

**RETURN BIDS TO:**  
**RETOURNER LES SOUMISSIONS À:**  
Public Works and Government Services Canada  
Telus Plaza North/Plaza Telus Nord  
10025 Jasper Ave./10025 ave. Jasper  
5th floor/5e étage  
Edmonton  
Alberta  
T5J 1S6  
Bid Fax: (780) 497-3510

**LETTER OF INTEREST**  
**LETTRE D'INTÉRÊT**

Comments - Commentaires

Vendor/Firm Name and Address  
Raison sociale et adresse du  
fournisseur/de l'entrepreneur

Issuing Office - Bureau de distribution  
Public Works and Government Services Canada  
Telus Plaza North/Plaza Telus Nord  
10025 Jasper Ave./10025 ave Jasper  
5th floor/5e étage  
Edmonton  
Alberta  
T5J 1S6

<b>Title - Sujet</b> Building & Personnel Security Sys	
<b>Solicitation No. - N° de l'invitation</b> EW479-121057/A	<b>Date</b> 2012-05-08
<b>Client Reference No. - N° de référence du client</b> EW479-121057	<b>GETS Ref. No. - N° de réf. de SEAG</b> PW-\$EDM-183-9410
<b>File No. - N° de dossier</b> EDM-1-34243 (183)	<b>CCC No./N° CCC - FMS No./N° VME</b>
<b>Solicitation Closes - L'invitation prend fin</b> <b>at - à 02:00 PM</b> <b>on - le 2012-06-18</b>	
<b>Time Zone</b> <b>Fuseau horaire</b> Mountain Daylight Saving Time MDT	
<b>F.O.B. - F.A.B.</b> Specified Herein - Précisé dans les présentes <b>Plant-Usine:</b> <input type="checkbox"/> <b>Destination:</b> <input type="checkbox"/> <b>Other-Autre:</b> <input checked="" type="checkbox"/>	
<b>Address Enquiries to: - Adresser toutes questions à:</b> Taylor, Ian	<b>Buyer Id - Id de l'acheteur</b> edm023
<b>Telephone No. - N° de téléphone</b> (780) 497-3621 ( )	<b>FAX No. - N° de FAX</b> (780) 497-3510
<b>Destination - of Goods, Services, and Construction:</b> <b>Destination - des biens, services et construction:</b> DEPARTMENT OF PUBLIC WORKS AND GOVERNMENT SERVICES CANADA TELUS PLAZA N.5TH FL. 10025 JASPER AVE EDMONTON Alberta T5J1S6 Canada	

Instructions: See Herein

Instructions: Voir aux présentes

<b>Delivery Required - Livraison exigée</b> See Herein	<b>Delivery Offered - Livraison proposée</b>
<b>Vendor/Firm Name and Address</b> <b>Raison sociale et adresse du fournisseur/de l'entrepreneur</b>	
<b>Telephone No. - N° de téléphone</b> <b>Facsimile No. - N° de télécopieur</b>	
<b>Name and title of person authorized to sign on behalf of Vendor/Firm</b> <b>(type or print)</b> <b>Nom et titre de la personne autorisée à signer au nom du fournisseur/</b> <b>de l'entrepreneur (taper ou écrire en caractères d'imprimerie)</b>	
<b>Signature</b>	<b>Date</b>

## **PARTIE A - CONTEXTE**

Les bureaux des ministères et organismes gouvernementaux sont situés dans divers types de bâtiments dans tout le Canada. Ces bureaux bénéficient du système de sécurité des bâtiments dans lesquels ils se trouvent, et TPSGC est intéressé à étudier des solutions de rechange pour sécuriser ses milieux de travail, le Canada ayant l'obligation d'assurer la sécurité de ses employés, de ses biens et de ses fonds de renseignements.

La mise en oeuvre de mesures adéquates pour dissuader, détecter, retarder et repousser toute atteinte aux biens ou aux personnes est au coeur de tout plan de sécurité et de tout concept de milieu de travail.

Travaux publics et services gouvernementaux canada (TPSGC) souhaite recueillir des renseignements sur diverses solutions envisageables en matière de sécurité des bâtiments et des bureaux de l'État.

TPSGC est actuellement en train d'étudier les options entourant trois différents types de système de sécurité :

1. Systèmes de contrôle d'accès aux immeubles;
2. Systèmes d'alarme effraction;
3. Systèmes d'alarme de panique.

## **OBJECTIFS**

L'objectif de cette demande de renseignements (DDR) est de recueillir des commentaires et des suggestions de l'industrie sur les exigences et les difficultés particulières inhérentes à l'établissement d'une offre à commandes sur la sécurité des bâtiments.

## PARTIE B – MODALITÉS

Pour faciliter la gestion des commentaires et des suggestions formulés par les parties intéressées, il est important de respecter les modalités suivantes.

### 1. Identification du soumissionnaire potentiel

Toutes les parties qui souhaitent répondre à la présente demande de renseignements doivent clairement s'identifier. À tout le moins, elles doivent présenter les renseignements suivants :

Nom / Dénomination sociale :	
Adresse postale :	
Nom de la personne-ressource :	
Numéro de téléphone :	
Courriel	
Région géographique desservie :	
Types de systèmes de sécurité susceptibles d'être fournis :	

### 2. Présentation

Sauf s'ils sont de nature générale, les commentaires et les suggestions doivent être clairement liés à un numéro de paragraphe et aux questions particulières présentées à la partie C XXX. Les parties intéressées doivent formuler clairement leurs commentaires et suggestions et justifier les raisons pour lesquelles elles estiment qu'ils doivent être pris en considération.

### 3. Renseignements généraux

La présente demande de renseignements a pour but de sonder l'intérêt et de recueillir des commentaires seulement. Les soumissionnaires potentiels sont invités à faire état de leur niveau d'intérêt en formulant des commentaires en réponse aux questions posées à la partie C - Renseignements demandés.

Cette demande de renseignements ne constitue PAS une invitation à présenter des propositions, et aucun contrat ne sera passé au titre de celle-ci. TPSGC pourrait toutefois prendre en considération certains des commentaires et des suggestions formulés en réponse à la présente pour définir avec plus de précision le marché futur éventuel. TPSGC pourrait aussi en tenir compte dans la préparation des documents liés à la demande d'offres à commandes (DOC) qui sera finalisée par le ministère.

La publication de cette demande de renseignements n'engage aucunement TPSGC et le gouvernement du Canada à publier une ou plusieurs demandes d'offres à commandes concernant des services de sécurité de bâtiments et de personnel.

La formulation de commentaires et de suggestions par les soumissionnaires potentiels n'engage en rien TPSGC et le gouvernement du Canada à retenir les services de ces entités.

Ni TPSGC, ni le gouvernement du Canada n'auront l'obligation de tenir compte des commentaires et suggestions des soumissionnaires potentiels. TPSGC ne publiera pas de compte rendu faisant état des commentaires et des suggestions qui auront été formulés, pas plus qu'il ne communiquera avec les ministères potentiels pour les informer de ses décisions ou pour expliquer ses décisions à la suite de la présentation des commentaires et des suggestions.

Les soumissionnaires potentiels qui souhaitent formuler des commentaires et des suggestions en réponse à la présente demande de renseignements sont priés de noter que leurs commentaires et suggestions doivent être fournis à titre gracieux et que ni TPSGC, ni le gouvernement du Canada ne les dédommageront du temps ni des dépenses liés à l'examen des documents ou à la préparation des commentaires et des suggestions.

#### 4. Éclaircissements

TPSGC pourrait demander des éclaircissements sur les réponses écrites et/ou les commentaires reçus comme suite à la présente demande de renseignements. Si nécessaire, tout éclaircissement sera demandé par la personne-ressource indiquée ci-dessous après la date de clôture de la DDR. Les demandes d'éclaircissement seront soumises par écrit (télécopieur ou courriel) et il faudra y répondre dans un délai de cinq (5) jours ouvrables. TPSGC ne fournira aucune directive sur la préparation des réponses ou les stratégies de réponse acceptables.

#### 5. Date de clôture

Les réponses à la présente DDR seront acceptées jusqu'au 30 juin 2012 à 14 h, heure avancée des Rocheuses (HAR).

Les réponses doivent être soumises par écrit par courrier, télécopieur ou courriel à l'agent principal des contrats indiqué ci-dessous :

Nom : Alex Tikhonovitch  
Titre : Spécialiste en approvisionnement  
Travaux publics et services gouvernementaux canada  
Direction générale des approvisionnements  
Direction : Région de l'Ouest  
Adresse : 5e étage, Telus Plaza North, 10025, avenue Jasper, Edmonton (Alberta) T5J 1S6  
Téléphone : 780-497-3541  
Télécopieur : 780-497-3510  
Courriel : Alex.Tikhonovitch@pwgsc-tpsgc.gc.ca

## PARTIE C - RENSEIGNEMENTS DEMANDÉS

1. Quoique la présente DDR vise principalement les systèmes ci-dessous, y a-t-il d'autres types de système susceptibles d'être utilisés pour améliorer la sécurité des bâtiments et du personnel?
  1. Systèmes de contrôle d'accès aux immeubles;
  2. Systèmes d'alarme effraction;
  3. Systèmes d'alarme de panique;
  4. \_\_\_\_\_;
  5. \_\_\_\_\_.
2. Les systèmes correspondent-ils à des codes du bâtiment précis? L'équipement est-il fabriqué selon des normes de l'industrie (p. ex. CSA, ASME, etc.)?
3. Quel type de services de surveillance chaque système offre-t-il? La surveillance peut-elle être exercée par l'utilisateur final de façon centrale, localement ou par un fournisseur de services?
4. Y a-t-il des problèmes de compatibilité dont il faut tenir compte? Est-ce que les systèmes travaillent indépendamment les uns des autres ou peuvent-ils travailler de concert?
5. Dans certains cas, il se peut qu'un bâtiment soit déjà pourvu d'un système de sécurité générale. Si l'utilisateur final a besoin de son propre système d'accès dans son secteur, le nouveau système sera-t-il compatible avec l'ancien ou sera-t-il capable de fonctionner indépendamment?
6. Quel processus appliquez-vous pour évaluer les besoins d'un bâtiment en matière de systèmes de sécurité? Est-ce qu'il y a des questions de base que vous posez à l'utilisateur final? Avez-vous besoin des plans d'étage (dessins)?
7. Quel processus suivez-vous pour évaluer les points forts et les points faibles existants?
8. S'agissant d'un marché, de quel type d'information avez-vous besoin? Quel degré de précision la demande doit-elle comporter?
9. De quels renseignements avez-vous besoin de la part de l'utilisateur final pour faire une offre de prix adéquate?
10. Quel type de renseignements est fourni avec votre offre de prix?
11. S'agissant des systèmes surveillés par un fournisseur de services, qui est le propriétaire de l'équipement sur place?
12. Est-ce que des questions de propriété intellectuelle se posent concernant l'un ou l'autre de ces systèmes?
13. Quelle garantie s'applique aux travaux et aux produits une fois installés?
14. Si des questions ou des préoccupations apparaissent au cours des travaux, comment sont-ils abordés?
15. Quel type d'entretien est nécessaire pour chacun de ces systèmes?
16. Quels lieux géographiques êtes-vous en mesure de desservir? Seriez-vous en mesure de fournir des biens et/ou des services localement, à diverses régions locales, à des provinces ou à l'ensemble du pays?
17. Quel type de formation est fourni à l'utilisation des systèmes, et qui la fournit?
18. Quelles options sont offertes?
19. Est-ce que des recommandations sont faites quant aux types de porte et au matériel de verrouillage nécessaires à ces systèmes?
20. La compagnie est-elle en mesure et désireuse d'obtenir une cote de sécurité fédérale si elle n'en a pas déjà une?

Solicitation No. - N° de l'invitation

EW479-121057/A

Amd. No. - N° de la modif.

File No. - N° du dossier

EDM-1-34243

Buyer ID - Id de l'acheteur

edm183

Client Ref. No. - N° de réf. du client

EW479-121057

CCC No./N° CCC - FMS No/ N° VME

---

Les pages suivantes contiennent des exemples du genre de question qui pourraient être posées au sujet des divers systèmes. Les commentaires et les suggestions seront les bienvenus.

---

## **Système de contrôle d'accès aux immeubles**

Appareils qui aident à assurer la sécurité matérielle de l'immeuble ou de l'installation, comme les systèmes de surveillance en circuit fermé, les systèmes de détection d'intrusion et d'alarme, les systèmes de contrôle électronique d'accès, les systèmes radio, etc. Cela comprend la commande centrale à distance ou la commande directe des systèmes de sécurité, du matériel ou des appareils de surveillance, reliés à des panneaux, à des capteurs de profondeur de champs, ou à des relais, y compris tout le filage, tout le câblage, toute la tuyauterie et tous les produits interconnectés. Cela comprend aussi les systèmes d'alimentation consacrés à ces systèmes. Cela ne comprend PAS le matériel fourni par le locataire ou sous sa responsabilité qui protège les biens du gouvernement dans la zone d'accueil, des zones des opérations ou des zones à accès limité des locataires du gouvernement.

## **SYSTÈME DE CONTRÔLE D'ACCÈS PAR CARTE**

### **Exigences du système**

Caractéristiques exigées pour le système de contrôle d'accès par carte :

#### **1. Système :**

- a. une conception modulaire, capable d'accueillir des modules d'expansion est exigée;
- b. en mode hors ligne, le contrôleur d'accès doit conserver un minimum de 300 transactions en mémoire, qu'il doit automatiquement transmettre à l'ordinateur hôte lors de la reprise des communications;
- c. chaque porte équipée d'un lecteur de carte doit être supervisée par l'intermédiaire de l'unité de contrôle;
- d. une alarme sonore locale doit être activée lorsqu'une porte est maintenue ouverte pendant plus de 15 secondes. L'alarme doit figurer sur le panneau du système et identifier le problème, mais il n'est pas nécessaire qu'il y ait une alerte audible;
- e. la supervision des portes exige l'installation d'interrupteurs magnétiques aux portes;
- f. une source d'électricité de secours doit être fournie pour les lecteurs/barres d'alarme/contrôleurs localisés. Le dispositif d'appel automatique doit être muni d'un chargeur de piles et de piles de secours lui assurant 24 heures d'autonomie;
- g. le boîtier du dispositif d'appel automatique doit être muni d'un interrupteur de sécurité surveillé. Son état doit être transmis à l'ordinateur hôte;
- h. un protecteur de surtension doit protéger les composantes critiques du système.

#### **2. Lecteurs de cartes :**

- a. des lecteurs de cartes par proximité sont exigés et doivent être installés sur les murs (à moins d'avis contraire);
- b. une panne des contrôleurs ne doit pas nuire au fonctionnement de plus de deux lecteurs de cartes;
- c. un lecteur de carte doit être supervisé par le contrôleur d'accès de manière à faire automatiquement rapport de tous les bris de câbles;
- d. les lecteurs de cartes doivent disposer d'une mémoire interne capable de conserver les transactions d'accès pendant au moins 24 heures en cas de panne d'alimentation.

**3. Caractéristiques des barres d'alarme électrique des portes :**

- a. Elles doivent être utilisées avec des serrures encastrées, des serrures à mortaise ou des dispositifs d'issue à mortaise ayant un pêne dormant de 1/2" ou de 5/8" .

**4. Autres considérations concernant le matériel :**

- a. les portes munies de lecteurs de cartes par proximité seront également munies d'une alarme sonore locale;
- b. les lecteurs de cartes et les barres d'alarme doivent être munis de protecteurs de surtension et reliés à des sources d'alimentation de secours leur assurant 24 heures d'autonomie en cas de panne de courant;
- c. les portes du périmètre munies de lecteurs de cartes doivent également être munies de serrures de contournement des contrôles de sécurité;
- d. tout le matériel et toutes les installations doivent être conformes au code national du bâtiment et au code national de prévention des incendies.



**5. Considérations liées au système de gestion des cartes d'accès :**

- a. le système central de gestion du contrôle des cartes d'accès permet d'effectuer la gestion/l'administration courante des systèmes de cartes d'accès;
- b. l'utilisateur final gérera le système de gestion des cartes d'accès par réseau, à partir d'un bureau distant;
- c. l'entrepreneur doit fournir le logiciel d'exploitation du système des cartes d'accès à installer dans un ordinateur fourni par l'utilisateur final. Le système sera exploité à partir d'une adresse IP statique du réseau interne;
- d. le système de gestion du contrôle de l'accès sera installé sur place, dans le local du réseau local;
- e. le système de gestion du contrôle de l'accès doit comprendre un système de sauvegarde.

**6. Cartes et programmation :**

- a. l'entrepreneur doit fournir 250 cartes d'accès;
- b. l'entrepreneur doit programmer d'avance les cartes à partir d'une liste de détenteurs autorisés fournie par l'utilisateur final.

**7. Formation :**

- a. l'entrepreneur est tenu de fournir une formation complète sur le fonctionnement du système de cartes d'accès et sur celui de gestion des cartes d'accès à un maximum de 10 personnes désignées.

**8. Garantie et entretien :**

- a. le système de cartes d'accès doit être garanti pour une période d'un (1) an à partir de la date d'installation et comprendre les pièces, la main-d'oeuvre et l'entretien. Aucuns frais d'entretien ne pourront être exigés avant le début de la deuxième année suivant la date d'installation;
- b. l'entrepreneur doit donner suite aux appels de service pour des défaillances non critiques du système dans les 24 heures suivant l'appel. Aux fins de l'entretien, une défaillance non critique du système désigne toute panne exigeant un entretien;
- c. en cas d'appel pour signaler une défaillance critique du système, l'intervention doit s'effectuer dans les quatre (4) heures suivant l'appel. Aux fins de l'entretien, une défaillance critique du système désigne une panne empêchant la surveillance centralisée des lieux.

**9. Production de rapports :**

- a. Le système de gestion des cartes d'accès doit pouvoir produire des rapports personnalisés de contrôle d'accès.

**10. Installations :**

- a. tous les travaux confiés à l'entrepreneur devront être effectués sans interruption du service;
- b. les services de commissionnaires seront retenus (si nécessaire) par l'utilisateur final pour surveiller les entrepreneurs et sécuriser les zones où les travaux seront effectués.

## SYSTÈME D'ALARME DE PANIQUE

### Exigences du système

1. Fournir et installer des boutons d'alarme fixes dans les zones suivantes :
  - a. XXX.
2. Le bouton d'alarme doit être solidement fixé sous les bureaux désignés, hors de la vue du client, mais facilement accessible.
3. Pour éviter les fausses alertes, le bouton doit être protégé par un boîtier dans lequel l'agent doit introduire son doigt pour activer l'alarme. Les boutons palmaires doivent être installés sur un mur et placés de manière à pouvoir être activés au cours d'une évacuation.
4. Dans chaque zone, le signal doit être capté par un récepteur fixé au plafond et relié à des dispositifs lumineux rouges non clignotants installés au-dessus des portes ainsi qu'au système d'alarme. Voir la section 12
  - a. Remarque : Après consultation de la GRC et de la Direction de la santé et de la sécurité, il a été décidé de proscrire les stroboscopes car ils peuvent provoquer des crises chez les personnes souffrant d'épilepsie photosensible. On recommande un dispositif lumineux rouge non clignotant accompagné d'une alarme pour attirer l'attention.
5. L'alarme doit sonner tant que le problème n'est pas résolu.
6. Le poste de surveillance doit être installé dans une zone où il y a toujours du personnel pendant les heures de travail normales.
7. Un total de 20 boutons d'alarme de panique mobiles (type cordon) sera fourni pour les employés qui ont un contact physique direct avec le public/les clients.
8. L'entrepreneur doit soumettre un plan des locaux indiquant l'emplacement des boutons d'alarme de panique fixes et identifier les salles correspondantes.
9. Localisation et installation des alertes. Les alarmes doivent être munies de batterie de secours assurant leur fonctionnement pendant 12 heures en cas de panne de courant.
10. L'entrepreneur garantit l'équipement et la programmation connexes pour une durée minimale d'un (1) an à compter de la date de signature de l'approbation d'installation.
11. Pendant la période de garantie, l'entrepreneur doit résoudre rapidement et efficacement tout problème qui lui est signalé dans un délai de 24 heures après avoir été avisé de la défaillance.
12. Le fabricant doit former les employés désignés par le représentant de la sécurité. Le fabricant doit affecter un technicien qualifié à la formation des employés appelés à utiliser le système.
13. Une fois les travaux approuvés, l'entrepreneur doit fournir, conformément aux spécifications, les documents suivants :
  - a. dessins d'après-exécution;
  - b. guide d'utilisation et d'entretien.
14. La gestion locale a la responsabilité de vérifier régulièrement le système d'alarme de panique.

## SYSTÈME D'ALARME EFFRACTION

### Exigences des systèmes :

1. Le système d'alarme anti-intrusion doit respecter les exigences des Underwriters Laboratories Canada (ULC), de la Canadian Standards Association (CSA), des autorités municipales et du *Code national du bâtiment*.
2. Le système d'alarme anti-intrusion doit comporter un module relayant toutes les composantes et être doté d'un dispositif numérique servant à transmettre les signaux à la station de surveillance centrale par une ligne téléphonique. Un tableau d'alerte représentant les diverses zones couvertes et un pavé numérique doivent être installés dans le bâtiment, et un plan des zones (fait avec AutoCAD) doit être remis à TPSGC et/ou l'occupant.
3. Fournir et installer à proximité de l'entrée du personnel un pavé numérique intelligent pour programmer le système, notamment pour retarder le déclenchement à l'entrée et à la sortie.
4. Le système doit couvrir toute la surface utilisable.
5. Les armoires abritant des systèmes électriques ou mécaniques doivent être munis d'un interrupteur inviolable surveillé.
6. Fournir et installer des contacts d'ouverture magnétique sur toutes les portes périphériques (encastrés de préférence).
  - a. scellement hermétique;
  - b. montage en applique à l'intérieur du bâti de porte avec aimant posé dans la traverse supérieure de la porte;
  - c. contacts unipolaires, deux directions;
  - d. écartement ajustable approprié aux portes métalliques; et
  - e. raccordement de canalisations souples fourni avec toute la quincaillerie de montage.
7. Fournir et installer des capteurs de bris de verre (bris et coups) près des fenêtres pouvant être atteintes de l'extérieur (rez-de-chaussée, terrasses, etc.), homologués ULC à double technologie.
8. Fournir et installer des détecteurs de mouvements passifs infrarouges à grand angle et à 360 degrés dans les zones centrales et stratégiques.
  - a. sous enceinte protectrice; montage au mur ou au plafond;
  - b. installation dirigée sur la zone à protéger des intrusions;
  - c. utilisation dans un milieu humide ou de température extrême (-18 °C à 50 °C);
  - d. matériel de détection doté d'interrupteurs inviolables montés sur une boucle de 24 heures;
  - e. système sous surveillance pendant les heures d'inoccupation (à l'exception des interrupteurs de sécurité), avec indication au poste de surveillance;
  - f. voyant d'essai de mouvement à désactiver après l'installation.
9. Le système d'alarme choisi devra être capable de fournir un code d'accès personnel pour chaque utilisateur (maximum de 50).
10. Le système doit être branché à un système d'alimentation de secours assurant 12 heures d'autonomie en cas de panne d'électricité.
11. Le poste de contrôle doit permettre d'avertir le représentant de l'utilisateur final que le système n'est pas activé et d'activer le système à distance.
12. Fournir et installer deux sirènes de 30 watts (conformément au plan d'étage ou aux indications de la personne-ressource sur place) munies d'interrupteurs de sécurité et d'enceintes dans des boîtiers résistant aux intempéries. Les sirènes doivent produire une alarme audible d'au moins 130 dB et doivent être conformes aux règlements municipaux. Elles doivent pouvoir produire une alarme audible pendant au moins cinq (5) minutes.
13. Caractéristiques exigées du panneau de contrôle antivol :
  - a. clavier à cristaux liquides (affichage de deux lignes à 32 caractères alphanumériques);
  - b. 16 zones programmables (extensibles à 128);
  - c. 128 codes utilisateurs;

- 
- d. mémoire tampon de 512 incidents;
  - e. surveillance de la ligne téléphonique;
  - f. surveillance du circuit des sirènes;
  - g. téléchargement en amont et en aval;
  - h. possibilité de claviers multiples;
  - i. système de communication numérique intégré;
  - j. texte en anglais;
  - k. pile de secours.
14. Le système doit pouvoir s'armer automatiquement à heures fixes.
  15. Le système doit pouvoir se désarmer automatiquement à heures fixes.
  16. L'entrepreneur doit organiser les services de surveillance centralisés.
  17. L'utilisateur final sera responsable d'installer la prise nécessaire pour assurer l'interface avec le panneau de contrôle.
  18. La société de surveillance est responsable de la production de rapports mensuels réguliers (électroniques) sur l'activité du système.
- 
19. Les procédures d'intervention qui seront fournies à l'utilisateur final doivent comprendre ce qui suit :
    - a. à la réception d'un avis d'intrusion, une patrouille mobile doit être envoyée sur les lieux. À son arrivée, elle doit vérifier le périmètre à la recherche de signes d'intrusion. Si des signes d'intrusion sont observés, le système de police et le bureau local doivent être avisés. La personne-ressource du bureau local doit être informée que la police est en route. La patrouille mobile doit demeurer sur place jusqu'à ce que la police ou la personne-ressource du Ministère lui donne son congé;
    - b. si elle ne détecte aucun signe d'intrusion, la patrouille mobile doit adresser un rapport écrit à l'utilisateur final.
  20. En cas de fausse alarme, l'entrepreneur convient de payer tous les frais liés à l'intervention des organismes d'application de la loi. L'utilisateur final remboursera ces frais au prix coûtant. Les frais d'intervention à la suite d'une fausse alarme causée par une défaillance du système ne seront pas remboursés.
  21. L'entrepreneur doit fournir un service d'intervention en cas d'alarme dans les locaux de l'utilisateur final selon les instructions de la station de surveillance centrale.
  22. L'entrepreneur est tenu de fournir une formation complète sur le fonctionnement du système d'alarme effraction et sur l'administration/gestion du système à un maximum de 10 personnes désignées.
  23. Garantie et entretien :
    - a. le système de carte d'accès doit être garanti pour une période d'un (1) an à partir de la date d'installation et comprendre les pièces, la main-d'oeuvre et l'entretien. Aucuns frais d'entretien ne pourront être exigés avant le début de la deuxième année suivant la date d'installation. Les périodes de garantie supérieures à un an offertes par les manufacturiers des composants s'appliquent;
    - b. l'entrepreneur doit donner suite aux appels de service pour des défaillances non critiques du système dans les 24 heures suivant l'appel. Aux fins de l'entretien, une défaillance non critique du système désigne toute panne exigeant un entretien;
    - c. en cas d'appel pour signaler une défaillance critique du système, l'intervention doit s'effectuer dans les quatre (4) heures suivant l'appel. Aux fins de l'entretien, une défaillance critique du système désigne une panne empêchant la surveillance centralisée des lieux.
  24. La garantie ordinaire, offerte par le fabricant, des composants ne remplace pas la garantie du fournisseur ni ne le dégage de ses responsabilités.