

Survol des modalités contractuelles

Services cellulaires 2015-2025

Effectif dès le 17 juin 2022

Version 2.02

Table des matières

1	INTRODUCTION	3
1.1	Avertissement	3
1.2	Durée du contrat avec telus	3
1.3	Actualisation des tarifs	4
1.4	Commandes et facturation	4
2	TARIFS.....	5
2.1	Tarifification des services pour la voix	5
2.2	Tarifification des services de transmission de données.....	7
3	acquisition des appareils et accessoires	11
3.1	Acquisition d'appareils à coût nul (0 \$)	11
3.2	Acquisition d'appareils à coût non nul (> 0 \$).....	11
3.3	Acquisition d'accessoires.....	12
3.4	Durée des engagements sur les appareils	12
3.5	Programme d'inscription des appareils (PIA) d'Apple	12
3.6	Acquisition de carte SIM sans abonnement.....	12
4	Modalités d'application	13
4.1	Groupe de partage	13
4.2	Itinérance aux États-Unis et à l'internationale	14
4.3	Transfert de responsabilité d'une ligne	15
4.4	Rapport trimestriel	15
4.5	Niveaux de service.....	16
4.6	Amélioration de la couverture à l'intérieur des bâtiments	17
4.7	Processus de dérogation	17
5	Services apparentés.....	18
6	Coordonnées du prestataire de services	18

1 INTRODUCTION

À la suite de la résiliation du contrat avec Rogers, **TELUS est maintenant le seul prestataire de services à compter du 21 octobre 2021** et jusqu'à la fin du contrat prévu le 20 octobre 2025.

Nous vous rappelons que depuis le 1er septembre 2020, date de dissolution du Centre de services partagés du Québec, la responsabilité de ce dossier est partagée entre le Centre d'acquisitions gouvernementales (CAG) pour le volet contractuel et le Ministère de la cybersécurité et du numérique (MCN), notamment pour les questions techniques, la migration et le suivi des clients.

Pour toutes questions concernant le volet opérationnel, le Ministère vous recommande de consulter le site Web suivant :

<https://www.quebec.ca/gouv/faire-affaire-gouvernement/services-organisations-publiques/services-de-plateformes-technologiques/appareils-services-communications-mobiles-cellulaire>

Pour obtenir plus d'informations concernant le volet opérationnel ou contractuel, vous pouvez transmettre vos questions à l'adresse courriel suivante :

conseillers.dcsc@mcn.gouv.qc.ca

1.1 AVERTISSEMENT

Ce document présente un survol des modalités qui sont offertes aux membres du groupement d'achats.

Les données et l'information contenues dans le présent document sont fournies à titre indicatif seulement et peuvent être modifiées sans préavis.

En cas de disparité, les informations contenues de façon non exhaustive dans ce document et les autres documents, ceux-ci auront priorité dans l'ordre suivant :

- Le contrat découlant du document d'appel d'offres numéro 999106936;
- Le document d'appel d'offres ci-haut;
- Le catalogue de services du MCN;
- Le document Survol des modalités contractuelles.

1.2 DURÉE DU CONTRAT AVEC TELUS

Une seconde option de renouvellement de deux (2) ans a été exercée, reportant la fin du contrat au 20 octobre 2023. Une migration à la sortie de deux (2) ans succèdera cette dernière option de renouvellement exercée, soit du 21 octobre 2023 au 20 octobre 2025, date à laquelle l'ensemble de la clientèle devra avoir terminé sa migration à l'extérieur du contrat 2015-2025.

Une communication détaillée sera transmise à l'ensemble de la clientèle pour détailler notamment les modalités d'exploitation lors de la migration à la sortie ainsi que les possibilités qui s'offrent à vous dès le 21 octobre 2023.

1.3 ACTUALISATION DES TARIFS

En raison de la résiliation du contrat avec Rogers, le processus d'actualisation de la tarification n'a pas été exigé par MCN et le CAG.

1.4 BAISSÉ DU FRAIS DE GESTION

À compter du 17 juin 2022, le frais de gestion passe de 3,70 \$/par forfait à 1,20 \$ / par forfait.

1.5 COMMANDES ET FACTURATION

Les commandes de services, d'appareils et d'accessoires seront effectuées par les membres du regroupement d'achats directement chez le prestataire. Le prestataire est aussi responsable de la facturation aux organismes membres du regroupement d'achats pour tous les services de mobilité cellulaires.

2 TARIFS

Cette section présente les tarifs des services qui peuvent être acquis par les membres du regroupement d'achats. Pour les services de la transmission de la voix et des données, les membres du regroupement d'achats disposent de deux (2) tarifs selon que l'appareil relié à l'abonnement soit subventionné ou non par le prestataire de services.

2.1 TARIFICATION DES SERVICES POUR LA VOIX

Services cellulaires pour la voix		
Forfait fixe partageable Téléphone de base ou intelligent		
TELUS		
Appareil subventionné : 7,95 \$ / mois Appareil non-subventionné : 4,20 \$ / mois		
Service de base incluant :		
<ul style="list-style-type: none"> • 200 minutes sortantes partageables entre tous les utilisateurs des membres du regroupement d'achats, calculées à la seconde en tout temps au Canada. • Appels entrants illimités au Canada. • Appels illimités entre tous les utilisateurs des membres du regroupement d'achats. • Messages texte, photo et vidéo illimités au Canada. • Service de messagerie vocale évoluée (jusqu'à 25 messages de 5 minutes, sauvegarde 14 jours). • Affichage du numéro et nom de l'appelant (si disponible sur l'appareil). • Appels manqués (si disponible sur l'appareil). • Mise en attente, renvoi d'appels et conférence téléphonique à trois ou plus. • Facturation détaillée, frais de mise en service et d'accès au réseau et taxe 911. • Modification de forfaits ou d'options et changement de numéro de téléphone. 		
Services optionnels (\$ / mois)	TELUS	
Messagerie texte à téléphone fixe	N/D ¹	
Messagerie texte à partir d'une adresse courriel	0,00 \$	
Messagerie vocale visuelle	5,00 \$	
Service Appuyer-pour-parler	5,00 \$	
Localisation pour appareil mobile (<i>Track It</i>)	15,00 \$	
Appels illimités du Canada vers les États-Unis	10,00 \$	
Textos et MMS illimités du Canada vers les États-Unis	5,00 \$	
Messagerie photo et vidéo (MMS) à l'unité en itinérance, aux États-Unis et l'international	0,50 \$ / mess.	
Appels (\$ / min.) et textos du Canada vers :	Voix ²	Texto
Les États-Unis (48 États continentaux, Alaska, Hawaii, Porto Rico, Îles Vierges)	0,04 \$	0,04 \$
Mexique	0,20 \$	0,10 \$
L'Amérique centrale, septentrionale et du Sud	0,20 \$	0,10 \$
Les Caraïbes	0,20 \$	0,10 \$
L'Asie	0,20 \$	0,10 \$
L'Afrique	0,20 \$	0,10 \$
L'Europe	0,20 \$	0,15 \$
L'Océanie	0,20 \$	0,10 \$

1) Fonctionnalité non-offerte par le prestataire de services et ne peut être facturé par ce dernier.

2) Sur demande de l'organisme, le prestataire de services peut bloquer la fonctionnalité.

Services cellulaires pour la voix (suite)

Forfait fixe partageable
Téléphone de base ou intelligent

TELUS

Appareil subventionné : 7,95 \$ / mois
Appareil non-subventionné : 4,20 \$ / mois

	TELUS	
Itinérance³ sans forfait de voyage	Voix ⁴	Texte
Aux États-Unis (48 États continentaux, Alaska, Hawaii, Porto Rico, Îles Vierges) <i>Excluant les navires de croisière et services en vol</i>	0,04 \$	0,05 \$
Mexique	0,20 \$	0,15 \$
L'Amérique centrale, septentrionale et du Sud	0,20 \$	0,15 \$
Les Caraïbes	0,20 \$	0,15 \$
L'Asie	0,20 \$	0,15 \$
L'Afrique	0,20 \$	0,15 \$
L'Europe	0,10 \$	0,15 \$
L'Océanie	0,20 \$	0,15 \$
Navires de croisière et services en vol	7,00 \$	0,60 \$
Frais d'appel au service 411 (\$ / appel)	2,50 \$	
Suspension temporaire	15,00 \$	
Dépassement du groupe de partage (voir section 4.1)	0,01 \$ / Min.	

- 1) Fonctionnalité non-offerte par le prestataire de services et ne peut être facturé par ce dernier.
- 2) Sur demande de l'organisme, le prestataire de services peut bloquer la fonctionnalité.
- 3) Le prestataire TELUS bloque automatiquement l'itinérance. L'organisme doit faire une demande pour lever la restriction. Voir [section Itinérance aux États-Unis et à l'internationale](#).
- 4) En itinérance, les appels entrants et sortants sont facturables à la minute.

2.2 TARIFICATION DES SERVICES DE TRANSMISSION DE DONNÉES

Services cellulaires pour la transmission de données et l'accès sans-fil à l'Internet	
Forfait fixe partageable Téléphone intelligent Carte, clé USB, modem, point d'accès mobile, tablette (consommation inférieure à X ¹ Go par mois)	
TELUS	
Service de base incluant :	
<ul style="list-style-type: none"> X¹ gigaoctet (Go) au Canada partageable entre tous les utilisateurs des organismes membres du regroupement d'achats abonnés adhérent au même forfait de données (même capacité), calculé au kilooctet (Ko). Facturation détaillée, frais de mise en service et d'accès au réseau. Modification de forfaits ou d'options et changement de numéro de téléphone. 	
	TELUS
Forfait de données partageable subventionné¹	
1 Go	18,95 \$
2 Go	20,70 \$
3 Go	22,45 \$
Forfait de données partageable non-subventionné¹	
1 Go	8,70 \$
2 Go	10,45 \$
3 Go	12,20 \$
Services optionnels (\$ / mois)	
Adresse IP publique fixe	0,00 \$
Adresse IP publique dynamique	3,00 \$
Adresse IP privée fixe	3,00 \$
Adresse IP privée dynamique	3,00 \$
Suspension temporaire	15,00 \$
Itinérance² sans forfait de voyage (excluant les modems)	
Aux États-Unis (48 États continentaux, Alaska, Hawaii, Porto Rico, Îles Vierges) <i>Excluant les navires de croisière et services en vol</i>	0,10 \$ / Mo
Mexique	0,50 \$ / Mo
L'Amérique centrale, septentrionale et du Sud	0,50 \$ / Mo
Les Caraïbes	0,50 \$ / Mo
L'Asie	0,50 \$ / Mo
L'Afrique	0,50 \$ / Mo
L'Europe	0,50 \$ / Mo
L'Océanie	0,50 \$ / Mo
Navires de croisière et services en vol	1 536,00 \$ / Go
Dépassement du groupe de partage (voir section 4.1)	1 \$ / Go

1) MCN va déterminer la capacité des forfaits de données partageable en Go qui seront disponible chez TELUS.

2) Le prestataire TELUS bloque automatiquement l'itinérance. L'organisme doit faire une demande pour lever la restriction. Voir [section Itinérance aux États-Unis et à l'internationale](#).

Services cellulaires pour la transmission de données et l'accès sans-fil à l'Internet

Forfait flexible non partageable

Borne Wi-Fi

Téléphone intelligent, Carte, clé USB, modem, point d'accès mobile, tablette

TELUS

Appareil non-subsventionné : 3,20 \$ / mois

Service de base incluant :

- Jusqu'à 0,05 gigaoctet (Go) au Canada, calculé au kilooctet (Ko).
- Facturation détaillée, frais de mise en service et d'accès au réseau.
- Modification de forfaits ou d'options et changement de numéro de téléphone.

Tarif selon la consommation	TELUS
Jusqu'à 0,05 Go	3,20 \$
De 0,05 Go jusqu'à 0,10 Go	5,20 \$
De 0,10 Go jusqu'à 0,250 Go	6,20 \$
De 0,250 jusqu'à 0,500 Go	7,20 \$
De 0,500 Go jusqu'à 1 Go	9,20 \$
De 1,0 Go jusqu'à 5,0 Go	19,20 \$
De 5,0 Go jusqu'à 10,0 Go	36,20 \$
De 10,0 Go jusqu'à 15,0 Go	46,20 \$
De 15,0 Go jusqu'à 25,0 Go	56,20 \$
De 25,0 Go jusqu'à 50,0 Go	66,20 \$
De 50,0 Go jusqu'à 100,0 Go	76,20 \$
De 100,0 Go jusqu'à 150 Go	101,20 \$
De 150,0 Go jusqu'à 200 Go	126,20 \$
De 200,0 Go jusqu'à 300 Go	151,20 \$
De 300,0 Go jusqu'à 400 Go	176,20 \$
De 400,0 Go jusqu'à 500 Go	201,20 \$
De 500,0 Go jusqu'à 750 Go	251,20 \$
De 750,0 Go jusqu'à 1 000 Go	301,20 \$
De 1 000 Go jusqu'à 1 500 Go	351,20 \$
De 1 500 Go jusqu'à 2 000 Go	351,20 \$
De 2 000 Go jusqu'à 2 500 Go	351,20 \$
De 2 500 Go jusqu'à 3 000 Go	351,20 \$
De 3 000 Go jusqu'à 3 500 Go	351,20 \$
De 3 500 Go jusqu'à 4 000 Go	351,20 \$
De 4 000 Go jusqu'à 4 500 Go	351,20 \$
De 4 500 Go jusqu'à 5 000 Go	351,20 \$
De 5 000 Go jusqu'à 6 000 Go	351,20 \$
De 6 000 Go jusqu'à 7 000 Go	351,20 \$
De 7 000 Go jusqu'à 8 000 Go	351,20 \$
De 8 000 Go jusqu'à 9 000 Go	351,20 \$
De 9 000 Go jusqu'à 10 000 Go	351,20 \$
Excédent de 10 000 Go	1,00 \$ / Go
Services optionnels (\$ / mois)	
Adresse IP publique fixe	0,00 \$
Adresse IP publique dynamique	3,00 \$
Adresse IP privée fixe	3,00 \$
Adresse IP privée dynamique	3,00 \$
Suspension temporaire	15,00 \$

Services cellulaires pour la transmission de données
et l'accès sans-fil aux intranets gouvernementaux

Forfait fixe partageable
Téléphone intelligent

Carte, clé USB, modem, point d'accès mobile et tablette (consommation inférieure à X¹ Go par mois)

TELUS

Service de base incluant :

- X¹ gigaoctet (Go) au Canada partageable entre tous les utilisateurs des organismes membres du regroupement d'achats abonnés au même forfait de données (même capacité), calculé au kilooctet (Ko).
- Facturation détaillée, frais de mise en service et d'accès au réseau.
- Modification de forfaits ou d'options et changement de numéro de téléphone.

	TELUS
Forfait de données partageable subventionné¹	
1 Go	21,95 \$
2 Go	23,70 \$
3 Go	25,45 \$
Forfait de données partageable non-subventionné¹	
1 Go	11,70 \$
2 Go	13,45 \$
3 Go	15,20 \$
Itinérance² sans forfait de voyage (excluant les modems)	
Aux États-Unis (48 États continentaux, Alaska, Hawaii, Porto Rico, Îles Vierges). <i>Excluant les navires de croisière et services en vol</i>	0,10 \$ / Mo
Mexique	0,50 \$ / Mo
L'Amérique centrale, septentrionale et du Sud	0,50 \$ / Mo
Les Caraïbes	0,50 \$ / Mo
L'Asie	0,50 \$ / Mo
L'Afrique	0,50 \$ / Mo
L'Europe	0,50 \$ / Mo
L'Océanie	0,50 \$ / Mo
Navires de croisière et services en vol	1 536,00 \$ / Go
Suspension temporaire	15,00 \$
Dépassement du groupe de partage (voir section 4.1)	1,00 \$ / Go
Services optionnels (\$ / mois)	
Adresse IP publique fixe	0,00 \$
Adresse IP publique dynamique	3,00 \$
Adresse IP privée fixe	3,00 \$
Adresse IP privée dynamique	3,00 \$

1) MCN va déterminer la capacité des forfaits de données partageable en Go qui seront disponible chez les 2 prestataires.

2) Le prestataire TELUS bloque automatiquement l'itinérance. L'organisme doit faire une demande pour lever la restriction. Voir [section Itinérance aux États-Unis et à l'internationale](#).

Services cellulaires pour la transmission de données
et l'accès sans-fil aux intranets gouvernementaux

Forfait flexible non partageable

Borne Wi-Fi

Téléphone intelligent, Carte, clé USB, modem, point d'accès mobile, tablette

TELUS

Appareil non-subsventionné : 3,20 \$ / mois

Service de base incluant :

- Jusqu'à 0,05 gigaoctet (Go) au Canada, calculé au kilooctet (Ko).
- Facturation détaillée, frais de mise en service et d'accès au réseau.
- Modification de forfaits ou d'options et changement de numéro de téléphone.

Tarif selon la consommation	TELUS
Jusqu'à 0,05 Go	3,20 \$
De 0,05 Go jusqu'à 0,10 Go	5,20 \$
De 0,10 Go jusqu'à 0,250 Go	6,20 \$
De 0,250 jusqu'à 0,500 Go	7,20 \$
De 0,500 Go jusqu'à 1 Go	9,20 \$
De 1,0 Go jusqu'à 5,0 Go	19,20 \$
De 5,0 Go jusqu'à 10,0 Go	36,20 \$
De 10,0 Go jusqu'à 15,0 Go	46,20 \$
De 15,0 Go jusqu'à 25,0 Go	56,20 \$
De 25,0 Go jusqu'à 50,0 Go	66,20 \$
De 50,0 Go jusqu'à 100,0 Go	76,20 \$
De 100,0 Go jusqu'à 150 Go	101,20 \$
De 150,0 Go jusqu'à 200 Go	126,20 \$
De 200,0 Go jusqu'à 300 Go	151,20 \$
De 300,0 Go jusqu'à 400 Go	176,20 \$
De 400,0 Go jusqu'à 500 Go	201,20 \$
De 500,0 Go jusqu'à 750 Go	251,20 \$
De 750,0 Go jusqu'à 1 000 Go	301,20 \$
De 1 000 Go jusqu'à 1 500 Go	351,20 \$
De 1 500 Go jusqu'à 2 000 Go	351,20 \$
De 2 000 Go jusqu'à 2 500 Go	351,20 \$
De 2 500 Go jusqu'à 3 000 Go	351,20 \$
De 3 000 Go jusqu'à 3 500 Go	351,20 \$
De 3 500 Go jusqu'à 4 000 Go	351,20 \$
De 4 000 Go jusqu'à 4 500 Go	351,20 \$
De 4 500 Go jusqu'à 5 000 Go	351,20 \$
De 5 000 Go jusqu'à 6 000 Go	351,20 \$
De 6 000 Go jusqu'à 7 000 Go	351,20 \$
De 7 000 Go jusqu'à 8 000 Go	351,20 \$
De 8 000 Go jusqu'à 9 000 Go	351,20 \$
De 9 000 Go jusqu'à 10 000 Go	351,20 \$
Excédent de 10 000 Go	1,00 \$ / Go
Services optionnels (\$ / mois)	
Adresse IP publique fixe	0,00 \$
Adresse IP publique dynamique	3,00 \$
Adresse IP privée fixe	3,00 \$
Adresse IP privée dynamique	3,00 \$
Suspension temporaire	15,00 \$

3 ACQUISITION DES APPAREILS ET ACCESSOIRES

Les demandes concernant les forfaits, options, appareils et accessoires doivent être transmises directement au prestataire de service via son portail.

Portail d'acquisition du prestataire de services	
Prestataire	URL
TELUS	https://portaitelus.cimpl.com

Les membres du regroupement seront facturés directement par TELUS pour les services, appareils et accessoires.

Les appareils doivent comprendre minimalement, sans frais supplémentaires, les éléments suivants :

- a. La pile si l'appareil le requiert.
- b. Un dispositif d'alimentation (USB, secteur ou autre).
- c. La carte SIM (de l'anglais Subscriber Identity Module).
- d. Le livret d'instruction ou un lien URL permettant de le consulter ou le télécharger.

3.1 ACQUISITION D'APPAREILS À COÛT NUL (0 \$)

TELUS doit minimalement offrir les mêmes téléphones de base et intelligents que ceux qu'il offre sur ses sites web grand public ou affaires. Les organismes membres du regroupement d'achats peuvent obtenir des téléphones de base et intelligents à coût nul (0 \$) pour chacun des systèmes d'exploitation suivants:

- a. Android;
- b. iOS (Apple).

3.2 ACQUISITION D'APPAREILS À COÛT NON NUL (> 0 \$)

Des téléphones de base et intelligents dont le coût n'est pas nul peuvent être acquis avec dérogation. Le demandeur doit compléter le formulaire « Demande d'autorisation d'appareil mobile à coût non nul » et le faire signer par le responsable de l'organisme membre inscrit au contrat ou son délégué et le joindre à sa commande.

Les acquisitions de tous les autres appareils, notamment des cartes, clés USB, modems, bornes Wi-Fi et accessoires, ne nécessitent pas de formulaire d'autorisation.

3.3 ACQUISITION D'ACCESSOIRES

Les accessoires pour appareils de mobilité qui peuvent être acquis auprès de TELUS sont les étuis, chargeurs de base et chargeurs pour véhicule.

Les membres du regroupement bénéficient des escomptes suivants sur les accessoires :

Escompte sur accessoires	
Prestataire	Pourcentage
TELUS	60 %

3.4 DURÉE DES ENGAGEMENTS SUR LES APPAREILS

Lors de l'acquisition d'un appareil subventionné chez TELUS, les membres du regroupement doivent choisir un engagement de 24 mois.

L'annulation d'un tel engagement entraîne les frais ci-dessous lorsque l'engagement de 24 mois n'est pas terminé.

Frais de résiliation anticipée		
Type d'appareil	Frais mensuel par mois restant	Frais maximal sur 24 mois
Appareil abonné à un forfait pour la voix	6,00 \$	144,00 \$
Appareil abonné à un forfait pour la transmission de données	8,00 \$	192,00 \$

3.5 PROGRAMME D'INSCRIPTION DES APPAREILS (PIA) D'APPLE

Ce service permet de préconfigurer les réglages de l'appareil, notamment pour les applications et les services internes auxquels chaque appareil est autorisé à accéder. Il permet également d'en paramétrer l'enregistrement automatique dans l'outil de gestion des appareils mobiles d'Apple.

Vous pouvez obtenir plus de détails techniques en vous référant à TELUS.

Frais pour inscription au service PIA de Apple	
Prestataire	Montant
TELUS	20,00 \$

3.6 ACQUISITION DE CARTE SIM SANS ABONNEMENT

TELUS offre l'achat de carte SIM sans abonnement.

Frais unitaire par carte SIM	
Prestataire	Montant
TELUS	5,00 \$

4 MODALITÉS D'APPLICATION

4.1 GROUPE DE PARTAGE

Afin de simplifier la facturation et la gestion des membres du regroupement, le Ministère a introduit la notion de groupe de partage. Un groupe de partage regroupe toutes les minutes ou tous les gigaoctets (pour un même forfait de données partageable) de tous les membres du regroupement.

L'offre de service cellulaire gouvernemental du MCN comprend deux (2) types de groupe de partage :

- Groupe de partage pour les appels sortants au Canada (voix).
- Groupe de partage pour les données au Canada (transmission de données et accès à Internet).

Exemple avec un forfait partageable de données de 1 Go :

Un groupe de partage est constitué du total des minutes (200 minutes) au Canada par abonnement ou des gigaoctets (1 Go par abonnement). Le Ministère dispose actuellement de quatre (4) groupes de partage :

1. Groupe de partage pour les appels sortants au Canada – TELUS
2. Groupe de partage pour la transmission de données au Canada (1 Go) – TELUS
3. Groupe de partage pour la transmission de données au Canada (2 Go) – TELUS
4. Groupe de partage pour la transmission de données au Canada (3 Go) – TELUS

Dans le cas du dépassement de la capacité d'un groupe de partage en particulier, les membres du regroupement qui ont contribué à ce dépassement seront refacturés au prorata de leur contribution à ce dépassement.

TELUS va établir un groupe de partage virtuel par client (nombre d'abonnements x 200 minutes OU nombre d'abonnement x X Go) afin d'identifier les clients qui ont dépassé leur limite prévue et ainsi déterminer la proportion du montant du dépassement à refacturer.

4.2 ITINÉRANCE AUX ÉTATS-UNIS ET À L'INTERNATIONALE

L'itinérance désigne une activité sans-fil sur un appareil mobile, pratiquée à l'occasion de voyages à l'extérieur du Canada. Lors d'un voyage à l'extérieur du Canada, la transmission de voix et de données et l'accès à l'Internet s'effectuent sur le réseau d'un prestataire étranger qui a conclu une entente avec notre prestataire et **n'est pas incluse** dans vos frais mensuels courants.

Afin de limiter les frais d'itinérance à l'extérieur du Canada, le prestataire de services TELUS utilise les fonctionnalités suivantes :

Le prestataire bloque systématiquement l'itinérance hors Canada sur toutes les lignes des membres du regroupement. Dans l'éventualité où l'organisme désire que certains de ses utilisateurs aient accès aux fonctions relatives à l'itinérance internationale, l'organisme doit compléter le formulaire « *Formulaire 2 6 4 2_Autorisation_Itinérance internationale* » en y indiquant les numéros de téléphone concernés. Ce formulaire est fourni par le prestataire lors de l'activation de la ligne. Il est possible de le télécharger via le portail TELUS dédié au Ministère dans la section « liens utiles ».

Une fois la fonction relative à l'itinérance internationale débloquée sur la ligne de l'utilisateur, voici un exemple d'alertes que ce dernier pourrait recevoir lors de ses déplacements à l'étranger :

Une première alerte texto et le blocage automatique des appels, des textos et de la consommation de données sur l'appareil surviendra lorsque l'utilisateur aura atteint 100,00 \$ d'utilisation. Par la suite, la même alerte (ainsi que le blocage automatique) se manifestera pour chaque tranche subséquente de 200,00 \$ d'utilisation franchie (soit à 300,00 \$, à 500,00 \$, à 700,00 \$, etc.) sans limite maximum.

Une fois l'alerte texto reçue, il sera possible de débloquent l'appareil. Pour ce faire, l'utilisateur devra répondre « OUI » à chacune des alertes texto lui demandant l'autorisation. Sans cette approbation de l'utilisateur, l'appareil demeurera bloqué en itinérance internationale.

En répondant aux différentes alertes reçues à chaque blocage de l'itinérance, l'utilisateur engage son organisme à accepté la responsabilité de la facturation liée à son utilisation en itinérance.

Messagerie photo et vidéo (MMS) à l'unité en itinérance, aux États-Unis et l'international *	
Prestataire	Tarifcation
TELUS	50¢ par message
* Des frais d'utilisation de données en itinérance selon la tarification prévue au contrat peuvent s'appliquer.	

4.3 TRANSFERT DE RESPONSABILITÉ D'UNE LIGNE

Le transfert de responsabilité désigne le processus servant à faire passer la responsabilité d'un numéro de sans-fil d'un organisme membre du regroupement d'achat vers un autre membre ou vers un compte personnel (par exemple un employé d'un organisme membre).

Transfert de la responsabilité d'une ligne cellulaire entre membres du regroupement

Pour effectuer un transfert de responsabilité entre membres chez TELUS, les représentants cellulaires (demandeurs) ainsi que les administrateurs (interlocuteurs) d'organisation peuvent effectuer ce type de transaction via le portail de TELUS. Veuillez-vous référer à la documentation qui est disponible dans l'onglet « Liens utiles » du portail TELUS dédié au Ministère.

Dès que le transfert de responsabilité est complété, l'organisme qui a cédé la ligne cesse d'assumer les frais de service qui sont alors facturés au compte de l'organisme qui a accepté la responsabilité.

Le transfert de responsabilité n'a aucun impact sur la durée du contrat lié à la subvention d'un appareil. L'organisme qui prend la responsabilité de la ligne doit honorer l'engagement découlant de l'acquisition de l'appareil subventionné.

Lors du transfert de compte, il n'y a pas de coupure de service mis à part la réinitialisation complète de la boîte vocale ainsi que du mot de passe.

Transfert de la responsabilité d'une ligne cellulaire d'un organisme membre vers un compte personnel

Pour effectuer un transfert de responsabilité vers un compte personnel, l'administrateur (interlocuteur) d'organisation doit transmettre un courriel au service à la clientèle de TELUS. Ce courriel doit inclure le numéro de téléphone cellulaire ainsi que le nom de l'abonné.

Par la suite, la demande va être prise en charge par TELUS et l'administrateur (interlocuteur) d'organisation recevra la démarche à suivre pour compléter ce transfert vers un compte personnel.

4.4 RAPPORT TRIMESTRIEL

TELUS a l'obligation de produire un rapport trimestriel pour chaque membre du regroupement d'achats. TELUS doit rendre disponible ces rapports, au plus tard 15 jours ouvrables suivant la fin d'un trimestre.

4.5 NIVEAUX DE SERVICE

En vertu du contrat, voici un survol des principaux niveaux de service ainsi que les pénalités que le client peut appliquer auprès de TELUS :

Services offerts par le prestataire	Pénalités en cas de non-respect du niveau de service
Rapports ayant un niveau de service	Maximum de 1 000,00 \$ par organisme à chaque mois <ul style="list-style-type: none"> • 200,00 \$ si non-disponibles dans les délais • plus 50,00 \$ par jour de retard supplémentaire
Erreurs de facturation Si la même erreur se répète trois (3) fois consécutives pour le même utilisateur	Pour chaque utilisateur visé, deux (2) fois le montant de l'erreur pour chaque erreur
Délai de livraison des appareils¹ Trois (3) jours ouvrables la majorité du territoire québécois et sept (7) jours ouvrables pour : <ol style="list-style-type: none"> Île d'Anticosti. Îles-de-la-Madeleine. Municipalités situées au nord du 50e parallèle, à l'exception de Sept-Îles. Tout autre endroit non accessible par véhicule automobile. Aux fins de calcul de ces délais, un jour ouvrable est une journée comprise dans la semaine de travail du lundi au vendredi, et qui n'est pas fériée ou chômée. La livraison des produits doit être effectuée sur l'ensemble du territoire québécois à l'adresse indiquée sur le formulaire de demande d'exécution (commande), sans frais.	50 \$ par jour pour un maximum de 100 \$ par appareil.
Accusé réception d'une plainte écrite 2 jours ouvrables ou moins	100,00\$ par jour de dépassement pour chaque plainte
Traitement d'une plainte écrite 5 jours ouvrables ou moins	100,00\$ par jour de dépassement pour chaque plainte

¹ Le délai est calculé à partir de début du jour ouvrable suivant la commande (00:00:01). Si par exemple la commande est transmise un mercredi, la livraison doit être effectuée le lundi suivant avant 23:59:59.

4.6 AMÉLIORATION DE LA COUVERTURE À L'INTÉRIEUR DES BÂTIMENTS

Des organismes membres du regroupement d'achats pourront requérir les services de TELUS afin de rendre disponible ou d'améliorer les services de mobilité cellulaire à l'intérieur de leurs bâtiments :

Escompte	
Prestataire	Pourcentage
TELUS	10 %

4.7 PROCESSUS DE DÉROGATION

Le processus de dérogation avec TELUS reste inchangé.

Notez qu'une fois une dérogation acceptée par TELUS, le Ministère vous autorisera officiellement à consommer à l'extérieur du présent contrat pour combler votre besoin opérationnel tel qu'encadré dans votre demande de dérogation.

4.8 SUSPENSION TEMPORAIRE D'UN UTILISATEUR

La suspension temporaire consiste à interrompre temporairement l'utilisation et la facturation de l'abonnement d'un utilisateur. De plus, l'abonnement ne contribue plus au groupe de partage.

Lorsque la suspension temporaire est en vigueur et qu'il y a un engagement sur un appareil, le nombre de mois résiduel n'est pas diminué. Lorsqu'on met fin à la suspension temporaire, le nombre de mois résiduel de l'engagement reprend où il était au moment de la suspension temporaire.

Suspension temporaire	
Prestataire	Tarification mensuelle par ligne
TELUS	15 \$

* Le frais de gestion de 1,20 \$ par forfait n'est pas applicable.

5 SERVICES APPARENTÉS

Les services apparentés sont des fonctionnalités complémentaires ajoutées en cours de contrat pour notamment combler des nouveaux besoins opérationnels de la clientèle.

6 COORDONNÉES DU PRESTATAIRE DE SERVICES

Pour toute question relatives	TELUS
Aux commandes	Service à la clientèle 1-855-330-2777 (2777) (Option 1 suivie de l'option 1) mcn.contratmobilite@telus.com
Aux problèmes liés à vos appareils (bris, garantie et autres)	Services techniques 1-855-330-2777 (Option 1 suivie de l'option 1) mcn.contratmobilite@telus.com
À la facturation et aux rapports	Service à la clientèle 1-855-330-2777 (Option 1 suivie de l'option 1) mcn.contratmobilite@telus.com
Au support technique 24/7 (personnes autorisées ou utilisateurs)	Services techniques 1-855-330-2777 (Option 1 suivie de l'option 2) mcn.contratmobilite@telus.com
Aux plaintes	mcn.plaintes@telus.com