes, se trouvent à l'Annexe H. Pour éviter toute ambiguïté, l'Entente de l'AEL (LRA) est jointe aux présentes aux fins de référence. On ne s'attend pas à ce que l'autorité 9-1-1PG signe l'Entente de l'AEL (LRA), mais l'autorité 9-1-1PG s'assurera que les CASP sélectionnées signent cette Entente.

9. Acheminement de secours

Les CASP doivent communiquer à Bell toutes les dispositions de contingence relatives au service 9-1-1, y compris les ententes et les arrangements avec d'autres agences, afin d'élaborer et de mettre en œuvre les règles de la politique de routage en conséquence. Les règles de la politique de routage définies par le CASP doivent contenir au moins une règle de politique de routage qui identifie un CASP partenaire tierce devant agir à titre de CASP de secours si le CASP n'est pas en mesure de répondre aux appels 9-1-1.

10. Système de nom par domaine (SND) – Service de fournisseur de réseau NG9-1-1

Les CASP doivent utiliser le service de SND (DNS) de la plateforme SCPG (NGCS) de Bell pour assurer la résilience des fonctions SND (DNS) et la transparence des fonctionnalités ACP (PCA).

L'autorité 9-1-1 doit encourager les CASP à utiliser les fonctions SCPG (NGCS) fournies suivantes pour améliorer la fiabilité, la résilience et la sécurité du réseau du service 9-1-1PG :

1. Protocole de synchronisation réseau (NTP - Network Time Protocol) – Service de fournisseur de réseau 9-1-1PG

Les CASP sont encouragées à utiliser le service NTP de la plateforme SCPG (NGCS) de Bell pour assurer une synchronisation précise des temps avec tous les éléments interconnectés ESInet et comme source de temps supplémentaire au sein de leur réseau local (RL) (LAN).

Annexe F

CASP RÉGIONS MULTIPLES

La présente Annexe doit être remplie par les CASP qui desservent plusieurs régions et sont gérés par une autorité provinciale, territoriale ou fédérale (p. ex. ministère de la Santé de l'Ontario, Sûreté du Québec, Police provinciale de l'Ontario, etc.)

Emplacement	Nom officiel	Autorité 9-1-1 (municipalités, comtés, etc.)

Annexe G

EXIGENCES SIG (GIS) DU SERVICE 9-1-1PG

Nom de la municipalité, du comté ou d'une autre entité gouvernementale	Fournisseur de données SIG (GIS) ou *Nom de l'agrégateur de données désigné pour la province ou le territoire	Loi provinciale ou territoriale (O/N)

- ❖ En l'absence de lois provinciales ou territoriales qui définirait un organisme d'agrégation de données, le fournisseur de réseau 9-1-1PG sera par défaut l'agrégateur des données des SIG et des données de l'adressage ([Décision de télécom CRTC 2020-150 | CRTC](#)).

Annexe H

Entente de l'autorité d'enregistrement locale