

AT&T Office@HandSM 911 Advisory

Advisory regarding 911 dialing and limitations of Service, for customers of AT&T Office@Hand Service used on a desktop handset, a laptop, or an iPhone or Android Phone.

(revised February 24, 2022)

In accordance with the regulatory requirements of the Canadian Radio-television and Telecommunications Commission, prior to making the AT&T Office@Hand (“AT&T O@H”) Service available to users you are required to review this Advisory with your users and have them acknowledge to you that they have received, understand, and agree to the terms and conditions stated herein.

- 1. Description of AT&T O@H Service.** AT&T O@H Service is a VoIP service that allows you to make or receive calls to or from the public switched telephone network through services provided by AT&T. The nature of nomadic telephone calls, while appearing similar to traditional telephone calling services, create unique limitations and circumstances and you acknowledge and agree that differences exist between traditional telephone service and VoIP telephone services including the operation of 911 emergency services. The following provisions describe the differences between traditional 911 service and VoIP calls with respect to 911 calls placed to emergency services using your AT&T O@H Service.

Customer acknowledges that it is responsible for providing and maintaining accurate Customer site data location information, network topology and other technical data and provide that information to AT&T for all Customer sites where AT&T O@H service is provisioned. Each user of AT&T O@H service must have a Registered Location on file with AT&T. Registered Location includes building and street address, and more granular location information, such as floor, cubicle, suite or office number. Customer is solely responsible for educating users of AT&T O@H about the requirement to, and ensuring that users, provide an accurate and complete Registered Location before use of the service and to update their Registered Location if they move to a different location.

- 2. Calling from a Desk Top Handset, or Laptop with AT&T O@H Service. Providing Information to the Public Service Answering Point (“PSAP”).** When a caller makes a 911 emergency call from a VoIP enabled desk top handset, or laptop, the AT&T O@H service will automatically route the 911 call, including the Caller ID and Registered Location, to a national emergency call center (the “NECC”). The NECC operator will confirm the user’s name, location and telephone number and attempt to reach emergency responders in the user’s local area. If the user does not provide the operator his or her phone number and location, the operator may not be able to call the user back or dispatch help to the user’s location.

If the user moves the VoIP enabled desk to handset or laptop to another location, the user must update the Registered Location in the Office@Hand portal. The most current Registered Location on file will be provided to the NECC operator.

- 3. Calls Made from an iPhone or Android Device with AT&T Office@Hand Service.** When a caller makes a 911 emergency call from a VoIP enabled iPhone or Android Phone, the AT&T O@H service will automatically route the 911 call, including the Caller ID and Registered Location to a NECC. In such circumstances the AT&T Office@Hand Service will provide location information to such NECC, such as the caller’s address, callback number, of the location from which the call has been placed (if the customer has provided the AT&T Office@Hand Service with this level of detail). The caller must confirm this information to the NECC or provide more accurate information. The NECC will connect the caller to the PSAP dispatcher or emergency service operator, who may ask the caller to repeat the location of the emergency and other details.

If the caller moves the mobile phone to another location that is not registered with the AT&T Office@Hand Service, the device will not provide accurate location information to the NECC. The caller must provide accurate information including the location of the emergency and other details to the NECC. Dispatching geographically-appropriate emergency services to the caller may be inhibited or not possible to the extent the caller is unable for whatever reason to provide accurate location data to the NECC.

If the caller is unable to speak, the NECC may not be able to locate the caller if the location information on file is not up to date.

- 4. Connection Time.** For technical reasons, including network congestion, it is possible that a 911 emergency call will produce a busy signal or will take longer to connect when compared with traditional 911 calls.

5. **Disconnection.** Users must not disconnect the 911 emergency call until told to do so by the PSAP operator or emergency service dispatcher, as such dispatcher may not have the number or contact information. If the user is inadvertently disconnected, he or she must call back immediately.
6. **Failure of Service or System Access Device.** If the system access equipment fails or is not configured correctly, or if the AT&T O@H Service is not functioning correctly for any reason, including power outages, or AT&T O@H Service outage; suspension or disconnection of service including but not limited to billing issues, network or Internet congestion, or a network or Internet outage in the event of a power, network or Internet outage; change of location of the system access equipment to a location other than that associated with the Customer service account and associated telephone number(s); the Customer or its users may need to reset or reconfigure the system access equipment before the Customer and its users are able to use the AT&T O@H service, including for 911 emergency calls.
7. **Power or System Outage.** Customer acknowledges and understands that a service outage for ANY reason including power outage or equipment or network outage may terminate the availability of all AT&T O@H Service and or the 911 service.
8. **Notification and Instructions to Users & Customer's Responsibility to Provide Alternative Access to 911.** Customer confirms it is solely responsible for informing, training, and keeping users of the AT&T O@H Service and 911 service (including without limitation, users with visual and cognitive disabilities) informed in a simple, user friendly, and succinct manner of the limitations and instructions stated in this Advisory, as such limitations and instructions may change from time-to-time and provide users with applicable updates or refreshers on such limitations and instructions. Customer will have and maintain in place throughout the term of the AT&T Pricing Schedule and 911 Addendum, appropriate alternative means of making 911 calls such as, without limitation a traditional (i.e. non-IP telephony phone) or wireless phone in lieu of the AT&T O@H Service and associated 911 service.

Customer is responsible for affixing applicable 911 warning labels to Internet-enabled phones to be used with the AT&T O@H Service. Sample wording for such warning labels is set out below:

English language sticker

If you call 911, the operator may not know your exact location. Be prepared to provide your address and location. You can't call 911 if your device isn't powered on or connected to the Internet

French language sticker

Si vous appelez le 911, la téléphoniste peut ne pas connaître votre emplacement exact. Soyez prêt à fournir votre adresse et votre emplacement. Vous ne pouvez pas appeler le 911 si votre appareil n'est pas allumé ou connecté à Internet.

In addition, users downloading the AT&T O@H Service will receive pop-up digital stickers, in lieu of traditional stickers, (in English or French, depending on the user's preferred language selection) instructing them, as specified above.

- 9. Limitation of Liability.** Customer acknowledges and understands the following limitation of liability provisions governing the AT&T O@H Service and 911 service.
- a. AT&T will not be liable for any damages arising out of or relating to interruptions or errors in routing or completing any 911 or other emergency response calls or any other calls or transmissions. AT&T makes no representations or warranties, and there are no conditions, in each case express or implied, and specifically disclaims any term, representation, warranty or condition implied by statute, law or otherwise (including as to merchantability, fitness for purpose, satisfactory quality of the services or that calls or other transmissions will be routed or completed without error or interruption (including calls to 911 or any similar emergency response center).
 - b. AT&T does not have any control over whether, or the manner, in which calls using the AT&T O@H Service and 911 service are answered or addressed by any emergency call or response center. AT&T disclaims any and all responsibility or liability for the ability of equipment or Service to connect to an emergency response center, the conduct of the emergency response center and the public safety answering point. AT&T relies on third parties to assist in routing 911 calls to emergency response centers and a geographically appropriate public safety answering point.
 - c. AT&T disclaims any and all responsibility or liability in the event that data provided to and or accessed or used by such third party to route the call is incomplete, inaccurate, incorrect, or yields an erroneous or incomplete result. AT&T does not have control of Customer equipment or the PSTN service used for the AT&T O@H Service and 911 service or matters of force majeure.

Except for liability for proven direct damages suffered by Customer arising out of any

negligent or willful act of AT&T, neither AT&T nor its affiliates and their respective officers, directors, employees, agents, contractors and assigns may be held liable for any claim, damage, liability or loss and Customer hereby waives any and all such claims or causes of action, arising from or relating to the 911 service of the AT&T O@H Service. Customer shall defend, indemnify, and hold harmless AT&T its affiliates and their respective officers, directors, employees, agents, contractors and assigns and any other service provider who furnishes services in connection with the equipment, 911 service, the nomadic VoIP Service, from any and all claims, losses, damages, fines, penalties, costs and expenses (including without limitation, counsel fees) including claims based on negligence, gross negligence, willful misconduct or recklessness, by or on behalf of Customer, any user or any other third party relating to the absence, failure, interruption, non-performance or outage of the AT&T O@H Service , including without limitation 911 service of the AT&T O@H Service for incorrectly routed, incorrectly entered, incomplete or inaccurate user address information and/or the inability of any user to be able to use 911 service or access emergency service personnel.

AT&T Office@HandSM Avis concernant la composition du 911

Avis concernant la composition du 911 et les limites du service, à l'intention des clients du service AT&T Office@Hand utilisé sur un combiné de bureau, un ordinateur portable, un iPhone ou un téléphone Android.

(révisé le 24 février 2022)

Conformément aux exigences réglementaires du Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes, avant de mettre le service AT&T Office@Hand (« AT&T O@H ») à la disposition des utilisateurs, vous devez examiner le présent avis avec vos utilisateurs et leur faire reconnaître qu'ils ont reçu, compris et accepté les modalités énoncées aux présentes.

- 1. Description du service AT&T O@H.** Le service AT&T O@H est un service VoIP qui vous permet de passer ou de recevoir des appels vers ou depuis le réseau téléphonique public commuté par le biais de services fournis par AT&T. La nature des appels téléphoniques nomades, bien qu'elle semble similaire aux services d'appels téléphoniques traditionnels, crée des limitations et des circonstances uniques et vous reconnaissez et acceptez que des différences existent entre le service téléphonique traditionnel et les services téléphoniques VoIP, y compris le fonctionnement des services d'urgence 911. Les dispositions suivantes décrivent les différences entre le service 911 traditionnel et les appels VoIP en ce qui concerne les appels 911 passés aux services d'urgence en utilisant votre service AT&T O@H

Le client reconnaît qu'il est responsable de fournir et de maintenir des renseignements précis sur l'emplacement des données du site du client, la topologie du réseau et d'autres données techniques et de fournir ces renseignements à AT&T pour tous les sites du client où le service O@H AT&T est offert.

Chaque utilisateur du service O@H d'AT&T doit avoir un emplacement enregistré dans le fichier d'AT&T. Le lieu enregistré comprend l'adresse du bâtiment et de la rue, ainsi que des renseignements plus précis sur le lieu, tels que le numéro de l'étage, de la suite ou du

bureau. Le client est seul responsable d'informer les utilisateurs d'AT&T O@H sur l'obligation de fournir un emplacement enregistré précis et complet avant d'utiliser le service et de mettre à jour leur emplacement enregistré en cas de changement d'emplacement.

- 2. Appeler depuis un combiné de bureau ou un ordinateur portable en utilisant le service AT&T O@H. Fournir des renseignements au centre public de traitement des appels (« CPTA »).** Lorsqu'un appelant fait un appel d'urgence au 911 à partir d'un combiné de bureau ou d'un ordinateur portable compatible VoIP, le service AT&T O@H achemine automatiquement l'appel 911, y compris l'identifiant de l'appelant et l'emplacement enregistré, à un centre d'appels national d'urgence (le « CANU »). L'opérateur du CANU confirmera le nom de l'utilisateur, sa localisation et son numéro de téléphone et tentera de joindre les services d'urgence dans la zone locale de l'utilisateur. Si l'utilisateur ne fournit pas à l'opérateur son numéro de téléphone et son emplacement, l'opérateur peut ne pas être en mesure de rappeler l'utilisateur ou de lui envoyer des secours.

Si l'utilisateur déplace le combiné de bureau ou l'ordinateur portable compatible VoIP vers un autre endroit, il doit mettre à jour l'Emplacement enregistré dans le portail Office@Hand. L'Emplacement enregistré le plus récent dans le fichier sera fourni à l'opérateur du CANU.

- 3. Appels effectués à partir d'un iPhone ou d'un appareil Android à l'aide du service Office-Hand d'AT&T.** Lorsqu'un appelant fait un appel d'urgence au 911 à partir d'un iPhone ou d'un téléphone Android compatible VoIP, le service AT&T O@H achemine automatiquement l'appel 911, y compris l'identifiant de l'appelant et l'emplacement enregistré, au CANU. Dans de telles circonstances, le service AT&T Office@Hand fournira au CANU des renseignements sur l'emplacement, comme l'adresse de l'appelant, le numéro de rappel de l'emplacement à partir duquel l'appel a été effectué (si le client a fourni au service AT&T Office@Hand tous ces renseignements). L'appelant doit confirmer cette information au CANU ou fournir des renseignements plus précis. Le CANU mettra l'appelant en communication avec le répartiteur du CPTA ou le téléphoniste du service d'urgence, qui peut demander à l'appelant de répéter l'emplacement de l'urgence et d'autres détails.

Si l'appelant déplace le téléphone cellulaire vers un autre endroit qui n'est pas enregistré auprès du Service Office@Hand d'AT&T, l'appareil ne fournira pas de renseignements précis sur l'emplacement au CANU. L'appelant doit fournir des renseignements précis, y compris le lieu de l'urgence et d'autres détails, au CANU. L'envoi de services d'urgence géographiquement appropriés à l'appelant peut être empêché ou impossible dans la mesure où l'appelant est incapable, pour quelque raison que ce soit, de fournir des données de localisation précises au CANU.

Si l'appelant est incapable de parler, il se peut que le CANU ne soit pas en mesure de le localiser si les renseignements de localisation figurant dans le dossier ne sont pas à jour

4. **Temps de connexion.** Pour des raisons techniques, notamment l'encombrement du réseau, il est possible qu'un appel d'urgence 911 produise un signal d'occupation ou prenne plus de temps à être acheminé qu'un appel 911 traditionnel.
5. **Déconnexion.** Les utilisateurs ne doivent pas déconnecter l'appel d'urgence 911 avant que l'opérateur du CPTA ou le répartiteur du service d'urgence ne leur dise de le faire, car ce répartiteur peut ne pas avoir le numéro ou les coordonnées. Si l'utilisateur est déconnecté par inadvertance, il doit rappeler immédiatement.
6. **Défaillance du service ou du dispositif d'accès au système.** Si l'équipement d'accès au système est défaillant ou n'est pas configuré correctement, ou si le service AT&T O@H ne fonctionne pas correctement pour une raison quelconque, y compris les pannes de courant, ou l'interruption du service AT&T O@H; la suspension ou la déconnexion du service, y compris, mais sans s'y limiter, les problèmes de facturation, l'encombrement du réseau ou de l'Internet, ou une interruption du réseau ou de l'Internet en cas de panne de courant, de réseau ou d'Internet; le changement d'emplacement de l'équipement d'accès au système vers un emplacement autre que celui associé au compte de service du client et au(x) numéro(s) de téléphone associé(s); le client ou ses utilisateurs peuvent avoir besoin de réinitialiser ou de reconfigurer l'équipement d'accès au système avant que le client et ses utilisateurs puissent utiliser le service AT&T O@H, y compris pour les appels d'urgence 911.
7. **Panne de courant ou de système.** Le client reconnaît et comprend qu'une interruption de service pour une QUELCONQUE raison, y compris une panne de courant ou une panne d'équipement ou de réseau, peut mettre fin à la disponibilité de tout le service AT&T O@H ou du service 911.
8. **Notification et instructions aux utilisateurs et responsabilité du client de fournir un accès alternatif au service 911.** Le client confirme qu'il est seul responsable d'informer, de former, et de tenir informés les utilisateurs du service AT&T O@H et du service 911 (y compris, sans limitation, les utilisateurs souffrant de handicaps visuels et cognitifs) de manière simple, conviviale, et succincte des limitations et instructions énoncées dans le présent avis, étant donné que ces limitations et instructions peuvent changer de temps à autre et de fournir aux utilisateurs les mises à jour ou les cours de recyclage applicables sur ces limitations et instructions. Le client devra disposer et maintenir en place, pendant toute

la durée de la grille tarifaire d'AT&T et de l'addendum 911, des moyens de recharge appropriés pour effectuer des appels au 911, tels que, sans limitation, un téléphone traditionnel (c'est-à-dire un téléphone non IP) ou sans fil en remplacement du service AT&T O@H et du service 911 connexe.

Le client est responsable de l'apposition des étiquettes d'avertissement applicables au 911 sur les téléphones connectés à Internet, prévus pour une utilisation avec le service AT&T O@H. Vous trouverez ci-dessous un exemple de libellé pour ces étiquettes d'avertissement:

Autocollant en anglais

If you call 911, the operator may not know your exact location. Be prepared to provide your address and location. You can't call 911 if your device isn't powered on or connected to the Internet

Autocollant en français

Si vous appelez le 911, la téléphoniste peut ne pas connaître votre emplacement exact. Soyez prêt à fournir votre adresse et votre emplacement. Vous ne pouvez pas appeler le 911 si votre appareil n'est pas allumé ou connecté à Internet.

De plus, les utilisateurs qui téléchargent le service AT&T O@H recevront des autocollants numériques contextuels, au lieu d'autocollants traditionnels (en anglais ou en français, selon la sélection de langue préférée de l'utilisateur), avec des instructions comme indiqué ci-dessus.

- 9. Limitation de responsabilité.** Le client reconnaît et comprend les dispositions de limitation de responsabilité suivantes qui régissent le service AT&T O@H et le service 911.
- a. AT&T ne sera pas responsable des dommages résultant de ou liés à des interruptions ou des erreurs d'acheminement ou d'exécution de tout appel 911 ou autre appel d'urgence ou de tout autre appel ou transmission. AT&T ne fait aucune déclaration ou garantie, et il n'existe aucune condition, dans chaque cas exprès ou implicite, et rejette spécifiquement tout terme, déclaration, garantie ou condition implicite par la loi, le droit ou autre (y compris en ce qui concerne la qualité marchande, l'adéquation à l'usage, la qualité satisfaisante des services ou le fait que les appels ou autres transmissions seront acheminés ou effectués sans erreur ou interruption (y compris les appels au 911 ou à tout autre centre d'intervention d'urgence).
 - b. AT&T n'a aucun contrôle sur la manière dont les appels utilisant le service AT&T O@H et

le service 911 sont traités par un centre d'appel ou d'intervention d'urgence. AT&T décline toute responsabilité quant à la capacité de l'équipement ou du service à se connecter à un centre d'intervention d'urgence, à la conduite du centre d'intervention d'urgence et au point de réponse de la sécurité publique. AT&T s'appuie sur des tiers pour aider à acheminer les appels au service 911 vers les centres d'intervention d'urgence et un point de réponse de sécurité publique géographiquement approprié.

- c. AT&T décline toute responsabilité dans le cas où les données fournies à ce tiers et celles auxquelles il a eu accès ou qu'il a utilisées pour acheminer l'appel seraient incomplètes, inexactes, incorrectes, ou donneraient un résultat erroné ou incomplet.

AT&T n'a pas le contrôle de l'équipement du client ou du service RTPC utilisé pour le service O@H d'AT&T et le service 911, ni des cas de force majeure.

À l'exception de la responsabilité pour les dommages directs prouvés subis par le client découlant de tout acte négligent ou délibéré d'AT&T, ni AT&T ni ses sociétés affiliées et leurs dirigeants, directeurs, employés, agents, entrepreneurs et ayants droit respectifs ne peuvent être tenus responsables d'aucune réclamation, aucun dommage, aucune responsabilité ou perte et le client renonce par les présentes à toute réclamation ou cause d'action de ce type, découlant du service 911 du service O@H d'AT&T ou s'y rapportant. Le client s'engage à défendre, à indemniser et à dégager AT&T et ses sociétés affiliées, ainsi que leurs dirigeants, administrateurs, employés, mandataires, entrepreneurs et ayants droit respectifs et tout autre fournisseur de services offrant des services en lien avec l'équipement, le service 911, le Service VoIP itinérant, de l'ensemble des réclamations, pertes, dommages, amendes, pénalités, coûts et dépenses (y compris, sans s'y limiter, les frais d'avocat), ainsi que les réclamations basées sur la négligence, la négligence grave, l'inconduite volontaire ou l'imprudence, par le client, tout utilisateur ou tout autre tiers, ou en leur nom, relativement à l'absence, à la défaillance, à l'interruption, à la non-exécution ou à la panne du service AT&T O@H, y compris, sans limitation, le service 911 dans le cadre du service AT&T O@H en ce qui concerne les adresses d'utilisateur mal acheminées, mal saisies, incomplètes ou inexactes et/ou l'incapacité d'un utilisateur d'accéder au service 911 ou au personnel du