

**RETURN BIDS TO:**  
**RETOURNER LES SOUMISSIONS À:**  
**Bid Receiving - PWGSC / Réception des  
soumissions - TPSGC**  
**11 Laurier St. / 11, rue Laurier**  
**Place du Portage, Phase III**  
**Core 0A1 / Noyau 0A1**  
**Gatineau**  
**Quebec**  
**K1A 0S5**  
**Bid Fax: (819) 997-9776**

**REQUEST FOR PROPOSAL  
DEMANDE DE PROPOSITION**

**Proposal To: Public Works and Government  
Services Canada**

We hereby offer to sell to Her Majesty the Queen in right of Canada, in accordance with the terms and conditions set out herein, referred to herein or attached hereto, the goods, services, and construction listed herein and on any attached sheets at the price(s) set out therefor.

**Proposition aux: Travaux Publics et Services  
Gouvernementaux Canada**

Nous offrons par la présente de vendre à Sa Majesté la Reine du chef du Canada, aux conditions énoncées ou incluses par référence dans la présente et aux annexes ci-jointes, les biens, services et construction énumérés ici sur toute feuille ci-annexée, au(x) prix indiqué(s).

**Comments - Commentaires**

<b>Title - Sujet</b> ICSS FOR NCR	
<b>Solicitation No. - N° de l'invitation</b> 2B0KB-130262/A	<b>Date</b> 2012-06-08
<b>Client Reference No. - N° de référence du client</b> 20130262	
<b>GETS Reference No. - N° de référence de SEAG</b> PW-\$\$EO-017-24526	
<b>File No. - N° de dossier</b> 017eo.2B0KB-130262	<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 2012-06-29</b>	
<b>Time Zone</b> <b>Fuseau horaire</b> Eastern Daylight Saving Time EDT	
<b>F.O.B. - F.A.B.</b> <b>Plant-Usine:</b> <input type="checkbox"/> <b>Destination:</b> <input checked="" type="checkbox"/> <b>Other-Autre:</b> <input type="checkbox"/>	
<b>Address Enquiries to: - Adresser toutes questions à:</b> St-Onge, Josée	<b>Buyer Id - Id de l'acheteur</b> 017eo
<b>Telephone No. - N° de téléphone</b> (819) 956-0576 ( )	<b>FAX No. - N° de FAX</b> (819) 934-1411
<b>Destination - of Goods, Services, and Construction:</b> <b>Destination - des biens, services et construction:</b> SHARED SERVICES CANADA AIRPORT PARKWAY DATA CENTRE 700 MONTREAL RD., BLDG C, 8TH FL. OTTAWA Ontario K1A0P7 Canada	

**Instructions: See Herein**

**Instructions: Voir aux présentes**

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

**Issuing Office - Bureau de distribution**

Network and Satellite Services Division / Division des services de satellite et de réseaux  
11 Laurier St. / 11, rue Laurier  
Place du Portage, Phase III, 4C2  
Gatineau  
Quebec  
K1A 0S5

<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/ de l'entrepreneur (taper ou écrire en caractères d'imprimerie)</b>	
<b>Signature</b>	<b>Date</b>

---

**DEMANDE DE SOUMISSIONS**  
**SERVICES INTÉGRÉS DE COMMUNICATIONS ET DE SOUTIEN (SICS)**  
**POUR**  
**SERVICES PARTAGÉS CANADA**

**TABLE DES MATIÈRES**

<b>PART 1 - RENSEIGNEMENTS GÉNÉRAUX</b>	5
1.1 Introduction	5
1.2 Sommaire	5
1.3 Avis de communication	6
1.4 Compte rendu	6
<b>PARTIE 2 - INSTRUCTIONS À L'INTENTION DES SOUMISSIONNAIRES</b>	7
2.1 Instructions, clauses et conditions uniformisées	7
2.2 Présentation des soumissions	7
2.3 Demandes de renseignements - en période de soumission	7
2.4 Lois applicables	7
<b>PARTIE 3 - INSTRUCTIONS POUR LA PRÉPARATION DES SOUMISSIONS</b>	9
3.1 Instructions pour la préparation des soumissions	9
3.2 Section I : Soumission technique	9
3.3 Section III : Soumission financière	10
3.4 Partie IV : Attestations	11
<b>PARTIE 4 - PROCÉDURES D'ÉVALUATION ET MÉTHODE DE SÉLECTION</b>	12
4.1 Procédures d'évaluation	12
4.2 Temps de réponse alloué aux soumissionnaires durant l'évaluation :	12
4.3 Étapes de la procédure d'évaluation	12

---

4.4 Analyse de la valeur actualisée:	13
<b>PARTIE 5 - ATTESTATIONS</b>	<b>15</b>
<b>PARTIE 5A: Attestations préalables à l'attribution du contrat</b>	<b>15</b>
5.1 Programme de contrats fédéraux - Attestation	15
5.2 Attestation pour ancien fonctionnaire	16
5.3 Attestation que le Système est disponible dans le commerce	17
5.4 Attestation du fabricant original de matériel	17
5.5 Attestation de l'éditeur de logiciel et autorisation de l'éditeur de logiciel	18
<b>PARTIE 5B: Attestations exigées avec la soumission</b>	<b>18</b>
5.6 Attestation du contenu canadien - conditionnellement limitée	18
5.7 Attestation du contenu canadien	19
<b>PARTIE 6 - EXIGENCES RELATIVES À LA SÉCURITÉ ET EXIGENCES</b>	<b>20</b>
6.1 Exigences relatives à la sécurité	20
6.2 Capacité financière	20
<b>PARTIE 7 - CLAUSES DU CONTRAT SUBSÉQUENT</b>	<b>21</b>
7.1 Besoin	21
7.2 Commande de service	22
7.3 Garantie des travaux minimums - Tous les commandes de service	23
7.4 Clauses et conditions uniformisées	23
7.5 Exigences relatives à la sécurité	24
7.6 Durée du contrat	27
7.7 Responsables	28
7.8 Paiement	28

---

<b>7.9 Mise à jour des prix publiés</b>	34
<b>7.10 Aucune obligation de payer pour des travaux non effectués en raison de la fermeture des bureaux du gouvernement</b>	34
<b>7.11 Instructions relatives à la facturation</b>	35
<b>7.12 Attestations</b>	35
<b>7.13 Lois applicables</b>	35
<b>7.14 Ordre de priorité des documents</b>	35
<b>7.15 Exigences en matière d'assurances</b>	36
<b>7.16 Limitation de la responsabilité - gestion de l'information ou de technologie de l'information</b>	36
<b>7.17 Entrepreneur - coentreprise</b>	37
<b>7.18 Matériel</b>	38
<b>7.19 Substitutions pour les produits de réseau livrables</b>	39
<b>7.20 Complétion de la gamme de produits existants - nouveaux produits</b>	40
<b>7.21 Résiliation du contrat de service d'entretien du matériel pour des raisons de commodité</b>	40
<b>7.22 Logiciel sous licence</b>	40
<b>7.23 Maintenance et soutien du logiciel sous licence</b>	41
<b>7.24 Formation</b>	43
<b>7.25 Services des ressources d'appui - Général</b>	43
<b>7.26 Préservation des supports électroniques</b>	43
<b>7.27 Emballage recyclable</b>	44
<b>7.28 Exigences relatives à la production de rapports</b>	44

<b>7.29 Déclarations et garanties</b>	44
<b>7.30 Accès aux biens et aux installations du Canada</b>	44

**Liste des annexes du contrat subséquent :**

Annexe A	Énoncé des travaux
Annexe B	Tableaux d'établissement de prix: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Annexe B1 - Liste prix maîtresse</li> <li>• Annexe B2 - Services d'installation</li> <li>• Annexe B3 - Déplacements, ajouts et modifications (DAM's)</li> <li>• Annexe B4 - Ressources de soutien</li> <li>• Annexe B5 - Liste des prix publiés (LPP) pour les accessoires et pièces de rechange</li> <li>• Annexe B6 - Cahier de guide de prix</li> </ul>
Annexe C	Liste de vérification des exigences relatives à la sécurité (LVERS)

Formulaires des soumissionnaires:

- Formulaire 1 - Formulaire de présentation de la soumission
- Formulaire 2 - Formulaire de justification à l'appui de la conformité technique
- Formulaire 3A - Attestation de Matériel Commercial
- Formulaire 3B - Formulaire d'attestation du fabricant original de matériel (FOM)
- Formulaire 4A - Formulaire d'attestation de l'éditeur de logiciel
- Formulaire 4B - Formulaire d'autorisation de l'éditeur de logiciel
- Formulaire 5 - Attestation du contenu canadien
- Formulaire 6A - Coordonnées de la personne référence du client
- Formulaire 7 - Attestation d'origine du matériel et du logiciel.

**Note:** Veuillez prendre note que les annexes B et C seront disponibles sur MERX comme pièces-jointes.

**DEMANDE DE SOUMISSIONS**  
**SERVICES INTÉGRÉS DE COMMUNICATIONS ET DE SOUTIEN (SICS)**  
**POUR**  
**SERVICES PARTAGÉS CANADA**

## **PART 1 - RENSEIGNEMENTS GÉNÉRAUX**

### **1.1 Introduction**

La demande de soumissions et le contrat subséquent compte sept parties ainsi que des annexes comme suit :

- Partie 1 Renseignements généraux : renferme une description générale du besoin;
- Partie 2 Instructions à l'intention des soumissionnaires : renferme les instructions, clauses et conditions relatives à la demande de soumissions. On y précise qu'en présentant une soumission, le soumissionnaire s'engage à respecter les clauses et conditions énoncées dans toutes les parties de la demande de soumissions;
- Partie 3 Instructions pour la préparation des soumissions : donne aux soumissionnaires les instructions pour préparer leurs soumissions;
- Partie 4 Procédures d'évaluation et méthode de sélection : décrit la façon selon laquelle se déroulera l'évaluation et présente les critères d'évaluation auxquels on doit répondre dans la soumission, s'il y a lieu, ainsi que la méthode de sélection;
- Partie 5 Attestations : comprend les attestations à fournir;
- Partie 6 Exigences relatives à la sécurité et exigences financières : comprend des exigences particulières auxquelles les soumissionnaires doivent répondre;
- Partie 7 Clauses du contrat subséquent: contient les clauses et les conditions qui s'appliqueront à tout contrat subséquent.

Les annexes comprennent l'Énoncé des travaux et toute autre annexe.

### **1.2 Sommaire**

- (a) La présente demande de soumissions est émise par Travaux publics et Services gouvernementaux Canada (TPSGC) pour Services partagés Canada (SPC) afin de satisfaire au besoin du gouvernement du Canada PBX de voix sur IP, des déplacements, les ajouts et les modifications (DAM), accessoires et pièces de rechange et les services de soutien suivants : maintenance et soutien du système, ressources de soutien, services d'installation et formation.
- (b) Elle vise l'attribution d'un contrat 1 an plus 3 option irrévocables de 1 an chacun qui permettent au Canada de prolonger la durée du contrat.
- (c) Cette demande d'approvisionnement est effectuée par TPSGC pour les Services partagés Canada. Le contrat subséquent sera utilisé par les Services partagés Canada pour ces propres besoins et pour fournir des services partagés à ces clients.
- (d) Ce besoin comporte des exigences relatives à la sécurité. Pour de plus amples renseignements, veuillez consulter la Partie 6, Exigences relatives à la sécurité, exigences financières et autres exigences, et la Partie 7, Clauses du contrat subséquent. Les soumissionnaires devraient consulter le document « Exigences de sécurité pour les demandes de soumissions de TPSGC » sur le site Web Documents uniformisés d'approvisionnement ministériels.

Solicitation No. - N° de l'invitation

Amd. No. - N° de la modif.

Buyer ID - Id de l'acheteur

2B0KB-130262/A

017eo

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

File No. - N° du dossier

CCC No./N° CCC - FMS No./N° VME

20130262

017eo2B0KB-130262

- (e) Le 28 mai 2012, TPSGC a annoncé sur le Service électronique d'appels d'offres du gouvernement qu'il avait invoqué l'exception au titre de la sécurité nationale en vertu des accords commerciaux en ce qui concerne la passation de marchés liés à la messagerie, les réseaux et les centres de données pour les Services partagés Canada. Par conséquent, cette exigence est soumise à l'exception au titre de la sécurité nationale et ce, pour ces motifs, est exclu de toutes les obligations assujetties aux accords commerciaux.
- (f) Pour ce besoin, une préférence est accordée aux produits ou aux services canadiens.

### **1.3 Avis de communication**

À titre de courtoisie, le gouvernement du Canada demande aux soumissionnaires retenus d'aviser au préalable l'autorité contractante de leur intention de rendre public une annonce relative à l'attribution d'un contrat.

### **1.4 Compte rendu**

Après l'attribution du contrat, les soumissionnaires peuvent demander un compte rendu sur les résultats de la demande de soumissions. Les soumissionnaires devraient en faire la demande à l'autorité contractante dans les 15 jours ouvrables, suivant la réception de l'avis les informant que leur soumission n'a pas été retenue. Le compte rendu peut être fourni par écrit, par téléphone ou en personne.

## PARTIE 2 - INSTRUCTIONS À L'INTENTION DES SOUMISSIONNAIRES

### 2.1 Instructions, clauses et conditions uniformisées

- (a) Toutes les instructions, clauses et conditions identifiées dans la demande de soumissions par un numéro, une date et un titre sont reproduites dans le guide des Clauses et conditions uniformisées d'achat publié par Travaux publics et Services gouvernementaux Canada (TPSGC).
- (b) Les soumissionnaires qui présentent une soumission s'engagent à respecter les instructions, les clauses et les conditions de la demande de soumissions, et acceptent les clauses et les conditions du contrat subséquent.
- (c) Le document 2003 (2012/03/02), Instructions uniformisées - biens ou services - besoins concurrentiels, est incorporé par renvoi dans la demande de soumissions et en fait partie intégrante. En cas de divergence entre les clauses de 2003 et ce document, les dispositions pertinentes de ce document prévalent.
- (d) Le paragraphe 4.4 du document 2003, Instructions uniformisées - biens ou services - besoins concurrentiels, est modifié comme suit:  
Supprimer : soixante (60) jours  
Insérer : cent quatre-vingt (180) jours

### 2.2 Présentation des soumissions

- (a) Les soumissions doivent être présentées uniquement à l'Unité de réception des soumissions de Travaux publics et Services gouvernementaux Canada au plus tard à la date, à l'heure et à l'endroit indiqués à la page 1 de la demande de soumissions.
- (b) En raison du caractère de la demande de soumissions, les soumissions transmises par télécopieur ou par courrier électronique à l'intention de Travaux publics et Services gouvernementaux Canada ne seront pas acceptées.

### 2.3 Demandes de renseignements - en période de soumission

- (a) Toutes les demandes de renseignements doivent être présentées par écrit à l'autorité contractante au moins 10 jours civils avant la date de clôture des soumissions. Pour ce qui est des demandes de renseignements reçues après ce délai, il est possible qu'on ne puisse pas y répondre.
- (b) Les soumissionnaires devraient citer le plus fidèlement possible le numéro de l'article de la demande de soumissions auquel se rapporte la question et prendre soin d'énoncer chaque question de manière suffisamment détaillée pour que le Canada puisse y répondre avec exactitude. Les demandes de renseignements techniques qui ont un caractère exclusif doivent porter clairement la mention « exclusif » vis-à-vis de chaque article pertinent. Les éléments portant la mention « exclusif » feront l'objet d'une discrétion absolue, sauf dans les cas où le Canada considère que la demande de renseignements n'a pas un caractère exclusif. Dans ce cas, le Canada peut réviser les questions ou peut demander au soumissionnaire de le faire, afin d'en éliminer le caractère exclusif, et permettre la transmission des réponses à tous les soumissionnaires. Le Canada peut ne pas répondre aux demandes de renseignements dont la formulation ne permettrait pas de les diffuser à tous les soumissionnaires.

### 2.4 Lois applicables

- (a) Tout contrat subséquent sera interprété et régi selon les lois en vigueur en Ontario et les relations entre les parties seront déterminées par ces lois.

Solicitation No. - N° de l'invitation

Amd. No. - N° de la modif.

Buyer ID - Id de l'acheteur

2B0KB-130262/A

017eo

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

File No. - N° du dossier

CCC No./N° CCC - FMS No./N° VME

20130262

017eo2B0KB-130262

- (b) À leur discrétion, les soumissionnaires peuvent indiquer les lois applicables d'une province ou d'un territoire canadien de leur choix, sans que la validité de leur soumission ne soit mise en question, en supprimant le nom de la province ou du territoire canadien précisé et en insérant le nom de la province ou du territoire canadien de leur choix. Si aucun changement n'est indiqué, cela signifie que le soumissionnaire accepte les lois applicables indiquées.

**Remarque à l'intention des soumissionnaires :** Les soumissionnaires doivent préciser sur le formulaire de présentation de la soumission, la province ou le territoire canadien de leur choix pour tout contrat subséquent.

## PARTIE 3 - INSTRUCTIONS POUR LA PRÉPARATION DES SOUMISSIONS

### 3.1 Instructions pour la préparation des soumissions

- (a) Le Canada demande que les soumissionnaires fournissent leur soumission en sections distinctes, comme suit :
- (i) Section I: Soumission technique (3 copies papier) et 2 copies CD.
  - (ii) Section II: Soumission financière (1 copie papier) et une 1 copie électronique sur CD.
  - (iii) Section III: Attestations (3 copies papier)
- En cas d'incompatibilité entre le libellé de la copie électronique et de la copie papier, le libellé de la copie papier l'emportera sur celui de la copie électronique.
- Les prix doivent figurer dans la soumission financière seulement. Aucun prix ne doit être indiqué dans une autre section de la soumission.
- (b) Le Canada demande que les soumissionnaires suivent les instructions de présentation décrites ci-après pour préparer leur soumission :
- (i) utiliser du papier de 8,5 po x 11 po (216 mm x 279 mm);
  - (ii) utiliser un système de numérotation correspondant à celui de la demande de soumissions;
  - (iii) inclure, sur le dessus de chaque volume de la soumission, une page titre comprenant le titre, la date, le numéro de l'invitation à soumissionner, le nom et l'adresse du soumissionnaire et les coordonnées de la personne-ressource; et
  - (iv) inclure une table des matières.
- (c) Le soumissionnaire peut présenter plusieurs soumissions. Si une autre soumission est présentée, il doit s'agir d'un document séparé, clairement identifié comme soumission de rechange. On évaluera chaque soumission de façon indépendante, sans tenir compte des autres soumissions présentées par le soumissionnaire. Par conséquent, chaque soumission présentée par un soumissionnaire doit être complète. Bien que le matériel présenté dans une soumission ne peut servir à compléter une autre soumission du même soumissionnaire, le Canada peut tenir compte de contradictions observées dans les différentes propositions présentées par le soumissionnaire. Si un soumissionnaire a présenté plusieurs soumissions et souhaite retirer une ou plusieurs soumissions, le Canada pourra lui exiger qu'il retire toutes ses propositions ou qu'il ne retire aucune d'entre elles.

### 3.2 Section I : Soumission technique

- (a) Dans leur soumission technique, les soumissionnaires doivent démontrer leur compréhension des exigences contenues dans la demande de soumissions et expliquer comment ils répondront à ces exigences. Les soumissionnaires doivent démontrer leur capacité qu'ils prendront de façon complète, concise et claire pour effectuer les travaux. La soumission technique doit traiter clairement et de manière suffisamment approfondie des points faisant l'objet des critères d'évaluation en fonction desquels la soumission sera évaluée. Il ne suffit pas de reprendre simplement les énoncés contenus dans la demande de soumissions. Afin de faciliter l'évaluation de la soumission, le Canada demande que les soumissionnaires reprennent les sujets dans l'ordre des critères d'évaluation, sous les mêmes rubriques. Pour éviter les recoupements, les soumissionnaires peuvent faire référence à différentes sections de leur soumission en indiquant le numéro de l'alinéa et de la page où le sujet visé est déjà traité.
- (b) La soumission technique comprend ce qui suit :
- (i) **Formulaire de présentation des soumissions** : Les soumissionnaires devraient joindre le formulaire de présentation des soumissions à leurs soumissions. Il fournit une forme commune selon laquelle les soumissionnaires peuvent fournir les renseignements

nécessaire dans le cadre de l'évaluation et de l'attribution du contrat, tels que le nom d'une personne-ressource, le numéro d'entreprise - approvisionnement du soumissionnaire, le statut du soumissionnaire en vertu du Programme de contrats fédéraux pour l'équité en matière d'emploi, etc. L'utilisation de ce formulaire pour fournir les renseignements n'est pas obligatoire, mais elle est recommandée. Si le Canada considère que les renseignements demandés dans le formulaire de présentation des soumissions sont incomplets ou doivent être corrigés, le Canada accordera au soumissionnaire la chance de compléter ou de corriger ces renseignements.

- (ii) **Formulaire de justification à l'appui de la conformité technique** : La soumission technique doit prouver la conformité du soumissionnaire, ainsi que de la solution et des produits qu'il propose, aux articles de l'annexe A (Énoncé des travaux) précisés dans le formulaire de justification à l'appui de la conformité technique (formulaire 2), qui constitue le format demandé pour fournir la justification. Il n'est pas obligatoire que le formulaire de justification à l'appui de la conformité technique traite des parties de la présente demande de soumissions qui ne sont pas mentionnées dans le formulaire. La justification ne doit pas être une simple répétition du besoin, mais doit expliquer et démontrer la façon dont le soumissionnaire satisfera aux exigences et exécutera les travaux exigés. Il n'est pas suffisant de simplement déclarer que le soumissionnaire, ou la solution ou les produits qu'il propose, est conforme. Lorsque le Canada détermine que la justification n'est pas complète, le soumissionnaire sera jugé non conforme et sa soumission sera rejetée. La justification peut mentionner des documents supplémentaires joints à la soumission. Cette information peut être mentionnée dans la colonne « Référence » du formulaire de justification à l'appui de la conformité technique, où les soumissionnaires doivent inclure l'endroit précis où se trouvent les documents d'accompagnement, y compris le titre du document et les numéros de page et d'alinéa. Lorsque la référence n'est pas suffisamment précise, le Canada peut demander que le soumissionnaire dirige le Canada vers l'endroit approprié dans le document.
- (iii) **Coordonnées de la personne référence du client** :
1. Le soumissionnaire doit fournir une (des) personne(s) référence(s) du client écrite en utilisant le formulaire 6A qui confirme que les exigences énumérées dans ce formulaire ont été exécutées par le soumissionnaire. Une seule confirmation est requise pour chaque exigences énumérées au formulaire 6A.
  2. Le soumissionnaire peut soumettre jusqu'à quatre formulaire 6A. Chaque formulaire peut seulement contenir le nom d'une personne référence. Dans le cas où plus de 4 personnes références sont présentées uniquement les 4 premiers noms seront pris en compte dans l'évaluation.
  3. Une soumission sera déclarée non recevable si la confirmation de la conformité n'est pas reçue pour tous les éléments identifiés dans le formulaire 6A.
- (iv) **Feuille de travail de la liste de prix maîtresse et liste des prix publiés pour les accessoires et pièces de rechange sans l'information sur la tarification**: La soumission doit inclure une copie de la feuille de travail de la liste de prix maîtresse identifiant toutes les composantes du matériels et les logiciels sous license offerts par le soumissionnaire de l'annexe B1 ainsi que la liste des prix publiés pour les accessoires et pièces de rechange de l'annexe B5 sans l'information sur la tarification.

### 3.3 Section III : Soumission financière

- (a) **Prix**: Les soumissionnaires doivent présenter leur soumission financière en conformité avec l'annexe B - tableaux d'établissements de prix. Le montant total de la taxe sur les produits et services ou de la taxe de vente harmonisée doit être indiqué séparément, s'il y a lieu. Sauf

Solicitation No. - N° de l'invitation 2B0KB-130262/A	Amd. No. - N° de la modif. 017eo2B0KB-130262	Buyer ID - Id de l'acheteur 017eo
Client Ref. No. - N° de réf. du client 20130262	File No. - N° du dossier 017eo2B0KB-130262	CCC No./N° CCC - FMS No./N° VME

indication contraire, les soumissionnaires doivent inclure un seul prix ferme, tout compris, coté en devises canadiennes, pour chaque case devant être remplie aux tableaux de prix.

- (b) **Tous les coûts doivent être compris** : La soumission financière doit indiquer tous les coûts relatifs au besoin décrit dans la présente demande de soumissions pour toute la durée du contrat, y compris toute année d'option. Il incombe entièrement au soumissionnaire d'indiquer tout le matériel, les logiciels, les périphériques, le câblage et les composantes nécessaires pour satisfaire aux exigences de la présente demande de soumissions, ainsi que les prix de ces articles.
- (c) **Prix nuls** : On demande aux soumissionnaires d'entrer « 0,00 \$ » pour tout article qu'il ne compte pas facturer ou qui a déjà été ajouté à d'autres prix dans le tableau. Si le soumissionnaire laisse le champ vierge, le Canada considérera le prix comme étant « 0,00 \$ » aux fins d'évaluation et pourrait demander que le soumissionnaire confirme que le prix est bel et bien 0.00 \$. Aucun soumissionnaire ne sera autorisé à ajouter ou à modifier un prix durant cette confirmation. Si le soumissionnaire refuse de confirmer que le prix d'un champ vierge est de 0,00 \$, sa soumission sera déclarée non recevable.
- (d) **Fluctuation du taux de change**
- (i) Clause du guide des CCUA C3011T (2010/01/11), Fluctuation du taux de change.

### 3.4 Partie IV : Attestations

Les soumissionnaires doivent présenter les attestations exigées à la partie 5.

## PARTIE 4 - PROCÉDURES D'ÉVALUATION ET MÉTHODE DE SÉLECTION

### 4.1 Procédures d'évaluation

- (a) Les soumissions seront évaluées par rapport à l'ensemble des exigences de la demande de soumissions, incluant les critères d'évaluation techniques et financiers.
- (b) Une équipe constituée de représentants du client et de TPSGC évaluera les soumissions au nom du Canada. Le Canada peut faire appel à des experts-conseils ou à toutes personnes-ressources du gouvernement pour évaluer les soumissions. Chaque membre de l'équipe chargée de l'évaluation ne participera pas nécessairement à tous les aspects de l'évaluation.

### 4.2 Temps de réponse alloué aux soumissionnaires durant l'évaluation :

- (a) En plus de n'importe quelle autres délais prescrits dans la demande de soumissions :
  - (i) **Demandes de précisions** : si le Canada demande des précisions au soumissionnaire sur sa soumission ou qu'il veut vérifier la soumission, le soumissionnaire disposera d'un délai de 7 jours ouvrables (ou d'un délai plus long précisé par écrit par l'autorité contractante) pour fournir les renseignements nécessaires au Canada. À défaut de respecter ce délai, sa soumission sera jugée non recevable.
  - (ii) **Prolongation du délai** : si le soumissionnaire a besoin davantage de temps, l'autorité contractante, à sa seule discrétion, peut accorder une prolongation du délai.

### 4.3 Étapes de la procédure d'évaluation

La méthodologie d'évaluation comporte plusieurs phases, qui sont décrites ci-après. Ces phases s'appliquent à l'évaluation pour chacun des volets. Même si l'évaluation et la sélection découleront par phases, ce n'est pas parce que le Canada passe à une phase ultérieure que cela voudra dire pour autant qu'il a décidé que le soumissionnaire a réussi toutes les phases antérieures. Le Canada se réserve le droit d'exécuter parallèlement certaines phases de l'évaluation.

#### (a) Étape 1 – Attestation du contenu canadien

L'équipe d'évaluation devra d'abord déterminer si trois (3) soumissions ou plus sont accompagnées d'une attestation valide de contenu canadien. Si c'est le cas, seulement les soumissions accompagnées d'une attestation valide seront évaluées selon le processus d'évaluation, sinon toutes les soumissions reçues seront évaluées. Si des soumissions accompagnées d'une attestation valide sont déclarées non recevables, ou sont retirées, et qu'il reste moins de trois soumissions recevables accompagnées d'une attestation valide, l'équipe poursuivra l'évaluation des soumissions accompagnées d'une attestation valide. Si toutes les soumissions accompagnées d'une attestation valide sont déclarées non recevables, ou sont retirées, alors toutes les autres soumissions reçues seront évaluées.

#### (b) Étape 2 – Évaluation technique -critères d'évaluation technique obligatoire:

Chaque soumission sera examinée selon sa conformité avec les exigences obligatoires de cette demande de soumissions. Tous les éléments de la demande de soumissions qui constituent des exigences obligatoires sont désignés précisément par les termes « doit », « doivent » ou « obligatoire ». Les soumissions qui ne respectent pas chacune des exigences obligatoires seront déclarées irrecevables et rejetées.

- (i) Les exigences techniques obligatoires nécessitant une justification par le soumissionnaire sont décrites dans le formulaire 2 - Attestation de la conformité technique, et

- (ii) Les déclarations dans une offre que les futures mise à niveau ou les versions d'un produit figurant dans l'offre répondent aux exigences obligatoires de la demande de propositions, où la mise à niveau ou de la version n'est pas disponible à la clôture des soumissions, ne seront pas considérées.

**(c) Étape 3 – Évaluation financière :**

- (i) L'évaluation financière sera effectuée en calculant la valeur évaluée de la soumission pour une période de 4 ans en utilisant les l'annexe B - tableaux d'établissement de prix remplis par les soumissionnaires.

**(ii) Formule dans les tableaux d'établissement des prix**

Si les tableaux d'établissement de prix comprennent des formulent, le Canada peut entrer les prix fournis dans un nouveau tableau, s'il croit que la formule ne fonctionne plus correctement dans la version présentée par le soumissionnaire.

**(d) Étape 4 - Démonstration:**

Le Canada se réserve le droit, mais n'aura aucune obligation, de demander que le soumissionnaire ayant la valeur évaluée de la soumission la plus basse (établi après l'évaluation financière) effectue une démonstration de n'importe quelles des caractéristiques, de la fonctionnalité et des capacités décrites dans la demande de soumissions ou dans la soumission, afin d'en vérifier la conformité aux exigences de cette demande de soumissions. Si une démonstration est exigée, elle doit être effectuée, sans frais pour le Canada, dans un endroit au Canada convenu avec l'autorité contractante. Le Canada paiera les coûts salariaux et de déplacement qu'il aura engagés relativement à toute démonstration. Le Canada donnera un avis d'au moins 10 jours ouvrables la date fixée pour la démonstration. Une fois la démonstration commencée, elle doit être achevée dans les 5 jours ouvrables Malgré la soumission écrite, si le Canada détermine pendant une démonstration que la solution proposée par le soumissionnaire ne satisfait pas aux exigences obligatoires de cette demande de soumissions, la soumission sera déclarée irrecevable.

**(e) Étape 5 - Méthode de sélection :**

Pour être déclarée recevable, une soumission doit respecter les exigences de la demande de soumissions et satisfaire à tous les critères d'évaluation techniques obligatoires pour être déclarée recevable. La soumission recevable ayant la valeur évaluée de la soumission (VES) la plus basse sera recommandée pour l'attribution d'un contrat.

**4.4 Analyse de la valeur actualisée:**

- (i) L'analyse des valeurs actualisées sera utilisée pour déterminer la valeur évaluée de soumission de chaque soumission à des fins d'évaluation. L'analyse des valeurs actualisées convertira tous les tarifs et les prix proposés détaillés à l'annexe B en valeurs actualisées des prix, appelées valeurs évaluées de soumission (VES).
- (ii) L'analyse des valeurs actualisées sera effectuée en utilisant un taux d'intérêt annuel de 2,53 %.
- (iii) Pour les besoins de l'analyse de la valeur actualisée, on considérera que chaque option entre en vigueur à la première date à laquelle on peut l'exercer et lui donner effet. Par exemple :
- (A) on calculera à la date du contrat (soit la première date à laquelle l'option peut être exercée et produire ses effets) la valeur actualisée de l'option d'achat de biens ou de services supplémentaires dont le Canada pourra se prévaloir n'importe quand pendant les 12 premiers mois suivant la date d'attribution du contrat; et
- (B) la valeur actualisée d'une option permettant de prolonger la durée du contrat pour 12 mois sera calculée en date du premier jour de cette période de 12 mois

Solicitation No. - N° de l'invitation

Amd. No. - N° de la modif.

Buyer ID - Id de l'acheteur

2B0KB-130262/A

017eo

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

File No. - N° du dossier

CCC No./N° CCC - FMS No./N° VME

20130262

017eo2B0KB-130262

(puisque ce jour ci est la première date à laquelle l'option peut être exercée et produire ses effets).

***Avis à l'intention des soumissionnaires*** : à titre d'exemple, en prenant un taux d'intérêt annuel de 2,53 % (soit 0,208427347 % par mois), selon l'analyse de la valeur actualisée exposée ci-dessus et à raison de 12 mensualités égales de 1 000 \$ réparties sur un an et réglées à la fin de chaque mois (en reprenant le taux de 0,208427347 % par mois dans cet exemple), la valeur actualisée s'établira à 11 838,99 \$. Un paiement individuel de 5 000 \$ à la fin des 12 mois aurait une valeur actualisée de 4 876,62 \$. Pour la deuxième année, 12 mensualités égales de 1 000 \$ à la fin de chaque mois auraient une valeur actualisée de 11 546,85 \$.

## PARTIE 5 - ATTESTATIONS

Pour qu'un contrat leur soit attribué, les soumissionnaires doivent fournir les attestations exigées. Le Canada déclarera une soumission non recevable si les attestations exigées ne sont pas remplies et fournies tel que demandé.

Le Canada pourra vérifier l'authenticité des attestations fournies par les soumissionnaires pendant la période d'évaluation des soumissions (avant l'attribution d'un contrat) et après l'attribution du contrat. L'autorité contractante aura le droit de demander des renseignements supplémentaires pour s'assurer que les soumissionnaires respectent les attestations avant l'attribution d'un contrat. La soumission sera déclarée non recevable si on constate que le soumissionnaire a fait de fausses déclarations, sciemment ou non. Le défaut de respecter les attestations ou de donner suite à la demande de renseignements supplémentaires de l'autorité contractante aura pour conséquence que la soumission sera déclarée non recevable.

### PARTIE 5A: ATTESTATIONS PRÉALABLES À L'ATTRIBUTION DU CONTRAT

Les attestations énumérées ci-dessous devraient être remplies et fournies avec la soumission mais elles peuvent être fournies plus tard. Si l'une de ces attestations n'est pas remplie ou fournie tel que demandé, l'autorité contractante en informera le soumissionnaire et lui donnera un délai afin de se conformer aux exigences. Le défaut de répondre à la demande de l'autorité contractante et de se conformer aux exigences dans les délais prévus aura pour conséquence que la soumission sera déclarée non recevable.

#### 5.1 Programme de contrats fédéraux - Attestation

- (a) En vertu du Programme de contrats fédéraux pour l'équité en matière d'emploi (PCF), certains fournisseurs soumissionnant pour des contrats du gouvernement fédéral d'une valeur de 200 000 \$ ou plus (incluant toutes les taxes applicables) doivent s'engager officiellement à mettre en oeuvre un programme d'équité en matière d'emploi. Il s'agit d'une condition préalable à l'attribution du contrat. Si le soumissionnaire est assujéti au Programme, la preuve de son engagement doit être fournie avant l'attribution du contrat.
- (b) Les fournisseurs qui ont été déclarés entrepreneurs non admissibles par Ressources humaines et Développement social Canada (RHDSC) n'ont plus le droit d'obtenir des contrats du gouvernement au-delà du seuil prévu par le *Règlement sur les marchés de l'État* pour les demandes de soumissions. Les fournisseurs peuvent être déclarés entrepreneurs non admissibles soit parce que RHDSC a constaté leur non-conformité ou ils se sont retirés volontairement du Programme pour une raison autre que la réduction de leur effectif de moins de 100 employés. Toute soumission présentée par un entrepreneur non admissible sera déclarée non recevable.
- (c) Si le soumissionnaire n'est pas visé par les exceptions énumérées aux paragraphes (d)(i) ou (ii) ci-bas, ou qu'il n'a pas de numéro d'attestation valide confirmant son adhésion au Programme, il doit télécopier (819-953-8768) un exemplaire signé du formulaire LAB 1168, Attestation d'engagement pour la mise en oeuvre de l'équité en matière d'emploi (<http://www1.servicecanada.gc.ca/cgi-bin/search/eforms/index.cgi?app=profile&form=lab1168&de pt=sc?=f>), à la Direction générale du travail de RHDSC.
- (d) On demande que chaque soumissionnaire indique dans sa soumission soit qu'il :
  - (i) n'est pas assujéti au Programme, puisqu'il compte un effectif de moins de 100 employés permanents à temps plein ou à temps partiel au Canada;
  - (ii) n'est pas assujéti au Programme, puisqu'il est un employeur réglementé en vertu de la *Loi sur l'équité en matière d'emploi*;
  - (iii) est assujéti aux exigences du Programme, puisqu'il compte un effectif de 100 employés permanents ou plus à plein temps ou à temps partiel au Canada, mais n'a pas obtenu de numéro d'attestation de RHDSC (puisque'il n'a jamais soumissionné pour des contrats de

200 000 \$ ou plus). Dans ce cas, une attestation d'engagement dûment signée est exigée;

- (iv) est assujéti au Programme et possède un numéro d'attestation valide (c.-à-d. qu'il n'a pas été déclaré entrepreneur non admissible par RHDSC).
- (e) Des renseignements supplémentaires sur le Programme sont offerts sur le site Web de RHDSC, à l'adresse suivante : <http://www.rhdcc.gc.ca/fr/passerelles/topiques/wzp-gxr.shtml>.

**Remarque à l'intention des soumissionnaires :** On demande aux soumissionnaires d'utiliser le formulaire de présentation des soumissions pour fournir les renseignements relatifs à leur statut en vertu de ce programme. Dans le cas de consortiums, ces renseignements doivent être fournis par chacun des membres du consortium.

## 5.2 Attestation pour ancien fonctionnaire

- (a) Les contrats attribués à des anciens fonctionnaires qui touchent une pension ou qui ont reçu un paiement forfaitaire doivent résister à l'examen scrupuleux du public et constituer une dépense équitable des fonds publics. Afin de respecter les politiques et les directives du Conseil du Trésor sur les contrats avec des anciens fonctionnaires, les soumissionnaires doivent fournir l'information exigée ci-dessous.
- (b) Pour les fins de cette clause,
  - (i) « ancien fonctionnaire » signifie un ancien employé d'un ministère au sens de la *Loi sur la gestion des finances publiques*, L.R., 1985, c. F-11, un ancien membre des Forces armées canadiennes ou de la Gendarmerie royale du Canada. Un ancien fonctionnaire peut être :
    - (A) un individu;
    - (B) un individu qui s'est incorporé;
    - (C) une société de personnes constituée d'anciens fonctionnaires; ou
    - (D) une entreprise à propriétaire unique ou une entité dans laquelle la personne visée détient un intérêt important ou majoritaire.
  - (ii) « période du paiement forfaitaire » signifie la période mesurée en semaines de salaire à l'égard de laquelle un paiement a été fait pour faciliter la transition vers la retraite ou un autre emploi par suite de la mise en place des divers programmes visant à réduire la taille de la fonction publique. La période du paiement forfaitaire ne comprend pas la période visée par l'allocation de fin de services, qui se mesure de façon similaire.
  - (iii) « pension » signifie, dans le contexte de la formule de réduction des honoraires, une pension ou une allocation annuelle versée en vertu de la Loi sur la pension dans la fonction publique (LPFP), L.R., 1985, ch. P-36, et toute augmentation versée en vertu de la Loi sur les prestations de retraite supplémentaires, L.R., 1985, ch. S-24, dans la mesure où elle touche la LPFP. La pension ne comprend pas les pensions payables conformément à la Loi sur la pension de retraite des Forces canadiennes, L.R., 1985, ch. C-17, à la Loi sur la continuation de la pension des services de défense, 1970, ch. D-3, à la Loi sur la continuation des pensions de la Gendarmerie royale du Canada, 1970, ch. R-10, et à la Loi sur la pension de retraite de la Gendarmerie royale du Canada, L.R., 1985, ch. R-11, à la Loi sur les allocations de retraite des parlementaires, L.R., 1985, ch. M-5, et à la partie de la pension versée conformément à la Loi sur le Régime de pensions du Canada, L.R., 1985, ch. C-8.
- (c) Si le soumissionnaire est un ancien fonctionnaire touchant une pension tel qu'il est défini ci-haut, le soumissionnaire doit fournir l'information suivante :
  - (i) le nom de l'ancien fonctionnaire;

Solicitation No. - N° de l'invitation 2B0KB-130262/A	Amd. No. - N° de la modif. 017eo2B0KB-130262	Buyer ID - Id de l'acheteur 017eo
Client Ref. No. - N° de réf. du client 20130262	File No. - N° du dossier 017eo2B0KB-130262	CCC No./N° CCC - FMS No./N° VME

- (ii) la date de cessation d'emploi de la fonction publique ou de la retraite.
- (d) Si le soumissionnaire est un ancien fonctionnaire qui a reçu un paiement forfaitaire en vertu des dispositions d'un programme de réduction des effectifs, le soumissionnaire doit fournir l'information suivante :
  - (i) le nom de l'ancien fonctionnaire;
  - (ii) les conditions de l'incitatif versé sous forme de paiement forfaitaire;
  - (iii) la date de cessation d'emploi;
  - (iv) le montant du paiement forfaitaire;
  - (v) le taux de rémunération qui a servi au calcul du paiement forfaitaire;
  - (vi) la période correspondant au paiement forfaitaire, incluant la date du début, d'achèvement et le nombre de semaines;
  - (vii) le numéro et montant (honoraires professionnels) d'autres contrats assujettis aux conditions d'un programme de réduction des effectifs.
- (e) Pour tous les contrats attribués pendant la période du paiement forfaitaire, le montant total des honoraires qui peut être payé à un ancien fonctionnaire qui a reçu un paiement forfaitaire est limité à 5 000 \$, incluant la taxe sur les produits et services ou la taxe de vente harmonisée.
- (f) En déposant une soumission, le soumissionnaire atteste que l'information fournie par le soumissionnaire pour répondre aux exigences plus haut est exacte et complète.

**Remarque à l'intention des soumissionnaires :** On demande aux soumissionnaires d'utiliser le formulaire de présentation des soumissions pour fournir les renseignements demandés par cette clause.

### 5.3 Attestation que le Système est disponible dans le commerce

Tout système proposé pour satisfaire à ce besoin doit être disponible dans le commerce (à moins qu'autrement stipulé dans cette demande de soumissions), ce qui signifie que le matériel et les logiciels qui constituent le système doivent être du matériel et des logiciels standard qui sont disponibles dans le commerce et qui n'exigent aucune recherche ou élaboration. Ensemble, ce matériel et ces logiciels doivent faire partie d'un système existant dont l'historique opérationnel a été éprouvé en pratique (c.-à-d. qu'il n'a pas uniquement été testé dans un laboratoire ou un environnement expérimental). Si tout matériel ou logiciel constituant le système proposé est une extension entièrement compatible d'une gamme de produits éprouvée en pratique, il doit avoir été annoncé publiquement au plus tard à la date de clôture des soumissions. En déposant une soumission, le soumissionnaire atteste que tout système proposé est disponible dans le commerce.

### 5.4 Attestation du fabricant original de matériel

- (a) Tout soumissionnaire qui n'est pas le fabricant original de matériel (FOM) pour tous les éléments de matériel proposés dans le cadre de sa soumission doit présenter un certificat du FOM attestant son autorisation de fournir et de maintenir le matériel du FOM, qui doit être signé par le FOM (non pas le soumissionnaire). Aucun contrat ne sera attribué à un soumissionnaire qui n'est pas le FOM du matériel qu'il propose de fournir au Canada si le certificat du FOM n'a pas été fourni au Canada. On demande aux soumissionnaires d'utiliser le formulaire de certificat du FOM contenu dans la demande de soumissions. Bien qu'il soit nécessaire de fournir tous les renseignements demandés dans le formulaire d'attestation du FOM, l'utilisation de ce formulaire pour les fournir n'est pas obligatoire. Dans le cas des soumissionnaires et des FOM qui utilisent un autre formulaire, il appartient entièrement au Canada, à sa seule discrétion, de déterminer si tous les renseignements exigés ont été fournis.

Solicitation No. - N° de l'invitation 2B0KB-130262/A	Amd. No. - N° de la modif. 017eo2B0KB-130262	Buyer ID - Id de l'acheteur 017eo
Client Ref. No. - N° de réf. du client 20130262	File No. - N° du dossier 017eo2B0KB-130262	CCC No./N° CCC - FMS No./N° VME

- (b) Si le matériel proposé par le soumissionnaire provient de plusieurs FOM, un certificat du FOM distinct est exigé pour chaque fabricant FOM.
- (c) Aux fins de la présente demande de soumissions, FOM désigne le fabricant du matériel, comme en témoigne le nom qui apparaît sur le matériel, sur tous les documents connexes, sur les rapports obligatoires d'attestation, et sur tous les logiciels de soutien.

## 5.5 Attestation de l'éditeur de logiciel et autorisation de l'éditeur de logiciel

- (a) Si le soumissionnaire est l'éditeur de tout élément des logiciels privés proposés, le Canada exige que le soumissionnaire confirme, par écrit, qu'il est l'éditeur de logiciel. On demande aux soumissionnaires d'utiliser le formulaire d'attestation de l'éditeur de logiciel joint à la demande de soumissions. Bien qu'il soit nécessaire de fournir tous les renseignements demandés dans le formulaire d'attestation de l'éditeur de logiciel, l'utilisation de ce formulaire pour les fournir n'est pas obligatoire. Pour les soumissionnaires qui utilisent un autre formulaire, il appartient entièrement au Canada, à sa seule discrétion, de déterminer si tous les renseignements exigés ont été fournis.
- (b) Tout soumissionnaire qui n'est pas l'éditeur de tous les produits ou composants logiciels proposés dans le cadre de sa soumission doit présenter une preuve de l'autorisation de l'éditeur de logiciel, qui doit être signée par ce dernier (pas le soumissionnaire). Aucun contrat ne sera attribué à une soumissionnaire qui n'est pas l'éditeur de tous les logiciels privés proposés au Canada, à moins qu'une preuve de l'autorisation de ce dernier n'ait été fournie au Canada. Si les logiciels privés proposés par le soumissionnaire proviennent de plusieurs éditeurs de logiciel, une autorisation est exigée de chaque éditeur de logiciel. On demande aux soumissionnaires d'utiliser le formulaire d'autorisation de l'éditeur de logiciel joint à la demande de soumissions. Bien qu'il soit nécessaire de fournir tous les renseignements demandés dans le formulaire d'autorisation de l'éditeur de logiciel, l'utilisation de ce formulaire pour les fournir n'est pas obligatoire. Pour les soumissionnaires et les éditeurs de logiciel qui utilisent un autre formulaire, il appartient entièrement au Canada, à sa seule discrétion, de déterminer si tous les renseignements exigés ont été fournis.
- (c) Dans le cadre de la présente demande de soumissions, « éditeur de logiciel » désigne le propriétaire de tout logiciel compris dans la soumission qui a le droit d'octroyer une licence (et d'autoriser d'autres personnes à octroyer une licence ou une sous-licence) pour ses produits logiciels.

## **PARTIE 5B: ATTESTATIONS EXIGÉES AVEC LA SOUMISSION**

Les soumissionnaires doivent fournir les attestations suivantes dûment remplies avec leur soumission.

### 5.6 Attestation du contenu canadien - conditionnellement limitée

- (a) Cet achat est conditionnellement limité aux produits canadiens et aux services canadiens.
- (b) Sous réserve des procédures d'évaluation contenues dans la demande de soumissions, les soumissionnaires reconnaissent que seulement les soumissions accompagnées d'une attestation à l'effet que les produits et services offerts sont des produits canadiens et des services canadiens, tel qu'il est défini dans la clause A3050T, peuvent être considérées.
- (c) Le défaut de fournir cette attestation remplie avec la soumission aura pour conséquence que les produits et services offerts seront traités comme des produits non-canadiens et des services non-canadiens.
- (d) Pour de plus amples renseignements afin de déterminer le contenu canadien de plusieurs produits, plusieurs services ou une combinaison de produits et de services, consulter l'Annexe 3.6(9), Exemple 2 du Guide des approvisionnements.

Solicitation No. - N° de l'invitation

Amd. No. - N° de la modif.

Buyer ID - Id de l'acheteur

2B0KB-130262/A

017eo

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

File No. - N° du dossier

CCC No./N° CCC - FMS No./N° VME

20130262

017eo2B0KB-130262

## 5.7 Attestation du contenu canadien

- (a) Clause du guide des CCUA A3050T (2010/01/11), Définition du contenu canadien.

## PARTIE 6 - EXIGENCES RELATIVES À LA SÉCURITÉ ET EXIGENCES

### 6.1 Exigences relatives à la sécurité

- (a) Avant l'attribution d'un contrat, les conditions suivantes doivent être respectées :
- (i) le soumissionnaire doit détenir une attestation de sécurité d'organisme valable tel qu'indiquée à la Partie 7 - Clauses du contrat subséquent;
- (b) Le Canada ne retardera l'attribution d'aucun contrat pour permettre aux soumissionnaires d'obtenir l'attestation de sécurité nécessaire.
- (c) Pour de plus amples renseignements sur les exigences relatives à la sécurité, les soumissionnaires devraient consulter le document « Exigences de sécurité dans les demandes de soumissions de TPSGC - Instructions pour les soumissionnaires » sur le site Web Documents uniformisés d'approvisionnement ministériels.
- (d) Si le soumissionnaire est un consortium, chaque membre du consortium doit répondre aux exigences relatives à la sécurité.

### 6.2 Capacité financière

- (a) Clause du guide des CCUA A9033T (2011/05/16) Capacité financière; à la différence que le paragraphe 3 est supprimé et est remplacé par : « Si le soumissionnaire est une filiale d'une autre entreprise, chaque société mère, y compris la société mère ultime, devra fournir l'information financière demandée en 1(a) à (f). L'information financière fournie par une société mère ne dégage pas pour autant le soumissionnaire de l'obligation de présenter ses propres renseignements financiers; toutefois, si le soumissionnaire est une filiale d'une autre entreprise, et dans le cours normal des affaires les renseignements financiers ne sont pas générés distinctement pour la filiale, les renseignements financiers de la société-mère doivent être fournis. Si le Canada juge que le soumissionnaire ne possède pas la capacité financière, mais que la société-mère possède cette capacité, ou que le Canada ne peut évaluer la capacité financière du soumissionnaire puisque son information financière fait partie intégrante de celle de la société-mère, le Canada peut, à sa seule discrétion, attribuer le contrat au soumissionnaire sous réserve que la société-mère fournisse une garantie au Canada. »
- (b) Dans le cas de consortiums, chaque membre du consortium doit respecter les exigences relatives aux capacités financières.

## PARTIE 7 - CLAUSES DU CONTRAT SUBSÉQUENT

Les clauses et conditions suivantes s'appliquent à tout contrat subséquent découlant de la demande de soumissions et en font partie intégrante.

### 7.1 Besoin

- (a) \_\_\_\_\_ (« **l'entrepreneur** ») consent à fournir au client les biens et les services décrits dans le contrat, y compris l'Énoncé des travaux, conformément au contrat et aux prix énoncés dans le contrat. Cela comprend :
- (i) fournir et livrer le matériel acheté, fournir la documentation sur le matériel, incluant la formation, sur demande par le Canada;
  - (ii) fournir des services de maintenance et de soutien pour le matériel, sur demande par le Canada;
  - (iii) accorder la licence d'utilisation du logiciel sous licence décrit dans le contrat et fournir la documentation du logiciel, sur demande par le Canada;
  - (iv) fournir des services de maintenance et de soutien pour le logiciel, sur demande par le Canada;
  - (v) fournir les déplacements, ajouts et modifications (DAM), sur demande par le Canada;
  - (vi) fournir des DAM spéciaux faits au cours d'une APM, sur demande par le Canada;
  - (vii) fournir des services d'installation, sur demande par le Canada;
  - (viii) services de ressources de soutien, sur demande par le Canada; et
  - (ix) fournir et livrer de la liste des prix publiés (LPP) les accessoires et pièces de rechange, sur demande par le Canada.
- (b) **Client** : Sous ce contrat, le "Client" est Services partagés Canada ("SPC") pour ces propres besoins et pour fournir des services partagés à ces clients. Les clients de SPC sont actuellement définis dans le décret C.P 2011-1297. Toutes législations, règlements ou décret pouvant entrer en vigueur durant la période du contrat et pouvant avoir une incidence sur les clients de SPC seront appliqués sous ce contrat et les clients de SPC sous ce contrat seront modifiés en conséquence.
- (c) **Nouvelle désignation ou réorganisation du client** : La redésignation, la restructuration, le réaménagement ou le remaniement du client n'aura aucune incidence sur l'obligation de l'entrepreneur en ce qui a trait à l'exécution des travaux (et ne donnera pas lieu non plus au paiement d'honoraires supplémentaires). La restructuration, le réaménagement et le remaniement du client s'entendent également de sa privatisation, de sa fusion avec une autre entité et de sa dissolution, lorsque cette dissolution est suivie de la création d'une ou de plusieurs autres entités dont la mission est similaire à celle du client d'origine.
- (d) **Définition des termes** : Les termes et expressions définis dans les conditions générales ou les conditions générales supplémentaires et qui sont utilisés dans ce contrat ont le sens qui leur a été attribué dans ces conditions. De plus, les termes et expressions ci-dessous ont les définitions suivantes :
- (i) toute référence à « **livrable** » ou « **livrables** » signifie le matériel, la licence d'utilisation du logiciel sous licence (le logiciel sous licence lui-même n'est pas un livrable, car il est seulement le sujet d'une licence et il est ni vendu ni concédé); et
  - (ii) termes et expressions définis à l'appendice A de l'annex A - Énoncé des travaux.

## 7.2 Commande de service

- (a) **Objet d'une commande de service.** - Des services qui doivent être fournis par l'entrepreneur conformément aux dispositions du contrat, de la façon et au moment prescrits par le Canada, en fonction des commandes demandées par voie électronique comme décrit ci-dessous.
- (b) **Présentation de prix de l'entrepreneur:** Lorsqu'un besoin pour un service particulier est identifié le responsable technique peut envoyer à l'entrepreneur un courriel afin qu'il révise et répond à l'ébauche de l'énoncé des travaux de la commande de service et fournir au besoin des renseignements supplémentaires pour tenir compte de certains éléments comme les présentations de prix, les horaires et/ou une confirmation de la disponibilité. Dès réception de l'ébauche de la commande de service, l'entrepreneur doit soumettre une réponse en faisant suivre le courriel original au responsable technique en fournissant des renseignements détaillés et en indiquant les coûts et le temps nécessaire pour effectuer les travaux. La présentation de prix de l'entrepreneur sera établie en fonction des taux indiqués au contrat. L'entrepreneur ne recevra aucune somme supplémentaire pour soumettre la présentation de prix ni pour fournir d'autres renseignements demandés afin de préparer la commande de service. L'entrepreneur doit fournir tout renseignement demandé par le Canada en rapport à la préparation d'une commande de service dans les 10 jours ouvrables suivant la demande.
- (c) **Processus d'émission d'une commande de service valide:** Si le Canada approuve la cotation de l'entrepreneur, un commande de service sera émise. Qu'une commande de services soit ou non approuvé ou émise est entièrement à la discrétion du Canada.

Pour être valablement émise, une commande de service doit comprendre les signatures suivantes:

- (i) toute commande de service dont la valeur est inférieure ou égale à 10 000 \$ (TPS ou TVH comprise) doit être signée par :
- (A) le responsable technique.
- (ii) toute commande de service dont la valeur se situe entre 10,000.01 \$ et 400,000 \$ (TPS/TVH comprise) doit être signée par:
- (A) le responsable technique, et
- (B) un représentant des Opérations d'approvisionnement des SPC.
- (iii) toute commande de service dont la valeur est supérieur à 400,001 \$ (TPS/TVH comprise) doit être signée par:
- (A) le responsable technique;
- (B) un représentant des Opérations d'approvisionnement des SPC; et
- (C) l'autorité contractante.

Aux fins du présent sous-article (c), la valeur d'une commande de service veut dire la valeur totale des travaux à être exécutés durant la période indiquée dans la commande de service. Toute commande de service émise qui ne porte pas les signatures appropriées n'est pas valide par le Canada. Tous les travaux effectués par l'entrepreneur sans avoir préalablement fait l'objet d'une commande de service valide seront effectués à ses propre risques. L'entrepreneur doit aviser l'autorité contractante s'il reçoit une commande de service qui ne porte pas les signatures appropriées. Sur présentation d'un avis écrit à l'entrepreneur, l'autorité contractante peut suspendre le pouvoir des SPC de passer des commandes de service ou réduire le plafond monétaire décrit au paragraphe (i) ci-dessus.

- (d) **Frais pour des travaux effectués dans le cadre d'une commande de service.** - L'entrepreneur doit facturer au Canada seulement les prix indiqués dans la commande de service, sauf si le

responsable technique apporte une modification à la commande de service autorisant des dépenses accrues (pour être valide, la révision de la commande de service doit porter les signatures nécessaires au moment de l'émission; si, en raison de la révision, les dépenses augmentent la valeur de la commande de service de sorte que les signatures exigées originalement sont insuffisantes, les exigences relatives aux signatures qui s'appliquent à l'échelon supérieur seront applicables dans le cadre de la révision). Le Canada ne paiera pas l'entrepreneur pour des modifications apportées à la conception ou pour des modifications ou des interprétations des travaux, à moins que ces modifications n'aient été préalablement approuvées, par écrit, par l'autorité contractante avant d'être intégrées aux travaux. Peu importe le moment où la commande de service est émise, à moins d'indication d'une date de fin de la commande de service antérieure à la date figurant au contrat, toute commande de service se termine à la fin de la durée du contrat.

- (e) **Regroupement des DRC pour des raisons administratives** : Le contrat peut être modifié de temps en temps afin de refléter l'ensemble des commandes de services émises et approuvées par l'autorité contractante à ce jour et de documenter le travail effectué dans le cadre de ces demandes relatives au contrat pour des raisons administratives.
- (f) **Rapport des commandes de service**: L'entrepreneur doit fournir des rapports tel que décrits à la section 5 de l'annexe A - Énoncé des travaux.
- (g) **Annulation de la commande de service**. - Le Canada peut en tout temps, après un avis de 30 jours ouvrables à l'entrepreneur au moyen d'une commande de service, annuler ou suspendre le service décrit dans toutes commandes de service. Dès la date d'entrée en vigueur de l'annulation ou de la suspension, l'entrepreneur doit cesser de fournir le Travail et ne peut demander aucuns frais supplémentaires en regard de ce service, à moins que le service ne soit réactivée, ou jusqu'à ce que la demande soit réactivée par une autre commande de service.

### 7.3 Garantie des travaux minimums - Tous les commandes de service

1. Dans cette clause,  
« valeur maximale du contrat » signifie le montant indiqué à la clause « Limite des dépenses » énoncée dans le contrat;  
  
« valeur minimale du contrat » signifie 10 000.00\$ TPS/TVH inclus.
2. L'obligation du Canada en vertu du contrat consiste à demander des travaux jusqu'à concurrence de la valeur minimale du contrat ou, au choix du Canada, de payer l'entrepreneur à la fin du contrat conformément au paragraphe 3. En contrepartie de cette obligation, l'entrepreneur convient de se tenir prêt, pendant toute la durée du contrat, à exécuter les travaux décrits dans le contrat. La responsabilité maximale du Canada à l'égard des travaux exécutés dans le cadre du contrat ne doit pas dépasser la valeur maximale du contrat, à moins d'une augmentation autorisée par écrit par l'autorité contractante.
3. Si le Canada ne demande pas de travaux pour un montant correspondant à la valeur minimale du contrat pendant la période du contrat, le Canada paiera à l'entrepreneur la différence entre la valeur minimale du contrat et le coût total des travaux demandés.
4. Si le Canada résilie le contrat en totalité ou en partie pour inexécution, le Canada n'assumera aucune obligation envers l'entrepreneur en vertu de cette clause.

### 7.4 Clauses et conditions uniformisées

Toutes les clauses et conditions identifiées dans le contrat par un numéro, une date et un titre sont reproduites dans le guide des Clauses et conditions uniformisées d'achat

(<http://sacc.tpsgc.gc.ca/sacc/index-f.jsp>) publié par Travaux publics et Services gouvernementaux Canada.

**(a) Conditions générales :**

- (i) 2030 (2012/03/02), Conditions générales - besoins plus complexes de biens, s'appliquent au contrat et en font partie intégrante.

**(b) Conditions générales supplémentaires :**

Les conditions générales supplémentaires qui suivent :

- (i) 4001 (2010/08/16), Conditions générales supplémentaires - Achat, location et maintenance de matériel;
- (ii) 4003 (2010/08/16), Conditions générales supplémentaires - Logiciels sous licence;
- (iii) 4004 (2010/08/16), Conditions générales supplémentaires - Services de soutien des logiciels sous licence;

s'appliquent au contrat et en font partie intégrante.

**7.5 Exigences relatives à la sécurité**

- (a) L'entrepreneur doit détenir en permanence, pendant l'exécution du contrat, une attestation de vérification d'organisation désignée (VOD) en vigueur, ainsi qu'une cote de protection des documents approuvée au niveau PROTÉGÉ A, délivrées par la Direction de la sécurité industrielle canadienne de Travaux publics et Services gouvernementaux Canada.
- (b) Les membres du personnel de l'entrepreneur devant avoir accès à des renseignements ou à des biens PROTÉGÉS, ou à des établissements de travail dont l'accès est réglementé, doivent TOUS détenir une cote de FIABILITÉ en vigueur, délivrée ou approuvée par la Direction de la sécurité industrielle canadienne (DSIC) de Travaux publics et Services gouvernementaux Canada (TPSGC). Tant que les autorisations de sécurité du personnel de l'entrepreneur requises au titre du présent contrat n'ont pas été émises par la DSIC, ces derniers NE peuvent AVOIR ACCÈS aux renseignements et/ou biens de nature délicate PROTÉGÉS; de plus, ils NE peuvent PAS PÉNÉTRER sur les lieux où ces renseignements ou biens sont entreposés sans une escorte.
- (c) L'entrepreneur NE DOIT PAS utiliser ses propres systèmes informatiques pour traiter, produire ou stocker électroniquement des renseignements ou des données et(ou) de production au niveau PROTÉGÉ tant que la DSIC, TPSGC ne lui en aura pas donné l'autorisation par écrit. Lorsque cette autorisation aura été délivrée, ces tâches pourront être exécutées au niveau PROTÉGÉ A.
- (d) Les contrats de sous-traitance comportant des exigences relatives à la sécurité NE DOIVENT PAS être attribués sans l'autorisation écrite préalable de la DSIC de TPSGC.
- (e) L'entrepreneur doit se conformer aux dispositions des documents suivants :
- A) de la Liste de vérification des exigences relatives à la sécurité et directive de sécurité (s'il y a lieu), reproduite ci-joint à l'Annexe C;
- b) le Manuel de la sécurité industrielle (dernière édition).
- (f) Mesures de sécurité générales entourant la transmission de données sensibles**
- a) Les produits réseau et services de support fourni en vertu du Contrat sera utilisé pour la transmission des données du gouvernement du Canada de divers genres, et peut comprendre les communications sécurisées (à divers niveaux de classification de sécurité), les communications privilégiées (comme les documents confidentiels du Cabinet et les communications assujetties au secret professionnel) et les communications autrement sensibles (y compris les transmissions contenant des

renseignements personnels des Canadiens et des renseignements exclusifs ou confidentiels de tierces parties, comme les fournisseurs);

- b) L'entrepreneur reconnaît que le Canada a besoin des produits réseau et services de support fourni en vertu du contrat et garantit qu'il le fournira conformément au contrat. Il garantit aussi que ce service s'accompagnera de mesures de sécurité robustes et exhaustives qui évolueront en même temps que les menaces de sécurité et les technologies, ce qui signifie que les mesures de sécurité utilisées doivent être mises à jour pendant toute la durée du contrat afin de réaliser le niveau le plus élevé possible d'intégrité, de disponibilité et de confidentialité des données; et
- c) L'entrepreneur doit mettre en œuvre toutes les mesures de sécurité ou de protection raisonnables demandées par le Canada de temps à autre, dans un délai raisonnable convenu avec le Canada. Les parties conviennent que le caractère raisonnable sera déterminé en fonction de la gravité de la menace à l'intégrité, à la disponibilité et à la confidentialité des données et des communications du Canada.

**(g) Accès aux sites**

- a) À l'arrivée dans les locaux du Canada, tout le personnel de l'entrepreneur et du sous-traitant approuvé doit être en mesure de fournir une preuve d'emploi (comme une carte d'identification émise par l'entrepreneur ou le sous-traitant approuvé) et l'état d'habilitation de sécurité du personnel;
- b) L'entrepreneur reconnaît que le Canada peut, en tout temps, refuser à une personne l'accès à ses locaux. Si l'individu satisfait les exigences d'habilitation de sécurité pour le type de travail qui est exécuté, mais que le Canada refuse de lui fournir l'accès nécessaire, en tout temps décrit dans le contrat pour achever la portion du travail qu'il doit exécuter, cette personne ne pourra pas débiter avant que le Canada n'ait informé l'entrepreneur que l'accès a été accordé à cette personne. Le Canada peut informer l'entrepreneur de sa raison pour refuser l'accès, mais peut aussi ne pas le faire s'il a déterminé, à sa discrétion, qu'il y avait des raisons de sécurité pour ne pas divulguer la raison; et
- c) L'entrepreneur reconnaît que le Canada peut révoquer l'habilitation de sécurité d'une personne n'importe quand.

**(h) Sous-traitance**

- a) Aucune partie des travaux ne peut être sous-traitée (même à une société affiliée de l'entrepreneur) sans le consentement écrit préalable de l'autorité contractante. Pour obtenir le consentement de l'autorité contractante, l'entrepreneur doit fournir les renseignements suivants :
  1. Le nom du sous-traitant;
  2. La partie des travaux qui sera effectuée par le sous-traitant;
  3. La vérification d'organisation désignée ou l'attestation de sécurité d'installation (ASI) du sous-traitant, selon les besoins des travaux;
  4. Sur demande, l'attestation de sécurité des employés du sous-traitant qui devront voir accès aux installations du Canada;
  5. La sous-LVERS remplie et signée par l'agent de sécurité d'entreprise de l'entrepreneur et à être remplie par la DISC; et
  6. Tout autre renseignement exigé par l'autorité contractante.

**(i) Protection et sécurité des données stockées dans des bases de données**

1. L'entrepreneur doit s'assurer que toutes les bases de données renfermant des renseignements liés aux travaux sont situées au Canada ou, si l'autorité contractante a donné son consentement au préalable, par écrit, dans un autre pays où:
  - a. les renseignements personnels jouissent d'une protection équivalente à celle du Canada en vertu de lois comme la Loi sur la protection des renseignements personnels, L.R. 1985, c. P-21, et la Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques, L.C. 2000, c. 5, et de toute politique applicable du gouvernement du Canada;
  - b. les lois ne permettent pas au gouvernement de ce pays ou à toute autre entité ou personne de demander ou d'obtenir le droit d'examiner ou de copier des renseignements liés au contrat sans le consentement écrit préalable de l'autorité contractante.

Pour donner son consentement en vue d'établir une base de données dans un autre pays, l'autorité contractante peut, à son choix, demander à l'entrepreneur de fournir un avis juridique (d'un avocat qualifié dans le pays étranger) à l'effet que les lois de ce pays respectent les exigences décrites ci-dessus ou encore de rembourser au Canada l'obtention de cet avis. Le Canada a le droit de rejeter toute demande visant le stockage de ses données dans un autre pays si leur sécurité, leur confidentialité ou leur intégrité peuvent être menacées. Le Canada peut également exiger que les données transmises ou traitées à l'extérieur du Canada soient chiffrées au moyen d'une cryptographie approuvée par le Canada et que la clé privée requise pour déchiffrer les données soit gardée au Canada, conformément aux processus de gestion et de conservation des clés approuvés par le Canada.

2. L'entrepreneur doit contrôler l'accès à toutes les bases de données dans lesquelles sont stockées des données liées au contrat, afin que seules les personnes qui ont la cote de sécurité appropriée puissent avoir accès à la base de données, soit au moyen d'un mot de passe ou d'un autre moyen d'accès (comme des mesures de contrôle biométrique).
3. L'entrepreneur doit s'assurer que toutes les bases de données dans lesquelles sont stockées des données liées au contrat ne sont pas reliées physiquement ou logiquement à toutes les autres bases de données, (c'est-à-dire qu'il n'y a aucune connexion directe ou indirecte), sauf si les bases de données en question sont situées au Canada (ou dans un autre pays approuvé par l'autorité contractante aux termes du paragraphe 1) et qu'elles respectent les exigences de cet article.
4. L'entrepreneur doit s'assurer que toutes les données liées au contrat sont traitées uniquement au Canada ou dans un autre pays approuvé par l'autorité contractante conformément au paragraphe 1.
5. L'entrepreneur doit s'assurer que le trafic sur le réseau national (c'est-à-dire le trafic partant d'une partie du Canada vers une destination située dans une autre partie du Canada) s'effectue exclusivement au Canada, sauf si l'autorité contractante a approuvé au préalable, par écrit, une autre route. L'autorité contractante prendra uniquement en considération une route dans un autre pays pour la transmission des données, si ce pays respecte les exigences décrites au paragraphe 1.
6. Malgré tout article des conditions générales relatif à la sous-traitance, l'entrepreneur ne peut confier à un sous-traitant (y compris à une société affiliée) aucune fonction qui permet d'accéder aux données du contrat sans le consentement écrit préalable de l'autorité contractante.

**(j) Connectivité au réseau et contrôle d'accès aux bases de données**

- a) L'entrepreneur doit protéger le système d'information et toutes les bases de données, y compris les données ou l'information du Canada à son sujet, en tout temps en prenant

toutes les mesures raisonnablement nécessaires pour sécuriser et protéger leur intégrité et leur confidentialité. À cette fin, à tout le moins, l'entrepreneur doit :

1. Contrôler l'accès à toutes les bases de données dans lesquelles des données concernant ce contrat sont stockées de sorte que seules les personnes ayant l'attestation de sécurité requise en vertu du contrat et qui ont besoin d'accéder à l'information afin d'exécuter le contrat peuvent avoir accès à la base de données;
2. S'assurer que les mots de passe ou les autres contrôles d'accès ne sont fournis qu'aux personnes qui en ont besoin pour exécuter les travaux et qui possèdent l'attestation de sécurité délivrée par la DSIC au niveau requis conformément aux exigences contractuelles; et
3. Protéger tous les systèmes informatiques ou les bases de données où sont stockées les données du Canada contre un accès externe à l'aide des méthodes habituellement utilisées, de temps à autre, par les organismes des secteurs public et privé prudents au Canada dans le but de protéger les renseignements hautement protégés ou sensibles.

**(k) Vérification de sécurité**

- a) Le Canada peut vérifier en tout temps la conformité de l'entrepreneur aux exigences de sécurité incluses dans le contrat. Si l'autorité contractante en fait la demande, l'entrepreneur doit accorder au Canada (ou à un représentant autorisé) le plein accès à ses locaux, à ses réseaux et à toutes les bases de données qui conservent des données du Canada ou des données relatives au contrat en tout temps jugé raisonnable. Si le Canada cerne des lacunes de sécurité au cours d'une vérification, l'entrepreneur doit immédiatement les corriger à ses propres frais.

**7.6 Durée du contrat**

- (a) Durée du contrat :** La « **durée du contrat** » est la période pendant laquelle l'entrepreneur doit effectuer les travaux, qui comprennent :

- (i) La « **durée du contrat initial** », qui débute à la date d'attribution du contrat et se termine 1 an plus tard;
- (ii) La période de prolongation de ce contrat, si le Canada décide de se prévaloir des options énoncées dans le contrat.

**(b) Option de prolongation du contrat:**

- (i) L'entrepreneur accorde au Canada l'option irrévocable de prolonger la durée du contrat pour au plus 3 période supplémentaire de 1 an chacuns, selon les mêmes conditions.
- (ii) Année d'option est définie comme suit:
 

“**Année 1**” signifie que la période facultative de douze mois (12) de ce contrat débutera à la fin de la "période initiale du contrat", si le Canada exerce son option

“**Année 2**” signifie que la période facultative de douze mois (12) de ce contrat débutera à la fin de la "Année 1", si le Canada exerce son option.

“**Année 3**” signifie que la période facultative de douze mois (12) de ce contrat débutera à la fin de la "Année 2", si le Canada exerce son option.
- (iii) L'entrepreneur accepte que pendant la durée prolongée du contrat, il sera payé conformément aux dispositions applicables prévues à la Base de paiement.
- (iv) Le Canada peut exercer cette option à n'importe quel moment, en envoyant un avis écrit à l'entrepreneur au moins 30 jours civils avant la date d'expiration du contrat. Cette

option ne pourra être exercée que par l'autorité contractante et sera confirmée, pour des raisons administratives seulement, par une modification au contrat.

## 7.7 Responsables

### (a) Autorité contractante

L'autorité contractante pour le contrat est:

Josée St-Onge

Spécialiste des achats

Travaux publics et Services gouvernementaux Canada

Direction générale des approvisionnements

Direction de l'acquisition de systèmes informatiques et de télécommunications

5C2, Place du Portage, Phase III

11, rue Laurier

Gatineau (Québec) K1A 0S5

Téléphone : 819-956-0576

Télécopieur : 819-934-1411

Adresse électronique : josee.st-onges@tpsgc-pwgsc.gc.ca

L'autorité contractante est responsable de la gestion du contrat, et toute modification doit être autorisée par écrit par l'autorité contractante. L'entrepreneur ne doit pas effectuer de travaux dépassant la portée du contrat ou des travaux qui n'y sont pas prévus suite à des demandes ou des instructions verbales ou écrites de toute personne autre que l'autorité contractante.

L'autorité contractante peut, à tout moment sur présentation d'un avis à l'entrepreneur transférer l'administration de ce contrat à un autre ministère (tel que défini dans la Loi sur la gestion des finances publiques) ou à une société d'État.

### (b) Responsable technique

Le responsable technique pour le contrat est :

**À ÊTRE INSÉRÉ LORS DE L'ATTIBUTION DU CONTRAT**

Le responsable technique représente le ministère ou l'organisme pour lequel les travaux sont exécutés en vertu du contrat. Il est responsable de toutes les questions liées au contenu technique des travaux prévus dans le contrat. On peut discuter des questions techniques avec le responsable technique; cependant, celui-ci ne peut pas autoriser les changements à apporter à l'énoncé des travaux. De tels changements peuvent être effectués uniquement au moyen d'une modification de contrat émise par l'autorité contractante

### (c) Représentant de l'entrepreneur

**À ÊTRE INSÉRÉ LORS DE L'ATTIBUTION DU CONTRAT**

## 7.8 Paiement

### (a) Base de paiement

### (b) Un ou plusieurs des types de base de paiement suivants feront partie de chaque commande de service

- (i) **Matériel:** À condition de remplir de façon satisfaisante toutes ses obligations en vertu d'une commande de service approuvée, l'entrepreneur sera payé un prix ferme tel que décrits dans la commande de service approuvée (basé sur le prix ferme de la liste de prix maîtresse et le pourcentage d'escompte établi à l'annexe B1), FAB destination, , droits de douane compris, et la taxe sur les produits et services ou la taxe de vente harmonisée est en sus.
- (ii) **Maintenance et soutien du matériel :** À condition de remplir de façon satisfaisante toutes ses obligations en vertu d'une commande de service approuvée, le Canada paiera l'entrepreneur le prix mensuel (basé sur le prix ferme de la liste de prix maîtresse multiplié par les facteurs de maintenances établi à l'annexe B1), FAB destination, droits de douane compris, et la taxe sur les produits et services ou la taxe de vente harmonisée est en sus.
- (iii) **Logiciel sous license:** À condition de remplir de façon satisfaisante toutes ses obligations en vertu d'une commande de service approuvée, l'entrepreneur sera payé un prix ferme tel que décrits dans la commande de service approuvée (basé sur le prix ferme de la liste de prix maîtresse et le pourcentage d'escompte établi à l'annexe B1), FAB destination, droits de douane compris, et la taxe sur les produits et services ou la taxe de vente harmonisée est en sus.
- (iv) **Maintenance et soutien du logiciel sous licence:** À condition de remplir de façon satisfaisante toutes ses obligations en vertu d'une commande de service approuvée, le Canada paiera l'entrepreneur, le prix mensuel (basé sur le prix ferme de la liste de prix maîtresse multiplié par les facteurs de maintenances établi à l'annexe B1), FAB destination, droits de douane compris, droits de douane compris et la taxe sur les produits et services ou la taxe de vente harmonisée est en sus.
- (v) **Services d'installation:** À condition de remplir de façon satisfaisante toutes ses obligations en vertu d'une commande de service approuvée, le Canada paiera à l'entrepreneur le prix unitaire ferme établi dans la commande de service dès que l'installation soit terminée (selon les prix unitaires fermes établis à l'annexe B2), et la taxe sur les produits et services ou la taxe de vente harmonisée est en sus.
- (vi) **Déplacements, Ajouts et Modifications (DAM):** À condition de remplir de façon satisfaisante toutes ses obligations en vertu d'une commande de service approuvée, le Canada paiera l'entrepreneur le prix unitaire ferme tel que décrits dans la commande de service approuvée (selon le prix unitaire la liste de prix maîtresse établis dans l'annexe B3), FAB destination, droits de douane compris, et la taxe sur les produits et services ou la taxe de vente harmonisée est en sus.
- (vii) **DAM spéciaux faits au cours d'une APM:** À condition de remplir de façon satisfaisante toutes ses obligations en vertu d'une commande de service approuvée, le Canada paiera à l'entrepreneur le taux horaire ferme établi dans la commande de service (selon les taux horaires fermes établis à l'annexe B3 pour le temps effectivement travaillé), et la taxe sur les produits et services ou la taxe de vente harmonisée est en sus.
- (viii) **Services de ressources d'appui :** À condition de remplir de façon satisfaisante toutes ses obligations en vertu d'une commande de service approuvée, le Canada paiera à l'entrepreneur le taux horaire ferme établi dans la commande de service (selon les taux horaires fermes établis à l'annexe B4 pour le temps effectivement travaillé), et la taxe sur les produits et services ou la taxe de vente harmonisée est en sus.
- (ix) **Accessoires et pièces de rechanges:** À condition de remplir de façon satisfaisante toutes ses obligations en vertu d'une commande de service approuvée, le Canada paiera à l'entrepreneur le prix ferme moins le pourcentage d'escompte établi à l'annexe B5 - Liste des prix publiés pour accessoires et pièces de rechange, FAB destination, droits de douane compris, et la taxe sur les produits et services ou la taxe de vente harmonisée est en sus.

**coût estimatif pour les paragraphes (i) à (ix) : À ÊTRE INSÉRÉ LORS DE L'ATTIBUTION DU CONTRAT \$**

- (x) TSP/TVH : coût estimatif : À ÊTRE INSÉRÉ LORS DE L'ATTIBUTION DU CONTRAT \$**
- (xi) Attribution concurrentielle :** L'entrepreneur reconnaît que ce contrat a été attribué selon le régime concurrentiel. Aucuns frais supplémentaires ne seront versés à l'entrepreneur pour les erreurs, les oublis, les idées fausses ou les mauvaises estimations qu'il aura commis lors de sa soumission.
- (xii) Objet des estimations :** Toutes les estimations reproduites dans ce contrat le sont uniquement pour répondre aux besoins administratifs du Canada et ne constituent pas des engagements de sa part pour ce qui est de l'acquisition de ces biens ou de ces services dans les montants indiqués. Les engagements pour ce qui est de l'acquisition de biens ou de services dans les montants indiqués sont décrits ailleurs dans le contrat.
- (c) Limitation des dépenses - total cumulatif de toutes les commandes de service**
1. La responsabilité totale du Canada envers l'entrepreneur dans le cadre du contrat pour toutes les autorisations de tâches autorisées, y compris toutes révisions, ne doit pas dépasser la somme de **À ÊTRE INSÉRÉ LORS DE L'ATTIBUTION DU CONTRAT \$**. Les droits de douane sont inclus et la taxe sur les produits et services ou la taxe de vente harmonisée est en sus, s'il y a lieu.
  2. Aucune augmentation de la responsabilité totale du Canada ne sera autorisée ou payée à l'entrepreneur, à moins qu'une augmentation ait été approuvée, par écrit, par l'autorité contractante.
  3. L'entrepreneur doit informer, par écrit, l'autorité contractante concernant la suffisance de cette somme :
    - a. lorsque 75 p. 100 de la somme est engagée, ou
    - b. quatre (4) mois avant la date d'expiration du contrat, ou
    - c. dès que l'entrepreneur juge que la somme est insuffisante pour l'achèvement des travaux requis dans le cadre des autorisations de tâches, y compris toutes révisions, selon la première de ces conditions à se présenter.
  4. Lorsqu'il informe l'autorité contractante que les fonds du contrat sont insuffisants, l'entrepreneur doit lui fournir par écrit une estimation des fonds additionnels requis. La présentation de cette information par l'entrepreneur n'augmente pas la responsabilité du Canada à son égard.
- (d) Un ou plusieurs des types de la méthode de paiement suivants feront partie de chaque commande de service:**
- (i) Modalités de paiement H1000C (2008/05/12), Paiements uniques et/ou Paiements multiples H1001C (2008/05/12) s'appliqueront pour :**
- Matériel;
  - Logiciels sous license;
  - Déplacements, Additions et Modifications;
  - DAM spéciaux faits au cours d'une APM;
  - Services d'installation;
  - Ressources de soutien; et
  - Accessoires et pièces de rechange.

**(ii) Modalités de paiement H1008C (2008/05/12), Paiement mensuel s'appliqueront pour :**

- Maintenance et soutien du matériel; et
- Maintenance et soutien du logiciel sous licence.

**(e) Crédits de paiement****(i) Crédits pour incapacité à atteindre le niveau de service exigé pour les commandes de services (NS-CS)**

- (A) Si l'entrepreneur ne peut terminer les travaux décrits dans une commande de service portant sur un NS-CS dans l'intervalle maximal de la livraison (IML), l'entrepreneur accordera au Canada un crédit de :
- 1) 1 000 \$ pour chaque jour ouvrable de retard relatif aux services d'installation jusqu'à un maximum de 25 % du prix de toute la commande de service ou 10 000.00 \$ (y compris les coûts pour l'ensemble du matériel et des logiciels sous licence).
  - 2) 5 % pour chaque jour ouvrable de retard relatif à la livraison d'une alimentation sans coupure (UPS), jusqu'à un maximum de 25 % du prix de toute la commande de service ou 10 000.00 \$ (y compris les coûts pour l'ensemble du matériel et des logiciels sous licence).
  - 3) 5 % pour chaque jour ouvrable de retard relatif à la livraison d'un dispositif utilisateur, jusqu'à un maximum de 25% du prix de toute la commande de service ou 10 000.00 \$ (y compris les coûts pour l'ensemble du matériel et des logiciels sous licence).

**(ii) Crédits pour incapacité à atteindre le niveau de service exigé pour les commandes de services (NS-DAM)**

- (A) Si l'entrepreneur ne peut terminer les travaux décrits dans une commande de service portant sur les déplacements, les ajouts et les modifications (DAM) dans l'intervalle maximal de livraison associé aux DAM, l'entrepreneur accordera au Canada un crédit de 5 % de la valeur totale de la commande de services pour des DAM pour chaque jour ouvrable de retard, jusqu'à un maximum de 25 % du prix de toute la commande de service.
- (B) Si l'entrepreneur ne parvient pas à terminer les travaux dans l'intervalle maximal associé aux DAM à cinq (5) reprises ou plus durant l'année civile, on considérera qu'il s'agit d'un défaut généralisé. Un crédit de service, équivalant à 5.0 % de la somme des prix unitaires de toutes les commandes de service portant sur des DAM passées durant l'année civile, sera alors accordé.

**(iii) Crédits pour incapacité à atteindre le niveau de service exigé quant au délai maximal de présence sur place (NS-DMPP)**

- (A) Si l'entrepreneur ne respecte pas le niveau de service associé au délai maximal de présence sur place dans le cadre d'un plan de maintenance sur place (PMP), l'entrepreneur offrira un crédit au Canada :

Type	Unité de retard	Crédit par unité de retard	Crédit maximal
PMP-1	30 minutes (au cours de la période principale)	5 % de tous les	25 % de tous les frais mensuels du PMP-1

	de maintenance [PPM])	frais mensuels du PMP-1	
PMP-2	1 heure (au cours de la PPM)	5 % de tous les frais mensuels du PMP-2	25% de tous les frais mensuels du PMP-1
PMP-3	6 heures (au cours de la PPM)	5 % de tous les frais mensuels du PMP-3	25 % de tous les frais mensuels du PMP-1
PMP-4	12 heures (au cours de la PPM)	5 % de tous les frais mensuels du PMP-4	25 % de tous les frais mensuels du PMP-1
PMP-5	30 minutes	5 % de tous les frais mensuels du PMP-5	25% de tous les frais mensuels du PMP-1
PMP-6	1 heure	5 % de tous les frais mensuels du PMP-6	25% de tous les frais mensuels du PMP-1
PMP-7	6 heures	5 % de tous les frais mensuels du PMP-7	25 % de tous les frais mensuels du PMP-1
PMP-8	12 heures	5 % de tous les frais mensuels du PMP-8	1 25 % de tous les frais mensuels du PMP-1

**(iv) Crédits pour incapacité à respecter le temps maximum de réponse aux transactions associé au niveau de service (NS-TMRT)**

(A) Si l'entrepreneur ne parvient pas à atteindre le NS-TMRT exigé à la section portant sur les niveaux de service de l'annexe A – Énoncé des travaux, l'entrepreneur accordera au Canada un crédit de 500 \$ pour chaque jour ouvrable pour chaque jour individuel où le niveau de service durant le mois civil n'a pas été atteint .

**(v) Mesures correctives :** Si des crédits sont payables en vertu du présent article pour 2 mois consécutifs ou pour 3 mois au cours de toute période de 12 mois, l'entrepreneur doit présenter un plan d'action écrit décrivant les mesures qu'il prendra ou les actions qu'il entreprendra afin d'éliminer la récurrence du problème. L'entrepreneur disposera de 5 jours ouvrables pour présenter le plan d'action au client et à l'autorité contractante et de 20 jours ouvrables pour résoudre le problème sous-jacent.

**(vi) Crédits s'appliquant pendant l'essai d'acceptation :** Les parties conviennent que les crédits s'appliquent tout au long de la durée du contrat, y compris durant la mise en œuvre.

**(vii) Crédits représentant des dommages-intérêts :** Les parties conviennent que les crédits sont des dommages-intérêts et qu'ils représentent leur meilleure estimation préalable de la perte pour le Canada dans l'éventualité du manquement applicable. Les crédits ne visent pas à constituer une pénalité, et ne doivent pas être considérés comme constituant une pénalité.

**(viii) Droit du Canada d'obtenir le paiement :** Les parties conviennent que ces crédits représentent une dette déterminée. Afin d'obtenir le paiement des crédits, le Canada est autorisé en tout temps à retenir, recouvrer ou déduire tout montant dû et impayé de toute somme due à l'entrepreneur par le Canada de temps à autre.

**(ix) Droits et recours du Canada non limités :** Les parties conviennent que rien dans le présent article ne limite les droits ou les recours dont le Canada peut se prévaloir en

vertu du présent contrat (y compris le droit de résilier le contrat pour manquement) ou de la loi en général.

- (x) Droits de vérification :** Le calcul de l'entrepreneur relatif aux crédits dans le cadre du contrat peut être vérifié par le service de vérification du gouvernement, à la discrétion de l'autorité contractante, avant ou après que le paiement ne soit fait à l'entrepreneur. L'entrepreneur doit coopérer entièrement avec le Canada au cours de la réalisation de toute vérification en permettant au Canada d'accéder à tous les documents et les systèmes que le Canada juge nécessaire pour s'assurer que tous les crédits ont été correctement imputés au Canada dans les factures de l'entrepreneur. Si une vérification démontre que des factures passées contiennent des erreurs de calcul des crédits, l'entrepreneur doit payer au Canada le montant, tel que déterminé par la vérification, qui aurait dû être crédité au Canada, additionné des intérêts, à compter de la date à laquelle le Canada a versé le paiement excédentaire jusqu'à la date du remboursement (le taux d'intérêt correspond au taux officiel d'escompte par année de la Banque du Canada en vigueur à la date à laquelle le crédit était d'abord dû au Canada, plus 1,25 % par année). Si, à la suite de la réalisation d'une vérification, le Canada détermine que les documents ou les systèmes de l'entrepreneur servant à déterminer, calculer ou enregistrer les crédits ne sont pas adéquats, l'entrepreneur doit mettre en œuvre toutes les mesures supplémentaires exigées par l'autorité contractante.

**(f) Révision des prix et des tarifs**

Les prix fermes stipulés à l'annexe B1 - Liste de prix maîtresse et l'annexe B5 - Liste des prix publiés (LPP) pour accessoires et pièces de rechange peuvent faire l'objet d'une révision à la baisse conformément aux alinéas suivants :

- i) Durant la période du contrat, si une réduction de prix ou de tarif est publiée ou annoncée publiquement, ou si les prix ou les tarifs de l'entrepreneur doivent être révisés conformément à la clause « Protection des prix - meilleur client », l'entrepreneur fera profiter le Canada de cette diminution;
- ii) pendant la durée du contrat, s'il est tenu de réduire les prix ou les tarifs indiqués à les annexes B1 et/ou B5 conformément à l'alinéa 1) ci-dessus, l'entrepreneur devra envoyer immédiatement à l'autorité contractante un avis qui reflète cette réduction de prix;
- iii) l'entrepreneur reconnaît et accepte que le Canada se réserve le droit d'accepter ou de refuser toute révision de prix ou de tarif proposée dans le cadre de la présente clause, et que ces révisions prendront effet seulement après que l'autorité contractante les aura formellement approuvées par écrit;
- iv) les prix et les tarifs fermes courants ne doivent pas dépasser la moindre des valeurs ci-dessous :
  - A) les prix unitaires indiqués aux annexes B1 et/ou B5;
  - B) le prix ou le tarif le plus bas que l'entrepreneur a facturé à tout autre client conformément à la clause « Protection des prix - meilleur client »;
  - C) le prix unitaire après déduction de la réduction de prix publiée ou annoncée publiquement.

**(g) Protection des prix - meilleur client**

- (i) Autant qu'il sache, les prix que l'entrepreneur réclame au Canada dans le cadre de ce contrat ne sont pas plus élevés que le prix le plus bas qu'il offre à ses autres clients (incluant d'autres entités du gouvernement canadien) pour une qualité et une quantité similaires de biens et de services fournis durant l'année précédant l'attribution de ce contrat.

Solicitation No. - N° de l'invitation 2B0KB-130262/A	Amd. No. - N° de la modif. 017eo2B0KB-130262	Buyer ID - Id de l'acheteur 017eo
Client Ref. No. - N° de réf. du client 20130262	File No. - N° du dossier	CCC No./N° CCC - FMS No./N° VME

- (ii) L'entrepreneur convient également que s'il réduit le prix demandé à ses autres clients pour une qualité et une quantité similaires de biens et de services, il en fera de même pour le reste des livrables de ce contrat (avec un avis à l'autorité contractante).
- (iii) En tout temps durant une période de 6 années commençant à la dernière des dates suivantes : la date du paiement final en vertu du présent contrat ou la date du règlement de toute plainte ou de tout litige, le Canada a le droit de vérifier les registres de l'entrepreneur afin de s'assurer qu'il bénéficie ou a bénéficié de ces prix. Le Canada donnera un avis de deux semaines au minimum avant la vérification.
- (iv) Durant cette vérification, l'entrepreneur doit présenter des factures et des contrats portant sur des biens et des services similaires (qualité et quantité similaires) qui ont été fournis à d'autres clients durant l'année précédant l'attribution de ce contrat jusqu'à la fin de ce contrat. Si l'entrepreneur est tenu par la loi ou par contrat de ne divulguer aucun renseignement personnel d'un autre client, il peut rayer toute information sur les factures ou les contrats qui dévoilerait l'identité du client (comme son nom et son adresse), du moment que l'entrepreneur fournit, en plus des factures et des contrats, une attestation de son agent financier supérieur décrivant le profil du client (p. ex., s'il s'agit d'un client du secteur public ou du secteur privé, ainsi que la taille et son entreprise et l'emplacement de ses services).
- (v) Afin de déterminer si les biens et les services fournis à l'autre client étaient d'une qualité similaire, les modalités du contrat en question seront évaluées afin de déterminer si elles auraient pu potentiellement avoir des répercussions sur les prix.
- (vi) Si la vérification du Canada démontre que l'entrepreneur a offert de meilleurs prix pour une qualité et une quantité similaires de biens et de services fournis durant l'année précédant l'attribution de ce contrat, ou que l'entrepreneur a livré d'autres biens et services dans le cadre de ce contrat sans en changer le prix après qu'il ait réduit le prix pour un autre client, l'entrepreneur devra verser au Canada la différence entre le montant facturé au Canada et celui facturé à l'autre client, jusqu'à concurrence de 25 % de la valeur de ce contrat.
- (vii) Le Canada reconnaît que cet engagement ne s'applique pas aux prix facturés par les entreprises affiliées de l'entrepreneur.

## 7.9 Mise à jour des prix publiés

Durant la période du contrat, l'entrepreneur doit fournir de façon trimestriel des copies de la liste des prix publiés pour les produits et services identifiés dans les annexes B1 et B5. Les copies doivent être distribuées comme suit:

- (i) une (1) copie doit être envoyée au responsable technique; et
- (ii) une (1) copie doit être envoyée à l'autorité contractante.

## 7.10 Aucune obligation de payer pour des travaux non effectués en raison de la fermeture des bureaux du gouvernement

- (i) Dans le cas où l'entrepreneur, ses employés, ses sous-traitants ou agents offrent des services dans les locaux du gouvernement en vertu de ce contrat et que ces locaux deviennent inaccessibles en raison d'une évacuation ou de la fermeture des bureaux du gouvernement, et que par conséquent les travaux ne peuvent être effectués, le Canada ne pourra être tenu responsable de payer l'entrepreneur pour les travaux qui auraient pu être effectués sans la fermeture.
- (ii) Dans le cas où l'entrepreneur, ses employés, ses sous-traitants ou agents ne peuvent, en raison d'une grève, entrer dans les locaux durant une certaine période, et que par conséquent les travaux ne peuvent être effectués, le Canada ne pourra être tenu

responsable de payer l'entrepreneur pour les travaux qui auraient pu être effectués sans cette grève.

### 7.11 Instructions relatives à la facturation

- (a) L'entrepreneur doit présenter ses factures conformément à l'information exigée dans les Conditions générales.
- (b) La facture de l'entrepreneur inclura un article pour chaque sous-paragraphe des dispositions de la Base de paiement.
- (c) En présentant des factures, l'entrepreneur atteste que les produits et services ont été livrés et que tous les frais sont conformes aux dispositions de la base de paiement de ce contrat, comprenant des frais pour des travaux effectués par des sous-traitants.
- (d) L'entrepreneur doit fournir une version originale de chaque facture Services partagés Canada, Administrateur des comptes Place Du Portage, Phase III, 11 rue Laurier, 5A1 Gatineau, QC K1A 0S5 et avec une copie électronique à l'autorité responsable technique et autorité contractante.

### 7.12 Attestations

- (a) Le respect des attestations fournies par l'entrepreneur avec sa soumission est une condition du contrat et pourra faire l'objet d'une vérification par le Canada pendant toute la durée du contrat. En cas de manquement à toute déclaration de la part de l'entrepreneur ou si on constate que les attestations qu'il a fournies avec sa soumission comprennent de fausses déclarations, faites sciemment ou non, le Canada aura le droit de résilier le contrat pour manquement conformément aux dispositions du contrat en la matière.

### (b) Clauses du guide des CCUA

- (i) Clause du guide des CCUA A3060C, (2008/05/12), Attestation du contenu canadien

**Remarque à l'intention des soumissionnaires:** Le présent article sera supprimé dans le contrat si le soumissionnaire n'a pas présenté une soumission visant à s'appuyer sur la préférence pour l'attestation du contenu canadien.

### 7.13 Lois applicables

Le contrat doit être interprété et régi selon les lois en vigueur **À ÊTRE INSÉRÉ LORS DE L'ATTIBUTION DU CONTRAT** et les relations entre les parties seront déterminées par ces lois.

### 7.14 Ordre de priorité des documents

En cas d'incompatibilité entre le libellé des textes énumérés dans la liste, c'est le libellé du document qui apparaît en premier sur la liste qui l'emporte sur celui de tout autre document qui figure plus bas sur la liste.

- (a) Les articles de la présente convention, ainsi que les différentes clauses du guide des CCUA qui sont intégrées par renvoi dans ce contrat;
- (b) les conditions générales supplémentaires:
  - (i) 4001;
  - (ii) 4003;
  - (iii) 4004;
- (c) les conditions générales 2030 (2012/03/02), Conditions générales - besoins plus complexes de biens;
- (d) l'annexe A, énoncé des travaux;

Solicitation No. - N° de l'invitation 2B0KB-130262/A	Amd. No. - N° de la modif. 017eo2B0KB-130262	Buyer ID - Id de l'acheteur 017eo
Client Ref. No. - N° de réf. du client 20130262	File No. - N° du dossier 017eo2B0KB-130262	CCC No./N° CCC - FMS No./N° VME

- (e) l'annexe B, tableaux d'établissement des prix ;
- (f) l'annexe C, liste de vérification des exigences relatives à la sécurité;
- (g) les commandes de service signées (y compris toutes les annexes, s'il y a lieu);
- (h) la soumission de l'entrepreneur datée du **À ÊTRE INSÉRÉ LORS DE L'ATTIBUTION DU CONTRAT** exclusion de toute modalité du concepteur de logiciels qui puisse faire partie de la soumission, de toute disposition ayant trait à la limitation de la responsabilité, et de toute modalité intégrée par renvoi (ou par le biais d'un hyperlien) dans la soumission.

#### 7.15 Exigences en matière d'assurances

- (a) Clause du guide des CUA G1005C (2008/05/12), Exigences en matière d'assurances.

#### 7.16 Limitation de la responsabilité - gestion de l'information ou de technologie de l'information

- (a) Cet article s'applique malgré toute autre disposition du contrat et remplace l'article des conditions générales intitulé « Responsabilité ». Dans cet article, chaque fois qu'il est fait mention de dommages causés par l'entrepreneur, cela renvoie également aux dommages causés par ses employés, ainsi que par ses sous-traitants, ses mandataires, ses représentants, ou leurs employés. Cet article s'applique, que la réclamation soit fondée contractuellement, sur un délit civil ou un autre motif de poursuite. L'entrepreneur n'est pas responsable envers le Canada en ce qui concerne le rendement ou l'inexécution du contrat, sauf dans les cas précisés dans cet article et dans tout autre article du contrat pré-établissant des dommages-intérêts. L'entrepreneur est uniquement responsable des dommages indirects, particuliers ou consécutifs, dans la mesure décrite dans cet article, même si l'entrepreneur a été avisé de la possibilité de ces dommages.

#### (b) Responsabilité de la première partie :

- (i) L'entrepreneur est entièrement responsable envers le Canada de tous les dommages, y compris les dommages indirects, particuliers et consécutifs, causés par l'exécution ou l'inexécution du contrat par l'entrepreneur et qui se rapportent à :
  - (A) toute violation des droits de propriété intellectuelle dans la mesure où l'entrepreneur viole l'article des conditions générales intitulé « Atteinte aux droits de propriété intellectuelle et redevances »;
  - (B) toute blessure physique, y compris la mort.
- (ii) L'entrepreneur est responsable de tous les dommages directs causés par l'exécution ou l'inexécution du contrat par l'entrepreneur qui touchent des biens personnels matériels ou des biens immobiliers qui sont la propriété du Canada, en sa possession, ou qui sont occupés par le Canada.
- (iii) Chaque partie est responsable de tous les dommages directs causés par son manquement à l'obligation de confidentialité en vertu du contrat. Chaque partie est aussi responsable de tous les dommages indirects, particuliers ou consécutifs relatifs à sa divulgation non autorisée des secrets industriels de l'autre partie (ou des secrets industriels d'un tiers fournis par une partie à une autre, en vertu du contrat) qui concernent la technologie de l'information.
- (iv) L'entrepreneur est responsable de tous les dommages directs qui se rapportent à une charge ou à une réclamation liée à toute portion des travaux pour lesquels le Canada a effectué un paiement. Cela ne s'applique pas aux charges ou réclamations relatives aux droits de propriété intellectuelle, lesquelles sont traitées à l'alinéa (i)(A) susmentionné.
- (v) L'entrepreneur est aussi responsable envers le Canada de tous les autres dommages directs qui ont été causés par l'exécution ou l'inexécution du contrat par l'entrepreneur et qui se rapportent à :

- (A) tout manquement aux obligations en matière de garantie en vertu du contrat, jusqu'à concurrence du coût total payé par le Canada (y compris toute taxe applicable) pour les biens et les services touchés par le manquement;
- (B) tout autre dommage direct, y compris tous les coûts directs identifiables engagés par le Canada pour faire appel à un autre entrepreneur pour effectuer les travaux lorsque le contrat est résilié en partie ou en totalité par le Canada pour manquement, jusqu'à concurrence d'un maximum global pour ce sous-alinéa (B) du montant le plus élevé entre 0.25 fois le coût total estimatif (le montant indiqué à la première page du contrat dans la case intitulée « Coût total estimatif » ou le montant indiqué sur chaque commande subséquente, bon de commande ou tout autre document utilisé pour commander des biens ou des services), ou 2 million \$.

En aucun cas, la responsabilité totale de l'entrepreneur aux termes de l'alinéa (v) ne dépassera le montant le plus élevé entre le coût total estimatif (comme défini plus haut) du contrat ou 2 million \$.

- (vi) Si les dossiers ou les données du Canada sont endommagés à la suite d'une négligence ou d'un acte délibéré de l'entrepreneur, la seule responsabilité de l'entrepreneur consiste à rétablir à ses frais les dossiers et les données du Canada en utilisant la copie de sauvegarde la plus récente conservée par le Canada. Ce dernier doit s'assurer de sauvegarder adéquatement ses documents et données.

**(c) Réclamations de tiers :**

- (i) Que la réclamation soit faite au Canada ou à l'entrepreneur, chaque partie convient qu'elle est responsable des dommages qu'elle cause à tout tiers relativement au contrat, tel que stipulé dans un accord de règlement ou ultimement déterminé par une cour compétente, si la cour détermine que les parties sont conjointement et solidairement responsables ou qu'une seule partie est uniquement et directement responsable envers le tiers. Le montant de la responsabilité sera celui précisé dans l'accord de règlement ou déterminé par la cour comme ayant été la portion des dommages que la partie a causé au tiers. Aucun accord de règlement ne lie une partie, sauf si ses représentants autorisés l'ont approuvé par écrit.
- (ii) Si le Canada doit, en raison d'une responsabilité conjointe et solidaire, payer un tiers pour des dommages causés par l'entrepreneur, l'entrepreneur doit rembourser au Canada le montant ultimement déterminé par une cour compétente comme étant la portion de l'entrepreneur des dommages qu'il a lui-même causés au tiers. Toutefois, malgré l'alinéa (i), en ce qui concerne les dommages-intérêts spéciaux, indirects ou consécutifs subis par des tiers et couverts par le présent article, l'entrepreneur est uniquement responsable de rembourser au Canada sa portion des dommages que le Canada doit payer à un tiers sur ordre d'une cour, en raison d'une responsabilité conjointe et solidaire relativement à la violation des droits de propriété intellectuelle; de blessures physiques à un tiers, y compris la mort; des dommages touchant les biens personnels matériels ou immobiliers d'un tiers; toute charge ou tout réclamation sur toute portion des travaux; ou du manquement à l'obligation de confidentialité.
- (iii) Les parties sont uniquement responsables l'une devant l'autre des dommages causés à des tiers dans la mesure décrite dans ce paragraphe (c).

**7.17 Entrepreneur - coentreprise**

- (a) L'entrepreneur déclare et certifie que le nom de la coentreprise est \_\_\_\_\_ et que cette dernière est constituée des membres suivants : **les soumissionnaires doivent énumérer les membres de la coentreprise nommés dans la soumission originale de l'entrepreneur**
- (b) En ce qui a trait aux rapports entre les membres de cette coentreprise, chacun d'eux adopte les conventions, fait les déclarations et offre les garanties suivantes (le cas échéant) :

Solicitation No. - N° de l'invitation 2B0KB-130262/A	Amd. No. - N° de la modif. 017eo2B0KB-130262	Buyer ID - Id de l'acheteur 017eo
Client Ref. No. - N° de réf. du client 20130262	File No. - N° du dossier 017eo2B0KB-130262	CCC No./N° CCC - FMS No./N° VME

- (i) \_\_\_\_\_ a été nommé comme « membre représentant » de la coentreprise et est pleinement habilité à intervenir à titre de mandataire de chacun des membres de cette coentreprise pour ce qui est de toutes les questions se rapportant au présent contrat;
- (ii) en signifiant les avis et préavis au membre représentant, le Canada sera réputé les avoir signifiés également à tous les membres de cette coentreprise; et
- (iii) toutes les sommes versées par le Canada au membre représentant en vertu du contrat seront réputées l'avoir été à tous les membres de la coentreprise.
- (c) Tous les membres de la coentreprise acceptent que le Canada puisse, à sa discrétion, résilier le contrat en cas de différend entre les membres lorsque, de l'avis du Canada, ce différend influe de quelque façon que ce soit sur l'exécution des travaux.
- (d) Tous les membres de la coentreprise sont conjointement et individuellement ou solidairement responsables de l'exécution de ce contrat.
- (e) L'entrepreneur reconnaît que toute modification dans la composition des membres de la coentreprise (c.-à-d. une modification du nombre de membres ou la substitution d'une autre entité légale à un membre existant) constitue une cession et est assujettie aux dispositions des conditions générales.
- (f) L'entrepreneur reconnaît que, le cas échéant, toutes les exigences contractuelles relatives aux marchandises contrôlées et à la sécurité s'appliquent à chaque membre de la coentreprise.

**Remarque à l'intention des soumissionnaires :** Le présent article sera supprimé si le soumissionnaire auquel on attribue le contrat n'est pas constitué en coentreprise. Si l'entrepreneur est une coentreprise, cet article sera complété à l'aide de l'information contenue dans sa soumission.

## 7.18 Matériel

- (a) A l'égard des conditions générales supplémentaires 4001:

La Partie III de 4001 s'applique au contrat (Conditions supplémentaires : achat)	Oui.
La Partie IV de 4001 s'applique au contrat (Conditions supplémentaires : location)	Non.
La Partie V du document 4001 s'applique au contrat (Conditions supplémentaires : maintenance)	Oui.
Lieu de livraison	Le lieu de livraison sera identifié au moment de l'émission d'une commande de service.
Emplacement où le matériel sera installé	L'emplacement où le matériel sera installé sera identifié au moment de l'émission d'une commande de service.
Date de livraison	Veuillez vous référer à la section 17- Déplacements, les ajouts et les modifications (DAM) et la section 18.4 - Niveau de service - commande de service (NS-CS) à l'annexe A - Énoncé des travaux.
L'entrepreneur doit livrer la documentation relative au matériel	Veuillez vous référer à la section 17.3 - Documentations techniques à l'annexe A - Énoncé des travaux.

Solicitation No. - N° de l'invitation 2B0KB-130262/A	Amd. No. - N° de la modif. 017eo2B0KB-130262	Buyer ID - Id de l'acheteur 017eo
Client Ref. No. - N° de réf. du client 20130262	File No. - N° du dossier 017eo2B0KB-130262	CCC No./N° CCC - FMS No./N° VME
L'entrepreneur doit mettre à jour la documentation relative au matériel pendant la durée du contrat	Non - le paragraphe 7(5) du document 4001 ne s'applique pas au contrat.	
La documentation relative au matériel doit comprendre la documentation portant sur la maintenance	Non.	
Langue de la documentation relative au matériel	La documentation doit être livrée en français ou en anglais. Si la documentation existe dans l'autre langue officielle du Canada, l'entrepreneur doit la livrer en français et en anglais.	
Présentation de la documentation relative au matériel et support sur lequel elle doit être livrée	Veuillez vous référer à la section 17.3 - Documentations techniques à l'annexe A - Énoncé des travaux.	
Exigences particulières relatives à la livraison	Non.	
Exigences particulières relatives au lieu de livraison ou à l'installation	Non - l'article 4 du document 4001 ne s'applique pas au contrat.	
L'entrepreneur doit installer le matériel au moment de la livraison	Non.	
L'entrepreneur doit intégrer et configurer le matériel au moment de l'installation	Oui.	
Le matériel fait partie intégrante d'un système	Oui.	
Le test du niveau de disponibilité sera effectué avant l'acceptation	Non.	
Catégories de services de maintenance	Service de maintenance sur place.	
Période principale de maintenance (PPM)	Veuillez vous référer à la section 2 - Administration et gestion à l'annexe A - Énoncé des travaux.	
Numéro de téléphone sans frais pour le service de maintenance	<b>LES SOUMISSIONNAIRES DOIVENT FOURNIR LES COORDONNÉES DANS LEUR SOUMISSION.</b>	
Site Web pour le service de maintenance	<b>LES SOUMISSIONNAIRES DOIVENT FOURNIR LES COORDONNÉES DANS LEUR SOUMISSION.</b>	

### 7.19 Substitutions pour les produits de réseau livrables

- (a) L'entrepreneur peut proposer une solution de rechange pour un produit de réseau existant décrit dans la liste de prix maîtresse (l'annexe B1 du contrat), à condition que cette solution de rechange soit égale ou supérieure au produit remplacé et que son prix ne dépasse pas:
- (i) le prix ferme (ou le prix plafond, s'il y a lieu) du produit offert initialement dans la soumission de l'entrepreneur qui a donné lieu à l'attribution de ce contrat;
  - (ii) le prix inscrit sur la liste actuelle des prix publiés du produit de remplacement, moins tout rabais applicable au gouvernement; ou
  - (iii) le prix du produit de remplacement est généralement disponible sur le marché, selon le plus bas prix.

Solicitation No. - N° de l'invitation 2B0KB-130262/A	Amd. No. - N° de la modif. 017eo2B0KB-130262	Buyer ID - Id de l'acheteur 017eo
Client Ref. No. - N° de réf. du client 20130262	File No. - N° du dossier 017eo2B0KB-130262	CCC No./N° CCC - FMS No./N° VME

- (b) La solution de rechange peut faire l'objet d'une étude comparative, et toutes les dépenses liées à cette étude (p. ex., le transport, coût de l'étude, etc.) seront aux frais de l'entrepreneur.
- (c) La solution de rechange ne peut être expédiée avant d'avoir reçu l'autorisation formelle de l'autorité contractante, une fois que le responsable technique en a certifié l'acceptabilité. L'acceptation ou le rejet de la solution de rechange sera à l'entière discrétion du Canada. Si le Canada refuse la solution de rechange proposée, l'entrepreneur a l'obligation de continuer à livrer le produit de départ. Si accepté, l'ajout de la solution de rechange sera consigné pour répondre aux besoins administratifs du Canada en apportant une modification au contrat pour y ajouter la solution de rechange en tant que produit dans le cadre du contrat. Une fois que le produit de rechange est ajouté au contrat, le Canada peut acheter à son choix un des deux produits.
- (d) Le fait de pouvoir proposer une solution de rechange ne libère l'entrepreneur d'aucune de ses obligations à livrer le produit existant, sur demande, durant la période établie dans le contrat et avant l'échéance, que le produit de remplacement proposé soit approuvé ou non et quel que soit le moment de cette approbation.

## 7.20 Complétion de la gamme de produits existants - nouveaux produits

- (a) Pendant la durée du contrat, si des améliorations technologiques ont été apportées aux produits pouvant être achetés dans le cadre de ce contrat, l'entrepreneur peut proposer de nouveaux produits qui sont un prolongement d'une gamme de produits existante ou qui représentent la «prochaine génération» d'une gamme de produits existante, à condition que ce produit soit égal ou supérieur au produit existant dans le cadre du contrat et que son prix ne dépasse pas :
  - (i) le prix ferme (ou le prix plafond, s'il y a lieu) du produit offert initialement dans la soumission de l'entrepreneur qui a donné lieu à l'attribution de ce contrat, plus 5 %;
  - (ii) le prix inscrit sur la liste actuelle des prix publiés du produit de remplacement, moins tout rabais applicable au gouvernement;
  - (iii) le prix du produit de remplacement sur le marché,
selon le plus bas prix.
- (b) Le nouveau produit proposé peut faire l'objet d'une étude comparative, et toutes les dépenses liées à cette étude (p. ex., le transport, coût de l'étude, etc.) seront aux frais de l'entrepreneur.
- (c) L'acceptation ou le rejet du nouveau produit sera à l'entière discrétion du Canada. Si le Canada refuse le nouveau produit proposé, l'entrepreneur a l'obligation de continuer à livrer le produit de départ. Si accepté, l'ajout du nouveau produit sera consigné pour répondre aux besoins administratifs du Canada en apportant une modification au contrat pour y ajouter le nouveau produit.
- (d) Aucun nouveau produit ne pourra être ajouté au contrat jusqu'à ce qu'une année se soit écoulée à partir de l'attribution du contrat.

## 7.21 Résiliation du contrat de service d'entretien du matériel pour des raisons de commodité

En dépit de la durée du contrat et des dispositions en matière de résiliation pour raisons de commodité contenues dans les Conditions générales, le Canada se réserve le droit de résilier pour des raisons de commodité, sans frais pour le Canada, tout service de maintenance précisé dans le contrat. Le Canada donnera à l'entrepreneur un avis par écrit de 30 jours civils en cas de résiliation du service d'entretien pour des raisons de commodité et ne sera tenu de verser que les frais non payés de maintenance et de soutien qui se sont accumulés jusqu'à la date de résiliation.

## 7.22 Logiciel sous licence

- (a) En vertu des dispositions des Conditions générales supplémentaires 4003 :

Logiciel sous licence	Le logiciel sous licence, défini dans le document 4003, comprend tous les produits offerts par l'entrepreneur dans sa
-----------------------	---

Solicitation No. - N° de l'invitation 2B0KB-130262/A	Amd. No. - N° de la modif. 017eo2B0KB-130262	Buyer ID - Id de l'acheteur 017eo
Client Ref. No. - N° de réf. du client 20130262	File No. - N° du dossier	CCC No./N° CCC - FMS No./N° VME

	<p>soumission ainsi que tout autre code de logiciel requis pour que ces produits fonctionnent conformément à la documentation du logiciel et aux spécifications, y compris sans s'y limiter les produits suivants :</p> <p style="text-align: center;"><b>[Cette information sera insérée à la date d'attribution du contrat à partir de l'information contenue dans la soumission de l'entrepreneur.]</b></p>
Type de licence octroyée	Licence d'utilisateur.
Nombre d'utilisateurs sous licence	Le nombre de licence d'utilisateur sera identifié dans l'annexe B1 - Liste de prix maîtresse.
Langue du logiciel sous licence	Le logiciel sous licence doit être fourni en français et en anglais.
Lieu de livraison	Le lieu de livraison sera identifié au moment de l'émission d'une commande de service.
Lieu d'installation	Le lieu de l'installation sera identifié au moment de l'émission d'une commande de service.
Support d'information sur lequel le logiciel sous licence doit être livré	CD-ROM.
Période de garantie du logiciel	12 mois.
Dépôt du code source requis	Non.

- (b) **Maintenance continue du code de logiciel** : L'entrepreneur doit continuer d'assurer la maintenance du logiciel sous licence (c.-à-d. de la version ou de l'« édition » faisant l'objet des licences accordées au départ en vertu du contrat) en tant que produit du commerce (c.-à-d. Que l'entrepreneur ou l'éditeur de logiciel doit continuer à développer les codes du logiciel sous licence afin de maintenir et d'améliorer la fonctionnalité de celui-ci et de corriger les erreurs de logiciel) pendant au moins 2 ans après la date d'attribution du contrat. Si, après cette période, l'entrepreneur ou l'éditeur de logiciels décide de cesser la maintenance de la version ou de l'« édition » en cours du logiciel sous licence et décide plutôt d'offrir des mises à jour du logiciel sous licence dans le cadre de la maintenance, il doit aviser le Canada par écrit au moins 12 mois avant cette cessation.

## 7.23 Maintenance et soutien du logiciel sous licence

- (a) En vertu des dispositions des Conditions générales supplémentaires 4004 :

Période de soutien du logiciel	La période sera identifiée dans la commande de service.
Période de soutien du logiciel lorsque des licences d'utilisation du logiciel sont ajoutées au cours de la période du contrat	Dans le cas des licences d'utilisation supplémentaires acquises conformément au contrat, la période de soutien du logiciel s'appliquera aux licences supplémentaires achetées, de façon à ce que la période de soutien du logiciel prenne fin à la même date pour toutes les licences visées par le contrat.
Horaire de prestation des services de soutien	Le personnel de l'entrepreneur doit être disponible de 7h à 7h, heure locale, à l'endroit où les programmes sous licence ont été installés, du lundi au vendredi, à l'exception des jours

Solicitation No. - N° de l'invitation 2B0KB-130262/A	Amd. No. - N° de la modif. 017eo2B0KB-130262	Buyer ID - Id de l'acheteur 017eo
Client Ref. No. - N° de réf. du client 20130262	File No. - N° du dossier 017eo2B0KB-130262	CCC No./N° CCC - FMS No./N° VME

	fériés observés par le Canada à l'endroit où les services sont requis.
L'entrepreneur doit fournir des services de soutien sur place	Oui.
L'entrepreneur doit fournir les services d'une équipe d'intervention spéciale	Non.
L'entrepreneur doit installer les correctifs d'erreurs de logiciel ainsi que les versions et les mises à niveau relatives à la maintenance du logiciel	Non.
L'entrepreneur doit faire le suivi des versions de logiciel aux fins de contrôle de la configuration	Non.
Coordonnées pour l'accès aux services de soutien de l'entrepreneur	<p>Conformément à l'article 5 de 4004, les services de soutien de l'entrepreneur seront accessibles aux coordonnées suivantes :</p> <p>Accès téléphonique sans frais : _____</p> <p>Accès par télécopieur sans frais : _____</p> <p>Accès par courriel : _____</p> <p>L'entrepreneur doit répondre à tous les appels téléphoniques, ainsi qu'à tous les messages transmis par télécopieur ou par courriel (par l'entremise d'un agent de service en direct) dans un délai de 60 minutes suivant l'heure de la communication initiale du client ou de l'utilisateur.</p> <p><b>Remarque aux soumissionnaires : Ces renseignements seront insérés au moment de l'attribution du contrat sur la base de l'information fournie par l'entrepreneur. On demande aux soumissionnaires de fournir ces renseignements dans leur soumission.</b></p>
Site Web	<p>Conformément à l'article 5 de 4004, l'entrepreneur doit fournir des services de soutien sur l'Internet. Pour ce faire, l'entrepreneur doit y inclure, à tout le moins, une foire aux questions et des routines de diagnostic de logiciels ainsi que des outils d'aide en ligne. Sans égard pour les heures requises de prestation des services de soutien, les utilisateurs du Canada devront pouvoir accéder au site Web de l'entrepreneur 24 heures par jour, 365 jours par année, et ce service devra être disponible 99 % du temps. L'adresse du site Web de l'entrepreneur aux fins du soutien sur Internet est _____.</p> <p><b>Remarque aux soumissionnaires : L'adresse du site Web sera insérée au moment de l'attribution du contrat sur la base de l'information fournie par l'entrepreneur. On demande aux soumissionnaires de fournir ces renseignements dans leur soumission.</b></p>
Langue des services de soutien	Les services de soutien devront être offerts en français et en anglais, selon le choix de l'utilisateur ayant recours aux services de soutien.

## 7.24 Formation

- (a) L'entrepreneur doit offrir de la formation, sur demande par le Canada tel que décrit à la section 13 - Formation des système d'information à l'annexe A - Énoncé des travaux durant la période de contrat et lorsqu'une commande de service approuvée pour la formation est émise dans le cadre du contrat.

## 7.25 Services des ressources d'appui - Général

- (a) L'entrepreneur doit fournir, sur demande par le Canada des services des ressources d'appui tel que décrit dans à la section 3 à l'annexe A - Énoncé des travaux.
- (b) Lorsque le Canada détermine qu'il y a un besoin pour une ressource, l'entrepreneur doit mettre cette ressource à la disposition du Canada dans un délai de 15 jours ouvrables. Si une ressource particulière est nommée dans le contrat par rapport à une partie des travaux, l'entrepreneur doit fournir les services de cette ressource, sauf si le remplacement de cette ressource est permis par les conditions générales (et dans ce cas l'entrepreneur doit mettre le remplacement à la disposition du Canada dans le délai prescrit ci-dessus). Cette obligation s'applique même si le Canada a apporté des modifications au matériel, au logiciel ou à tout autre aspect de l'environnement opérationnel du client. Si l'entrepreneur ne fourni pas la ressource pour effectuer les travaux dans ce délai, le Canada pourra immédiatement résilier le contrat pour manquement.
- (c) Si la ressource effectuant les travaux dans le cadre du contrat doit être remplacée (d'une manière conforme aux exigences de la section sur les Conditions générales intitulée « Remplacement du personnel »), l'entrepreneur doit fournir un remplaçant dans un délai de 10 jours ouvrables après le départ de la ressource (ou, lorsque le Canada a demandé le remplacement, dans un délai de 15 jours ouvrables suivant l'avis du Canada en la matière).
- (d) Toutes les ressources fournies par l'entrepreneur doivent satisfaire les qualifications décrites dans le contrat (notamment celles relatives à l'expérience, aux titres professionnels, aux études et aux aptitudes linguistiques) et doivent avoir les compétences nécessaires pour effectuer les services requis selon les échéances précisées dans le contrat.
- (e) Si l'entrepreneur ne remplit pas ses obligations en vertu du présent article ou ne peut fournir les services décrits dans le contrat dans les délais prescrits, le Canada peut, indépendamment de toute autre mesure pouvant être prise par le Canada en vertu du contrat ou de la loi, informer l'entrepreneur de la nature de la défaillance et peut exiger que ce dernier fournisse au responsable technique un plan écrit décrivant les mesures que l'entrepreneur entend prendre pour remédier au problème. L'entrepreneur doit rédiger et réaliser le plan à ses frais.
- (f) Tous les matériels et les outils nécessaires à l'accomplissement des travaux, y compris l'espace de bureau, fournitures, périphériques informatiques et l'équipement téléphonique doivent être fournis par l'entrepreneur, sauf en accord contraire par le responsable technique.

## 7.26 Préservation des supports électroniques

- (a) L'entrepreneur doit soumettre à la détection électronique, à l'aide d'un progiciel mis à jour à intervalles réguliers, l'ensemble des supports électroniques utilisés dans l'exécution des travaux pour les virus électroniques et les autres codes visant à causer des défauts, avant de s'en servir sur l'équipement du Canada. Il devra informer aussitôt le Canada si un support électronique utilisé dans le cadre des travaux renferme des virus informatiques ou d'autres codes visant à causer des défauts.
- (b) Si, pendant le transport entre l'établissement de l'entrepreneur et le point de livraison précisé ou pendant qu'ils se trouvaient sous la garde de ce dernier, des renseignements et/ou des documents électroniques sont endommagés ou perdus, l'entrepreneur devra les remplacer à ses frais.

Solicitation No. - N° de l'invitation 2B0KB-130262/A	Amd. No. - N° de la modif. 017eo2B0KB-130262	Buyer ID - Id de l'acheteur 017eo
Client Ref. No. - N° de réf. du client 20130262	File No. - N° du dossier 017eo2B0KB-130262	CCC No./N° CCC - FMS No./N° VME

### 7.27 Emballage recyclable

Tous les matériaux dans lesquels les produits sont emballés et expédiés doivent être recyclables. Le soumissionnaire doit reprendre tous les emballages du site du Canada au moment de l'installation du produit. Le soumissionnaire doit réutiliser, recycler ou disposer tous les matériaux d'emballage retirées des produits livrés de façon sensible à l'environnement.

### 7.28 Exigences relatives à la production de rapports

L'entrepreneur doit fournir les rapports tels que décrits dans la section 5 à l'annexe A - énoncé des travaux.

### 7.29 Déclarations et garanties

L'entrepreneur a fait des déclarations à propos de son expérience et de son expertise *et des ressources proposées* dans sa soumission qui a donné suite à l'attribution du contrat. L'entrepreneur déclare et certifie que toutes ces attestations sont véridiques et reconnaît que le Canada s'est fondé sur ces attestations pour lui attribuer ce contrat. De plus, l'entrepreneur déclare et certifie qu'il a, et qu'il aura pendant la durée du contrat, ainsi que tout le personnel et les sous-traitants qui effectueront les travaux, les compétences, l'expérience et l'expertise nécessaires pour mener à bien les travaux conformément aux tâches décrites dans ce contrat et qu'il a (ainsi que le personnel et les sous-traitants) déjà rendu de pareils services à d'autres clients.

### 7.30 Accès aux biens et aux installations du Canada

Les installations, le matériel, la documentation et le personnel du Canada ne sont pas automatiquement à la disposition de l'entrepreneur. Si l'entrepreneur doit y avoir accès, il doit le signaler au responsable technique. Sauf lorsque précisé dans le contrat, le Canada n'a aucune obligation envers l'entrepreneur de lui fournir l'accès. Si le Canada choisit, à sa discrétion, de mettre ses installations, son matériel, sa documentation et son personnel à la disposition de l'entrepreneur pour effectuer les travaux, le Canada peut exiger un rajustement de la base de paiement, et des exigences supplémentaires en matière de sécurité peuvent s'appliquer.

Solicitation No. - N° de l'invitation

Amd. No. - N° de la modif.

Buyer ID - Id de l'acheteur

2B0KB-130262/A

017eo

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

File No. - N° du dossier

CCC No./N° CCC - FMS No./N° VME

20130262

017eo2B0KB-130262

**ANNEXE A**  
**ÉNONCÉ DES TRAVAUX**

*(L'énoncé des travaux sera disponible avec la demande de proposition)*

Solicitation No. - N° de l'invitation

Amd. No. - N° de la modif.

Buyer ID - Id de l'acheteur

2B0KB-130262/A

017eo

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

File No. - N° du dossier

CCC No./N° CCC - FMS No./N° VME

20130262

017eo2B0KB-130262

**ANNEXE B**  
**TABLEAUX D'ÉTABLISSEMENT DE PRIX**

*(Les tableaux d'établissement de prix sera disponible sur MERX comme pièces-jointes)*

Solicitation No. - N° de l'invitation

Amd. No. - N° de la modif.

Buyer ID - Id de l'acheteur

2B0KB-130262/A

017eo

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

File No. - N° du dossier

CCC No./N° CCC - FMS No./N° VME

20130262

017eo2B0KB-130262

**ANNEXE B6**  
**CAHIER DE GUIDE DES PRIX**

*(Disponible avec la demande de proposition)*

Solicitation No. - N° de l'invitation

Amd. No. - N° de la modif.

Buyer ID - Id de l'acheteur

2B0KB-130262/A

017eo

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

File No. - N° du dossier

CCC No./N° CCC - FMS No./N° VME

20130262

017eo2B0KB-130262

**ANNEXE C**  
**LISTE DE VÉRIFICATION DES EXIGENCES RELATIVES À LA SÉCURITÉ**

*(Le LVERS sera disponible sur MERX comme pièce-jointe)*

Solicitation No. - N° de l'invitation

Amd. No. - N° de la modif.

Buyer ID - Id de l'acheteur

2B0KB-130262/A

017eo

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

File No. - N° du dossier

CCC No./N° CCC - FMS No./N° VME

20130262

017eo2B0KB-130262

## FORMULAIRES DU SOUMISSIONNAIRE

### FORMULAIRE 1: FORMULAIRE DE PRÉSENTATION DE LA SOUMISSION

FORMULAIRE DE PRÉSENTATION DE LA SOUMISSION	
<b>Dénomination sociale du soumissionnaire</b>	
<b>Représentant autorisé du soumissionnaire aux fins d'évaluation (p. ex., pour des précisions)</b>	Nom
	Titre
	Adresse
	N° de téléphone
	N° de télécopieur
	Courriel
<b>Numéro d'entreprise-approvisionnement (NEA)</b> [voir les <i>Instructions et conditions uniformisées</i> de 2003]	
<b>Compétence du contrat</b> : Province du Canada choisie par le soumissionnaire et qui aura les compétences sur tout contrat subséquent (si différente de celle précisée dans la demande)	
<b>Anciens fonctionnaires</b>  Pour obtenir une définition d'« ancien fonctionnaire », voir la clause intitulée « Attestation pour ancien fonctionnaire », dans la partie 5 de la demande de soumissions.	Le soumissionnaire est-il un ancien fonctionnaire touchant une pension tel que le définit la demande de soumissions?  Oui ____ Non ____  Si oui, fournir l'information requise dans la clause de la partie 5, intitulée « Attestation pour ancien fonctionnaire ».
	Le soumissionnaire est-il un ancien fonctionnaire qui a reçu un paiement forfaitaire en vertu des dispositions d'un programme de réduction des effectifs?  Oui ____ Non ____  Si oui, fournir l'information requise dans la clause de la partie 5, intitulée « Attestation pour ancien fonctionnaire ».

Solicitation No. - N° de l'invitation

Amd. No. - N° de la modif.

Buyer ID - Id de l'acheteur

2B0KB-130262/A

017eo

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

File No. - N° du dossier

CCC No./N° CCC - FMS No./N° VME

20130262

017eo2B0KB-130262

<p><b>Attestation du Programme de contrats fédéraux pour l'équité en matière d'emploi (le Programme) :</b></p> <p>Si le soumissionnaire n'y est pas assujéti, en indiquer la raison à droite. Si le soumissionnaire ne fait pas partie des exceptions énumérées à droite, les exigences du Programme s'appliquent et le soumissionnaire doit :</p> <p>(a) transmettre au ministère des RHDC le formulaire LAB 1168, Attestation d'engagement pour la mise en œuvre de l'équité en matière d'emploi, DUMENT SIGNÉ; ou</p> <p>(b) indiquer son numéro d'attestation valide confirmant qu'il se conforme au Programme.</p> <p>Les soumissionnaires doivent joindre à leur soumission l'attestation relative au Programme ou le formulaire LAB 1168 signé. Si cette information n'accompagne pas la soumission, elle doit être fournie sur demande de l'autorité contractante durant l'évaluation.</p>	En apposant ma signature ci-après, j'atteste également, au nom du soumissionnaire, que ce dernier [ <i>cocher la case appropriée</i> ] :	
	(a) n'est pas assujéti aux exigences du Programme de contrats fédéraux pour l'équité en matière d'emploi (le Programme), puisqu'il compte un effectif de moins de 100 employés permanents à temps plein ou à temps partiel;	
	(b) n'est pas assujéti au Programme, puisqu'il est un employeur réglementé en vertu de la <i>Loi sur l'équité en matière d'emploi</i> ;	
	(c) est assujéti aux exigences du Programme, puisqu'il compte un effectif de 100 employés permanents ou plus à temps plein ou à temps partiel au Canada, mais il n'a pas obtenu auparavant un numéro d'attestation du ministère des Ressources humaines et du Développement des compétences (RHDC) (n'ayant pas soumissionné des marchés de 200 000 \$ ou plus); dans ce cas, un certificat d'engagement dûment signé est joint à la présente); OU	
	(d) est assujéti au Programme et possède un numéro d'attestation valide, à savoir le numéro : _____ (c.-à-d. qu'il n'a pas été déclaré « non admissible » par le ministère RHDC).	
<p><b>Nombre d'ETP</b> [Les soumissionnaires doivent indiquer (pour tous les volets applicables) le nombre total de postes à temps plein qu'ils devraient créer et maintenir si le contrat leur est attribué. Ces renseignements sont fournis à titre d'information seulement et ne seront pas utilisés lors de l'évaluation.]</p>		
<p><b>Niveau d'attestation de sécurité du soumissionnaire</b> [indiquer le niveau et la date d'attribution]</p>		
<p><b>Selon l'article 7.18 - Matériel de la DP</b></p>	Numéro de téléphone sans frais pour le service de maintenance:	
	Site Web pour le service de maintenance:	

Solicitation No. - N° de l'invitation

Amd. No. - N° de la modif.

Buyer ID - Id de l'acheteur

2B0KB-130262/A

017eo

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

File No. - N° du dossier

CCC No./N° CCC - FMS No./N° VME

20130262

017eo2B0KB-130262

**Selon l'article 7.22 - Logiciel sous license de la DP  
Les soumissionnaires doivent énumérés tous les produits**

**Selon l'article 7.23 - Maintenance et soutien de logiciel sous license de la DP**

Coordonnées pour l'accès aux services de soutien de l'entrepreneur:

▪ Accès téléphonique sans frais:

▪ Accès par télécopieur sans frais :

▪ Accès par courriel:

Site Web:

▪ Adresse du site web:

En apposant ma signature ci-après, j'atteste, au nom du soumissionnaire, que j'ai lu la demande de propositions (DP) en entier, y compris les documents incorporés par renvoi dans la DP et que :

1. le soumissionnaire considère qu'il a les compétences et que ses produits sont en mesure de satisfaire les exigences obligatoires décrites dans la demande de soumissions;
2. cette soumission est valide pour la période exigée dans la demande de soumissions;
3. si un contrat est attribué au soumissionnaire, ce dernier se conformera à toutes les modalités énoncées dans les clauses concernant le contrat subséquent et comprises dans la demande de soumissions; et
4. Si un contrat est attribué à un soumissionnaire, il doit accepter tous les termes et conditions mentionnés dans les clauses du contrat subséquent inclut dans la demande de proposition.

**Signature du représentant autorisé du soumissionnaire:**

**FORMULAIRE 2: ATTESTATION DE LA CONFORMITÉ TECHNIQUE**

<b>Formulaire 2</b>		
<b>Formulaire d'attestation de la conformité technique</b>		
<b>Articles de l'énoncé des travaux nécessitant l'attestation du soumissionnaire sont:</b>	<b>Attestation du soumissionnaire</b>	<b>Renvoi aux documents de support inclus dans la soumission</b>
Les soumissionnaires doivent soumettre avec leurs propositions les documents nécessaires indiquant les lois en vertu desquelles son entreprise est incorporée ou enregistrée, ainsi que sa dénomination sociale et son lieu d'affaires.		
Les soumissionnaires doivent soumettre avec leurs propositions la certification du formulaire 7 - Formulaires des soumissionnaires concernant l'origine du matériel et du logiciel.		
<b>Annexe A - Énoncé des travaux, section 7.1.1:</b>		
(73) L'autocommutateur privé de classe 1 doit pouvoir prendre en charge jusqu'à 500 appareils d'utilisateur.		
(75) L'autocommutateur privé de classe 1 doit pouvoir résister aux pannes, c'est-à-dire que la défaillance d'un des composants suivants ne doit pas entraîner une panne fonctionnelle de l'autocommutateur : a) processeurs centraux; b) mémoire; c) disque dur; d) cartes réseau; et e) passerelles.		
(78) L'autocommutateur privé de classe 1 doit énumérer tous les systèmes d'exploitation sous licence, de		

tous les logiciels de sauvegarde et de restauration sous licence et de toutes les licences requises pour que le système soit pleinement fonctionnel et configuré.		
(86) L'autocommutateur privé de classe 1 doit permettre à Canada d'utiliser des plans de composition de deux à sept chiffres.		
(90) L'autocommutateur privé de classe 1 doit diffuser des messages enregistrés, de la musique ou une tonalité lorsque les appelants sont mis en attente, conformément aux exigences de Canada.		
<b>Annexe A - Énoncé des travaux, section 7.1.2:</b>		
(130) L'autocommutateur privé de classe 2 doit pouvoir prendre en charge jusqu'à 1 500 appareils d'utilisateur.		
(132) L'autocommutateur privé de classe 2 doit pouvoir résister aux pannes, c'est-à-dire que la défaillance d'un des composants suivants ne doit pas entraîner une panne fonctionnelle de l'autocommutateur : a) processeurs centraux; b) mémoire; c) disque dur; d) cartes réseau; et e) passerelles.		
(135) L'autocommutateur privé de classe 2 doit énumérer tous les systèmes d'exploitation, de tous les logiciels de sauvegarde et de restauration et de toutes les licences pour que le système soit pleinement fonctionnel et configuré.		
(143) L'autocommutateur privé de classe 2 doit		

permettre à Canada d'utiliser des plans de composition de deux à sept chiffres.		
(147) L'autocommutateur privé de classe 2 doit diffuser des messages enregistrés, de la musique ou une tonalité lorsque les appelants sont mis en attente, conformément aux exigences de Canada.		
<b>Annexe A - Énoncé des travaux, section 7.1.3:</b>		
(187) L'autocommutateur privé de classe 3 doit pouvoir prendre en charge jusqu'à 5 000 appareils d'utilisateur.		
(189) L'autocommutateur privé de classe 3 doit pouvoir résister aux pannes, c'est-à-dire que la défaillance d'un des composants suivants ne doit pas entraîner une panne fonctionnelle de l'autocommutateur : a) processeurs centraux; b) mémoire; c) disque dur; d) carte réseau; et e) passerelles.		
(192) L'autocommutateur privé de classe 3 doit énumérer tous les systèmes d'exploitation, de tous les logiciels de sauvegarde et de restauration et de toutes les licences pour que le système soit pleinement fonctionnel et configuré.		
(200) L'autocommutateur privé de classe 3 doit permettre à Canada d'utiliser des plans de composition de deux à sept chiffres.		
(204) L'autocommutateur privé de classe 3 doit diffuser des messages enregistrés, de la musique ou une tonalité lorsque les appelants sont		

<p>mis en attente, conformément aux exigences de Canada.</p>		
<p><b>Annexe A - Énoncé des travaux, section 7.2.2</b></p>		
<p>(248) Les passerelles de réseau doivent être compatibles avec les protocoles suivants :</p> <p>a) protocole d'ouverture de session (SIP); et</p> <p>b) protocole d'initiation de session - services assurés (AS-SIP).</p>		
<p><b>Annexe A - Énoncé des travaux, Appendix B, section 23.1:</b></p>		
<p>SA-13 Robustesse (fiabilité):</p> <p>(a) L'entrepreneur doit fournir un (les) certificat(s) de validation de FIPS 140-2 de niveau 1 pour chaque module proposé afin de soutenir les besoins cryptographiques, et le site FTP (protocole de transfert de fichier) de l'entrepreneur.</p> <p>(b) L'entrepreneur doit fournir un (les) certificat(s) de validation de Common Criteria EAL 1+ pour tous les produits réseau.</p>		

Solicitation No. - N° de l'invitation

Amd. No. - N° de la modif.

Buyer ID - Id de l'acheteur

2B0KB-130262/A

017eo

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

File No. - N° du dossier

CCC No./N° CCC - FMS No./N° VME

20130262

017eo2B0KB-130262

**FORMULAIRES 3: ATTESTATION DE MATÉRIEL COMMERCIAL ET ATTESTATION DU FABRICANT ORIGINAL DE MATÉRIEL (FOM)**

**Formulaire 3A**

Attestation de matériel commercial

Nous confirmons que l'équipement énuméré dans notre soumission est constitué de matériel commercial.

Date de signature

\_\_\_\_\_

Numéro de la demande de soumissions

**2B0KB-130262/A**

Nom du soumissionnaire

\_\_\_\_\_

**Formulaire 3B**

**Formulaire d'attestation du fabricant original de matériel (FOM)**

Ce formulaire vise à confirmer que le fabricant original de matériel (FOM) nommé ci-dessous a autorisé le soumissionnaire nommé ci-dessous à fournir et à maintenir ses produits dans le cadre du contrat attribué à la suite de la demande de soumissions indiquée ci-dessous.

Nom du constructeur FOM

\_\_\_\_\_

Signature du signataire autorisé du FOM

\_\_\_\_\_

Nom en caractères d'imprimerie  
du signataire autorisé du FOM

\_\_\_\_\_

Titre en caractères d'imprimerie  
du signataire autorisé du FOM

\_\_\_\_\_

Adresse du signataire autorisé du FOM

\_\_\_\_\_

N° de téléphone du signataire autorisé du FOM

\_\_\_\_\_

N° de télécopieur du signataire autorisé du FOM

\_\_\_\_\_

Date de signature

\_\_\_\_\_

Numéro de la demande de soumissions

**2B0KB-130262/A**

Nom du soumissionnaire

\_\_\_\_\_

Solicitation No. - N° de l'invitation

2B0KB-130262/A

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

20130262

Amd. No. - N° de la modif.

File No. - N° du dossier

017eo2B0KB-130262

Buyer ID - Id de l'acheteur

017eo

CCC No./N° CCC - FMS No./N° VME

**FORMULAIRES 4: D'ATTESTATION DE L'ÉDITEUR DE LOGICIEL ET D'AUTORISATION DE L'ÉDITEUR DE LOGICIEL**

**Formulaire 4A**

**Formulaire d'attestation de l'éditeur de logiciel**

(à utiliser lorsque le soumissionnaire est l'éditeur de logiciel)

Le soumissionnaire atteste qu'il est l'éditeur des logiciels et des composants de logiciel suivants et qu'il a tous les droits requis pour fournir les licences de ces logiciels (et de tous les sous-composants non exclusifs intégrés aux logiciels), libres de redevances pour le Canada :

---

---

---

*[les soumissionnaires devraient ajouter ou retirer des lignes au besoin]*

**Formulaire 4B**

**Formulaire d'autorisation de l'éditeur de logiciel**

(à utiliser lorsque le soumissionnaire n'est pas l'éditeur de logiciel)

Ce formulaire vise à confirmer que l'éditeur de logiciel nommé ci-dessous a autorisé le soumissionnaire nommé ci-dessous à fournir des licences de son logiciel dans le cadre du contrat attribué à la suite de la demande de soumissions indiquée ci-dessous.

Cette autorisation s'applique aux logiciels suivants :

---

---

*[les soumissionnaires devraient ajouter ou retirer des lignes au besoin]*

Nom de l'éditeur de logiciel (EL) \_\_\_\_\_

Signature du signataire autorisé de l'EL \_\_\_\_\_

Nom en caractères d'imprimerie du signataire autorisé de l'EL \_\_\_\_\_

Titre en caractères d'imprimerie du signataire autorisé de l'EL \_\_\_\_\_

Adresse du signataire autorisé de l'EL \_\_\_\_\_

N° de téléphone du signataire autorisé de l'EL \_\_\_\_\_

N° de télécopieur du signataire autorisé de l'EL \_\_\_\_\_

Date de signature \_\_\_\_\_

Numéro de la demande de soumissions **2B0KB-130262/A**

Nom du soumissionnaire \_\_\_\_\_

Solicitation No. - N° de l'invitation

Amd. No. - N° de la modif.

Buyer ID - Id de l'acheteur

2B0KB-130262/A

017eo

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

File No. - N° du dossier

CCC No./N° CCC - FMS No./N° VME

20130262

017eo2B0KB-130262

## FORMULAIRE 5: ATTESTATION DU CONTENU CANADIEN

<b>Formulaire 5</b> <b>Attestation du contenu canadien</b>	
Comme décrit dans la demande de proposition, on accordera la préférence aux propositions comportant au moins 80% du contenu canadien. Pour connaître la définition de « services canadiens », et de « produits canadiens », consultez la clause A3050T du manuel SACC de TPSGC.	
Au nom du soumissionnaire, en signant ci-dessous, je confirme que <i>[cocher la case appropriée]</i> :	
Au moins 80% du prix total soumissionné correspond à des produits canadiens et des services canadiens tels qu'ils sont définis dans cette demande de proposition.	<input type="checkbox"/>
Moins de 80 % du prix total soumissionné correspond à des produits canadiens et des services canadiens tels qu'ils sont définis cette demande de proposition.	<input type="checkbox"/>
Nom du représentant autorisé du soumissionnaire: _____	
Signature du représentant autorisé du soumissionnaire _____	
Numéro de l'invitation :	<b>2B0KB-130262/A</b>

Solicitation No. - N° de l'invitation

Amd. No. - N° de la modif.

Buyer ID - Id de l'acheteur

2B0KB-130262/A

017eo

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

File No. - N° du dossier

CCC No./N° CCC - FMS No./N° VME

20130262

017eo2B0KB-130262

**FORMULAIRE 6A - COORDONNÉES DE LA PERSONNE RÉFÉRENCE DU CLIENT:**

<b>Nom du soumissionnaire:</b>	
<b>Numéro de l'invitation:</b>	<b>2B0KB-130262/A</b>
<b>Numéro de la référence:</b> (Le soumissionnaire doit assigner un numéro unique pour chaque référence)	
<b>Nom de la référence organisationnelle:</b>	
<b>Titre:</b>	
<b>Nom de l'organisation:</b>	
<b>Numéro de téléphone:</b>	
<b>Courriel:</b>	
<b>Numéro(s) du contrat de l'organisme de référence attribué au soumissionnaire (si applicable):</b>	

L'organisation citée en référence doit inscrire «Oui», «Non» ou «IdR» - «IdR» signifie Incapable de répondre pour chaque critère dans le tableau ci-dessous. Si l'organisme cité en référence n'entre pas "Oui" ou "Non" ou "IdR" pour chacun des critères, la réponse sera considérée comme "Non".

En répondant «Oui» dans le tableau ci-dessous, l'organisme citée en référence convient que le soumissionnaire désigné ci-dessus a livré les biens concernées et / ou des services dans la durée spécifiée en vertu du contrat mentionné ci-dessus.

En répondant «Non» dans le tableau ci-dessous, l'organisme citée en référence convient que le soumissionnaire désigné ci-dessus n'a pas livré tous les biens et ou services dans la durée spécifiée en vertu du contrat mentionné ci-dessus.

En répondant Incapable de répondre (IdR) dans le tableau ci-dessous, l'organisme citée en référence convient qu'il est réticent ou incapable de fournir toute information quant à savoir si le soumissionnaire désigné ci-dessus a livré les biens ou les services pour une durée spécifiée en vertu du contrat référencé ci-dessous. Alors que le Canada peut garantir que ce processus est équitable pour tous les soumissionnaires, si l'organisme citée en référence choisit une réponse qui indique "Impossible de répondre" dans le tableau ci-dessous, il sera traité comme un «Non».

<b>Le soumissionnaire a fourni précédemment les biens et services identifiés à la personne référence du client:</b>	<b>Oui, Non ou IdR</b>
(A) Fournir et l'installer des produits de réseau téléphonique en Amérique du Nord au cours des 12 derniers mois jusqu'à la date	

Solicitation No. - N° de l'invitation

Amd. No. - N° de la modif.

Buyer ID - Id de l'acheteur

2B0KB-130262/A

017eo

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

File No. - N° du dossier

CCC No./N° CCC - FMS No./N° VME

20130262

017eo2B0KB-130262

	d'affichage de cette demande de proposition le 8 juin 2012 soumissionnaire a fourni et installé, pour la référence du client, un PBX VoIP (tous matériels et de logiciels sous licence) au soutien d'un minimum de 1,000 dispositifs utilisateurs; et	
B)	Avoir fourni de la maintenance sur place PBX en Amérique du Nord pendant au moins 12 mois consécutifs dans les 24 derniers mois jusqu'à la date d'affichage de cette demande de proposition le 8 juin 2012, le soumissionnaire a fourni la référence du client avec la maintenance sur place d'un PBX VoIP (tous matériels et de logiciels sous licence) au soutien d'un minimum de 1,000 dispositifs utilisateurs.	
C)	Dans les 60 derniers mois, jusqu'à la date d'affichage de cette demande de proposition le 8 juin 2012, 48 mois d'expérience en Amérique du Nord en installation de 10 PBX VoIP chaque portion de plus de 250 appareils des utilisateurs.	
D)	Dans les 60 derniers mois, jusqu'à la date d'affichage de cette demande de proposition le 8 juin 2012, 48 mois d'expérience en Amérique du Nord en installation de 5 PBX VoIP chaque portion de plus de 1,000 appareils des utilisateurs.	

En signant ci-dessous, je confirme que je suis représentant autorisé de l'organisme de référence mentionné ci-dessus et que j'ai lu et compris les éléments de ce formulaire.

<b>Signature du représentant autorisé de l'organisation citée en référence</b>	Nom: _____
	Titre: _____
	Numéro de téléphone: _____
	Signature: _____
	Date: _____

Solicitation No. - N° de l'invitation

Amd. No. - N° de la modif.

Buyer ID - Id de l'acheteur

2B0KB-130262/A

017eo

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

File No. - N° du dossier

CCC No./N° CCC - FMS No./N° VME

20130262

017eo2B0KB-130262

## **FORMULAIRE 7: ATTESTATION D'ORIGINE DU MATÉRIEL ET DU LOGICIEL:**

### **Attestation d'origine du matériel et du logiciel**

Par défaut de soumettre cette attestation remplie avec la soumission rendra la soumission non recevable.

Le soumissionnaire atteste que:

- Tous les matériels proposés dans sa soumission sont fabriqués ou assemblés au Canada ou aux États-Unis d'Amérique ou du Mexique, et
- Tous les logiciels proposés dans sa soumission sont intégrés avec le matériel applicable au Canada ou aux États-Unis d'Amérique ou du Mexique.

**Signature du représentant autorisé  
du soumissionnaire:**

Nom: \_\_\_\_\_

Titre: \_\_\_\_\_

Signature: \_\_\_\_\_

Date: \_\_\_\_\_

Solicitation No. - N° de l'invitation 2B0KB-130262/A	Amd. No. - N° de la modif.	Buyer ID - Id de l'acheteur 017eo
Client Ref. No. - N° de réf. du client 20130262	File No. - N° du dossier 017eo. 2B0KB-130262	CCC No./N° CCC - FMS No./N° VME

# Services intégrés de communications et de soutien (SICS)

---

## ANNEXE A – Énoncé des travaux

Solicitation No. - N° de l'invitation 2B0KB-130262/A	Amd. No. - N° de la modif.	Buyer ID - Id de l'acheteur 017eo
Client Ref. No. - N° de réf. du client 20130262	File No. - N° du dossier 017eo. 2B0KB-130262	CCC No./N° CCC - FMS No./N° VME

## TABLE DES MATIÈRES

1	INTRODUCTION.....	5
1.1	POINTS DE SERVICE (PS) .....	5
2	ADMINISTRATION ET GESTION.....	5
2.1	GESTIONNAIRE DE COMPTES DE L'ENTREPRENEUR (GCE) .....	6
2.2	RÉUNION SUR LA DILIGENCE RAISONNABLE ET L'ÉVALUATION DU CONTRAT .....	7
2.3	GESTIONNAIRE DE LA CONCEPTION ET DE L'INGÉNIERIE DE L'ENTREPRENEUR (GCIE) .....	7
2.4	GESTIONNAIRE DE L'INSTALLATION DE L'ENTREPRENEUR (GIE) .....	8
2.5	GESTIONNAIRE DES SERVICES DE L'ENTREPRENEUR (GSE).....	8
2.6	GESTIONNAIRE DE LA FACTURATION DE L'ENTREPRENEUR (GFE).....	9
2.7	BUREAU DE SERVICE DE L'ENTREPRENEUR (BSE) .....	9
3	RESSOURCES REQUISES POUR LE SOUTIEN.....	9
3.1	RESSOURCES REQUISES POUR L'INTÉGRATION TECHNIQUE.....	9
3.2	GESTIONNAIRE DE L'INTÉGRATION .....	10
3.3	TECHNICIEN .....	10
4	EXIGENCES RELATIVES AU SITE FTP (PROCOLE DE TRANSFERT DE FICHIERS) SÉCURISÉ .....	11
5	RAPPORTS ET DOCUMENTS.....	12
5.1	RAPPORT DES DÉPENSES RELATIVES AU CONTRAT (RDC).....	13
5.2	RAPPORT SUR LES COMMANDES DE SERVICES.....	13
5.3	AVIS D'INFRACTION AUX RÈGLES DE SÉCURITÉ ET DE PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS 14	
5.4	PLAN DE GESTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS : .....	14
5.5	PLAN DE PRÉVENTION DES RUPTURES DE LA CHAÎNE D'APPROVISIONNEMENT ET DE CONTINUITÉ DES ACTIVITÉS : .....	15
6	GUIDE DES SERVICES.....	15
7	PRODUITS RÉSEAU - VOIP .....	16
7.1	PRODUITS RÉSEAU DE TÉLÉPHONIE .....	16
7.2	PRODUITS RÉSEAU RELATIFS AUX PASSERELLES.....	49
7.3	APPAREILS D'UTILISATEUR .....	51
7.4	SYSTÈME D'ALIMENTATION SANS COUPURE (ASC) .....	56
7.5	SYSTÈME DE RÉCEPTION AUTOMATIQUE .....	56
8	LOCATAIRES MULTIPLES ET GROUPES DE LOCATAIRES .....	59
9	AUTHENTIFICATION ET CHIFFREMENT.....	59
9.1	AUTHENTIFICATION .....	60
9.2	CHIFFREMENT DES FLUX DE SIGNALISATION ET D'INFORMATION .....	60
10	APPAIRAGE .....	60
10.1	EXIGENCES GÉNÉRALES .....	60
11	URGENCE – 911 .....	61
12	SERVICES DE MAINTENANCE .....	62

Solicitation No. - N° de l'invitation 2B0KB-130262/A	Amd. No. - N° de la modif.	Buyer ID - Id de l'acheteur 017eo
Client Ref. No. - N° de réf. du client 20130262	File No. - N° du dossier 017eo. 2B0KB-130262	CCC No./N° CCC - FMS No./N° VME
12.1	EXIGENCES GÉNÉRALES .....	62
12.2	EXIGENCES GÉNÉRALES – SERVICES DE MAINTENANCE.....	62
12.3	PLAN DE MAINTENANCE DES LOGICIELS SOUS LICENCE .....	62
12.4	PLAN DE MAINTENANCE DE MATÉRIEL SUR PLACE.....	62
12.5	RAPPORT SUR LE SERVICE DE MAINTENANCE.....	63
12.6	GESTION DES INCIDENTS .....	63
12.7	RAPPORT D'INCIDENT .....	66
13	FORMATION RELATIVE AUX SYSTÈMES D'INFORMATION .....	66
13.1	EXIGENCES GÉNÉRALES .....	66
13.2	FORMATION DES ADMINISTRATEURS DU SYSTÈME .....	67
13.3	FORMATION DES PRÉPOSÉS AU SYSTÈME.....	68
13.4	FORMATION DES UTILISATEURS .....	68
14	FORMATION SUR LA DISTRIBUTION AUTOMATIQUE DES APPELS (DAA) .....	68
14.1	EXIGENCES GÉNÉRALES .....	68
14.2	FORMATION DES ADMINISTRATEURS DE LA DAA.....	69
14.3	FORMATION DES SUPERVISEURS DE LA DAA .....	70
14.4	FORMATION DES PRÉPOSÉS À LA DAA .....	70
15	PLANIFICATION DE L'INSTALLATION ET PRIX .....	70
15.1	EXIGENCES GÉNÉRALES .....	70
15.2	DEMANDE DE PRIX (DP).....	70
15.3	DEMANDE DE VISITE DES LIEUX PAR L'ENTREPRENEUR (DVLE) .....	71
15.4	PRIX DU SERVICE .....	71
15.5	ÉVALUATION DU PRIX DU SERVICE.....	72
15.6	PASSATION DE LA COMMANDE DE SERVICE.....	72
16	SERVICES D'INSTALLATION .....	72
16.1	GESTION DE L'INSTALLATION .....	73
16.2	PLANIFICATION DE L'INSTALLATION .....	73
17	DÉPLACEMENTS, AJOUTS ET MODIFICATIONS (DAM).....	75
17.1	SERVICES D'INSTALLATION – GESTION DES BIENS.....	76
17.2	GESTION CONTINUE DE LA CONFIGURATION ET DES BIENS.....	77
17.3	DOCUMENTATION TECHNIQUE .....	78
17.4	ÉLIMINATION D'ÉQUIPEMENT DE TÉLÉCOMMUNICATION .....	78
18	NIVEAUX DE SERVICE.....	78
18.1	RAPPORT D'EXCEPTION ET DE CRÉDIT DE NIVEAU DE SERVICE.....	78
18.2	NIVEAU DE SERVICE RELATIF À LA RÉPONSE DU BUREAU DE SERVICE .....	79
18.3	NIVEAU DE SERVICE RELATIF AU TEMPS MAXIMAL SUR PLACE .....	79
18.4	NIVEAU DE SERVICE RELATIF AUX COMMANDES DE SERVICE.....	80
18.5	NIVEAU DE SERVICE RELATIF À L'EXÉCUTION DES DAM (NS-DAM) .....	80
19	NORMES ET CODES TECHNIQUES .....	81
19.1	PROTOCOLE ÉTHERNET .....	81
19.2	ETHERNET GIGABIT .....	82
19.3	ETHERNET 10 GIGABITS.....	82
19.4	RÉSEAU LOCAL SANS FIL.....	83

Solicitation No. - N° de l'invitation 2B0KB-130262/A	Amd. No. - N° de la modif.	Buyer ID - Id de l'acheteur 017eo
Client Ref. No. - N° de réf. du client 20130262	File No. - N° du dossier 017eo. 2B0KB-130262	CCC No./N° CCC - FMS No./N° VME

19.5 ALIMENTATION SUR ÉTHERNET.....	83
19.6 CONNEXION EN PONT.....	84
19.7 PROTOCOLE INTERNET (IP).....	84
19.8 SERVICES DIFFÉRENCIÉS.....	84
19.9 SERVICES IP.....	85
19.10 INTERFACE RTPC (RÉSEAU TÉLÉPHONIQUE PUBLIC COMMUTÉ).....	85
19.11 SERVICES VOCAUX.....	86
19.12 PROTOCOLES DE SIGNALISATION ET D'INFORMATION.....	86
19.13 NORMES D'ACCESSIBILITÉ.....	86
20 ARCHITECTURE DE RÉSEAU LOCAL GÉNÉRIQUE.....	86
20.1 INFORMATION GÉNÉRALE.....	86
20.2 DIAGRAMME D'ARCHITECTURE DE RÉSEAU LOCAL GÉNÉRIQUE.....	86
20.3 EXIGENCES D'ARCHITECTURE DE TRAVERSÉE POUR LA VOIX ET LES DONNÉES.....	87
21 EXIGENCES RELATIVES À LA SÉCURITÉ DU SYSTÈME ET À LA PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS.....	87
22 APPENDICE A – GLOSSAIRE ET DÉFINITIONS.....	89
23 APPENDICE B – SÉCURITÉ ET LA PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS.....	101
23.1 EXIGENCES RELATIVES À LA SÉCURITÉ ET À LA PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS....	101
24 APPENDICE C – EXIGENCES RELATIVES À LA CERTIFICATION ET À L'ACCRÉDITATION EN MATIÈRE DE SÉCURITÉ.....	133
24.1 PLAN DE GESTION DE LA SÉCURITÉ (PGS).....	133
24.2 PROCÉDURES OPÉRATIONNELLES DE SÉCURITÉ.....	134
24.3 ANALYSE ET ATTÉNUATION DES VULNÉRABILITÉS.....	134

Solicitation No. - N° de l'invitation 2B0KB-130262/A	Amd. No. - N° de la modif.	Buyer ID - Id de l'acheteur 017eo
Client Ref. No. - N° de réf. du client 20130262	File No. - N° du dossier 017eo. 2B0KB-130262	CCC No./N° CCC - FMS No./N° VME

## 1 INTRODUCTION

- (1) Canada doit acheter des produits de réseau téléphonique ainsi que des services d'entretien et de soutien pour satisfaire les besoins de la région de la capitale nationale (RCN) au moment demandé.
- (2) Le présent énoncé des travaux décrit les exigences techniques de Canada en ce qui a trait à l'acquisition de ce qui suit :
  - a) des autocommutateurs privés (PBX) de type voix sur IP (VoIP);
  - b) les services de soutien suivants :
    1. entretien;
    2. ressources requises pour le soutien;
    3. services d'installation;
    4. services de formation; et
    5. production de rapports.
- (3) Les produits et services requis pour supporter les produits réseaux VoIP (p/ex. les équipements de réseau local, les routeurs, les composants de sécurité, tels es pare-feux et les systèmes de détection d'intrusion (IDS)), ne sont pas inclus dans le présent énoncé des travaux, et seront procurés, installés, mis en conception et vérifiés par Canada

### 1.1 Points de service (PS)

- (4) Un point de service (PS) est un lieu physique situé dans un immeuble (généralement une armoire de câblage ou un local de télécommunication) où l'équipement associé au système d'information est installé.
- (5) Un immeuble ou un campus (multiples immeubles dans une grappe locale) peut comprendre un ou plusieurs PS.
- (6) Canada peut modifier, ajouter ou de supprimer des PS de temps en temps. Ces changements seront documentés dans une modification au contrat.

## 2 ADMINISTRATION ET GESTION

- (7) La gestion de la qualité des services (GQS) fournit à Canada et à l'entrepreneur un cadre général permettant de gérer la planification, la conception, la livraison, l'installation, la prestation, la production de rapports, la facturation et les crédits.
- (8) L'entrepreneur doit désigner des responsables fonctionnels et mettre en œuvre un cadre de GQS afin d'atteindre l'excellence en matière de gestion des systèmes et de satisfaire aux exigences de Canada. Les principaux éléments de ce cadre sont la gestion du compte et du contrat, l'ingénierie et la conception, la gestion de l'installation, l'entretien et le soutien des systèmes ainsi que la gestion de la facturation.
- (9) Pour chaque élément associé à la GQS, l'entrepreneur doit désigner des personnes pour accomplir des tâches spécifiques ou multiples à un niveau fonctionnel qui permet de s'assurer que les exigences du contrat sont satisfaites.

Solicitation No. - N° de l'invitation 2B0KB-130262/A	Amd. No. - N° de la modif.	Buyer ID - Id de l'acheteur 017eo
Client Ref. No. - N° de réf. du client 20130262	File No. - N° du dossier 017eo. 2B0KB-130262	CCC No./N° CCC - FMS No./N° VME

- (10) À l'exception de la fonction de gestionnaire des services de l'entrepreneur (GSE), l'entrepreneur doit s'assurer que toutes les fonctions liées à la GQS sont offertes, au minimum, pendant la période principale d'entretien (PPE), soit du lundi au vendredi de 7 h à 19 h (HE), sauf les jours fériés observés par le gouvernement du Canada. Le GSE doit être disponible en tout temps.

## 2.1 Gestionnaire de comptes de l'entrepreneur (GCE)

- (11) Dans les deux jours ouvrables suivant l'attribution du contrat, l'entrepreneur doit indiquer le nom et les coordonnées du GCE.
- (12) Le GCE doit avoir l'autorité suffisante pour agir au nom de l'entrepreneur pour tous les problèmes liés aux systèmes, y compris les problèmes techniques, commerciaux et administratifs.
- (13) Le GCE doit posséder au moins trois années d'expérience, acquises au cours des cinq dernières années, en gestion de compte auprès d'un fournisseur de systèmes VoIP.
- (14) Voici les principales responsabilités du GCE :
- a) surveiller la progression et l'état du contrat;
  - b) résoudre, de concert avec le responsable technique et les tierces parties concernées, les problèmes liés aux systèmes;
  - c) favoriser l'élaboration et le respect de méthodes visant la GQS;
  - d) s'assurer que les modalités du contrat sont respectées.
- (15) Dans les 10 jours ouvrables suivant l'attribution du contrat, le GCE doit fournir au responsable technique un plan de GQS comportant les éléments suivants :
- a) plan d'assurance de la qualité : méthode de gestion visant à formuler et à appliquer des normes de qualité, à assurer le respect des niveaux de service prévus au contrat, à évaluer le travail en cours et à fournir un service à la clientèle;
  - b) plan de communication : méthode de communication des exigences relatives aux tâches individuelles, de résolution des problèmes techniques, de gestion, d'entretien et de personnel ainsi que des risques touchant le personnel clé de l'entrepreneur et Canada, de gestion des communications entre l'entrepreneur et Canada, y compris les points de contact de l'entrepreneur, et de traitement des leçons apprises;
  - c) plan de gestion des problèmes : méthode de détermination et de gestion des problèmes relatifs au programme et au projet. Les actions comprennent la définition du problème, l'évaluation des répercussions, la détermination des parties responsables, l'évaluation du niveau de gravité et la mise au point d'une solution.
- (16) Le GCE doit être disponible pour rencontrer le responsable technique dans la RCN ou à un autre endroit indiqué par le responsable technique, dans les trois jours ouvrables suivant la réception d'une demande à cette fin. Au minimum, le GCE doit rencontrer le responsable technique une fois par mois, à moins d'avis contraire par écrit du responsable technique.
- (17) Au minimum, les réunions mensuelles doivent permettre d'effectuer ce qui suit :
- a) évaluer la gestion des systèmes et passer en revue les problèmes soulevés pendant la période précédente et exigeant une action;

Solicitation No. - N° de l'invitation 2B0KB-130262/A	Amd. No. - N° de la modif.	Buyer ID - Id de l'acheteur 017eo
Client Ref. No. - N° de réf. du client 20130262	File No. - N° du dossier 017eo. 2B0KB-130262	CCC No./N° CCC - FMS No./N° VME

- b) faire un compte rendu de la livraison et de l'installation des systèmes, des progrès et des problèmes pour toutes les commandes de service;
  - c) passer en revue les mesures prises par l'entrepreneur et Canada pour résoudre les problèmes déjà signalés;
  - d) décrire et surveiller les activités de l'entrepreneur pour améliorer la performance des systèmes; et
  - e) déterminer les questions de procédure pouvant améliorer les relations entre l'entrepreneur et Canada.
- (18) Si, pour aucune raison, le responsable technique n'est pas satisfait du travail du GCE, l'entrepreneur doit désigner un remplaçant dans les 10 jours ouvrables suivant la réception d'un avis écrit de Canada expliquant que le travail du gestionnaire actuel est insatisfaisant.

## 2.2 Réunion sur la diligence raisonnable et l'évaluation du contrat

- (19) Dans les cinq jours ouvrables suivant l'attribution du contrat, le GCE doit organiser une réunion sur la diligence raisonnable et l'évaluation du contrat dans la RCN afin d'examiner le contrat en détail avec Canada. Au minimum, les personnes suivantes doivent être présentes :
- a) l'autorité contractante;
  - b) le responsable technique;
  - c) le gestionnaire de compte de l'entrepreneur (GCE) (président).
- (20) Pendant cette réunion, le GCE doit fournir à Canada les renseignements suivants :
- a) l'organigramme de l'entrepreneur;
  - b) la description du processus que doit suivre Canada pour soumettre un problème au palier hiérarchique approprié de l'organisation de l'entrepreneur; et
  - c) la liste des personnes-ressources avec qui communiquer pour soumettre un problème aux paliers supérieurs.
- (21) Le GCE doit soumettre un compte rendu de la réunion sur la diligence raisonnable et l'évaluation du contrat à l'autorité contractante et au responsable technique dans les deux jours ouvrables suivant la réunion.
- (22) Le GCE doit diriger l'équipe chargée de résoudre les problèmes en suspens à la suite de la réunion initiale sur la diligence raisonnable et l'évaluation du contrat. Les problèmes en suspens ne libèrent pas l'entrepreneur de l'obligation de respecter les dates d'échéance indiquées dans le contrat, à moins qu'il ait obtenu l'autorisation expresse de l'autorité contractante et que le contrat ait été modifié.

## 2.3 Gestionnaire de la conception et de l'ingénierie de l'entrepreneur (GCIE)

- (23) Dans les cinq jours ouvrables suivant l'attribution du contrat, l'entrepreneur doit désigner un gestionnaire de la conception et de l'ingénierie (GCIE), qui sera le seul détenteur de l'autorité pour ce qui est de la conception et de l'ingénierie, conformément aux exigences du contrat.

Solicitation No. - N° de l'invitation 2B0KB-130262/A	Amd. No. - N° de la modif.	Buyer ID - Id de l'acheteur 017eo
Client Ref. No. - N° de réf. du client 20130262	File No. - N° du dossier 017eo. 2B0KB-130262	CCC No./N° CCC - FMS No./N° VME

- (24) Le GCIE doit rencontrer le responsable technique et les autres responsables fonctionnels de Canada dans les trois jours ouvrables suivant la réception d'une demande écrite à cette fin provenant du responsable technique.

## 2.4 Gestionnaire de l'installation de l'entrepreneur (GIE)

- (25) L'entrepreneur doit désigner un gestionnaire de l'installation (GIE), qui sera le seul responsable de l'installation des produits réseau.

## 2.5 Gestionnaire des services de l'entrepreneur (GSE)

- (26) Dans les 20 jours ouvrables suivant la réception de la première commande de services, l'entrepreneur doit indiquer le nom et les coordonnées d'un gestionnaire des services de l'entrepreneur (GSE), qui sera responsable des questions et des problèmes touchant la performance des systèmes et liés à la fourniture et au fonctionnement des produits réseau, y compris des éléments suivants :
- a) la gestion de la configuration, des modifications et des biens;
  - b) la transmission au palier hiérarchique approprié en cas d'incident;
  - c) l'évaluation et l'amélioration des niveaux de service;
  - d) l'installation, l'activation et la surveillance;
  - e) la planification des périodes d'entretien;
  - f) la qualité des services;
  - g) la production de rapports sur les services; et
  - h) les processus associés aux services.
- (27) Le GSE doit être disponible pour rencontrer en personne les représentants de Canada de 7 h à 19 h (HE) du lundi au vendredi pendant les jours ouvrables.
- (28) Le GSE doit pouvoir être joint en tout temps par téléavertisseur ou téléphone cellulaire.
- (29) Le GSE doit rencontrer le responsable technique tous les mois ou sur demande écrite de celui-ci pour évaluer les activités de gestion des produits réseau fournis dans le cadre du contrat.
- (30) L'ordre du jour des réunions mensuelles doit comprendre au moins les points suivants :
- a) rapports de gestion des incidents et analyse des causes fondamentales;
  - b) problèmes touchant le processus de transmission aux paliers supérieurs;
  - c) calendrier d'entretien et d'installation des nouvelles versions;
  - d) activités d'installation;
  - e) performance en matière de niveaux de service;
  - f) activités d'assurance qualité;
  - g) état — rapports d'étape; et
  - h) examen des mesures prises pour améliorer la performance des systèmes.

Solicitation No. - N° de l'invitation 2B0KB-130262/A	Amd. No. - N° de la modif.	Buyer ID - Id de l'acheteur 017eo
Client Ref. No. - N° de réf. du client 20130262	File No. - N° du dossier 017eo. 2B0KB-130262	CCC No./N° CCC - FMS No./N° VME

## 2.6 Gestionnaire de la facturation de l'entrepreneur (GFE)

- (31) Dans les 20 jours ouvrables suivant la réception de la première commande de services, l'entrepreneur doit indiquer le nom et les coordonnées d'un gestionnaire de la facturation de l'entrepreneur (GFE), qui sera le seul responsable des questions et des problèmes touchant la facturation des services.
- (32) Le GFE doit rencontrer le responsable technique dans les trois jours suivant la réception d'une demande écrite à cette fin de celui-ci, pour passer en revue les activités et les problèmes touchant la facturation.

## 2.7 Bureau de service de l'entrepreneur (BSE)

- (33) L'entrepreneur doit fournir à Canada, dans les 10 jours ouvrables suivant l'attribution du contrat, un numéro de téléphone sans frais et une adresse de courrier électronique uniques pour communiquer avec son bureau de service de partout au Canada.
- (34) Durant la période du contrat, le bureau de service de l'entrepreneur (BSE) doit gérer la résolution des problèmes et des plaintes, classer ceux-ci par ordre de priorité et les transmettre aux paliers supérieurs selon les directives de Canada.
- (35) Lorsqu'il reçoit un appel, le BSE doit :
  - a) répondre à l'appel par un message bilingue « Government of Canada/Gouvernement du Canada », dans l'ordre spécifié par la *Loi sur les langues officielles*;
  - b) permettre au demandeur de choisir l'anglais ou le français;
  - c) diffuser un message d'accueil dans la langue choisie par le demandeur; et
  - d) s'assurer que les communications subséquentes, y compris les prochains messages d'accueil, sont prises en charge par un préposé s'exprimant dans la langue officielle du Canada choisie par le demandeur.
  - e) S'assurer qu'au moins 80% des appels au BSE soit répondues en dedans de 20 secondes (incluant les temps d'attente dans la file), mesurer du début du message enregistré jusqu'au moment où le personnel du BSE réponde de vive voix.

# 3 RESSOURCES REQUISES POUR LE SOUTIEN

## 3.1 Ressources requises pour l'intégration technique

- (36) Sur réception d'une commande de services approuvés, l'entrepreneur doit fournir au moment spécifié une ressource chargée d'offrir du soutien pour l'intégration technique et d'accomplir les tâches suivantes :
  - a) fournir de l'information sur les aspects techniques des produits réseau associés;
  - b) élaborer des lignes directrices sur les spécifications techniques applicables à l'intégration et à l'évolution de la technologie utilisée;
  - c) fournir un soutien technique et des lignes directrices pour la configuration et l'évolution;
  - d) fournir un soutien technique pour les problèmes liés à la;

Solicitation No. - N° de l'invitation 2B0KB-130262/A	Amd. No. - N° de la modif.	Buyer ID - Id de l'acheteur 017eo
Client Ref. No. - N° de réf. du client 20130262	File No. - N° du dossier 017eo. 2B0KB-130262	CCC No./N° CCC - FMS No./N° VME

- e) élaborer de la documentation sur l'intégration et l'évolution;
  - f) concevoir et documenter des scripts d'application; et
  - g) fournir des lignes directrices sur les problèmes de sécurité.
- (37) La ressource responsable du soutien de l'intégration technique doit posséder les qualifications suivantes :
- a) deux années d'expérience de la technologie VoIP;
  - b) deux années d'expérience de la sécurité des systèmes VoIP; et
  - c) deux années d'expérience dans la fourniture de conseils, de lignes directrices et de soutien technique visant l'intégration et l'évolution de technologies dans le cadre de projets ou au sein d'équipes techniques multidisciplinaires dans des entreprises.

### 3.2 Gestionnaire de l'intégration

- (38) Sur réception d'une commande de services, l'entrepreneur doit fournir au moment spécifié un gestionnaire de l'intégration chargé de fournir du soutien pour l'intégration et d'accomplir les tâches suivantes :
- a) créer, mettre à jour et gérer les plans visant l'intégration et l'évolution du projet, y compris les jalons, les livrables et les risques;
  - b) fournir des lignes directrices sur les pratiques exemplaires associées aux initiatives d'intégration et d'évolution;
  - c) déterminer les risques liés à l'intégration et à l'évolution et élaborer des plans d'atténuation connexes;
  - d) déterminer et documenter les exigences relatives à l'intégration et aux commentaires;
  - e) coordonner les équipes de soutien (réseau/sécurité/exploitation/ordinateurs de bureau/préparation des SICS) afin de se préparer aux initiatives d'intégration et de soutien; et
  - f) contrôler la progression des initiatives d'intégration et d'évolution.
- (39) Le gestionnaire de l'intégration doit posséder au minimum les qualifications suivantes :
- a) certification PMP (professionnel en gestion de projets);
  - b) certification ITIL (Information Technology Infrastructure Library) (fondation);
  - c) deux années d'expérience en sécurité des systèmes TI (technologies de l'information);
  - d) deux années d'expérience en gestion de systèmes TI (technologie de l'information); et
  - e) deux années d'expérience en gestion d'équipes de projet techniques multidisciplinaires dans des entreprises.

### 3.3 Technicien

- (40) Sur réception d'une commande de services, l'entrepreneur doit fournir au moment spécifié un technicien pour accomplir les tâches suivantes :
- a) installer, configurer, activer et vérifier le matériel et/ou le logiciel sous licence associés aux produits réseau;

Solicitation No. - N° de l'invitation 2B0KB-130262/A	Amd. No. - N° de la modif. 017eo. 2B0KB-130262	Buyer ID - Id de l'acheteur 017eo
Client Ref. No. - N° de réf. du client 20130262	File No. - N° du dossier 017eo. 2B0KB-130262	CCC No./N° CCC - FMS No./N° VME

- b) retirer du matériel et/ou un logiciel sous licence associés aux produits réseau; et
- c) mettre à jour les configurations des autocommutateurs privés et le fichier d'inventaire.

- (41) Le technicien doit posséder au minimum les qualifications suivantes :
- a) certification d'un fabricant d'équipement d'origine, au besoin;
  - b) deux années d'expérience dans l'installation et la réparation de matériel et/ou de logiciels sous licence associés aux produits réseau.

## 4 EXIGENCES RELATIVES AU SITE FTP (PROTOCOLE DE TRANSFERT DE FICHIERS) SÉCURISÉ

- (42) Le protocole de transfert de fichiers sécurisé (FTP) est utilisé pour transférer des fichiers entre des ordinateurs à l'intérieur ou à l'extérieur d'un réseau privé. L'entrepreneur doit fournir un site FTP sécurisé qui permettra notamment au personnel autorisé de Canada, tel le responsable technique et les administrateurs du système de Canada, de télécharger, au minimum, l'information spécifiée dans le contrat.
- (43) Dans les 20 jours ouvrables suivant l'attribution du contrat, l'entrepreneur doit fournir un site FTP qui satisfait aux exigences de sécurité suivantes :
- a) seuls les ports IP requis doivent être ouverts;
  - b) pistes de vérification;
  - c) protocole Secure Shell-2 (norme SSH-2);
  - d) utilise l'algorithme de chiffrement AES à 128 bits pour l'accès au site et l'échange d'information;
  - e) les solutions de rechange à l'algorithme AES 128 sont décrites sur le site <http://www.cse-cst.gc.ca/its-sti/publications/itsa-asti/itsa11e-fra.html>.
  - f) les accès au site FTP doivent;
    1. être enregistrés; ou
    2. l'authentification doit être faite au moyen d'un code d'utilisateur et d'un mot de passe;
  - g) le code d'utilisateur doit être valide pendant une durée déterminée et reconfirmé tous les ans; et
  - h) l'entrepreneur ne doit pas employer des protocoles qui transmettent des noms d'utilisateur ou des mots de passe en clair sur le réseau. Les mots de passe doivent respecter les exigences suivantes :
    1. le mot de passe des comptes des utilisateurs du système d'information de gestion (SIG) doit compter au moins 8 caractères, peut être choisi à la discrétion de l'utilisateur, inclus un minimum d'une lettre minuscule et une majuscule, et inclus une sélection de caractères alpha et numériques,
    2. le mot de passe de l'administrateur du SIG doit compter au moins 11 caractères;

Solicitation No. - N° de l'invitation 2B0KB-130262/A	Amd. No. - N° de la modif.	Buyer ID - Id de l'acheteur 017eo
Client Ref. No. - N° de réf. du client 20130262	File No. - N° du dossier 017eo. 2B0KB-130262	CCC No./N° CCC - FMS No./N° VME

3. seul l'utilisateur du compte doit connaître le mot de passe;
  4. le mot de passe ne doit pas être incorporé à une procédure automatisée d'entrée en communication (script d'entrée en communication);
  5. le mot de passe ne doit pas être visible sur l'écran d'un ordinateur personnel;
  6. le mot de passe ne doit jamais être imprimé ni consigné dans un fichier d'ordinateur ou un document imprimé;
  7. le mot de passe doit être changé au moins une fois tous les 90 jours; et
  8. le mot de passe doit être protégé par un procédé de transcription unidirectionnel à 128 bits.
- (44) Le fichier contenant l'historique des mots de passe doit être configuré pour conserver, au minimum, les dix derniers mots de passe, pour empêcher les utilisateurs de réutiliser ces mots de passe.
- (45) Le compte doit être verrouillé après trois tentatives d'accès au moyen du mauvais mot de passe. Pour faire réinitialiser un mot de passe, le responsable technique doit communiquer avec l'administrateur du site FTP sécurisé de l'entrepreneur. Lorsqu'il entre un nouveau mot de passe pour accéder au site FTP sécurisé, l'utilisateur doit être invité à modifier son mot de passe.
- (46) Option d'authentification 2 : Tous les accès au site FTP doivent être enregistrés et authentifiés au moyen d'un code SSH ou de certificats X.509.

## 5 RAPPORTS ET DOCUMENTS

- (47) Le contenu et la forme des rapports et des documents doivent être approuvés par le responsable technique.
- (48) L'entrepreneur doit fournir les rapports en anglais, et en français si le responsable technique en fait la demande.
- (49) Les rapports doivent être accessibles sur le site FTP de l'entrepreneur dans le délai prescrit pour chacun.
- (50) L'entrepreneur doit fournir des documents de formation et des guides de l'utilisateur en anglais et en français.
- (51) L'entrepreneur doit gérer les modifications apportées aux rapports et aux documents en effectuant un suivi des versions et en produisant un historique des modifications.
- (52) L'entrepreneur doit modifier les rapports à la demande de Canada.
- (53) L'entrepreneur doit mettre à jour les documents précisés dans le contrat dans les 10 jours ouvrables suivant :
- a) un changement qui a une incidence sur les renseignements contenus dans un document; et
  - b) une demande de Canada à des fins d'approbation.

Solicitation No. - N° de l'invitation 2B0KB-130262/A	Amd. No. - N° de la modif.	Buyer ID - Id de l'acheteur 017eo
Client Ref. No. - N° de réf. du client 20130262	File No. - N° du dossier 017eo. 2B0KB-130262	CCC No./N° CCC - FMS No./N° VME

## 5.1 Rapport des dépenses relatives au contrat (RDC)

- (54) Tous les mois, dans les 10 jours ouvrables suivant la dernière date de la période de facturation mensuelle, l'entrepreneur doit fournir à Canada, sous une forme jugée acceptable par Canada, un rapport des dépenses relatives au contrat (RDC). Ce rapport doit être envoyé au responsable technique et à l'autorité contractante aux adresses de courriel indiquées dans le contrat ainsi qu'au bureau d'approvisionnement de Canada à l'adresse [rcngcsareportage.ncrcmasreporting@tpsgc-pwgsc.gc.ca](mailto:rcngcsareportage.ncrcmasreporting@tpsgc-pwgsc.gc.ca).
- (55) Ce rapport doit contenir les renseignements suivants :
- a) la période de facturation mensuelle (date de début et de fin);
  - b) le total cumulatif depuis le début de l'exercice;
  - c) le pourcentage des dépenses contractuelles atteint (taxes comprises); et
  - d) dans chaque cas : la période de facturation mensuelle, l'année civile et le montant depuis l'attribution du contrat;
    1. le montant facturé sans les taxes;
    2. le montant de la taxe de vente harmonisée (TVH) facturé;
    3. le montant de la taxe sur les produits et services (TPS) facturé; et
    4. le montant total facturé, y compris la TVH ou la TPS.
  - e) Pour chaque période de facturation mensuelle, le RDC doit indiquer ce qui suit :
    1. l'activité de facturation totale (comme les produits réseau, les services de soutien, et les centres de coûts) pour les commandes de services approuvées; et
    2. le total des frais facturés pour les commandes de services approuvées.

## 5.2 Rapport sur les commandes de services

- (56) Tous les mois: Dans les 10 jours ouvrables suivant la dernière date de la période de facturation mensuelle, l'entrepreneur doit fournir au responsable technique un rapport sur les commandes de services présenté sous une forme jugée acceptable par Canada. Ce rapport doit comprendre, au minimum, les renseignements suivants :
- a) période visée par le rapport (date de début et de fin); et
  - b) pour toutes les commandes de services faites pendant la période visée par le rapport :
    1. le numéro de la commande de services;
    2. la date de la commande;
    3. le lieu (incluant l'adresse civique et code postal);
    4. le montant total de la commande de services (sans la TPS ou la

Solicitation No. - N° de l'invitation 2B0KB-130262/A	Amd. No. - N° de la modif.	Buyer ID - Id de l'acheteur 017eo
Client Ref. No. - N° de réf. du client 20130262	File No. - N° du dossier 017eo. 2B0KB-130262	CCC No./N° CCC - FMS No./N° VME

TVH);

5. la TPS ou la TVH applicable;
6. le montant total de la commande de services (y compris la TPS ou la TVH); et
7. l'état de la commande de services.

### 5.3 Avis d'infraction aux règles de sécurité et de protection des renseignements personnels

- (57) Durant la période du contrat, l'entrepreneur doit détecter et résoudre toutes les infractions aux règles de sécurité et de protection des renseignements personnels associées au système d'information. Une infraction à une règle de sécurité ou de protection des renseignements personnels est définie comme un manquement aux mesures connexes décrites dans le contrat.
- (58) L'entrepreneur doit signaler au responsable technique toute infraction aux règles de sécurité et de protection des renseignements personnels dans les délais prescrits dans les dispositions relatives à la sécurité et à la protection des renseignements personnels.
- (59) Les avis d'infraction aux règles de sécurité doivent comprendre, au minimum, les renseignements suivants :
  - a) la date et l'heure auxquelles l'infraction a été détectée;
  - b) la nature de l'infraction;
  - c) une estimation des répercussions de l'infraction;
  - d) les mesures prises pour corriger l'infraction; et
  - e) la liste des mesures qui seront prises pour réduire les risques de récurrence.
- (60) L'entrepreneur doit réinitialiser immédiatement les mots de passe et les codes de sécurité dès qu'une infraction aux règles de sécurité ou de protection des renseignements personnels est confirmée.

### 5.4 Plan de gestion des renseignements personnels :

- (61) Dans les 60 jours ouvrables suivant l'attribution du contrat, l'entrepreneur doit présenter au responsable technique le plan de gestion des renseignements personnels qui doit :
  - a) indiquer comment les exigences relatives à la protection des renseignements personnels décrites dans le contrat et dans la *Loi sur la protection des renseignements personnels* seront satisfaites;
  - b) décrire les rôles et les responsabilités des personnes responsables des renseignements personnels de l'entrepreneur;
  - c) expliquer que les renseignements administratifs et personnels recueillis doivent être limités aux renseignements nécessaires pour entretenir les produits réseau;
  - d) décrire les processus de détection et de signalement des incidents touchant la protection des renseignements personnels et de transmission aux paliers

Solicitation No. - N° de l'invitation 2B0KB-130262/A	Amd. No. - N° de la modif.	Buyer ID - Id de l'acheteur 017eo
Client Ref. No. - N° de réf. du client 20130262	File No. - N° du dossier 017eo. 2B0KB-130262	CCC No./N° CCC - FMS No./N° VME

supérieurs;

- e) décrire les processus utilisés pour consulter, recueillir, utiliser, communiquer, conserver, recevoir, créer et éliminer les données;
- f) décrire les processus de signalement des infractions aux règles de protection des renseignements personnels et d'intervention; et
- g) décrire les processus d'intégration des exigences particulières de Canada en matière de conservation et d'élimination.

## 5.5 Plan de prévention des ruptures de la chaîne d'approvisionnement et de continuité des activités :

- (62) Dans les 60 jours ouvrables suivant l'attribution du contrat, l'entrepreneur doit présenter au responsable technique un plan de continuité des activités contenant, au minimum, les éléments suivants :
  - a) les mesures que l'entrepreneur entend prendre si un de ses fournisseurs met fin à ses activités;
  - b) les mesures que l'entrepreneur entend prendre si un de ses fournisseurs n'est plus considéré comme un fournisseur d'équipement fiable;
  - c) les mesures que l'entrepreneur entend prendre si une partie du système d'information est perturbée par un incident quelconque, qu'il soit naturel ou malveillant;
  - d) la fréquence à laquelle seront réalisées les copies de sauvegarde des bases de données utilisées pour le soutien des produits réseau (exigence minimale : une fois par semaine); et
  - e) la fréquence à laquelle le plan de continuité des activités de l'entrepreneur sera mis à l'épreuve (exigence minimale : une fois par année).
- (63) L'entrepreneur doit répondre à tout doute exprimé par le responsable technique sur le plan de continuité des activités et mettre à jour le plan dans les cinq jours ouvrables suivant la réception d'un message du Canada à cet effet.
- (64) Trente jours avant la date d'anniversaire du contrat, l'entrepreneur doit fournir au responsable technique une version à jour du plan de continuité des activités.

## 6 GUIDE DES SERVICES

- (65) Dans les 40 jours ouvrables suivant l'attribution du contrat, l'entrepreneur doit fournir à Canada un Guide des services, présenté sous une forme jugée acceptable par Canada, décrivant les processus et les procédures de gestion du service, conformément aux exigences du contrat.
- (66) L'entrepreneur doit mettre à jour le Guide des services conformément à un calendrier de publication convenu entre le responsable technique et l'entrepreneur.
- (67) Le Guide des services doit satisfaire aux exigences minimales suivantes :
  - a) décrire les structures organisationnelle et opérationnelle de l'entrepreneur;

Solicitation No. - N° de l'invitation 2B0KB-130262/A	Amd. No. - N° de la modif.	Buyer ID - Id de l'acheteur 017eo
Client Ref. No. - N° de réf. du client 20130262	File No. - N° du dossier 017eo. 2B0KB-130262	CCC No./N° CCC - FMS No./N° VME

- b) décrire les rôles et les responsabilités des responsables fonctionnels de l'entrepreneur et de Canada;
  - c) décrire les méthodes, les procédures et les processus utilisés pour la gestion des incidents, la gestion de la sécurité et de la protection des renseignements personnels, la facturation et l'entretien des services (pour tous les plans), la production de rapports sur les services, la gestion des crédits et la prestation des services;
  - d) expliquer la manière dont l'information sur la gestion, l'exploitation, les communications, les rapports et les évaluations des services sera transmise aux responsables fonctionnels de Canada;
  - e) décrire les systèmes et les outils utilisés pour la gestion et le soutien opérationnel;
  - f) décrire les objectifs de niveau de service de l'entrepreneur; et
  - g) décrire les procédures et les processus permettant de contrôler, de gérer et de signaler, dans les 10 jours ouvrables, toute modification apportée aux configurations et aux biens découlant de diverses activités comme les commandes de services, les déplacements, les ajouts et les modifications (DAM), les incidents, la facturation et l'entretien.
- (68) L'entrepreneur doit remettre au responsable technique une version électronique en anglais du Guide des services pouvant être consultée au moyen d'une application sous licence vendue dans le commerce. L'entrepreneur doit fournir une version en français du Guide des services sur demande écrite du responsable technique.

## 7 PRODUITS RÉSEAU - VOIP

- (69) Les produits réseau VoIP (produits réseau) inclus les matériaux, les logiciels sous licences et toutes les spécifications fonctionnelles énumérées dans la section 7 de l'annexe A.
- (70) L'entrepreneur doit résoudre à ses frais les problèmes d'interopérabilité entre les produits réseau qu'il fournit pendant la durée du contrat.
- (71) L'entrepreneur doit fournir à Canada les produits réseau décrits dans le contrat sur réception d'une commande de services.
- (72) L'entrepreneur ne doit activer que les caractéristiques des produits réseau spécifiés par le responsable technique dans une commande de service.

### 7.1 Produits réseau de téléphonie

#### 7.1.1 Autocommutateur privé (PBX) de classe 1

- (73) L'autocommutateur privé de classe 1 doit pouvoir prendre en charge jusqu'à 500 appareils d'utilisateur.
- (74) L'autocommutateur privé de classe 1 doit respecter les normes suivantes (consulter la section Normes et codes techniques) :
  - a) interface RTPC; et

Solicitation No. - N° de l'invitation 2B0KB-130262/A	Amd. No. - N° de la modif.	Buyer ID - Id de l'acheteur 017eo
Client Ref. No. - N° de réf. du client 20130262	File No. - N° du dossier 017eo. 2B0KB-130262	CCC No./N° CCC - FMS No./N° VME

- b) services vocaux.
- (75) L'autocommutateur privé de classe 1 doit pouvoir résister aux pannes, c'est-à-dire que la défaillance d'un des composants suivants ne doit pas entraîner une panne fonctionnelle de l'autocommutateur :
- a) processeurs centraux;
  - b) mémoire;
  - c) disque dur;
  - d) cartes réseau; et
  - e) passerelles.
- (76) L'autocommutateur privé de classe 1 doit prendre en charge les liaisons réseau, notamment :
- a) les liaisons IP;
  - b) les interfaces à débit primaire RNIS; et
  - c) le déclenchement par prise de terre ou par boucle du signal analogique.
- (77) L'autocommutateur privé de classe 1 doit prendre en charge, notamment, les types de circuits suivants :
- a) sélection directe à l'arrivée (SDA);
  - b) circuits entrants et sortants; et
  - c) systèmes de téléavertissement par zone.
- (78) L'autocommutateur privé de classe 1 doit être doté de tous les systèmes d'exploitation sous licence, de tous les logiciels de sauvegarde et de restauration sous licence et de toutes les licences requises pour que le système soit pleinement fonctionnel et configuré.
- (79) L'autocommutateur privé de classe 1 doit permettre à Canada de mettre en œuvre des plans de composition qui utilisent un code d'accès pour les appels locaux (« 9 ») et interurbains (« 1 »), conformément aux exigences de Canada.
- (80) L'autocommutateur privé de classe 1 doit acheminer automatiquement les appels SDA aux appareils téléphoniques.
- (81) L'autocommutateur privé de classe 1 doit traiter les chiffres saisis pour composer des numéros de téléphone de la façon suivante :
- a) insertion de chiffres donnés avant le premier chiffre composé;
  - b) retrait d'un nombre de chiffres donné à partir du premier chiffre entré;
  - c) remplacement d'un nombre de chiffres donné par des chiffres programmés au préalable, à partir du premier chiffre entré;
  - d) traitement des chiffres composés;
  - e) affichage du numéro de téléphone d'origine et de destination;
  - f) affichage du profil de permission d'appel;
  - g) affichage de l'heure; et
  - h) affichage du jour de la semaine.

Solicitation No. - N° de l'invitation 2B0KB-130262/A	Amd. No. - N° de la modif.	Buyer ID - Id de l'acheteur 017eo
Client Ref. No. - N° de réf. du client 20130262	File No. - N° du dossier 017eo. 2B0KB-130262	CCC No./N° CCC - FMS No./N° VME

- (82) Canada établit un profil de permission d'appel qui permet de restreindre les appels entrants provenant de certains numéros de téléphone ou les appels sortants destinés à certains numéros de téléphone (p. ex. appels locaux, appels interurbains par RTPC, appels intraréseau).
- (83) L'autocommutateur privé de classe 1 doit comprendre des profils de permission d'appel qui restreignent (ou autorisent), à la demande de Canada, les appels effectués au moyen d'appareils de téléphonie pour toutes les options d'appel intraréseau et hors réseau suivantes :
- a) appels 2-1-1 sur le RTPC;
  - b) appels 3-1-1 sur le RTPC;
  - c) appels 4-1-1 sur le RTPC;
  - d) appels 5-1-1 sur le RTPC;
  - e) appels 6-1-1 sur le RTPC;
  - f) appels 7-1-1 sur le RTPC;
  - g) appels 8-1-1 sur le RTPC;
  - h) appels 9-1-1 sur le RTPC (consulter la section Urgence – 911);
  - i) numéros de téléphone du RTPC commençant par l'indicatif régional 900;
  - j) tout indicatif régional du RTPC suivi du NXX 976;
  - k) RTPC dans le secteur d'appel local;
  - l) numéros de téléphone sans frais du RTPC;
  - m) appels interurbains intraréseau;
  - n) « 0 » pour les services de téléphoniste du fournisseur de service sur le RTPC;
  - o) appel interurbain direct au Canada sur le RTPC;
  - p) appel interurbain direct aux États-Unis sur le RTPC;
  - q) 1 + indicatif régional + 555 + 1212 pour l'assistance-annuaire interurbaine sur le RTPC;
  - r) 0-1-1 pour les appels automatiques à l'étranger sur le RTPC;
  - s) 0-1 pour les appels à l'étranger avec service de téléphoniste sur le RTPC; et
  - t) réception d'appels sortants du RTPC.
- (84) L'autocommutateur privé de classe 1 doit provoquer un déroutement SNMP (Simple Network Management Protocol) de version 3 ou ultérieure en cas de signal touchant le matériel ou les logiciels sous licence.
- (85) L'autocommutateur privé de classe 1 doit s'interconnecter à des systèmes externes, notamment :
- a) des systèmes de téléavertissement par zone; et
  - b) des sources de musique.

Solicitation No. - N° de l'invitation 2B0KB-130262/A	Amd. No. - N° de la modif.	Buyer ID - Id de l'acheteur 017eo
Client Ref. No. - N° de réf. du client 20130262	File No. - N° du dossier 017eo. 2B0KB-130262	CCC No./N° CCC - FMS No./N° VME

- (86) L'autocommutateur privé de classe 1 doit permettre à Canada d'utiliser des plans de composition de deux à sept chiffres.
- (87) L'autocommutateur privé de classe 1 doit autoriser l'accès direct aux lignes du RTPC et la composition d'un code d'accès pour les appels locaux (« 9 ») et les appels interurbains (« 1 »).
- (88) Le système de l'autocommutateur privé de classe 1 doit, au minimum, offrir les caractéristiques suivantes :
- a) liaison avec un préposé aux appels;
  - b) acheminement automatique des numéros de téléphone;
  - c) intervention;
  - d) tonalité de progrès d'appel;
  - e) tonalité d'appel en attente;
  - f) enregistrement des données d'appel (EDA);
  - g) sélection directe au départ (SDD);
  - h) sonnerie particulière;
  - i) fonction « Ne pas déranger »;
  - j) double tonalité multifréquence (DTMF) de bout en bout;
  - k) renvoi à un numéro unique et à des numéros multiples;
  - l) groupes de recherche;
  - m) ligne entrante exclusive;
  - n) indicateur de message en attente;
  - o) affichage d'un numéro unique sur de multiples téléphones;
  - p) musique pendant la mise en attente;
  - q) liaison avec un service de nuit;
  - r) poste à ligne non partagée;
  - s) composition abrégée;
  - t) sélection directe à l'arrivée (SDA);
  - u) message; et
  - v) sélection des appels sortants par profil de permission d'appel.
- (89) L'autocommutateur privé de classe 1 doit offrir les fonctions d'appel suivantes pour les téléphones analogiques et IP :
- a) activation de la fonction de rappel (rappel automatique);
  - b) blocage d'appels (fonction « Ne pas déranger »);
  - c) conférence téléphonique;
  - d) renvoi automatique de tous les appels;
  - e) mise en garde de l'appel;

Solicitation No. - N° de l'invitation 2B0KB-130262/A	Amd. No. - N° de la modif.	Buyer ID - Id de l'acheteur 017eo
Client Ref. No. - N° de réf. du client 20130262	File No. - N° du dossier 017eo. 2B0KB-130262	CCC No./N° CCC - FMS No./N° VME

- f) mise en garde par indicatif;
- g) dépistage d'appel (pour les appels malveillants);
- h) transfert d'appel;
- i) prise d'appel;
- j) appel en attente;
- k) affichage du nom de l'appelant;
- l) affichage du numéro de l'appelant;
- m) consultation en attente;
- n) appel direct à l'aide du plan de numérotation E.164;
- o) renvoi automatique en cas de ligne occupée;
- p) renvoi automatique s'il n'y a pas de réponse;
- q) ligne d'urgence;
- r) interphone;
- s) mode muet;
- t) recomposition du dernier numéro; et
- u) indicateur visuel de message vocal.

- (90) L'autocommutateur privé de classe 1 doit diffuser des messages enregistrés, de la musique ou une tonalité lorsque les appelants sont mis en attente, conformément aux exigences de Canada.

#### 7.1.1.1 **Autocommutateur privé de classe 1 – Distribution automatique des appels (DAA)**

- (91) L'autocommutateur privé de classe 1 doit fournir les fonctions de distribution automatique des appels (DAA) suivantes :
- a) files d'attente ou applications;
  - b) ensembles de compétences associées à une file d'attente ou à une application particulières;
  - c) messages enregistrés selon le temps d'attente dans la file;
  - d) diffusion de musique lorsque l'appelant attend pour parler à un préposé;
  - e) des rapports en temps réel comprenant les renseignements suivants :
    1. nombre de préposés connectés, occupés, en préparation ou en attente, selon l'ensemble de compétences;
    2. nombre d'appels mis en attente par application;
    3. temps d'attente moyen et temps d'attente le plus long par application;
    4. niveaux de service par application; et

Solicitation No. - N° de l'invitation 2B0KB-130262/A	Amd. No. - N° de la modif.	Buyer ID - Id de l'acheteur 017eo
Client Ref. No. - N° de réf. du client 20130262	File No. - N° du dossier 017eo. 2B0KB-130262	CCC No./N° CCC - FMS No./N° VME

- 5. nombre d'appels abandonnés;
- f) un historique du préposé et des applications (file d'attente) comprenant les renseignements suivants :
  - 1. nombre d'appels reçus;
  - 2. nombre d'appels abandonnés;
  - 3. temps d'attente moyen dans la file d'attente;
  - 4. ouverture et fermeture de session des préposés; et
  - 5. rapports d'activité;
- g) capacité d'effectuer un débordement d'appels, localement (au sein d'un même système), soit immédiatement soit après un certain temps, pour changer de chemin de la DAA (ou de file d'attente), selon le temps dans la file d'attente ou le nombre d'appels mis en attente;
- h) capacité de créer des scripts de routage selon certains critères (heure, état de la file d'attente, identification de la ligne appelante [ILA], enregistrement automatique des numéros);
- i) capacité d'acheminer les appels vers une autre file d'attente ou application ou un autre numéro de téléphone (externe ou interne) si le premier chemin de la DAA est fermé (aucun préposé n'a ouvert de session);
- j) avis au superviseur et intervention de celui-ci en cas d'urgence;
- k) capacité pour les superviseurs d'écouter une conversation; et
- l) capacité de paramétrer les files d'attente et l'application selon le temps moyen nécessaire pour répondre et les niveaux de service établis.

#### 7.1.1.2 **Autocommutateur privé de classe 1 – Messagerie vocale**

- (92) L'autocommutateur privé de classe 1 doit réacheminer automatiquement les appels vers une boîte vocale dans les cas suivants :
  - a) la ligne du destinataire est occupée;
  - b) le destinataire ne répond pas après un certain nombre de sonneries déterminé par le profil de l'utilisateur; et
  - c) le destinataire a défini des règles de renvoi à un numéro unique ou à des numéros multiples qui font en sorte que les appels sont réacheminés vers une boîte vocale.
- (93) L'autocommutateur privé de classe 1 doit fournir au moins une boîte vocale par ligne téléphonique.
- (94) La boîte vocale doit comprendre les éléments suivants :
  - a) un message d'accueil de l'utilisateur d'une durée maximale de 2 minutes;
  - b) une capacité de 30 messages vocaux par boîte vocale; et

Solicitation No. - N° de l'invitation 2B0KB-130262/A	Amd. No. - N° de la modif.	Buyer ID - Id de l'acheteur 017eo
Client Ref. No. - N° de réf. du client 20130262	File No. - N° du dossier 017eo. 2B0KB-130262	CCC No./N° CCC - FMS No./N° VME

- c) jusqu'à 2 minutes de temps d'enregistrement par message vocal.
- (95) L'autocommutateur privé de classe 1 doit fournir les renseignements suivants à l'abonné lorsque celui-ci accède à sa boîte vocale :
- a) des instructions sur la façon d'utiliser les commandes de la messagerie vocale et d'initialiser sa boîte vocale à la première utilisation;
  - b) un message d'avis indiquant que le nombre de messages enregistré a atteint la limite de la boîte vocale et qu'aucun autre message supplémentaire ne sera accepté, à moins que des messages existants soient supprimés;
  - c) un message d'avis avec l'option de conserver (ou non) un message d'absence prolongée lorsque cette option est activée;
  - d) le nombre total de messages vocaux; et
  - e) le nombre total de nouveaux messages vocaux.
- (96) La messagerie vocale doit diffuser aux appelants les messages d'accueil suivants :
- a) un message d'accueil de l'abonné si celui-ci a enregistré un tel message;
  - b) un message d'accueil par défaut si l'abonné n'a pas enregistré de message d'accueil;
  - c) un avis lorsque la boîte vocale est pleine et ne peut pas accepter de message supplémentaire;
  - d) un message d'accueil qui indique aux appelants qu'ils ne peuvent pas laisser de message vocal; et
  - e) un message signalant une absence prolongée enregistré par l'abonné du service de messagerie vocale.
- (97) L'autocommutateur privé de classe 1 doit permettre aux abonnés d'accéder à leur boîte vocale en procédant ainsi :
- a) en composant le numéro de téléphone du service de messagerie; et
  - b) en appuyant sur la touche de l'indicateur de message en attente ou sur une touche de composition abrégée vers la boîte vocale.
- (98) L'autocommutateur privé de classe 1 doit permettre à l'appelant d'effectuer les tâches suivantes :
- a) sauter les messages de la boîte vocale lorsqu'il appuie sur une touche d'un appareil d'utilisateur; et
  - b) transférer un appel vers un autre numéro de téléphone lorsqu'il appuie sur la touche 0 du clavier.
- (99) L'autocommutateur privé de classe 1 doit permettre à une boîte vocale de prendre en charge jusqu'à cinq numéros de téléphone.
- (100) L'autocommutateur privé de classe 1 doit permettre à l'administrateur de système de Canada de choisir l'anglais ou le français pour gérer la messagerie vocale.
- (101) L'autocommutateur privé de classe 1 doit permettre à un abonné de la messagerie vocale de choisir le français ou l'anglais.

Solicitation No. - N° de l'invitation 2B0KB-130262/A	Amd. No. - N° de la modif.	Buyer ID - Id de l'acheteur 017eo
Client Ref. No. - N° de réf. du client 20130262	File No. - N° du dossier 017eo. 2B0KB-130262	CCC No./N° CCC - FMS No./N° VME

- (102) L'autocommutateur privé de classe 1 doit permettre à un abonné de la messagerie vocale de programmer le numéro du téléphone vers lequel les appels doivent être transférés lorsqu'il appuie sur la touche 0 du clavier.
- (103) L'autocommutateur privé de classe 1 doit diffuser aux appelants des messages d'aide en français, en anglais ou bilingues, selon les instructions de Canada pour chaque messagerie vocale.
- (104) L'autocommutateur privé de classe 1 doit fournir un accès sécurisé à l'abonné du service de messagerie en :
- a) prenant en charge des mots de passe numériques comportant jusqu'à huit chiffres;
  - b) demandant à l'utilisateur de la boîte vocale d'entrer un nouveau mot de passe numérique lors du premier accès à celle-ci;
  - c) demandant à l'utilisateur d'entrer un mot de passe numérique pour accéder à sa boîte vocale;
  - d) permettant à un abonné de la messagerie vocale de changer son mot de passe en tout temps à partir de n'importe quel appareil à DTMF;
  - e) verrouillant la boîte vocale après trois tentatives d'accès infructueuses;
  - f) consignnant les changements de mot de passe avec une estampille temporelle et les données d'identification de l'utilisateur (p. ex. administrateur du système du Canada et abonné de la messagerie vocale);
  - g) masquant le mot de passe d'utilisateur de l'abonné de la messagerie après avoir affiché un renseignement de configuration de la boîte vocale; et
  - h) consignnant dans un fichier journal les tentatives d'accès infructueuses à la boîte vocale.
- (105) L'autocommutateur privé de classe 1 doit stocker les messages vocaux :
- a) jusqu'à ce qu'ils soient supprimés par l'abonné; et
  - b) pendant au moins 14 jours après leur sauvegarde par l'abonné de la messagerie.
- (106) L'autocommutateur privé de classe 1 doit permettre à l'appelant de marquer un message vocal en lui ajoutant la mention :
- a) « privé » pour éviter qu'il soit transféré; et
  - b) « urgent » pour qu'il soit entendu avant tout autre message vocal dans la boîte vocale.
- (107) L'autocommutateur privé de classe 1 doit diffuser les messages vocaux :
- a) à partir du plus ancien (premier entré, premier sorti), en indiquant le numéro du message; et
  - b) portant la mention « urgent » avant tout autre message vocal.
- (108) L'autocommutateur privé de classe 1 doit permettre à l'abonné de la messagerie d'effectuer les opérations suivantes :
- a) écouter un message vocal en appuyant sur une touche de son

Solicitation No. - N° de l'invitation 2B0KB-130262/A	Amd. No. - N° de la modif.	Buyer ID - Id de l'acheteur 017eo
Client Ref. No. - N° de réf. du client 20130262	File No. - N° du dossier 017eo. 2B0KB-130262	CCC No./N° CCC - FMS No./N° VME

- téléphone immédiatement après avoir accédé à sa messagerie vocale;
- b) répondre à un message vocal sans avoir à entrer de nouveau le numéro de téléphone de l'expéditeur;
  - c) transférer un message vocal vers une autre boîte vocale à tout moment pendant l'écoute, en y ajoutant des commentaires;
  - d) sauter un message vocal pour écouter le suivant;
  - e) faire défiler vers l'avant ou l'arrière un message vocal pendant l'écoute;
  - f) transférer un message vocal à plusieurs boîtes vocales;
  - g) diffuser un message vocal à des groupes de boîtes vocales déterminés par Canada;
  - h) interrompre le message du système afin de se renseigner sur les commandes offertes;
  - i) arrêter la lecture d'un message et l'enregistrer pour pouvoir l'écouter plus tard;
  - j) effacer un message vocal pendant l'écoute; et
  - k) arrêter la lecture et obtenir les renseignements suivants :
    1. date et heure de l'enregistrement du message;
    2. numéro de téléphone de l'appelant; et
    3. état du message (urgent, privé).
- (109) L'autocommutateur privé de classe 1 doit diffuser un message de confirmation à l'abonné de la messagerie vocale lorsqu'un message est :
- a) enregistré;
  - b) effacé; et
  - c) transféré.
- (110) L'autocommutateur privé de classe 1 doit indiquer le nom enregistré de l'abonné de la messagerie vocale et un message d'introduction lorsqu'un message est transféré à un autre abonné.
- (111) L'autocommutateur privé de classe 1 doit aviser l'abonné de la messagerie vocale de la présence de nouveaux messages vocaux dans sa boîte vocale en allumant l'indicateur de message en attente sur l'appareil.
- (112) L'autocommutateur privé de classe 1 doit aviser l'abonné de la messagerie vocale qu'il n'y a pas de nouveaux messages dans sa boîte vocale en éteignant l'indicateur de message en attente sur l'appareil.
- (113) L'autocommutateur privé de classe 1 doit permettre la vérification de l'indicateur lumineux de message en attente de l'appareil en cas de restauration du système à la suite de la défaillance d'un des éléments suivants :
- a) messagerie vocale; ou
  - b) commutateur privé de classe 1.

Solicitation No. - N° de l'invitation 2B0KB-130262/A	Amd. No. - N° de la modif.	Buyer ID - Id de l'acheteur 017eo
Client Ref. No. - N° de réf. du client 20130262	File No. - N° du dossier 017eo. 2B0KB-130262	CCC No./N° CCC - FMS No./N° VME

- (114) L'autocommutateur privé de classe 1 doit permettre de configurer la boîte vocale de façon à créer une boîte de messages d'information.
- (115) L'autocommutateur privé de classe 1 doit allouer une durée d'enregistrement de six minutes pour la boîte de messages d'information.
- (116) L'autocommutateur privé de classe 1 doit permettre aux appelants intraréseau et hors réseau d'accéder à une boîte de messages d'information en composant un numéro de téléphone.

### 7.1.1.3 **Autocommutateur privé de classe 1 – Système d'information de gestion (SIG)**

- (117) L'autocommutateur privé de classe 1 doit être doté d'un système d'information de gestion (SIG) pouvant être utilisé par Canada.
- (118) Le SIG de l'autocommutateur privé de classe 1 doit permettre à l'administrateur du système de Canada de gérer tous les aspects du système (fonction de superutilisateur).
- (119) Le SIG de l'autocommutateur privé de classe 1 doit permettre à l'administrateur du système de Canada de sauvegarder et de restaurer la configuration du système.
- (120) L'autocommutateur privé de classe 1 doit fournir un accès sécurisé au SIG par un navigateur Web de la manière suivante :
  - a) chaque utilisateur doit entrer un code d'utilisateur et un mot de passe uniques;
    1. le mot de passe du SIG de l'autocommutateur privé de classe 1 doit compter au moins 8 caractères, peut être choisi à la discrétion de l'utilisateur, inclus un minimum d'une lettre minuscule et une majuscule, et inclus une sélection de caractères alpha et numériques,
    2. le SIG de l'autocommutateur privé de classe 1 doit obliger tous les utilisateurs et administrateurs qui accèdent au SIG pour la première fois à remplacer le mot de passe par défaut par un mot de passe personnel;
    3. le SIG de l'autocommutateur privé de classe 1 ne doit pas afficher le mot de passe ni permettre l'impression de celui-ci dans un rapport ou son insertion dans un fichier informatique ou un document imprimé; le système doit interdire l'intégration du mot de passe à une procédure d'ouverture de session automatique; et
    4. le SIG de l'autocommutateur privé de classe 1 doit permettre aux administrateurs du système de Canada de programmer la période de validité d'un mot de passe. Avant l'expiration de son mot de passe, l'utilisateur doit être invité à en choisir un nouveau. Le nouveau mot de passe doit être différent des 10 mots de passe précédents de l'utilisateur;
  - b) l'autocommutateur privé de classe 1 doit pouvoir désactiver un compte d'utilisateur SIG si le nom et/ou le mot de passe entrés ne sont pas les bons après un nombre de tentatives défini par Canada; et

Solicitation No. - N° de l'invitation 2B0KB-130262/A	Amd. No. - N° de la modif.	Buyer ID - Id de l'acheteur 017eo
Client Ref. No. - N° de réf. du client 20130262	File No. - N° du dossier 017eo. 2B0KB-130262	CCC No./N° CCC - FMS No./N° VME

- c) L'autocommutateur privé de classe 1 doit pouvoir désactiver un compte d'utilisateur SIG après un nombre défini de jours d'inactivité.
- (121) le SIG de l'autocommutateur privé de classe 1 doit consigner les tentatives d'accès fructueuses et infructueuses dans un fichier journal auquel Canada peut accéder;
- (122) le SIG de l'autocommutateur privé de classe 1 doit enregistrer automatiquement ce qui suit :
- a) la date et l'heure auxquelles les utilisateurs chargés de l'administration ou de l'entretien accèdent à l'autocommutateur;
  - b) toutes les modifications apportées par les utilisateurs chargés de l'administration ou de l'entretien; et
  - c) la date et l'heure auxquelles les utilisateurs chargés de l'administration ou de l'entretien ferment leur session sur l'autocommutateur.
- (123) Le SIG de l'autocommutateur privé de classe 1 doit permettre à Canada de créer des comptes d'administrateur SIG.
- (124) Le SIG de l'autocommutateur privé de classe 1 doit permettre à l'administrateur du SIG d'accomplir les tâches suivantes :
- a) créer, modifier, supprimer, suspendre et réactiver des comptes d'utilisateur du SIG;
  - b) chercher, classer et afficher des comptes d'utilisateur du SIG en fonction de n'importe quel champ du compte;
  - c) définir les droits (lire, afficher, écrire, modifier et supprimer) dont un utilisateur SIG dispose pour :
    1. consulter les rapports et les fichiers journaux du système;
    2. modifier la configuration du matériel et des logiciels sous licence;
    3. apporter des changements administratifs;
    4. surveiller l'utilisation et la performance des composants de l'autocommutateur (utilisation du processeur, E/S disques, utilisation de la mémoire); et
    5. sauvegarder et restaurer la configuration du système et les renseignements de l'utilisateur;
- (125) L'interface utilisateur du SIG de l'autocommutateur privé de classe 1 (documents d'aide, texte et contrôles de navigation) doit être dans la langue choisie par l'utilisateur (français ou anglais).
- (126) L'autocommutateur privé de classe 1 doit créer, à la suite d'un appel sortant, un EDA qui contient les éléments suivants :
- a) le numéro de téléphone de l'appelant;
  - b) le numéro de téléphone de l'appelé;
  - c) la durée totale de l'appel (en secondes);
  - d) des renseignements sur l'acheminement de l'appel (p. ex. le type d'appel ou de voie d'acheminement);
  - e) la date de début de l'appel;

Solicitation No. - N° de l'invitation 2B0KB-130262/A	Amd. No. - N° de la modif.	Buyer ID - Id de l'acheteur 017eo
Client Ref. No. - N° de réf. du client 20130262	File No. - N° du dossier 017eo. 2B0KB-130262	CCC No./N° CCC - FMS No./N° VME

- f) la date de fin de l'appel;
  - g) l'heure de début de l'appel; et
  - h) l'heure de fin de l'appel.
- (127) Le SIG de l'autocommutateur privé de classe 1 doit permettre à l'administrateur du SIG de créer des rapports spéciaux à partir de tout EDA.
- (128) Le SIG de l'autocommutateur privé de classe 1 doit permettre à l'administrateur du SIG de configurer les préférences d'acheminement des appels entrants de l'utilisateur final pour les fonctions de renvoi à un numéro unique et à des numéros multiples, de sorte que les appels :
- a) soient acheminés vers de multiples numéros de téléphone intraréseau et hors réseau de façon séquentielle;
  - b) soient acheminés vers de multiples numéros de téléphone intraréseau et hors réseau de façon simultanée;
  - c) soient acheminés vers d'autres numéros de téléphone intraréseau et hors réseau définis par l'utilisateur après une période ou un nombre de sonneries prédéterminés;
  - d) soient acheminés vers une boîte vocale; et
  - e) reçoivent un signal de ligne occupée.
- (129) Le SIG de l'autocommutateur privé de classe 1 doit permettre à l'administrateur du SIG de créer des règles de routage pour le renvoi à un numéro unique ou à des numéros multiples des appels destinés à l'utilisateur final, afin que ces appels soient réacheminés vers un numéro de téléphone (p. ex. un téléphone cellulaire) ou un service (p. ex. une boîte vocale), selon les paramètres suivants :
- a) heure;
  - b) jour de la semaine; et
  - c) numéro de téléphone de l'appelant.

### 7.1.2 Autocommutateur privé de classe 2

- (130) L'autocommutateur privé de classe 2 doit pouvoir prendre en charge jusqu'à 1 500 appareils d'utilisateur.
- (131) L'autocommutateur privé de classe 2 doit être conforme aux normes suivantes (consulter la section Normes et codes techniques) :
- a) interface RTPC; et
  - b) services vocaux.
- (132) L'autocommutateur privé de classe 2 doit pouvoir résister aux pannes, c'est-à-dire que la défaillance d'un des composants suivants ne doit pas entraîner une panne fonctionnelle de l'autocommutateur :
- f) processeurs centraux;
  - g) mémoire;
  - h) disque dur;
  - i) cartes réseau; et

Solicitation No. - N° de l'invitation 2B0KB-130262/A	Amd. No. - N° de la modif.	Buyer ID - Id de l'acheteur 017eo
Client Ref. No. - N° de réf. du client 20130262	File No. - N° du dossier 017eo. 2B0KB-130262	CCC No./N° CCC - FMS No./N° VME

- j) passerelles.
- (133) L'autocommutateur privé de classe 2 doit prendre en charge les liaisons réseau, notamment :
- a) les liaisons IP;
  - b) l'accès primaire RNIS; et
  - c) le déclenchement par prise de terre ou par boucle du signal analogique.
- (134) L'autocommutateur privé de classe 2 doit prendre en charge, notamment, les types de circuits suivants :
- a) sélection directe à l'arrivée (SDA);
  - b) circuits entrants et sortants; et
  - c) systèmes de téléavertissement par zone.
- (135) L'autocommutateur privé de classe 2 doit être doté de tous les systèmes d'exploitation, de tous les logiciels de sauvegarde et de restauration et de toutes les licences pour que le système soit pleinement fonctionnel et configuré.
- (136) L'autocommutateur privé de classe 2 doit permettre à Canada de mettre en œuvre des plans de composition qui utilisent un code d'accès pour les appels locaux (« 9 ») et interurbains (« 1 »), conformément aux exigences de Canada.
- (137) L'autocommutateur de classe 2 doit acheminer automatiquement les appels SDA aux appareils téléphoniques.
- (138) L'autocommutateur privé de classe 2 doit traiter les chiffres saisis pour composer des numéros de téléphone de la façon suivante :
- a) insertion de chiffres donnés avant le premier chiffre composé;
  - b) retrait d'un nombre de chiffres donné à partir du premier chiffre entré;
  - c) remplacement d'un nombre de chiffres donné par des chiffres programmés au préalable, à partir du premier chiffre entré;
  - d) traitement des chiffres composés;
  - e) affichage du numéro de téléphone d'origine et de destination;
  - f) affichage du profil de permission d'appel;
  - g) affichage de l'heure; et
  - h) affichage du jour de la semaine.
- (139) Canada établit un profil de permission d'appel qui permet de restreindre les appels entrants provenant de certains numéros de téléphone ou les appels sortants destinés à certains numéros de téléphone (p. ex. appels locaux, appels interurbains par RTPC, appels intraréseau).
- (140) L'autocommutateur privé de classe 2 doit comprendre des profils de permission d'appel qui restreignent (ou autorisent), à la demande de Canada, les appels effectués au moyen d'appareils de téléphonie pour toutes les options d'appel intraréseau et hors réseau suivantes :
- a) appels 2-1-1 sur le RTPC;
  - b) appels 3-1-1 sur le RTPC;

Solicitation No. - N° de l'invitation 2B0KB-130262/A	Amd. No. - N° de la modif.	Buyer ID - Id de l'acheteur 017eo
Client Ref. No. - N° de réf. du client 20130262	File No. - N° du dossier 017eo. 2B0KB-130262	CCC No./N° CCC - FMS No./N° VME

- c) appels 4-1-1 sur le RTPC;
  - d) appels 5-1-1 sur le RTPC;
  - e) appels 6-1-1 sur le RTPC;
  - f) appels 7-1-1 sur le RTPC;
  - g) appels 8-1-1 sur le RTPC;
  - h) appels 9-1-1 sur le RTPC (consulter la section Urgence – 911);
  - i) numéros de téléphone du RTPC commençant par l'indicatif régional 900;
  - j) tout indicatif régional du RTPC suivi du NXX 976;
  - k) RTPC dans le secteur d'appel local;
  - l) numéros de téléphone sans frais du RTPC;
  - m) appels interurbains intraréseau;
  - n) « 0 » pour les services de téléphoniste du fournisseur de service sur le RTPC;
  - o) appel interurbain direct au Canada sur le RTPC;
  - p) appel interurbain direct aux États-Unis sur le RTPC;
  - q) 1 + indicatif régional+ 5-5-5 + 1-2-1-2 pour l'assistance-annuaire interurbaine sur le RTPC;
  - r) 0-1-1 pour les appels automatiques à l'étranger sur le RTPC;
  - s) 0-1 pour les appels à l'étranger avec service de téléphoniste sur le RTPC; et
  - t) réception d'appels sortants du RTPC.
- (141) L'autocommutateur privé de classe 2 doit provoquer un déroutement SNMP, version 3 ou plus récent, en cas de signal touchant le matériel ou les logiciels sous licence.
- (142) L'autocommutateur privé de classe 2 doit s'interconnecter à des systèmes externes, notamment :
- a) des systèmes de téléavertissement par zone; et
  - b) des sources de musique.
- (143) L'autocommutateur privé de classe 2 doit permettre à Canada d'utiliser des plans de composition de deux à sept chiffres.
- (144) L'autocommutateur privé de classe 2 doit offrir un accès direct aux lignes du RTPC ainsi que la possibilité de composer un code d'accès pour les appels locaux (« 9 ») et les appels interurbains (« 1 »).
- (145) L'autocommutateur de classe 2 doit, au minimum, offrir les caractéristiques suivantes :
- a) liaison avec un préposé aux appels;
  - b) acheminement automatique des numéros de téléphone;
  - c) intervention;

Solicitation No. - N° de l'invitation 2B0KB-130262/A	Amd. No. - N° de la modif.	Buyer ID - Id de l'acheteur 017eo
Client Ref. No. - N° de réf. du client 20130262	File No. - N° du dossier 017eo. 2B0KB-130262	CCC No./N° CCC - FMS No./N° VME

- d) tonalité de progrès d'appel;
  - e) tonalité d'appel en attente;
  - f) EDA;
  - g) sélection directe au départ (SDD);
  - h) sonnerie particulière;
  - i) fonction « Ne pas déranger »;
  - j) double tonalité multifréquence (DTMF) de bout en bout;
  - k) renvoi à un numéro unique et à des numéros multiples;
  - l) groupes de recherche;
  - m) ligne entrante exclusive;
  - n) indicateur de message en attente;
  - o) affichage d'un numéro unique sur de multiples appareils d'utilisateur;
  - p) musique pendant la mise en attente;
  - q) liaison avec un service de nuit;
  - r) poste à ligne non partagée;
  - s) composition abrégée;
  - t) sélection directe à l'arrivée (SDA);
  - u) message; et
  - v) sélection des appels sortants par profil de permission d'appel.
- (146) L'autocommutateur privé de classe 2 doit offrir les fonctions d'appel suivantes pour les téléphones analogiques et IP :
- a) activation de la fonction de rappel (rappel automatique);
  - b) blocage d'appels (fonction « Ne pas déranger »);
  - c) conférence téléphonique;
  - d) renvoi automatique des appels;
  - e) mise en garde de l'appel;
  - f) mise en garde par indicatif;
  - g) dépistage d'appel (pour les appels malveillants);
  - h) transfert d'appel;
  - i) prise d'appel;
  - j) appel en attente;
  - k) affichage du nom de l'appelant;
  - l) affichage du numéro de l'appelant;
  - m) consultation en attente;

Solicitation No. - N° de l'invitation 2B0KB-130262/A	Amd. No. - N° de la modif.	Buyer ID - Id de l'acheteur 017eo
Client Ref. No. - N° de réf. du client 20130262	File No. - N° du dossier 017eo. 2B0KB-130262	CCC No./N° CCC - FMS No./N° VME

- n) appel direct à l'aide du plan de numérotation E.164;
- o) renvoi automatique en cas de ligne occupée;
- p) renvoi automatique s'il n'y a pas de réponse;
- q) ligne d'urgence;
- r) interphone;
- s) mode muet;
- t) recomposition du dernier numéro; et
- u) indicateur visuel de message vocal.

(147) L'autocommutateur privé de classe 2 doit diffuser des messages enregistrés, de la musique ou une tonalité lorsque les appelants sont mis en attente, conformément aux exigences de Canada.

#### 7.1.2.1 **Autocommutateur privé de classe 2 – Distribution automatique des appels (DAA)**

- (148) L'autocommutateur privé de classe 2 doit fournir les fonctions de distribution automatique des appels (DAA) suivantes :
- a) files d'attente ou applications;
  - b) ensembles de compétences associées à une file d'attente ou à une application particulières;
  - c) messages enregistrés selon le temps d'attente dans la file;
  - d) diffusion de musique lorsque l'appelant attend pour parler à un préposé;
  - e) rapports en temps réel comprenant les renseignements suivants :
    1. nombre de préposés connectés, occupés, en préparation ou en attente, selon l'ensemble de compétences;
    2. nombre d'appels mis en attente par application;
    3. temps d'attente moyen et temps d'attente le plus long par application;
    4. niveaux de service par application; et
    5. nombre d'appels abandonnés;
  - f) un historique du préposé et des applications (file d'attente), qui comprend les éléments suivants :
    1. nombre d'appels reçus;
    2. nombre d'appels abandonnés;
    3. temps d'attente moyen dans la file d'attente;
    4. ouverture et fermeture de session des préposés; et
    5. rapports d'activité;

Solicitation No. - N° de l'invitation 2B0KB-130262/A	Amd. No. - N° de la modif.	Buyer ID - Id de l'acheteur 017eo
Client Ref. No. - N° de réf. du client 20130262	File No. - N° du dossier 017eo. 2B0KB-130262	CCC No./N° CCC - FMS No./N° VME

- g) capacité d'effectuer un débordement d'appels, localement (au sein d'un même système), soit immédiatement soit après un certain temps, pour changer de chemin de la DAA (ou de file d'attente), selon le temps dans la file d'attente ou le nombre d'appels mis en attente;
- h) capacité de créer des scripts de routage selon certains critères (heure, état de la file d'attente, identification de la ligne appelante [ILA], enregistrement automatique des numéros);
- i) capacité d'acheminer les appels vers une autre file d'attente ou application ou un autre numéro de téléphone (externe ou interne) si le premier chemin de la DAA est fermé (aucun préposé n'a ouvert de session);
- j) avis au superviseur et intervention de celui-ci en cas d'urgence;
- k) capacité pour les superviseurs d'écouter une conversation; et
- l) capacité de paramétrer les files d'attente et l'application selon le temps moyen nécessaire pour répondre et les niveaux de service établis.

#### 7.1.2.2 **Autocommutateur privé de classe 2 – Messagerie vocale**

- (149) L'autocommutateur privé de classe 2 doit réacheminer automatiquement les appels vers une boîte vocale dans les cas suivants :
  - a) la ligne du destinataire est occupée;
  - b) le destinataire ne répond pas après un certain nombre de sonneries déterminé par le profil de l'utilisateur; et
  - c) le destinataire a défini des règles de renvoi à un numéro unique ou à des numéros multiples qui font en sorte que les appels sont réacheminés vers une boîte vocale.
- (150) L'autocommutateur privé de classe 2 doit fournir au moins une boîte vocale par ligne téléphonique.
- (151) La boîte vocale doit comprendre les éléments suivants :
  - a) un message d'accueil de l'utilisateur d'une durée maximale de 2 minutes;
  - b) une capacité de 30 messages vocaux par boîte vocale; et
  - c) jusqu'à 2 minutes de temps d'enregistrement par message vocal.
- (152) L'autocommutateur privé de classe 2 doit fournir les renseignements suivants à l'abonné lorsqu'il accède à sa boîte vocale :
  - a) des instructions sur la façon d'utiliser les commandes de la messagerie vocale et d'initialiser sa boîte vocale à la première utilisation;
  - b) un message d'avis indiquant que le nombre de messages enregistré a atteint la limite de la boîte vocale et qu'aucun autre message supplémentaire ne sera accepté, à moins que des messages existants soient supprimés;
  - c) un message d'avis avec l'option de conserver (ou non) un message

Solicitation No. - N° de l'invitation 2B0KB-130262/A	Amd. No. - N° de la modif.	Buyer ID - Id de l'acheteur 017eo
Client Ref. No. - N° de réf. du client 20130262	File No. - N° du dossier 017eo. 2B0KB-130262	CCC No./N° CCC - FMS No./N° VME

d'absence prolongée lorsque cette option est activée;

- d) le nombre total de messages vocaux; et
  - e) le nombre total de nouveaux messages vocaux.
- (153) La messagerie vocale doit diffuser aux appelants les messages d'accueil suivants :
- a) un message d'accueil de l'abonné si celui-ci a enregistré un tel message;
  - b) un message d'accueil par défaut si l'abonné n'a pas enregistré de message d'accueil;
  - c) un avis lorsque la boîte vocale est pleine et ne peut pas accepter de message supplémentaire;
  - d) un message d'accueil qui indique aux appelants qu'ils ne peuvent pas laisser de message vocal; et
  - e) un message signalant une absence prolongée enregistré par l'abonné de la messagerie vocale.
- (154) L'autocommutateur privé de classe 2 doit permettre aux abonnés d'accéder à leur boîte vocale en procédant ainsi :
- a) en composant le numéro de téléphone de la boîte vocale; et
  - b) en appuyant sur la touche de message en attente ou de composition abrégée pour accéder à la boîte vocale.
- (155) L'autocommutateur privé de classe 2 doit permettre à l'appelant d'effectuer les tâches suivantes :
- a) sauter les messages de la boîte vocale lorsqu'il appuie sur une touche d'un appareil d'utilisateur; et
  - b) transférer l'appel vers un autre numéro de téléphone lorsqu'il appuie sur la touche 0 du clavier.
- (156) L'autocommutateur privé de classe 2 doit permettre à une boîte vocale de prendre en charge jusqu'à cinq numéros de téléphone.
- (157) L'autocommutateur privé de classe 2 doit permettre à l'administrateur de système de Canada de choisir l'anglais ou le français pour gérer la messagerie vocale.
- (158) L'autocommutateur privé de classe 2 doit permettre à un abonné de la messagerie vocale de choisir le français ou l'anglais.
- (159) L'autocommutateur privé de classe 2 doit permettre à un abonné de la messagerie vocale de programmer le numéro du téléphone vers lequel les appels doivent être transférés lorsqu'il appuie sur la touche 0 du clavier.
- (160) L'autocommutateur privé de classe 2 doit diffuser aux appelants des messages d'aide en français, en anglais ou bilingues, selon les spécifications de Canada pour chaque messagerie vocale.
- (161) L'autocommutateur privé de classe 2 doit offrir un accès sécurisé à l'abonné du service de messagerie en :
- a) prenant en charge des mots de passe numériques comportant jusqu'à huit chiffres;
  - b) demandant à l'utilisateur de la boîte vocale d'entrer un nouveau mot de

Solicitation No. - N° de l'invitation 2B0KB-130262/A	Amd. No. - N° de la modif.	Buyer ID - Id de l'acheteur 017eo
Client Ref. No. - N° de réf. du client 20130262	File No. - N° du dossier 017eo. 2B0KB-130262	CCC No./N° CCC - FMS No./N° VME

- passe numérique lors du premier accès à celle-ci;
- c) demandant à l'utilisateur d'entrer un mot de passe numérique pour accéder à sa boîte vocale;
  - d) permettant à un abonné de la messagerie vocale de changer son mot de passe en tout temps à partir de n'importe quel appareil à DTMF;
  - e) verrouillant la boîte vocale après trois tentatives d'accès infructueuses;
  - f) consignait les changements de mot de passe avec une estampille temporelle et les données d'identification de l'utilisateur (p. ex. administrateur du système de Canada et abonné de la messagerie vocale);
  - g) masquant le mot de passe d'utilisateur de l'abonné de la messagerie après avoir affiché un renseignement de configuration de la boîte vocale; et
  - h) consignait dans un fichier journal les tentatives d'accès infructueuses à la boîte vocale.
- (162) L'autocommutateur privé de classe 2 doit conserver les messages vocaux :
- a) jusqu'à ce qu'ils soient supprimés par l'abonné; et
  - b) pendant au moins 14 jours après leur sauvegarde par l'abonné de la messagerie.
- (163) L'autocommutateur privé de classe 2 doit permettre à l'appelant de marquer un message vocal en lui ajoutant la mention :
- a) « privé » pour éviter qu'il soit transféré; et
  - b) « urgent » pour qu'il soit entendu avant tout autre message vocal dans la boîte vocale.
- (164) L'autocommutateur privé de classe 2 doit lire les messages vocaux :
- a) à partir du plus ancien (premier entré, premier sorti), en indiquant le numéro du message; et
  - b) portant la mention « urgent » avant tout autre message vocal.
- (165) L'autocommutateur privé de classe 2 doit permettre à l'abonné de la messagerie d'effectuer les opérations suivantes :
- a) écouter un message vocal en appuyant sur une touche de son téléphone immédiatement après avoir accédé à sa messagerie vocale;
  - b) répondre à un message vocal sans avoir à entrer de nouveau le numéro de téléphone de l'expéditeur;
  - c) transférer un message vocal vers une autre boîte vocale à tout moment pendant l'écoute, en y ajoutant des commentaires;
  - d) sauter un message vocal pour écouter le suivant;
  - e) faire défiler vers l'avant ou l'arrière un message vocal pendant l'écoute;
  - f) transférer un message vocal à plusieurs boîtes vocales;
  - g) diffuser un message vocal à des groupes de boîtes vocales déterminés

Solicitation No. - N° de l'invitation 2B0KB-130262/A	Amd. No. - N° de la modif.	Buyer ID - Id de l'acheteur 017eo
Client Ref. No. - N° de réf. du client 20130262	File No. - N° du dossier 017eo. 2B0KB-130262	CCC No./N° CCC - FMS No./N° VME

par Canada;

- h) interrompre le message du système afin de se renseigner sur les commandes offertes;
  - i) arrêter la lecture d'un message et l'enregistrer pour pouvoir l'écouter plus tard;
  - j) effacer un message vocal pendant l'écoute;
  - k) arrêter la lecture et obtenir les renseignements suivants :
    1. date et heure de l'enregistrement du message;
    2. numéro de téléphone de l'appelant; et
    3. état du message (urgent, privé).
- (166) L'autocommutateur privé de classe 2 doit diffuser un message de confirmation à l'abonné de la messagerie vocale lorsqu'un message est :
- a) enregistré;
  - b) effacé; et
  - c) transféré.
- (167) L'autocommutateur privé de classe 2 doit indiquer le nom enregistré de l'abonné de la messagerie vocale et un message d'introduction lorsque l'utilisateur transfère un message à un autre abonné.
- (168) L'autocommutateur privé de classe 2 doit aviser l'abonné de la messagerie vocale de la présence de nouveaux messages vocaux dans sa boîte vocale en allumant l'indicateur de message en attente sur son téléphone.
- (169) L'autocommutateur privé de classe 2 doit aviser l'abonné de la messagerie vocale qu'il n'y a pas de nouveaux messages dans sa boîte vocale en éteignant l'indicateur de message en attente sur son appareil.
- (170) L'autocommutateur privé de classe 2 doit permettre la vérification de l'indicateur lumineux de message en attente de l'appareil en cas de restauration du système à la suite de la défaillance d'un des éléments suivants :
- a) le service de messagerie vocale; et
  - b) l'autocommutateur de classe 2.
- (171) L'autocommutateur privé de classe 2 doit permettre la configuration de la boîte vocale en boîte de messages d'information.
- (172) L'autocommutateur privé de classe 2 doit allouer une durée d'enregistrement de six minutes pour la boîte de messages d'information.
- (173) L'autocommutateur privé de classe 2 doit permettre aux appelants intraréseau et hors réseau d'avoir accès à une boîte de messages d'information.

### 7.1.2.3 **Autocommutateur privé de classe 2 – Système d'information de gestion (SIG)**

- (174) L'autocommutateur privé de classe 2 doit être doté d'un système d'information de gestion (SIG) pouvant être utilisé par Canada.

Solicitation No. - N° de l'invitation 2B0KB-130262/A	Amd. No. - N° de la modif.	Buyer ID - Id de l'acheteur 017eo
Client Ref. No. - N° de réf. du client 20130262	File No. - N° du dossier 017eo. 2B0KB-130262	CCC No./N° CCC - FMS No./N° VME

- (175) Le SIG de l'autocommutateur privé de classe 2 doit permettre à l'administrateur du système de Canada de gérer tous les aspects du système (fonction de superutilisateur).
- (176) Le SIG de l'autocommutateur privé de classe 2 doit permettre à l'administrateur du système de Canada de sauvegarder et de restaurer la configuration du système.
- (177) L'autocommutateur privé de classe 2 doit fournir un accès sécurisé au SIG par un navigateur Web de la manière suivante :
- a) chaque utilisateur doit entrer un code d'utilisateur et un mot de passe uniques;
    1. le mot de passe du SIG de l'autocommutateur privé de classe 2 doit compter au moins 8 caractères, peut être choisi à la discrétion de l'utilisateur, inclus un minimum d'une lettre minuscule et une majuscule, et inclus une sélection de caractères alpha et numériques,
    2. le SIG de l'autocommutateur privé de classe 2 doit obliger tous les utilisateurs et administrateurs qui accèdent au SIG pour la première fois à remplacer le mot de passe par défaut par un mot de passe personnel;
    3. le SIG de l'autocommutateur privé de classe 2 ne doit pas afficher le mot de passe ni permettre l'impression de celui-ci dans un rapport ou son insertion dans un fichier informatique ou un document imprimé; le système doit interdire l'intégration du mot de passe à une procédure d'ouverture de session automatique; et
    4. le SIG de l'autocommutateur privé de classe 2 doit permettre aux administrateurs du système de Canada de programmer la période de validité d'un mot de passe. Avant l'expiration de son mot de passe, l'utilisateur doit être invité à en choisir un nouveau. Le nouveau mot de passe doit être différent des 10 mots de passe précédents de l'utilisateur;
  - b) l'autocommutateur privé de classe 2 doit pouvoir désactiver un compte d'utilisateur SIG si le nom et/ou le mot de passe entrés ne sont pas les bons après un nombre de tentatives défini par Canada; et
  - c) l'autocommutateur privé de classe 2 doit pouvoir désactiver un compte d'utilisateur SIG après un nombre défini de jours d'inactivité.
- (178) Le SIG de l'autocommutateur privé de classe 2 doit consigner les tentatives d'accès fructueuses et infructueuses dans un fichier journal auquel Canada peut accéder.
- (179) Le SIG de l'autocommutateur privé de classe 2 doit enregistrer automatiquement ce qui suit :
- a) la date et l'heure auxquelles les utilisateurs chargés de l'administration ou de l'entretien accèdent à l'autocommutateur;
  - b) toutes les modifications apportées par les utilisateurs chargés de l'administration ou de l'entretien; et
  - c) la date et l'heure auxquelles les utilisateurs chargés de l'administration ou de l'entretien ferment leur session sur l'autocommutateur.

Solicitation No. - N° de l'invitation 2B0KB-130262/A	Amd. No. - N° de la modif.	Buyer ID - Id de l'acheteur 017eo
Client Ref. No. - N° de réf. du client 20130262	File No. - N° du dossier 017eo. 2B0KB-130262	CCC No./N° CCC - FMS No./N° VME

- (180) Le SIG de l'autocommutateur privé de classe 2 doit permettre à Canada de créer des comptes d'administrateur du SIG.
- (181) Le SIG de l'autocommutateur privé de classe 2 doit permettre à l'administrateur d'accomplir les tâches suivantes :
- a) créer, modifier, supprimer, suspendre et réactiver des comptes d'utilisateur du SIG;
  - b) chercher, classer et afficher des comptes d'utilisateur du SIG en fonction de n'importe quel champ du compte; et
  - c) définir les droits (lire, afficher, écrire, modifier et supprimer) dont un utilisateur SIG dispose pour :
    1. consulter les rapports et les fichiers journaux du système;
    2. modifier la configuration du matériel et des logiciels sous licence;
    3. apporter des changements administratifs;
    4. surveiller l'utilisation et la performance des composants de l'autocommutateur (utilisation du processeur, E/S disques, utilisation de la mémoire); et
    5. sauvegarder et restaurer la configuration du système et les renseignements de l'utilisateur.
- (182) L'interface utilisateur du SIG de l'autocommutateur privé de classe 2 (documents d'aide, texte et contrôles de navigation) doit être dans la langue choisie par l'utilisateur (français ou anglais).
- (183) Le SIG de l'autocommutateur privé de classe 2 doit créer, à la suite d'un appel sortant, un EDA qui contient les éléments suivants :
- a) le numéro de téléphone de l'appelant;
  - b) le numéro de téléphone de l'appelé;
  - c) la durée totale de l'appel (en secondes);
  - d) des renseignements sur l'acheminement de l'appel (p. ex. le type d'appel ou de voie d'acheminement);
  - e) la date de début de l'appel;
  - f) la date de fin de l'appel;
  - g) l'heure du début de l'appel; et
  - h) l'heure de fin de l'appel.
- (184) Le SIG de l'autocommutateur privé de classe 2 doit permettre à l'administrateur du SIG de créer des rapports spéciaux à partir de tout EDA.
- (185) Le SIG de l'autocommutateur privé de classe 2 doit permettre à l'administrateur du SIG de configurer les préférences d'acheminement des appels entrants de l'utilisateur final pour les fonctions de renvoi à un numéro unique et à des numéros multiples, de sorte que les appels :
- a) soient acheminés vers de multiples numéros de téléphone intraréseau et hors réseau de façon séquentielle;

Solicitation No. - N° de l'invitation 2B0KB-130262/A	Amd. No. - N° de la modif.	Buyer ID - Id de l'acheteur 017eo
Client Ref. No. - N° de réf. du client 20130262	File No. - N° du dossier 017eo. 2B0KB-130262	CCC No./N° CCC - FMS No./N° VME

- b) soient acheminés vers de multiples numéros de téléphone intraréseau et hors réseau de façon simultanée;
  - c) soient acheminés vers d'autres numéros de téléphone intraréseau et hors réseau définis par l'utilisateur après une période ou un nombre de sonneries prédéterminés;
  - d) soient acheminés vers une boîte vocale; et
  - e) reçoivent un signal de ligne occupée.
- (186) Le SIG de l'autocommutateur privé de classe 2 doit permettre à l'administrateur du SIG de créer des règles de routage pour le renvoi à un numéro unique ou à des numéros multiples des appels destinés à l'utilisateur final, afin que ces appels soient réacheminés vers un numéro de téléphone (p. ex. un téléphone cellulaire) ou un service (p. ex. une boîte vocale), selon les paramètres suivants :
- a) heure;
  - b) jour de la semaine; et
  - c) numéro de téléphone de l'appelant.

### 7.1.3 Autocommutateur privé de classe 3

- (187) L'autocommutateur privé de classe 3 doit pouvoir prendre en charge jusqu'à 5 000 appareils d'utilisateur.
- (188) L'autocommutateur privé de classe 3 doit respecter les normes suivantes (consulter la section Normes et codes techniques) :
- a) interface RTPC; et
  - b) services vocaux.
- (189) L'autocommutateur privé de classe 3 doit pouvoir résister aux pannes, c'est-à-dire que la défaillance d'un des composants suivants ne doit pas entraîner une panne fonctionnelle de l'autocommutateur :
- a) processeurs centraux;
  - b) mémoire;
  - c) disque dur;
  - d) carte réseau; et
  - e) passerelles.
- (190) L'autocommutateur privé de classe 3 doit prendre en charge les liaisons réseau, notamment :
- a) les liaisons IP;
  - b) l'accès primaire RNIS; et
  - c) le déclenchement par prise de terre ou par boucle du signal analogique.
- (191) L'autocommutateur privé de classe 3 doit pouvoir prendre en charge, notamment, les types de circuits suivants :
- a) sélection directe à l'arrivée (SDA);
  - b) circuits entrants et sortants; et

Solicitation No. - N° de l'invitation 2B0KB-130262/A	Amd. No. - N° de la modif.	Buyer ID - Id de l'acheteur 017eo
Client Ref. No. - N° de réf. du client 20130262	File No. - N° du dossier 017eo. 2B0KB-130262	CCC No./N° CCC - FMS No./N° VME

- c) systèmes de téléavertissement par zone.
- (192) L'autocommutateur privé de classe 3 doit être doté de tous les systèmes d'exploitation, de tous les logiciels de sauvegarde et de restauration et de toutes les licences pour que le système soit pleinement fonctionnel et configuré.
- (193) L'autocommutateur privé de classe 3 doit permettre à Canada de mettre en œuvre des plans de composition qui utilisent un code d'accès pour les appels locaux (« 9 ») et interurbains (« 1 »), conformément aux exigences de Canada.
- (194) L'autocommutateur privé de classe 3 doit mettre fin automatiquement aux appels SDA sur les appareils des utilisateurs.
- (195) L'autocommutateur privé de classe 3 doit traiter les chiffres saisis pour composer des numéros de téléphone de la façon suivante :
- a) insertion de chiffres donnés avant le premier chiffre composé;
  - b) retrait d'un nombre de chiffres donné à partir du premier chiffre entré;
  - c) remplacement d'un nombre de chiffres donné par des chiffres programmés au préalable, à partir du premier chiffre entré;
  - d) traitement des chiffres composés;
  - e) affichage du numéro de téléphone d'origine et de destination;
  - f) affichage du profil de permission d'appel;
  - g) affichage de l'heure; et
  - h) affichage du jour de la semaine.
- (196) Canada établit un profil de permission d'appel qui permet de restreindre les appels entrants provenant de certains numéros de téléphone ou les appels sortants destinés à certains numéros de téléphone (p. ex. appels locaux, appels interurbains par RTPC, appels intraréseau).
- (197) L'autocommutateur privé de classe 3 doit comprendre des profils de permission d'appel qui restreignent (ou autorisent), à la demande de Canada, les appels effectués au moyen d'appareils de téléphonie pour toutes les options d'appel intraréseau et hors réseau suivantes :
- a) appels 2-1-1 sur le RTPC;
  - b) appels 3-1-1 sur le RTPC;
  - c) appels 4-1-1 sur le RTPC;
  - d) appels 5-1-1 sur le RTPC;
  - e) appels 6-1-1 sur le RTPC;
  - f) appels 7-1-1 sur le RTPC;
  - g) appels 8-1-1 sur le RTPC;
  - h) appels 9-1-1 sur le RTPC (consulter la section Urgence – 911);
  - i) numéros de téléphone du RTPC commençant par l'indicatif régional 900;
  - j) tout indicatif régional du RTPC suivi du NXX 976;

Solicitation No. - N° de l'invitation 2B0KB-130262/A	Amd. No. - N° de la modif.	Buyer ID - Id de l'acheteur 017eo
Client Ref. No. - N° de réf. du client 20130262	File No. - N° du dossier 017eo. 2B0KB-130262	CCC No./N° CCC - FMS No./N° VME

- k) RTPC dans le secteur d'appel local;
  - l) numéros de téléphone sans frais du RTPC;
  - m) appels interurbains intraréseau;
  - n) « 0 » pour les services de téléphoniste du fournisseur de service sur le RTPC;
  - o) appel interurbain direct au Canada sur le RTPC;
  - p) appel interurbain direct aux États-Unis sur le RTPC;
  - q) 1 + indicatif régional+ 5-5-5 + 1-2-1-2 pour l'assistance-annuaire interurbaine sur le RTPC;
  - r) 0-1-1 pour les appels automatiques à l'étranger sur le RTPC;
  - s) 0-1 pour les appels à l'étranger avec service de téléphoniste sur le RTPC; et
  - t) réception d'appels sortants du RTPC.
- (198) L'autocommutateur privé de classe 3 doit provoquer un déroutement SNMP, version 3 ou plus récent, en cas de signal touchant le matériel ou les logiciels sous licence.
- (199) L'autocommutateur privé de classe 3 doit s'interconnecter à des systèmes externes, notamment :
- a) des systèmes de téléavertissement par zone; et
  - b) des sources de musique.
- (200) L'autocommutateur privé de classe 3 doit permettre à Canada d'utiliser des plans de composition de deux à sept chiffres.
- (201) L'autocommutateur privé de classe 3 doit offrir un accès direct aux lignes du RTPC ainsi que la possibilité de composer un code d'accès pour les appels locaux (« 9 ») et les appels interurbains (« 1 »).
- (202) L'autocommutateur privé de classe 3 doit comporter au minimum les caractéristiques suivantes :
- a) liaison avec un préposé aux appels;
  - b) acheminement automatique des numéros de téléphone;
  - c) intervention;
  - d) tonalité de progrès d'appel;
  - e) tonalité d'appel en attente;
  - f) EDA;
  - g) prise directe du réseau;
  - h) sonnerie particulière;
  - i) fonction « Ne pas déranger »;
  - j) double tonalité multifréquence (DTMF) de bout en bout;
  - k) renvoi à un numéro unique et à des numéros multiples;

Solicitation No. - N° de l'invitation 2B0KB-130262/A	Amd. No. - N° de la modif.	Buyer ID - Id de l'acheteur 017eo
Client Ref. No. - N° de réf. du client 20130262	File No. - N° du dossier 017eo. 2B0KB-130262	CCC No./N° CCC - FMS No./N° VME

- l) groupes de recherche;
  - m) ligne entrante exclusive;
  - n) indicateur de message en attente;
  - o) affichage d'un numéro unique sur de multiples appareils d'utilisateur;
  - p) musique pendant la mise en attente;
  - q) liaison avec un service de nuit;
  - r) poste à ligne non partagée;
  - s) composition abrégée;
  - t) sélection directe à l'arrivée;
  - u) message; et
  - v) sélection des appels sortants par profil de permission d'appel.
- (203) L'autocommutateur privé de classe 3 doit comporter les fonctions d'appel suivantes pour les appareils d'utilisateur analogiques et IP :
- a) activation de la fonction de rappel (rappel automatique);
  - b) blocage d'appels (fonction « Ne pas déranger »);
  - c) conférence téléphonique;
  - d) renvoi automatique pour tous les appels;
  - e) mise en garde de l'appel;
  - f) mise en garde par indicatif;
  - g) dépistage d'appel (pour les appels malveillants);
  - h) transfert d'appel;
  - i) prise d'appel;
  - j) appel en attente;
  - k) affichage du nom de l'appelant;
  - l) affichage du numéro de l'appelant;
  - m) consultation en attente;
  - n) appel direct à l'aide du plan de numérotation E.164;
  - o) renvoi automatique en cas de ligne occupée;
  - p) renvoi automatique s'il n'y a pas de réponse;
  - q) ligne d'urgence;
  - r) interphone;
  - s) mode muet;
  - t) recomposition du dernier numéro; et
  - u) indication visuelle de message vocal.

Solicitation No. - N° de l'invitation 2B0KB-130262/A	Amd. No. - N° de la modif.	Buyer ID - Id de l'acheteur 017eo
Client Ref. No. - N° de réf. du client 20130262	File No. - N° du dossier 017eo. 2B0KB-130262	CCC No./N° CCC - FMS No./N° VME

(204) L'autocommutateur privé de classe 3 doit diffuser des messages enregistrés, de la musique ou une tonalité lorsque les appelants sont mis en attente, conformément aux exigences de Canada.

### 7.1.3.1 **Autocommutateur privé de classe 3 – Distribution automatique d'appels (DAA)**

(205) L'autocommutateur privé de classe 3 doit comporter notamment les caractéristiques de distribution automatique d'appels (DAA) suivantes :

- a) file d'attente ou applications;
- b) ensembles de compétences associées à une file d'attente ou à une application particulières;
- c) messages enregistrés selon le temps d'attente dans la file;
- d) diffusion de musique lorsque l'appelant attend pour parler à un préposé;
- e) rapport en temps réel qui comprend les renseignements suivants :
  1. nombre de préposés connectés, occupés, en préparation ou en attente, selon l'ensemble de compétences;
  2. nombre d'appels mis en attente par application;
  3. temps d'attente moyen et temps d'attente le plus long par application;
  4. niveaux de service par application; et
  5. nombre d'appels abandonnés.
- f) un historique du préposé et des applications (file d'attente), qui comprend les éléments suivants :
  1. appels reçus;
  2. appels abandonnés;
  3. temps d'attente moyen dans la file d'attente;
  4. ouverture et fermeture de session des préposés; et
  5. rapports d'activité.
- g) capacité d'effectuer un débordement d'appels, localement (au sein d'un même système), soit immédiatement soit après un certain temps, pour changer de chemin de la DAA (ou de file d'attente), selon le temps dans la file d'attente ou le nombre d'appels mis en attente;
- h) capacité de créer des scripts de routage selon certains critères (heure, état de la file d'attente, identification de la ligne appelante [ILA], enregistrement automatique des numéros);
- i) capacité d'acheminer les appels vers un autre chemin ou une autre file d'attente pour la DAA ou vers un autre numéro de téléphone (externe ou interne), lorsque le premier chemin pour la DAA est fermé (aucun préposé n'a ouvert de session);

Solicitation No. - N° de l'invitation 2B0KB-130262/A	Amd. No. - N° de la modif.	Buyer ID - Id de l'acheteur 017eo
Client Ref. No. - N° de réf. du client 20130262	File No. - N° du dossier 017eo. 2B0KB-130262	CCC No./N° CCC - FMS No./N° VME

- j) avis au superviseur et intervention de celui-ci en cas de situation urgente;
- k) capacité pour les superviseurs d'écouter une conversation; et
- l) capacité de paramétrer les files d'attente et l'application selon le temps moyen nécessaire pour répondre et les niveaux de service établis.

### 7.1.3.2 Autocommutateur privé de classe 3 – Messagerie vocale

- (206) L'autocommutateur privé de classe 3 doit réacheminer automatiquement les appels vers une boîte vocale dans les cas suivants :
- a) la ligne du destinataire est occupée;
  - b) le destinataire ne répond pas après un certain nombre de sonneries déterminé par le profil de l'utilisateur; et
  - c) le destinataire a défini des règles de renvoi à un numéro unique ou à des numéros multiples qui font en sorte que les appels sont réacheminés vers une boîte vocale.
- (207) L'autocommutateur privé de classe 3 doit fournir au moins une boîte vocale par ligne téléphonique.
- (208) La boîte vocale doit comprendre les éléments suivants :
- a) un message d'accueil de l'utilisateur d'une durée maximale de 2 minutes;
  - b) une capacité de 30 messages vocaux par boîte vocale; et
  - c) jusqu'à 2 minutes de temps d'enregistrement par message vocal.
- (209) L'autocommutateur privé de classe 3 doit fournir les renseignements suivants à l'abonné lorsqu'il accède à sa boîte vocale :
- a) des instructions sur la façon d'utiliser les commandes de la messagerie vocale et d'initialiser sa boîte vocale à la première utilisation;
  - b) un message d'avis indiquant que le nombre de messages enregistré a atteint la limite de la boîte vocale et qu'aucun autre message supplémentaire ne sera accepté, à moins que des messages existants soient supprimés;
  - c) un message d'avis avec l'option de conserver (ou non) un message d'absence prolongée lorsque cette option est activée;
  - d) le nombre total de messages vocaux; et
  - e) le nombre total de nouveaux messages vocaux.
- (210) La messagerie vocale doit diffuser aux appelants les messages d'accueil suivants :
- a) un message d'accueil de l'abonné si celui-ci a enregistré un tel message;
  - b) un message d'accueil par défaut si l'abonné n'a pas enregistré de message d'accueil;
  - c) un avis lorsque la boîte vocale est pleine et ne peut pas accepter de

Solicitation No. - N° de l'invitation 2B0KB-130262/A	Amd. No. - N° de la modif.	Buyer ID - Id de l'acheteur 017eo
Client Ref. No. - N° de réf. du client 20130262	File No. - N° du dossier 017eo. 2B0KB-130262	CCC No./N° CCC - FMS No./N° VME

- message supplémentaire;
- d) un message d'accueil qui indique aux appelants qu'ils ne peuvent pas laisser de message vocal; et
  - e) un message signalant une absence prolongée enregistré par l'abonné de la messagerie vocale.
- (211) L'autocommutateur privé de classe 3 doit permettre aux abonnés d'accéder à leur boîte vocale par les moyens suivants :
- a) en composant le numéro de téléphone de la boîte vocale; et
  - b) en appuyant sur la touche de message en attente ou de composition abrégée pour accéder à la boîte vocale.
- (212) L'autocommutateur privé de classe 3 doit permettre à l'appelant d'effectuer les tâches suivantes :
- a) sauter les messages de la boîte vocale lorsqu'il appuie sur une touche d'un appareil d'utilisateur; et
  - b) transférer l'appel vers un autre numéro de téléphone lorsqu'il appuie sur la touche 0 du clavier.
- (213) L'autocommutateur privé de classe 3 doit permettre à une boîte vocale de prendre en charge jusqu'à cinq numéros de téléphone.
- (214) L'autocommutateur privé de classe 3 doit permettre à l'administrateur de système de Canada de choisir l'anglais ou le français pour gérer la messagerie vocale.
- (215) L'autocommutateur privé de classe 3 doit permettre à un abonné de la messagerie vocale de choisir le français ou l'anglais.
- (216) L'autocommutateur privé de classe 3 doit permettre à l'abonné de la messagerie vocale de programmer le numéro de téléphone vers lequel les appels doivent être transférés lorsqu'il appuie sur la touche 0 du clavier.
- (217) L'autocommutateur privé de classe 3 doit guider les appelants en français, en anglais ou bilingues, selon les spécifications de Canada pour chaque messagerie vocale.
- (218) L'autocommutateur privé de classe 3 doit procurer un accès sécurisé à l'abonné de la messagerie vocale en :
- a) prenant en charge des mots de passe numériques comportant jusqu'à huit chiffres;
  - b) demandant à l'utilisateur de la boîte vocale d'entrer un nouveau mot de passe numérique lors du premier accès à celle-ci;
  - c) demandant à l'utilisateur d'entrer un mot de passe numérique pour accéder à sa boîte vocale;
  - d) permettant à un abonné de la messagerie vocale de changer son mot de passe en tout temps à partir de n'importe quel appareil à DTMF;
  - e) verrouillant la boîte vocale après trois tentatives d'accès infructueuses;
  - f) consignait les changements de mot de passe avec une estampille temporelle et les données d'identification de l'utilisateur (p. ex. administrateur du système de Canada et abonné de la messagerie vocale);

Solicitation No. - N° de l'invitation 2B0KB-130262/A	Amd. No. - N° de la modif.	Buyer ID - Id de l'acheteur 017eo
Client Ref. No. - N° de réf. du client 20130262	File No. - N° du dossier 017eo. 2B0KB-130262	CCC No./N° CCC - FMS No./N° VME

- g) masquant le mot de passe d'utilisateur de l'abonné de la messagerie vocale après avoir affiché un renseignement de configuration de la boîte vocale; et
  - h) consignant dans un fichier journal les tentatives d'accès infructueuses à la boîte vocale.
- (219) L'autocommutateur privé de classe 3 doit stocker les messages vocaux :
- a) jusqu'à ce qu'ils soient supprimés par l'abonné; et
  - b) pendant au moins 14 jours après leur sauvegarde par l'abonné de la messagerie.
- (220) L'autocommutateur privé de classe 3 doit permettre à l'appelant de marquer un message vocal de la mention :
- a) « privé » pour éviter qu'il soit transféré; et
  - b) « urgent » pour qu'il soit entendu avant tout autre message vocal dans la boîte vocale.
- (221) L'autocommutateur privé de classe 3 doit lire les messages vocaux :
- a) à partir du plus ancien (premier entré, premier sorti), en indiquant le numéro du message; et
  - b) portant la mention « urgent » avant tout autre message vocal.
- (222) L'autocommutateur privé de classe 3 doit permettre à l'abonné de la messagerie vocale d'effectuer les opérations suivantes :
- a) écouter un message vocal en appuyant sur une touche de son téléphone immédiatement après avoir accédé à sa messagerie vocale;
  - b) répondre à un message vocal sans avoir à entrer de nouveau le numéro de téléphone de l'expéditeur;
  - c) transférer un message vocal vers une autre boîte vocale à tout moment pendant l'écoute, en y ajoutant des commentaires;
  - d) sauter un message vocal pour écouter le suivant;
  - e) faire défiler vers l'avant ou l'arrière un message vocal pendant l'écoute;
  - f) transférer un message vocal à plusieurs boîtes vocales;
  - g) diffuser un message vocal à des groupes de boîtes vocales déterminés par Canada;
  - h) interrompre le message du système afin de se renseigner sur les commandes offertes;
  - i) arrêter la lecture d'un message et l'enregistrer pour pouvoir l'écouter plus tard;
  - j) effacer un message vocal pendant l'écoute; et
  - k) arrêter la lecture et obtenir les renseignements suivants :
    1. date et heure de l'enregistrement du message;
    2. numéro de téléphone de l'appelant; et

Solicitation No. - N° de l'invitation 2B0KB-130262/A	Amd. No. - N° de la modif.	Buyer ID - Id de l'acheteur 017eo
Client Ref. No. - N° de réf. du client 20130262	File No. - N° du dossier 017eo. 2B0KB-130262	CCC No./N° CCC - FMS No./N° VME

3. état du message (urgent, privé).

- (223) L'autocommutateur privé de classe 3 doit diffuser un message de confirmation à l'abonné de la messagerie vocale lorsqu'un message est :
- a) sauvegardé;
  - b) effacé; et
  - c) transféré.
- (224) L'autocommutateur privé de classe 3 doit indiquer le nom enregistré de l'abonné de la messagerie vocale et diffuser un message d'introduction lorsque l'utilisateur transfère un message à un autre abonné.
- (225) L'autocommutateur privé de classe 3 doit aviser l'abonné de la messagerie vocale de la présence de nouveaux messages vocaux dans sa boîte vocale en allumant l'indicateur de message en attente sur son appareil.
- (226) L'autocommutateur privé de classe 3 doit aviser l'abonné de la messagerie vocale qu'il n'y a pas de nouveaux messages dans sa boîte vocale en éteignant l'indicateur de message en attente sur son appareil.
- (227) L'autocommutateur privé de classe 3 doit permettre d'effectuer une vérification de l'indicateur lumineux de message en attente en cas de restauration du système à la suite de la défaillance d'un des éléments suivants :
- a) messagerie vocale; et
  - b) l'autocommutateur privé de classe 3.
- (228) L'autocommutateur privé de classe 3 doit permettre la configuration de la boîte vocale en boîte de messages d'information.
- (229) L'autocommutateur privé de classe 3 doit allouer une durée d'enregistrement de message allant jusqu'à six minutes pour une boîte de messages d'information.
- (230) L'autocommutateur privé de classe 3 doit permettre aux appelants intraréseau et hors réseau d'avoir accès à une boîte de messages d'information en composant un numéro de téléphone.

7.1.3.3 **Autocommutateur privé de classe 3 – Système d'information de gestion (SIG)**

- (231) L'autocommutateur privé de classe 3 doit être doté d'un système d'information de gestion (SIG) pouvant être utilisé par Canada.
- (232) Le SIG de l'autocommutateur privé de classe 3 doit permettre à l'administrateur du système de Canada de gérer tous les aspects du système (fonction de superutilisateur).
- (233) Le SIG de l'autocommutateur privé de classe 3 doit permettre à l'administrateur du système de Canada de sauvegarder et de restaurer la configuration du système.
- (234) L'autocommutateur privé de classe 3 doit procurer un accès sécurisé au SIG au moyen d'un navigateur Web comme suit :
- a) chaque utilisateur doit entrer un code d'utilisateur et un mot de passe uniques;
    - 1. le mot de passe du SIG de l'autocommutateur privé de classe 3 doit compter au moins 8 caractères, peut être choisi à la discrétion de l'utilisateur, inclus un minimum d'une lettre

Solicitation No. - N° de l'invitation 2B0KB-130262/A	Amd. No. - N° de la modif.	Buyer ID - Id de l'acheteur 017eo
Client Ref. No. - N° de réf. du client 20130262	File No. - N° du dossier 017eo. 2B0KB-130262	CCC No./N° CCC - FMS No./N° VME

minuscule et une majuscule, et inclus une sélection de caractères alpha et numériques;

2. le SIG de l'autocommutateur privé de classe 3 doit obliger tous les utilisateurs et administrateurs qui y accèdent la première fois à changer le mot de passe par défaut pour un mot de passe personnel;
  3. le SIG de l'autocommutateur privé de classe 3 ne doit jamais afficher un mot de passe ni permettre d'en imprimer un dans un rapport ou de l'inclure dans un fichier informatique ou sur un document imprimé. Le système doit interdire l'intégration du mot de passe à une procédure d'ouverture de session automatique; et
  4. le SIG de l'autocommutateur privé de classe 3 doit permettre aux administrateurs du système de Canada de programmer une période maximale pendant laquelle un mot de passe peut être utilisé. Avant l'expiration de son mot de passe, l'utilisateur doit être invité à en choisir un nouveau. Le nouveau mot de passe doit être différent des 10 mots de passe précédents de l'utilisateur;
    - b) l'autocommutateur privé de classe 2 doit pouvoir désactiver un compte d'utilisateur SIG si le nom et/ou le mot de passe entrés ne sont pas les bons après un nombre de tentatives défini par Canada; et
    - c) l'autocommutateur privé de classe 2 doit pouvoir désactiver un compte d'utilisateur SIG après un nombre défini de jours d'inactivité.
- (235) Le SIG de l'autocommutateur privé de classe 3 doit consigner les tentatives d'accès fructueuses et infructueuses dans un fichier journal auquel Canada peut accéder.
- (236) Le SIG de l'autocommutateur privé de classe 3 doit enregistrer automatiquement :
- a) la date et l'heure auxquelles les utilisateurs chargés de l'administration ou de l'entretien accèdent à l'autocommutateur;
  - b) toutes les modifications apportées par les utilisateurs chargés de l'administration ou de l'entretien; et
  - c) la date et l'heure auxquelles les utilisateurs chargés de l'administration ou de l'entretien ferment leur session sur l'autocommutateur.
- (237) Le SIG de l'autocommutateur privé de classe 3 doit permettre à Canada de créer des comptes d'administrateur du SIG.
- (238) Le SIG de l'autocommutateur privé de classe 3 doit permettre à l'administrateur d'effectuer les tâches suivantes :
- a) créer, modifier, supprimer, suspendre et réactiver des comptes d'utilisateur du SIG;
  - b) chercher, classer et afficher des comptes d'utilisateur du SIG en fonction de n'importe quel champ du compte; et
  - c) définir les droits (lire, afficher, écrire, modifier et supprimer) dont un utilisateur SIG dispose pour :
    1. consulter les rapports et les fichiers journaux du système;
    2. modifier la configuration du matériel et des logiciels sous licence;

Solicitation No. - N° de l'invitation 2B0KB-130262/A	Amd. No. - N° de la modif.	Buyer ID - Id de l'acheteur 017eo
Client Ref. No. - N° de réf. du client 20130262	File No. - N° du dossier 017eo. 2B0KB-130262	CCC No./N° CCC - FMS No./N° VME

3. apporter des changements administratifs;
  4. surveiller l'utilisation et la performance des composants de l'autocommutateur (utilisation du processeur, E/S disques, utilisation de la mémoire); et
  5. sauvegarder et restaurer la configuration du système et les renseignements de l'utilisateur.
- (239) L'interface utilisateur du SIG de l'autocommutateur privé de classe 3 (documents d'aide, texte et contrôles de navigation) doit être dans la langue choisie par l'utilisateur (français ou anglais).
- (240) Le SIG de l'autocommutateur privé de classe 3 doit créer, à la suite d'un appel sortant, un EDA qui comprend les éléments suivants :
- a) le numéro de téléphone de l'appelant;
  - b) le numéro de téléphone de l'appelé;
  - c) la durée totale de l'appel (en secondes);
  - d) des renseignements sur l'acheminement de l'appel (p. ex. le type d'appel ou de voie d'acheminement);
  - e) la date de début de l'appel;
  - f) la date de fin de l'appel;
  - g) l'heure du début de l'appel; et
  - h) l'heure de fin de l'appel.
- (241) Le SIG de l'autocommutateur privé de classe 3 doit permettre à l'administrateur du SIG de créer des rapports spéciaux à partir de tout EDA.
- (242) Le SIG de l'autocommutateur privé de classe 3 doit permettre à l'administrateur du SIG de configurer les préférences d'acheminement des appels entrants de l'utilisateur final pour les fonctions de renvoi à un numéro unique et à des numéros multiples, de sorte que les appels :
- a) soient acheminés vers de multiples numéros de téléphone intraréseau et hors réseau de façon séquentielle;
  - b) soient acheminés vers de multiples numéros de téléphone intraréseau et hors réseau de façon simultanée;
  - c) soient acheminés vers d'autres numéros de téléphone intraréseau et hors réseau définis par l'utilisateur après une période ou un nombre de sonneries prédéterminés;
  - d) soient acheminés vers une boîte vocale; et
  - e) reçoivent un signal de ligne occupée.
- (243) Le SIG de l'autocommutateur privé de classe 3 doit permettre à l'administrateur du SIG de créer des règles de routage pour le renvoi à un numéro unique ou à des numéros multiples des appels destinés à l'utilisateur final, afin que ces appels soient réacheminés vers un numéro de téléphone (p. ex. un téléphone cellulaire) ou un service (p. ex. une boîte vocale), selon les paramètres suivants :
- a) heure;

Solicitation No. - N° de l'invitation 2B0KB-130262/A	Amd. No. - N° de la modif.	Buyer ID - Id de l'acheteur 017eo
Client Ref. No. - N° de réf. du client 20130262	File No. - N° du dossier 017eo. 2B0KB-130262	CCC No./N° CCC - FMS No./N° VME

- b) jour de la semaine; et
- c) numéro de téléphone de l'appelant.

## 7.2 Produits réseau relatifs aux passerelles

### 7.2.1 Passerelles – Exigences générales

- (244) Lorsque des produits réseau relatifs aux passerelles sont nécessaires pour satisfaire aux exigences en matière de réseaux ou de médias du présent contrat, l'entrepreneur doit identifier et, si demander par l'entremise d'une commande de service, fournir tout le matériel, les éléments logiciels sous licence et les services d'entretien requis à cet effet.

### 7.2.2 Passerelles de réseau

- (245) Les passerelles de réseau doivent supporter les connexions réseau suivantes :

- a) Ethernet à 10 ou à 100 Mb/s selon la norme 802.3 de l'IEEE;
- b) Gigabit Ethernet selon la norme 802.3ab et Ethernet à 1000 Mb/s selon la norme 802.3z de l'IEEE;
- c) contrôle du flux Ethernet en mode duplex intégral selon la norme 802.3x de l'IEEE;
- d) étiquetage du réseau local virtuel selon la norme 802.1q de l'IEEE;
- e) émetteur-récepteur conforme aux spécifications 10Base-T (câble constitué d'une paire de fils torsadés de catégorie 5e, interface RJ-45);
- f) émetteur-récepteur conforme aux spécifications 100Base-TX (câble constitué d'une paire de fils torsadés de catégorie 5e, deux paires, interface RJ-45);
- g) émetteur-récepteur conforme aux spécifications 1000Base-T (câble constitué d'une paire de fils torsadés de catégorie 5e, quatre paires équilibrées);
- h) émetteur-récepteur conforme aux spécifications 1000Base-SX (fibre optique multimode);
- i) émetteur-récepteur conforme aux spécifications 1000Base-LX (fibre optique multimode et câble monofibre); et
- j) connexion sans fil selon la norme 802.11a, 802.11b, 802.11g ou 802.11n de l'IEEE.

- (246) Les passerelles de réseau doivent supporter les interfaces réseau suivantes :

- a) interfaces de circuit numérique à débit primaire (PRI) et de base (BRI) de réseau numérique à intégration de services (RNIS);

Solicitation No. - N° de l'invitation 2B0KB-130262/A	Amd. No. - N° de la modif.	Buyer ID - Id de l'acheteur 017eo
Client Ref. No. - N° de réf. du client 20130262	File No. - N° du dossier 017eo. 2B0KB-130262	CCC No./N° CCC - FMS No./N° VME

- b) interfaces de ligne partagée T1 par prise de terre ou par boucle du signal, par signalisation TRON/RON (terre et magnéto ou oreille et bouche) ou par signalisation SDA; et
  - c) déclenchement par prise de terre ou par boucle du signal analogique.
- (247) Les passerelles de réseau doivent être compatibles avec les codecs G.711 et G.729a.
- (248) Les passerelles de réseau doivent être compatibles avec les protocoles suivants :
- a) protocole d'ouverture de session (SIP); et
  - b) protocole d'initiation de session – services assurés (AS-SIP).
- (249) Les passerelles de réseau doivent acheminer les appels entrants et sortants entre les interfaces des réseaux et l'autocommutateur privé.
- (250) Les passerelles de réseau doivent prendre en charge :
- a) les services interurbains de Canada;
  - b) les services sans frais de Canada;
  - c) tous les niveaux de services précisés dans le contrat;
  - d) la DTMF de bout en bout sur les appels;
  - e) le réacheminement des appels;
  - f) le transfert d'appel;
  - g) le plan de numérotation E.164;
  - h) l'identification de la ligne appelante (ILA) lorsque cette fonction est fournie pour les appels entrants;
  - i) l'affichage du nom de l'appelant lorsque cette fonction est fournie pour les appels entrants; et
  - j) l'identification de la ligne appelante et l'affichage du nom de l'appelant pour les appels sur les réseaux.
- (251) Les passerelles de réseau doivent offrir la capacité de reprise pour de multiples liaisons SIP sur un autocommutateur privé en appairage avec plusieurs autocommutateurs privés, passerelles et autres fournisseurs de liaisons SIP.
- (252) L'entrepreneur doit aviser Canada de la nécessité de configurer les commutateurs de réseau local et les pare-feu, qui sont fournis par le Canada, pour la priorisation de la qualité de service sur les liaisons SIP.
- (253) Les capacités de connexion aux réseaux doivent être conformes à toutes les exigences d'administration et de gestion de l'autocommutateur privé précisées dans le contrat.

### 7.2.3 Passerelles de média

- (254) Les passerelles de média doivent être compatibles avec les appareils analogiques suivants :
- a) appareils d'utilisateur analogiques courants de type 2500 (composition à 12 touches);

Solicitation No. - N° de l'invitation 2B0KB-130262/A	Amd. No. - N° de la modif.	Buyer ID - Id de l'acheteur 017eo
Client Ref. No. - N° de réf. du client 20130262	File No. - N° du dossier 017eo. 2B0KB-130262	CCC No./N° CCC - FMS No./N° VME

- b) télécopieurs du groupe 3 (définis dans les recommandations T.4, T.30 et T.38 de l'ITU-T);
  - c) V150.0 et V 150.1 (pour les modems qui opèrent sur les réseaux IP);
  - d) V 152 (procédures supportant les données opérant dans les bandes de la voix sur les réseaux IP); et
  - e) appareils de télécommunication pour malentendants (ATME/téléscripteurs).
- (255) Les passerelles de média doivent pourvoir les appareils analogiques :
- a) d'une alimentation par piles;
  - b) d'une tension pour transmettre la tonalité de composition; et
  - c) de tonalités (de composition, de rappel, d'occupation).
- (256) Les passerelles de média doivent automatiquement détecter le décrochage d'un appareil (c.-à-d. lorsque le combiné est décroché et que le circuit se ferme) et fournir une tonalité de composition.
- (257) Les passerelles de média doivent permettre de faire et de recevoir des appels depuis l'autocommutateur privé.
- (258) Les passerelles de média doivent être compatibles avec le protocole d'ouverture de session (SIP).
- (259) Les passerelles de média doivent prendre en charge les fonctions suivantes :
- a) signalisation DTMF de bout en bout;
  - b) affichage du numéro de l'appelant;
  - c) renvoi automatique des appels;
  - d) audioconférence;
  - e) transfert d'appel;
  - f) mise en garde de l'appel; et
  - g) émission de tonalités de composition, d'occupation, d'alerte et d'appel en attente.

#### 7.2.4 Adaptateurs de terminal analogique (ATA)

- (260) L'entrepreneur doit fournir des adaptateurs de terminal analogique (ATA) à deux ports qui permettent de raccorder des appareils d'utilisateur ou des services exigeant une connexion analogique à l'autocommutateur privé.

### 7.3 Appareils d'utilisateur

#### 7.3.1 Exigences générales

- (261) L'entrepreneur doit offrir à Canada tout le matériel et tous les logiciels utilisateurs IP (voir les termes et leurs définitions à l'appendice A) qu'il offre à ses autres clients. Ces appareils d'utilisateur doivent être compatibles avec les appareils et les fonctions définis dans cette section.

Solicitation No. - N° de l'invitation 2B0KB-130262/A	Amd. No. - N° de la modif.	Buyer ID - Id de l'acheteur 017eo
Client Ref. No. - N° de réf. du client 20130262	File No. - N° du dossier 017eo. 2B0KB-130262	CCC No./N° CCC - FMS No./N° VME

- (262) Les communications entre les produits réseau ne doivent pas être des communications sans fil, sauf avis contraire de Canada.
- (263) Tous les appareils doivent fonctionner avec l'autocommutateur privé (classes 1, 2 et 3).
- (264) Les appareils d'utilisateur doivent inclure, au minimum, les fonctions et les caractéristiques suivantes :
- a) un clavier numérique à 12 touches pour composer les numéros de téléphone et les codes de fonction de l'autocommutateur privé;
  - b) le réglage du volume du combiné, de la sonnerie et, le cas échéant, des écouteurs et du haut-parleur;
  - c) un indicateur visuel de sonnerie;
  - d) l'écoute de la DTMF dans le combiné lorsqu'une touche du clavier est enfoncée; et
  - e) une prise pour des écouteurs.
- (265) Le matériel utilisateur IP doit être alimenté comme suit :
- a) au moyen de technologies d'alimentation sur Ethernet conformes à la norme 802.3af la plus récente de l'IEEE et fournies par l'infrastructure du réseau;
  - b) au moyen de technologies d'alimentation sur Ethernet conformes à la norme 802.3at la plus récente de l'IEEE et fournies par l'infrastructure du réseau; et
  - c) au moyen d'adaptateurs CA de 110 volts aux postes de travail.
- (266) Le matériel utilisateur IP doit offrir au minimum les fonctions et les caractéristiques suivantes :
- a) un commutateur Ethernet interne à deux ports fournissant une connexion directe à un réseau Ethernet de 10/100/1 Gbits/s pour l'appareil de l'utilisateur et pour un ordinateur personnel (PC) qui y est raccordé au moyen d'un connecteur RJ-45 (huit connecteurs 8P8C à huit contacts) sur l'appareil de l'utilisateur;
  - b) l'autonégociation de la vitesse et du mode directionnel simultané pour tous les débits binaires selon la norme 802.3 de l'IEEE;
  - c) le réglage manuel de la vitesse et du mode directionnel simultané pour tous les débits binaires selon la norme 802.3 de l'IEEE;
  - d) des interfaces de communication qui peuvent fonctionner en mode bidirectionnel simultané selon la norme 802.3 de l'IEEE;
  - e) la capacité de configuration centrale sécuritaire depuis un serveur réseau;
  - f) des fonctions d'authentification de l'utilisateur aux fins de sécurité selon la norme 802.1x de l'IEEE;
  - g) la priorisation Ethernet et l'étiquetage de réseau local virtuel (réseau VLAN) selon les normes 802.1p et 802.1q de l'IEEE;
  - h) l'indication et le classement de la qualité de service et des codes d'accès aux services différenciés (étiquettes DSCP) selon la norme 802.1q de l'IEEE;

Solicitation No. - N° de l'invitation 2B0KB-130262/A	Amd. No. - N° de la modif.	Buyer ID - Id de l'acheteur 017eo
Client Ref. No. - N° de réf. du client 20130262	File No. - N° du dossier 017eo. 2B0KB-130262	CCC No./N° CCC - FMS No./N° VME

- i) la compatibilité avec le protocole d'ouverture de session (SIP);
  - j) l'agrégation de liens selon la norme 802.3 de l'IEEE;
  - k) la compatibilité avec les protocoles de certification numérique X.509v3;
  - l) la capacité de chiffrement et de déchiffrement numériques; et
  - m) la capacité de signature et de vérification numériques.
- (267) Le matériel utilisateur IP pourvu d'un téléphone à haut-parleur mains libres doit offrir les mêmes fonctions que le matériel d'utilisateur IP, et offrir, au minimum, les fonctions et les caractéristiques suivantes :
- a) fonctionnement mains libres du haut-parleur, du microphone et de l'émetteur (sans devoir prendre le combiné);
  - b) réglage en tout temps du volume, y compris le passage au mode muet, du haut-parleur sur l'appareil de l'utilisateur ainsi que sur le haut-parleur, le microphone et l'émetteur mains libres; et
  - c) fonctionnement en mode directionnel simultané.

### 7.3.2 Types d'appareils d'utilisateur

- (268) L'entrepreneur doit offrir les types d'appareils d'utilisateur suivants :
- a) Type 1 : matériel – console de standardiste IP;
  - b) Type 2 : logiciel – console de standardiste IP;
  - c) Type 3 : matériel – appareils d'utilisateur analogiques courants;
  - d) Type 4 : matériel – appareils d'utilisateur IP à ligne unique – appareils de base;
  - e) Type 5 : matériel – appareils d'utilisateur IP à ligne unique – pour usage général dans les bureaux;
  - f) Type 6 : matériel – appareils d'utilisateur IP multilignes – pour usage général dans les bureaux;
  - g) Type 7 : matériel – appareils d'utilisateur IP multilignes évolués – pour usage général dans les bureaux;
  - h) Type 8 : matériel – appareils d'utilisateur IP multilignes évolués – appareils pour les cadres;
  - i) Type 9 : logiciel – appareils d'utilisateur IP évolués – pour usage général dans les bureaux;
  - j) Type 10 : matériel – module IP complémentaire; et
  - k) Type 11 : matériel – appareil d'audioconférence IP évolué.

### 7.3.3 Fonctions des divers types d'appareils d'utilisateur (Type 1 a Type 9)

- (269) L'entrepreneur doit doter les divers types d'appareils d'utilisateur des fonctions suivantes.



Solicitation No. - N° de l'invitation 2B0KB-130262/A	Amd. No. - N° de la modif.	Buyer ID - Id de l'acheteur 017eo
Client Ref. No. - N° de réf. du client 20130262	File No. - N° du dossier 017eo. 2B0KB-130262	CCC No./N° CCC - FMS No./N° VME

#### 7.3.4 **Autres fonctions des appareils d'utilisateur (Type 10 et Type 11)**

- (270) Les appareils d'utilisateur de type 10 doivent permettre le branchement d'au moins 24 lignes téléphoniques (système d'adressage par domaines) et être entièrement compatibles avec les appareils d'utilisateur de type 6 et 7.
- (271) Les appareils de type 11 doivent offrir au minimum les caractéristiques suivantes :
- a) technologie voix sur IP;
  - b) fonction d'audioconférence destinée aux salles du conseil d'administration;
    1. suppression de l'écho acoustique; et
    2. suppression des bruits de fond;
  - c) touche de libération;
  - d) fonctionnement mains libres en mode directionnel simultané (c.-à-d. utilisation mains libres du haut-parleur, du microphone et de l'émetteur);
    1. fréquences d'entrée du microphone de 300 Hz à 12 kHz; et
    2. portée de réception de trois mètres du microphone;
  - e) alimentation sur Ethernet et bloc d'alimentation universel externe à courant alternatif (CA) facultatif;
  - f) touches de fonction (programmables ou non) qui offrent les mêmes caractéristiques que les appareils d'utilisateur de type 6, de même que ce qui suit :
    1. clavier;
    2. signal crochet commutateur (transfert de liens pour ajouter des personnes);
    3. réglage du volume du haut-parleur et du microphone;
    4. recomposition du dernier numéro;
    5. afficheur alphanumérique de 15 caractères;
    6. mode muet;et
    7. mise en attente.

#### 7.3.5 **Logiciels utilisateurs**

- (272) Les logiciels utilisateurs doivent être compatibles avec le protocole d'ouverture de session (SIP).
- (273) Les logiciels utilisateurs doivent être compatibles avec une carte son de PC et un port bus série universel (USB) pour la sortie et l'entrée audio.
- (274) Les logiciels utilisateurs doivent permettre à l'utilisateur de choisir d'entendre la sonnerie dans les haut-parleurs du PC ou dans les écouteurs branchés au PC. Les logiciels utilisateurs doivent permettre à l'utilisateur de sauvegarder l'option choisie et d'y revenir par la suite (c.-à-d. même lorsque les logiciels sont lancés après un redémarrage du PC) jusqu'à ce qu'il la change.

Solicitation No. - N° de l'invitation 2B0KB-130262/A	Amd. No. - N° de la modif.	Buyer ID - Id de l'acheteur 017eo
Client Ref. No. - N° de réf. du client 20130262	File No. - N° du dossier 017eo. 2B0KB-130262	CCC No./N° CCC - FMS No./N° VME

- (275) Les logiciels utilisateurs doivent permettre à l'utilisateur de composer un numéro sur son clavier logiciel ou de le taper sur le clavier de son PC.
- (276) Les logiciels utilisateurs doivent pouvoir être lancés par l'utilisateur lorsque Windows ou tout autre système d'exploitation d'un fournisseur est lancé au démarrage d'un PC.
- (277) Les logiciels utilisateurs doivent permettre à l'utilisateur de choisir entre différentes sonneries.

### 7.3.6 Accessoires des appareils d'utilisateur

- (278) Parmi les produits réseau, l'entrepreneur doit offrir une gamme d'accessoires, de composants et d'adaptateurs (ou d'autres appareils d'utilisateur facultatifs) afin de satisfaire aux exigences matérielles suivantes :
  - a) trousse de montage au mur;
  - b) combinés pour malentendants avec réglage du volume;
  - c) émetteurs pour endroits bruyants; et
  - d) combinés sans fil.
- (279) L'autocommutateur privé doit pouvoir être utilisé avec des dispositifs de signalisation auxiliaire comme des sonneries, des sonneries très fortes, des vibreurs sonores, des panneaux de signalisation et d'autres indicateurs visuels.

## 7.4 Système d'alimentation sans coupure (ASC)

- (280) L'entrepreneur doit fournir sur demande un système d'alimentation sans coupure (ASC) de secours pour que tous les produits réseau (à l'exception des appareils utilisateurs) puissent continuer de fonctionner lorsqu'il y a une panne d'électricité ou une interruption de courant.
- (281) Ce système doit assurer une alimentation de secours sans coupure pendant chacune des durées suivantes, précisées par Canada :
  - a) deux heures;
  - b) quatre heures; et
  - c) huit heures.

## 7.5 Système de réception automatique

- (282) Les exigences énoncées dans cette section s'appliquent à toutes les classes d'autocommutateur privé (c.-à-d. les classes 1, 2 et 3).
- (283) L'autocommutateur privé doit comporter une fonction de réception automatique qui permet de répondre automatiquement aux appels et qui permet aux appelants d'interagir avec l'autocommutateur privé au moyen de la fonction DTMF de leur appareil.
- (284) L'autocommutateur privé doit permettre l'installation d'au moins un système de réception automatique par locataire.
- (285) Le système de réception automatique doit permettre au responsable technique (ou à un utilisateur désigné) de personnaliser le message d'accueil et le traitement des appels afin de satisfaire aux exigences opérationnelles de Canada.

Solicitation No. - N° de l'invitation 2B0KB-130262/A	Amd. No. - N° de la modif.	Buyer ID - Id de l'acheteur 017eo
Client Ref. No. - N° de réf. du client 20130262	File No. - N° du dossier 017eo. 2B0KB-130262	CCC No./N° CCC - FMS No./N° VME

- (286) Le système de réception automatique doit :
- a) comporter jusqu'à neuf menus accessibles par l'appelant en tapant les chiffres 0 à 9 lorsqu'il écoute les options du menu;
  - b) comporter au minimum six niveaux de menu;
  - c) permettre de transférer des appels vers un autre système de réception automatique, une boîte vocale ou une ligne téléphonique selon l'option choisie par l'appelant; et
  - d) permettre au responsable technique (ou à l'utilisateur désigné) de modifier et d'enregistrer les menus.
- (287) Le système de réception automatique doit permettre aux appelants de choisir la langue de communication, soit le français ou l'anglais. Le système de réception automatique doit par la suite offrir les options dans la langue choisie.
- (288) Le responsable technique doit pouvoir choisir le français ou l'anglais comme langue d'accueil initiale.
- (289) Le responsable technique doit pouvoir programmer le système de réception automatique de manière à activer la fonction « composer le 0 ». Une fois cette fonction activée, l'autocommutateur privé doit acheminer les appels à une destination d'appel configurable.
- (290) Le système de réception automatique doit aviser les appelants lorsqu'ils composent un numéro non valide et les inviter à recommencer.
- (291) Si un appelant ne donne pas suite ou ne peut donner suite à une invite après un délai d'attente choisi par Canada, le système de réception automatique doit acheminer l'appel à une personne. Le délai d'attente doit pouvoir varier de 5 à 60 secondes.
- (292) Si l'appelant tombe sur une ligne occupée ou que personne ne répond, le système de réception automatique doit acheminer l'appel à une destination d'appel prédéfinie programmable par le responsable technique.
- (293) Le système de réception automatique doit permettre aux appelants de réécouter la dernière invite ou une option de menu ou invite précédente décrivant les options offertes.
- (294) Le système de réception automatique doit au minimum offrir les options suivantes aux appelants depuis le menu principal et acheminer leur appel à la destination d'appel appropriée selon l'option choisie :
- a) établissement de la communication avec une ligne téléphonique (sur place ou à l'extérieur), qui peut comprendre un numéro de répertoire à aboutissement multiplié;
  - b) établissement de la communication avec une ligne téléphonique principale desservie par le système de réception automatique (c.-à-d. le chaînage du système de réception automatique);
  - c) accès au répertoire téléphonique et établissement de la communication avec une ligne téléphonique à partir du nom;
  - d) acheminement de l'appel à une boîte vocale (message enregistré);
  - e) mise en communication avec un téléphoniste; et
  - f) acheminement de l'appel à un message enregistré.

Solicitation No. - N° de l'invitation 2B0KB-130262/A	Amd. No. - N° de la modif.	Buyer ID - Id de l'acheteur 017eo
Client Ref. No. - N° de réf. du client 20130262	File No. - N° du dossier 017eo. 2B0KB-130262	CCC No./N° CCC - FMS No./N° VME

- (295) Le système de réception automatique doit permettre d'écouter au choix un message depuis n'importe quelle des options mentionnées précédemment avant d'acheminer l'appel.
- (296) Le système de réception automatique doit desservir tous les appareils d'utilisateur reliés à l'autocommutateur privé.
- (297) Le système de réception automatique doit permettre d'acheminer les appels vers les destinations composables.
- (298) Le système de réception automatique doit permettre l'enregistrement de messages d'accueil ou d'invites d'une durée minimale de 10 minutes pour chaque ligne téléphonique. L'autocommutateur privé doit pouvoir sauvegarder et restaurer tous les messages d'accueil et les invites.
- (299) Le système de réception automatique doit permettre au responsable technique d'enregistrer des messages d'accueil sur place ou depuis un appareil d'utilisateur distant.
- (300) Le système de réception automatique doit permettre au responsable technique de changer rapidement la manière dont les appels sont traités au moyen d'options présélectionnées (pour changer, par exemple, le message d'accueil en cas de fermeture des bureaux). Le responsable technique doit pouvoir faire ces changements sur place ou depuis un clavier DTMF, et ceux-ci doivent prendre effet immédiatement.
- (301) Le système de réception automatique doit permettre de changer automatiquement le message d'accueil selon le moment de l'appel : heure, jour, congé férié, etc.
- (302) En cas de panne de l'autocommutateur privé, les messages d'accueil enregistrés dans le système de réception automatique ne doivent en aucun cas être perdus. S'il faut recharger une image depuis la base de données de l'autocommutateur privé, cette image doit avoir été prise dans les 24 dernières heures.
- (303) Le système de réception automatique doit permettre aux appelants d'entrer des commandes avant la fin des messages d'accueil ou des invites, et celles-ci doivent être activées dès qu'elles sont entrées par les appelants.
- (304) Si Canada exige que le système de réception automatique offre la reconnaissance vocale, le système de réception automatique doit :
- a) permettre aux appelants de formuler de vive voix les commandes (comme le nom d'une personne, d'un ministère, d'une fonction de l'autocommutateur privé ou d'un lieu) et transférer l'appel à la destination d'appel demandée sans l'intervention d'une personne; et
  - b) reconnaître les commandes formulées de vive voix dans des endroits où les bruits de fond peuvent atteindre 40 décibels.
- (305) Le système de réception automatique doit se synchroniser avec le répertoire téléphonique de l'autocommutateur privé et avec les répertoires à protocole LDAP de Canada pour :
- a) être compatible avec les normes de structure de données ASN.1 (ISO/IEC X.680) afin de représenter, de coder, de transmettre et de décoder des données; et
  - b) transmettre en suivant des règles de codage de base.
- (306) Le système de réception automatique doit permettre au responsable technique de sauvegarder et de restaurer les données de configuration, les messages d'accueil et les invites.

Solicitation No. - N° de l'invitation 2B0KB-130262/A	Amd. No. - N° de la modif.	Buyer ID - Id de l'acheteur 017eo
Client Ref. No. - N° de réf. du client 20130262	File No. - N° du dossier 017eo. 2B0KB-130262	CCC No./N° CCC - FMS No./N° VME

- (307) Le système de réception automatique doit permettre à l'appelant d'acheminer son appel en épelant le nom de famille de la personne avec laquelle il veut communiquer. Par exemple :
- a) l'appelant épellerait les premières lettres du nom de famille de la personne avec laquelle il veut communiquer;
  - b) le système de réception automatique présenterait alors à l'appelant des options fondées sur les noms inscrits au répertoire téléphonique de l'autocommutateur privé correspondant aux lettres prononcées;
  - c) l'appelant pourrait choisir le nom voulu à partir des noms proposés; et
  - d) le système acheminerait l'appel au destinataire voulu.

## 8 LOCATAIRES MULTIPLES ET GROUPES DE LOCATAIRES

- (308) Les exigences énoncées dans cette section s'appliquent à toutes les classes d'autocommutateur privé (c.-à-d. les classes 1, 2 et 3).
- (309) L'autocommutateur privé doit pouvoir desservir de nombreux locataires. Par locataire, on entend un groupe d'utilisateurs d'un logiciel formé de ministères et d'organismes du gouvernement du Canada. Chaque locataire ou client a, sur le plan virtuel, ses propres numéros de poste, configurations, administrateurs et applications (DAA, système de réception automatique, messagerie vocale, etc.).
- (310) L'autocommutateur privé doit pouvoir desservir au minimum 32 groupes de locataires.
- (311) Chaque appareil d'utilisateur doit appartenir à un groupe de locataires. Les paramètres des groupes de locataires doivent définir les fonctions des appareils d'utilisateur, le plan de composition et les codes de classement des appels.
- (312) L'autocommutateur privé doit permettre la composition de numéros à 4, 5, 6, 7 ou 10 chiffres, comme en décidera le Canada, entre les groupes de locataires.
- (313) L'autocommutateur privé doit permettre de diviser en sous-groupes les appareils d'utilisateur au sein d'un groupe de locataires avec leurs propres consoles de standardiste sans effet sur les appels entre les utilisateurs.
- (314) L'autocommutateur privé doit permettre à l'administrateur du système de Canada (le superutilisateur) de gérer les fonctions administratives et opérationnelles de tous les locataires et groupes de locataires.

## 9 AUTHENTIFICATION ET CHIFFREMENT

- (315) Les exigences énoncées dans cette section s'appliquent à tous les produits réseau qui supportent le protocole IP.
- (316) L'entrepreneur doit s'assurer que tous les processus cryptographiques de la solution de SICS fournie (comme l'établissement et la gestion des clés symétriques et asymétriques, les signatures numériques, le chiffrement et les fonctions de hachage) appuient l'utilisation des algorithmes approuvés par le Centre de la sécurité des télécommunications Canada (CSTC). Si cette exigence n'est pas satisfaite, l'entrepreneur doit expliquer pourquoi ou proposer d'autres mécanismes de sécurité, qui devront être approuvés par le responsable technique de Canada. Pour plus d'amples information veuillez vous référer au document ITSA-11<sup>E</sup>, publié en mars 2011 par le CSTC, accessible à l'adresse <http://www.cse-cst.gc.ca/its-sti/publications/itsa-asti/itsa11e-fra.html>.

Solicitation No. - N° de l'invitation 2B0KB-130262/A	Amd. No. - N° de la modif.	Buyer ID - Id de l'acheteur 017eo
Client Ref. No. - N° de réf. du client 20130262	File No. - N° du dossier 017eo. 2B0KB-130262	CCC No./N° CCC - FMS No./N° VME

(317) Les produits réseau IP doivent pouvoir utiliser les certificats numériques X.509v3.

## 9.1 Authentification

(318) L'autocommutateur privé doit authentifier l'appareil d'utilisateur d'origine et de destination à l'aide, au minimum, du numéro d'identification de l'utilisateur ou de l'adresse MAC.

## 9.2 Chiffrement des flux de signalisation et d'information

(319) Tous les flux de signalisation et d'information doivent être chiffrés, de bout en bout, de l'appareil d'utilisateur à;

- a) la passerelle de réseau; et
- b) la passerelle de média; et
- c) les appareils d'utilisateur.

(320) Le cas échéant, le système d'information doit utiliser :

- a) les algorithmes de signature numérique approuvés par le CSTC pour les renseignements protégés A et protégés B, comme l'indique le document ITSA-11E publié en mars 2011 par le CSTC et accessible à l'adresse <http://www.cse-cst.gc.ca/its-sti/publications/itsa-asti/itsa11e-fra.html>; et
- b) les algorithmes d'établissement de clé approuvés par le CSTC pour les renseignements protégés A et protégés B, comme l'indique le document ITSA-11E publié en mars 2011 par le CSTC et accessible à l'adresse <http://www.cse-cst.gc.ca/its-sti/publications/itsa-asti/itsa11e-fra.html>; et
- c) la norme IEEE 802.11i ou WPA2 – Wi-Fi Protected AccessMD 2 à l'aide de l'algorithme de chiffrement AES-CCMP (Advanced Encryption Standard-Cipher Block Chaining Message Authentication Code) avec une clé d'au moins 128 bits.

(321) Sur demande du responsable technique, les produits réseau IP doivent utiliser le protocole de transport en temps réel sécurisé (SRTP) pour chiffrer tous les flux de données vocales qui vont de l'appareil d'utilisateur au RTPC et aux passerelles de réseau et de média.

### 9.2.1 Données mémorisées

(322) Le système d'information doit chiffrer toutes les données du GC mémorisées à l'aide de la méthode de chiffrement approuvées par le CSTC.

(323) Le système d'information doit faire en sorte que les messages vocaux mémorisés et chiffrés ne puissent être écoutés, dans leur format audio d'origine, que par l'utilisateur déterminé.

## 10 APPAIRAGE

### 10.1 Exigences générales

(324) Les exigences énoncées dans cette section s'appliquent à toutes les classes d'autocommutateur privé (c.-à-d. les classes 1, 2 et 3).

Solicitation No. - N° de l'invitation 2B0KB-130262/A	Amd. No. - N° de la modif.	Buyer ID - Id de l'acheteur 017eo
Client Ref. No. - N° de réf. du client 20130262	File No. - N° du dossier 017eo. 2B0KB-130262	CCC No./N° CCC - FMS No./N° VME

- (325) L'autocommutateur privé, quelle que soit sa classe, doit pouvoir être relié aux autres systèmes et services de téléphonie sur IP et de collaboration au moyen :
- a) d'un protocole d'ouverture de session (SIP), H.323 ou QSIG, selon les indications de Canada;
  - b) d'un protocole de transport en temps réel compatible avec les codecs G.711, G.729 ou G.729a, selon les indications de Canada;
  - c) d'un protocole de transport en temps réel sécurisé compatible avec les codecs G.711, G.729 ou G.729a, selon les indications de Canada; et
- (326) L'autocommutateur privé doit permettre la résolution des adresses de destination par l'utilisation de numéros de téléphone E.164 et d'identificateurs de ressource uniforme de protocole d'initiation de session (SIP URI), comme l'exige tout autre système et service de téléphonie sur IP et de collaboration, selon les indications écrites de Canada.
- (327) L'autocommutateur privé doit diriger de façon automatique les appels entre le service de téléphonie sur IP et les systèmes et services de téléphonie sur IP et de collaboration selon les indications de Canada, sans conversion analogique ni multiplexage par répartition dans le temps (MRT), et offrir, au minimum, les fonctions suivantes :
- a) affichage du nom de l'appelant;
  - b) identification de la ligne appelante (ILA);
  - c) tonalité de progrès d'appel;
  - d) sélection directe à l'arrivée;
  - e) DTMF de bout en bout;
  - f) transfert des appels intraréseau sur le service de réseau étendu;
  - g) audioconférence sur le service de réseau étendu; et
  - h) consultation en attente.
- (328) L'autocommutateur privé doit automatiquement fournir les états d'utilisateur suivants aux systèmes et services de collaboration de Canada, y compris tous les autres systèmes et services, selon les indications de Canada :
- a) connecté et disponible;
  - b) actif (en indiquant, sur l'appareil d'utilisateur, que l'utilisateur est connecté et en communication); et
  - c) non disponible (en indiquant que l'utilisateur ne peut pas être joint pour le moment).

## 11 URGENCE – 911

- (329) Les exigences énoncées dans cette section s'appliquent à toutes les classes d'autocommutateur privé (c.-à-d. les classes 1, 2 et 3).
- (330) L'autocommutateur privé doit acheminer les appels d'urgence (c.-à-d. les appels faits en appuyant sur les chiffres 9-1-1 ou 9 + 9-1-1) au centre de prise d'appels pour la sécurité du public le plus près du lieu où se trouve l'appareil utilisé pour faire l'appel d'urgence, sans qu'aucune ressource ne soit bloquée.
- (331) L'autocommutateur privé doit indiquer le « lieu enregistré » de l'appelant, y compris les données permettant d'informer le centre de prise d'appels que l'appelant est un utilisateur du service de voix sur IP.

Solicitation No. - N° de l'invitation 2B0KB-130262/A	Amd. No. - N° de la modif.	Buyer ID - Id de l'acheteur 017eo
Client Ref. No. - N° de réf. du client 20130262	File No. - N° du dossier 017eo. 2B0KB-130262	CCC No./N° CCC - FMS No./N° VME

- (332) Les fonctions d'appel d'urgence vers le 911 doivent être en service en tout temps.
- (333) L'autocommutateur privé doit permettre au centre de prise d'appels pour la sécurité du public de rappeler l'appareil d'utilisateur d'où provenait l'appel d'urgence (911) en cas d'interruption.

## 12 SERVICES DE MAINTENANCE

### 12.1 Exigences générales

- (334) Après l'installation initiale des produits réseau, l'entrepreneur ne pourra utiliser un compte d'administrateur ou de superutilisateur au PS que sur approbation d'une demande de changement pour une période donnée.
- (335) Tout accès pour lequel l'entrepreneur doit posséder des privilèges administratifs ou de superutilisateur doit se faire sur place, au point de mise en œuvre du système, et sous la supervision de Canada.
- (336) L'entrepreneur sera autorisé à recueillir à distance des données de télémessure au PS au moyen d'une solution sécurisée, sous réserve de l'approbation de Canada (les éléments de la solution, comme le matériel du réseau privé virtuel sécurisé du gouvernement du Canada, pourront être fournis par le Canada).
- (337) Le système d'information permettra à l'entrepreneur de recueillir certaines données sans avoir de privilèges administratifs ni de superutilisateur.
- (338) L'entrepreneur doit définir clairement ses rôles et responsabilités ainsi que ceux du personnel de Canada et, le cas échéant, des clients de Canada. Ces renseignements seront consignés dans un document remis aux parties concernées.

### 12.2 Exigences générales – Services de maintenance

- (339) L'entrepreneur doit fournir les services de soutien et de maintenance associés à la fourniture des plans de maintenance suivants relatifs aux produits réseau :
- a) plan de support des logiciels sous licence; et
  - b) plan de maintenance de matériel sur place.

### 12.3 Plan de maintenance des logiciels sous licence

- (340) En ce qui concerne le plan de support des logiciels sous licence, l'entrepreneur doit offrir les versions des logiciels sous licence requises pour assurer qu'ils fonctionnent correctement et soient à jour, conformément aux spécifications du fabricant d'origine des logiciels sous licence. Pour ce faire, l'entrepreneur doit :
- a) installer les programmes de correction des bogues;
  - b) faire la mise à jour préventive des logiciels;
  - c) faire la mise à jour ou la mise à niveau des versions; et
  - d) faire la mise à jour ou la mise à niveau des fonctions.

### 12.4 Plan de maintenance de matériel sur place

- (341) En ce qui concerne le plan de maintenance de matériel sur place, pendant toute la période de maintenance, l'entrepreneur doit restaurer sur place le matériel pour qu'ils

Solicitation No. - N° de l'invitation 2B0KB-130262/A	Amd. No. - N° de la modif.	Buyer ID - Id de l'acheteur 017eo
Client Ref. No. - N° de réf. du client 20130262	File No. - N° du dossier 017eo. 2B0KB-130262	CCC No./N° CCC - FMS No./N° VME

soient pleinement fonctionnels, notamment par le remplacement du matériel et ceci pour rencontrer, au minimum, les normes de performance spécifiées pour le niveau de service relatif au temps maximal sur place.

- (342) Après avoir entrepris la maintenance, l'entrepreneur doit travailler sur place jusqu'à ce que le matériel soit de nouveau pleinement fonctionnel.
- (343) Le représentant de l'entrepreneur doit apporter sur place les composants de matériel nécessaires pour effectuer les travaux de maintenance requis.
- (344) Chaque fois que l'entrepreneur fournit des services de maintenance sur place, le technicien de service de l'entrepreneur doit rédiger un rapport de service de maintenance et en remettre une copie au représentant de Canada une fois les travaux terminés. Chaque rapport de service de maintenance doit contenir les éléments suivants :
- a) la date et l'heure à laquelle l'entrepreneur a reçu l'appel de maintenance;
  - b) l'emplacement du service qui a reçu l'appel de maintenance ou y a répondu;
  - c) le numéro de série des composants;
  - d) l'heure à laquelle le technicien de service est arrivé sur place, et la durée des travaux, y compris le nombre d'heures et la date de chaque jour où il a travaillé sur place;
  - e) une description des dommages;
  - f) une explication de l'incident;
  - g) une liste des pièces remplacées ou installées;
  - h) le numéro d'identification de chaque ensemble important ayant été retiré ou changé, le cas échéant;
  - i) le nom du technicien de service de l'entrepreneur; et
  - j) le nom et la signature du représentant de Canada sur place.

## 12.5 Rapport sur le service de maintenance

- (345) Dans les 10 jours ouvrables suivant l'attribution du contrat, l'entrepreneur doit fournir un rapport sur le service de maintenance à Canada contenant :
- a) une liste des centres de service de maintenance qui desserviront les PS de Canada;
  - b) une liste des produits réseau stockés dans les centres de service de maintenance; et
  - c) un plan de services de maintenance qui décrit la façon dont ces services seront offerts aux PS.

## 12.6 Gestion des incidents

- (346) Durant la garantie, en conformité au plan d'entretien choisi, l'entrepreneur doit fournir les services de gestion des incidents.

Solicitation No. - N° de l'invitation 2B0KB-130262/A	Amd. No. - N° de la modif.	Buyer ID - Id de l'acheteur 017eo
Client Ref. No. - N° de réf. du client 20130262	File No. - N° du dossier 017eo. 2B0KB-130262	CCC No./N° CCC - FMS No./N° VME

- (347) On entend par « incident » tout événement qui ne s'inscrit pas dans le cadre du fonctionnement normal de l'autocommutateur privé et qui cause ou peut causer une interruption du service ou une réduction de sa qualité.
- (348) L'entrepreneur doit classer chaque incident et lui attribuer un niveau de gravité ainsi qu'un code de priorité en vue de sa résolution.
- (349) Tous les incidents doivent être signalés au responsable technique dans les 15 minutes qui suivent, conformément au modèle de signalement et de transmission aux paliers supérieurs.
- (350) L'entrepreneur doit réexaminer le niveau de gravité et de priorité de l'incident dans les 15 minutes suivant une demande à cet effet de Canada.
- (351) L'entrepreneur doit signaler les incidents et en informer les paliers supérieurs en fonction du classement, de la gravité, de l'effet et de l'importance des incidents pour Canada, ainsi que de leur durée.
- (352) L'entrepreneur doit soumettre à Canada un modèle de signalement et de transmission aux paliers supérieurs, à l'intention des employés et des cadres, identifiant les responsables (et des substituts du même niveau) pour chaque niveau hiérarchique, et indiquant les coordonnées de ces personnes pour qu'on puisse les joindre facilement.
- (353) L'entrepreneur doit informer Canada des incidents en suivant le modèle de signalement et de transmission aux paliers supérieurs destiné aux employés et aux cadres.
- (354) L'entrepreneur doit aviser les paliers supérieurs d'un incident en suivant le modèle de signalement et de transmission aux paliers supérieurs, ou sur demande de Canada.
- (355) L'entrepreneur doit créer au moins un billet par incident.
- (356) Les billets utilisés pour les incidents doivent comporter, au minimum, les champs suivants :
- a) numéro de billet;
  - b) description de l'incident;
  - c) billets connexes;
  - d) date et heure de la création du billet (estampille temporelle);
  - e) date et heure de la fermeture du billet (estampille temporelle);
  - f) type d'incident;
  - g) niveau de gravité de l'incident;
  - h) priorité de l'incident;
  - i) état du billet (p. ex. ouvert, fermé, en traitement, suspendu, annulé);
  - j) numéro de billet de Canada, le cas échéant;
  - k) PS visés;
  - l) coordonnées de l'entrepreneur (nom, numéro de téléphone et adresse courriel);
  - m) numéro d'identification du client, le cas échéant;
  - n) coordonnées de la personne-ressource de Canada (nom, numéro de

Solicitation No. - N° de l'invitation 2B0KB-130262/A	Amd. No. - N° de la modif.	Buyer ID - Id de l'acheteur 017eo
Client Ref. No. - N° de réf. du client 20130262	File No. - N° du dossier 017eo. 2B0KB-130262	CCC No./N° CCC - FMS No./N° VME

téléphone et adresse courriel);

- o) journal des activités;
  - p) cause de l'incident et description de la solution;
  - q) durée de l'interruption de service (seulement pour les billets fermés);
  - r) marque, modèle et numéro de série des produits réseau visés;
  - s) numéro d'identification du technicien; et
  - t) cause de l'incident et description de la solution.
- (357) Sur demande de Canada, l'entrepreneur doit ajouter des champs d'information sur les billets utilisés pour les incidents.
- (358) L'entrepreneur doit consigner la transmission aux paliers supérieurs dans le journal réservé aux billets sur les incidents.
- (359) L'entrepreneur doit ouvrir un billet dans les cinq minutes suivant le signalement d'un incident par l'entrepreneur ou par Canada.
- (360) L'entrepreneur doit mettre à jour le billet dans les 15 minutes suivant un changement d'état, l'estampille temporelle faisant foi.
- (361) L'entrepreneur doit mettre à jour le journal réservé aux billets sur les incidents dans les cinq minutes suivant une demande à cet effet de Canada.
- (362) L'entrepreneur doit indiquer la durée de l'interruption de service, le cas échéant, sur le billet de chaque incident.
- (363) L'interruption de service est réputée avoir commencé à l'heure où l'incident est détecté par l'entrepreneur ou signalé à l'entrepreneur par Canada.
- (364) L'interruption de service est réputée avoir pris fin à l'heure où Canada approuve la fermeture du billet.
- (365) L'entrepreneur doit demander l'accès à un PS lorsqu'il en a besoin pour résoudre un incident.
- (366) L'entrepreneur doit suspendre l'interruption de service sur demande de Canada ou lorsqu'il demande :
- a) l'accès à un PS pour résoudre un incident et que Canada ne peut le lui donner; ou
  - b) la fermeture d'un billet sur un incident en attendant l'approbation de Canada, et que Canada n'est pas disponible pour examiner la demande.
- (367) L'entrepreneur doit rétablir l'interruption de service lorsque l'interruption a été suspendue sur demande de Canada ou lorsqu'il demande :
- a) l'accès à un PS pour résoudre un incident et que Canada le lui donne; ou
  - b) la fermeture d'un billet sur un incident à Canada, et que Canada détermine qu'il doit rester ouvert.
- (368) L'entrepreneur doit obtenir l'approbation du responsable technique avant de fermer un billet sur un incident.

Solicitation No. - N° de l'invitation 2B0KB-130262/A	Amd. No. - N° de la modif.	Buyer ID - Id de l'acheteur 017eo
Client Ref. No. - N° de réf. du client 20130262	File No. - N° du dossier 017eo. 2B0KB-130262	CCC No./N° CCC - FMS No./N° VME

## 12.7 Rapport d'incident

- (369) À la demande du responsable technique, l'entrepreneur doit produire un rapport sur tous les incidents survenus pendant une période donnée (qui ne doit pas dépasser les 12 mois précédents).
- (370) Le rapport doit comprendre les renseignements suivants sur chaque incident :
- a) la période de référence (date de début et de fin);
  - b) le numéro des billets;
  - c) la date et l'heure où chaque incident a été signalé;
  - d) la date et l'heure de début de l'incident (année-mois-jour-heure:minutes);
  - e) la date et l'heure de fin de l'incident (année-mois-jour-heure:minutes);
  - f) la durée de l'incident en minutes;
  - g) le nom de la personne qui a signalé l'incident et son numéro de téléphone;
  - h) la nature et la portée de l'incident, y compris le nombre estimatif d'utilisateurs et de lieux visés;
  - i) la cause première de chaque incident majeur (touchant 20 utilisateurs ou plus); et
  - j) les mesures prises pour résoudre l'incident, y compris la transmission aux paliers supérieurs.

## 13 FORMATION RELATIVE AUX SYSTÈMES D'INFORMATION

### 13.1 Exigences générales

- (371) L'entrepreneur doit concevoir des programmes de formation à l'utilisation des produits réseau installé dans le système d'information et donner cette formation. Il doit aussi produire des documents de cours et de référence, comme des guides que les participants pourront apporter, en français et en anglais.
- (372) Le coût de la formation à l'utilisation des produits réseau doit être inclus dans le prix des produits réseau fournis par l'entrepreneur.
- (373) L'entrepreneur doit offrir les programmes de formation suivants :
- a) administrateur de système (au moins 7,5 heures);
  - b) préposé au système (au moins 4 heures); et
  - c) utilisateur du système (au moins 30 minutes).
- (374) Tous les documents de cours et de référence doivent être approuvés, par écrit, par le responsable technique avant le début de la formation.
- (375) Dix jours ouvrables avant la date prévue de la formation, l'entrepreneur doit fournir au responsable technique un plan de formation ainsi qu'un calendrier détaillé. Ce plan de formation et ce calendrier doivent être acceptés par écrit par le responsable technique avant le début de la formation.

Solicitation No. - N° de l'invitation 2B0KB-130262/A	Amd. No. - N° de la modif.	Buyer ID - Id de l'acheteur 017eo
Client Ref. No. - N° de réf. du client 20130262	File No. - N° du dossier 017eo. 2B0KB-130262	CCC No./N° CCC - FMS No./N° VME

- (376) L'entrepreneur doit fournir, pour chaque programme, cinq exemplaires des documents de cours en français et en anglais au responsable technique, au moins 10 jours ouvrables avant le début de la formation.
- (377) L'entrepreneur doit donner la formation aux administrateurs de système, aux préposés au système (le cas échéant) et aux utilisateurs en utilisant le matériel réel.
- (378) En ce qui a trait à l'installation subséquente de nouveaux produits réseau (non installés précédemment), l'entrepreneur doit aussi former les administrateurs de système, les préposés au système (le cas échéant) et les utilisateurs en utilisant le matériel réel.
- (379) L'entrepreneur doit terminer la formation au moins 10 jours ouvrables avant la date d'installation prévue des produits réseau.
- (380) L'entrepreneur doit donner la formation dans les locaux de Canada, ou à un autre endroit indiqué par écrit par le responsable technique.
- (381) Après cette formation initiale, Canada détiendra tous les droits relatifs aux documents de formation et pourra former son personnel sans restrictions ni coûts supplémentaires.

### 13.2 Formation des administrateurs du système

- (382) La formation des administrateurs du système doit notamment traiter :
- a) du déplacement des appareils d'utilisateur;
  - b) du changement des numéros de téléphone;
  - c) de l'ajout d'appareils d'utilisateur;
  - d) des fonctions (changements et nouveautés);
  - e) de l'ajout de boîtes vocales;
  - f) de l'élimination de boîtes vocales;
  - g) de la réinitialisation du mot de passe des boîtes vocales;
  - h) de la configuration et de la modification de la console de standardiste;
  - i) de la configuration et de la modification du système de réception automatique;
  - j) de la configuration et de la modification de la fonction d'enregistrement des données d'appel;
  - k) de la configuration et de la modification de la fonction d'établissement de rapports sur les services de réseau, par exemple les études de trafic pour les circuits MRT;
  - l) de la configuration et de la modification des messages enregistrés ou de la musique pendant la mise en attente;
  - m) des déplacements, ajouts et modifications (DAM);
  - n) des fonctions de sécurité; et
  - o) de la sauvegarde et de la restauration.
- (383) Les séances de formation des administrateurs du système doivent réunir au plus cinq participants.

Solicitation No. - N° de l'invitation 2B0KB-130262/A	Amd. No. - N° de la modif.	Buyer ID - Id de l'acheteur 017eo
Client Ref. No. - N° de réf. du client 20130262	File No. - N° du dossier 017eo. 2B0KB-130262	CCC No./N° CCC - FMS No./N° VME

### 13.3 Formation des préposés au système

- (384) L'entrepreneur doit donner la formation dans les locaux de Canada, ou à un autre endroit indiqué par écrit par le responsable technique, sur des consoles pleinement fonctionnelles et identiques à celles qui seront utilisées après l'installation du système.
- (385) La formation des préposés au système doit permettre à chaque participant de s'exercer à utiliser toutes les fonctions du système.
- (386) Les séances de formation des préposés au système doivent réunir au plus cinq participants.

### 13.4 Formation des utilisateurs

- (387) L'entrepreneur doit veiller à ce que la formation soit donnée aux utilisateurs au moins un mois avant la date d'utilisation projetée et dans les trois mois suivant l'approbation officielle par le responsable technique. Il doit, pour cette formation, utiliser le matériel réel.
- (388) L'entrepreneur doit remettre à chaque utilisateur un guide d'utilisation et un guide de référence, dans la langue officielle de son choix, au moins cinq jours ouvrables avant le début de la formation.
- (389) Pendant la formation, l'entrepreneur doit fournir un appareil à chaque utilisateur pour que celui-ci puisse s'exercer sur un appareil semblable à celui qu'il utilisera après l'acceptation écrite de l'installation, et la vérification, des produits réseau indiqués dans le plan d'installation approuvé par Canada.
- (390) L'entrepreneur doit former les utilisateurs en établissant des groupes fonctionnels et en mettant l'accent sur les fonctions pertinentes comme la réception des appels, le transfert des appels et les conférences téléphoniques.
- (391) La formation doit permettre aux utilisateurs d'acquérir une expérience pratique de l'appareil et de ses fonctions, y compris la boîte vocale, dont ils auront probablement besoin dans leur travail. Des instructions écrites doivent leur être remises à cette occasion.
- (392) Les séances de formation des utilisateurs doivent réunir au plus 10 participants et durer au moins 30 minutes.

## 14 FORMATION SUR LA DISTRIBUTION AUTOMATIQUE DES APPELS (DAA)

### 14.1 Exigences générales

- (393) L'entrepreneur doit concevoir et donner des programmes de formation sur la fonction de distribution automatique des appels (DAA). Il doit aussi produire des documents de cours et de référence, comme des guides que les participants pourront apporter, en français et en anglais.
- (394) Le coût de la formation à l'utilisation sur la fonction de distribution automatique des appels (DAA) doit être inclus dans le prix des produits DAA fournis par l'entrepreneur.
- (395) Dix jours ouvrables avant la date prévue de la formation sur la DAA, l'entrepreneur doit fournir au responsable technique un plan de formation et un calendrier détaillé.

Solicitation No. - N° de l'invitation 2B0KB-130262/A	Amd. No. - N° de la modif.	Buyer ID - Id de l'acheteur 017eo
Client Ref. No. - N° de réf. du client 20130262	File No. - N° du dossier 017eo. 2B0KB-130262	CCC No./N° CCC - FMS No./N° VME

- Le plan de formation et le calendrier doivent être acceptés par écrit par le responsable technique avant le début de la formation.
- (396) L'entrepreneur doit fournir jusqu'à cinq exemplaires des documents de cours sur la DAA en anglais et cinq exemplaires des documents de cours sur la DAA en français au responsable technique dans les cinq jours ouvrables suivant leur approbation.
- (397) L'entrepreneur doit donner la formation pour chaque installation de DAA aux administrateurs, aux superviseurs et aux préposés visés dans les locaux de Canada en utilisant le matériel réel.
- (398) L'entrepreneur doit terminer la formation au moins 10 jours ouvrables avant la date d'installation prévue.
- (399) Après cette formation initiale, Canada détiendra tous les droits relatifs aux documents de formation sur la DAA et pourra former son personnel sans restrictions ni coûts supplémentaires.
- (400) L'entrepreneur doit offrir les programmes de formation suivants :
- a) administrateur de la DAA (au moins 7,5 heures);
  - b) superviseur de la DAA (au moins 4 heures); et
  - c) préposé à la DAA (au moins 2 heures).

## 14.2 Formation des administrateurs de la DAA

- (401) La formation des administrateurs de la DAA donnée par l'entrepreneur doit porter sur toutes les fonctions du produit réseau de DAA, y compris, au minimum, sur :
- a) l'attribution d'étiquettes ou d'identificateurs alphanumériques aux files d'attente de DAA, aux préposés et aux superviseurs;
  - b) la mise en correspondance des préposés et des superviseurs;
  - c) l'activation de l'acheminement de secours et de débordement;
  - d) l'enregistrement et le chargement de messages en file d'attente;
  - e) l'assignation ou la réassignation de messages en file d'attente aux files d'attente de DAA individuelles;
  - f) l'affectation ou le transfert de préposés entre des files d'attente de DAA;
  - g) l'activation du service de nuit;
  - h) la définition des privilèges d'accès au SIG de la DAA pour chaque administrateur;
  - i) la production de rapports;
  - j) la création des codes de classement des appels; et
  - k) les procédures de sauvegarde et de restauration.
- (402) Les séances de formation des administrateurs de la DAA doivent réunir au plus 10 participants.

Solicitation No. - N° de l'invitation 2B0KB-130262/A	Amd. No. - N° de la modif.	Buyer ID - Id de l'acheteur 017eo
Client Ref. No. - N° de réf. du client 20130262	File No. - N° du dossier 017eo. 2B0KB-130262	CCC No./N° CCC - FMS No./N° VME

### 14.3 Formation des superviseurs de la DAA

- (403) La formation des superviseurs de la DAA donnée par l'entrepreneur doit porter sur toutes les fonctions de supervision du produit réseau de DAA, y compris, au minimum, sur :
- a) la mise en correspondance des préposés et des superviseurs;
  - b) l'activation du service de nuit;
  - c) la production de rapports; et
  - d) la surveillance des appels par DAA.
- (404) Les séances de formation des superviseurs doivent réunir au plus 10 participants.

### 14.4 Formation des préposés à la DAA

- (405) La formation doit viser à donner aux préposés une expérience pratique de l'appareil qu'ils utiliseront ainsi que des caractéristiques et des fonctions dont ils auront besoin dans leur travail. Des instructions écrites doivent leur être remises à cette occasion.
- (406) Les séances de formation des préposés de la DAA doivent réunir au plus 10 participants.

## 15 PLANIFICATION DE L'INSTALLATION ET PRIX

### 15.1 Exigences générales

- (407) La gouvernance relative à la planification de l'installation et au prix doit appuyer le cadre de gestion de la qualité du service.
- (408) Les processus liés à la gouvernance relative à la planification de l'installation et au prix porteront, entre autres, sur les éléments suivants :
- a) la demande de prix;
  - b) la visite (optionnelle) des lieux par l'entrepreneur;
  - c) le prix demandé pour le service;
  - d) l'évaluation du prix du service;
  - e) la passation de la commande de services;
  - f) les services d'installation (au minimum : la conception, l'acquisition, la mise en place, la formation et la vérification par l'entrepreneur);
  - g) l'acceptation par Canada; et
  - h) la maintenance et la gestion (après acceptation officielle de Canada).

### 15.2 Demande de prix (DP)

- (409) Le processus de DP comprend les principales activités suivantes :
- a) transmission des demandes de Canada par le responsable technique;
  - b) description des exigences dans une DP comportant, au minimum :
    1. le nom et les coordonnées du demandeur;

Solicitation No. - N° de l'invitation 2B0KB-130262/A	Amd. No. - N° de la modif.	Buyer ID - Id de l'acheteur 017eo
Client Ref. No. - N° de réf. du client 20130262	File No. - N° du dossier 017eo. 2B0KB-130262	CCC No./N° CCC - FMS No./N° VME

2. le numéro de DP propre à Canada;
  3. des données précises sur les locaux de Canada, comme l'adresse municipale, l'étage et le numéro des pièces;
  4. le nombre d'appareils d'utilisateur et de lignes téléphoniques;
  5. les coordonnées de la personne-ressource sur place, le cas échéant; et
  6. une estimation des produits réseau requis;
- c) transmission de la DP à l'entrepreneur; et
  - d) accusé de réception, par écrit, de l'entrepreneur dans les 30 minutes suivant la réception de la DP.

### 15.3 Demande de visite des lieux par l'entrepreneur (DVLE)

- (410) L'entrepreneur doit faire une demande de visite des lieux (DVLE) dans les deux jours ouvrables suivant la réception d'une DP du responsable technique, si cette visite est nécessaire à l'installation.
- (411) Dans les 10 jours ouvrables suivant l'attribution du contrat, l'entrepreneur doit soumettre un modèle de DVLE au responsable technique aux fins d'examen, de modification, au besoin, et d'approbation. La DVLE doit contenir, au minimum :
- a) le numéro de DP propre à Canada;
  - b) des données précises sur les locaux de Canada;
  - c) au moins trois moments où l'entrepreneur est disponible pour visiter les lieux, par site;
  - d) le nom et les coordonnées de chaque personne accompagnant l'entrepreneur, par site; et
  - e) la durée prévue de chaque visite, une fois l'accès accordé (la durée ne doit pas dépasser six heures continues par site, sur les heures de bureau, à moins que l'entrepreneur ne demande, par écrit, une visite plus longue, et que le responsable technique ne donne, par écrit, son autorisation).
- (412) Le responsable technique choisira, dans la mesure du possible, un moment parmi les moments proposés, et confirmera son choix, par écrit, à l'entrepreneur. Canada a l'intention de présenter son choix dans les deux jours ouvrables suivant la réception de la DVLE.

### 15.4 Prix du service

- (413) L'entrepreneur doit fournir un prix pour l'installation des produits réseau dans les 10 jours ouvrables suivant la réception de la DP, à moins qu'il ne fasse une DVLE, et que le responsable technique l'accepte. Veuillez vous référer à l'article du contrat intitulé – commande de service, sous-section b) pour de plus amples renseignements et procédures.
- (414) Lorsque le responsable technique accepte une DVLE, le prix du service doit être fourni dans les 10 jours ouvrables suivant la date et l'heure choisies par le responsable technique pour la visite des lieux.
- (415) Le prix du service doit être présenté sous une forme jugée acceptable par Canada et doit, au minimum, comporter les éléments suivants :

Solicitation No. - N° de l'invitation 2B0KB-130262/A	Amd. No. - N° de la modif.	Buyer ID - Id de l'acheteur 017eo
Client Ref. No. - N° de réf. du client 20130262	File No. - N° du dossier 017eo. 2B0KB-130262	CCC No./N° CCC - FMS No./N° VME

- a) le numéro de DP propre à Canada;
- b) la liste détaillée des produits réseau et de leur coût;
- c) les taxes applicables, sur une ligne à part;
- d) le schéma ou le plan des lieux indiquant l'emplacement des produits réseau; et
- e) les exigences de Canada en ce qui a trait aux biens immobiliers, notamment :
  1. les exigences relatives au câblage (appareils d'utilisateur, réseau et dorsale);
  2. les exigences relatives au courant du réseau extérieur et au système de chauffage, de ventilation et de climatisation;
  3. les exigences relatives aux biens immobiliers, comme les changements structurels;
  4. les exigences relatives au réseau local et au réseau étendu;
  5. les exigences relatives au périmètre de sécurité;
  6. les exigences relatives à l'accès à l'immeuble; et
  7. les exigences relatives à la sécurité et à la confidentialité.

## 15.5 Évaluation du prix du service

- (416) Canada ne s'engage pas à respecter des échéances particulières concernant le processus d'évaluation des prix du service ni le processus de commande.

## 15.6 Passation de la commande de service

- (417) Dès que Canada décide de procéder à l'installation du système d'information, il passe (par l'intermédiaire de son représentant autorisé) une commande de service en transmettant une copie signée du formulaire à l'entrepreneur, tel que détailler à la section 7.2 du contrat.

## 16 SERVICES D'INSTALLATION

- (418) Les services d'installation comprennent, au minimum, les éléments suivants : l'acquisition, l'installation, la configuration, l'activation et la vérification du matériel et des logiciels relatifs aux produits réseau achetés par le Canada de l'entrepreneur.
- (419) Canada est responsable de l'environnement matériel des PS, y compris de l'espace, de l'alimentation et de l'environnement (comme le système de chauffage, de ventilation et de climatisation).
- (420) L'entrepreneur doit s'assurer que toutes les installations respectent les normes du fabricant d'équipement d'origine.
- (421) L'entrepreneur doit veiller à ce que les exigences environnementales et matérielles de Canada soient satisfaites à un PS dans un délai de 10 jours ouvrables suivant une demande de Canada.
- (422) L'entrepreneur ne doit pas effectuer de travaux d'installation qui modifient la structure d'un immeuble (c.-à-d. carottage, installation de canalisations principales ou horizontales, pénétration de murs résistants au feu ou de murs porteurs) sans approbation écrite de Canada.

Solicitation No. - N° de l'invitation 2B0KB-130262/A	Amd. No. - N° de la modif.	Buyer ID - Id de l'acheteur 017eo
Client Ref. No. - N° de réf. du client 20130262	File No. - N° du dossier 017eo. 2B0KB-130262	CCC No./N° CCC - FMS No./N° VME

- (423) L'entrepreneur doit veiller à ce que les lieux où se déroulent les travaux d'installation soient propres en tout temps, et nettoyer une fois les travaux terminés. À la fin des travaux, l'entrepreneur doit nettoyer, à la satisfaction de Canada, tous les endroits salis pendant l'exécution des travaux. Sauf indication contraire, un lieu « propre » est un lieu exempt de poussière, de saleté, de graisse et d'autres résidus, d'emballages et de morceaux de câblage, et où on a passé le balai.
- (424) L'entrepreneur doit faire des essais d'acceptation pour les services d'installation en utilisant un plan à cet effet fourni par lui et approuvé par Canada.
- (425) L'entrepreneur doit fournir les résultats des essais d'acceptation à Canada dans les cinq jours ouvrables suivant la vérification de l'installation.

## 16.1 Gestion de l'installation

- (426) L'entrepreneur doit désigner un gestionnaire de l'installation (GIE) pour gérer les services d'installation demandés par Canada.
- (427) Le GIE doit coordonner toutes les activités nécessaires à l'installation des produits réseau, y compris communiquer avec les responsables fonctionnels de Canada.
- (428) Le GIE sera, au minimum, chargé :
- a) d'établir le plan d'installation;
  - b) de mettre en œuvre ce plan, une fois approuvé par le responsable technique; et
  - c) de résoudre tous les problèmes liés à l'installation.
- (429) Dans les cinq jours ouvrables suivant la réception de la commande de service, le GIE doit tenir une réunion à un endroit convenu avec le responsable technique pour lancer le processus d'installation.
- (430) La réunion de lancement doit réunir, au minimum, les représentants suivants :
- a) le GCE;
  - b) le responsable technique; et
  - c) le GIE (président).
- (431) Le GIE doit soumettre un compte rendu de la réunion, des décisions, des mesures, des problèmes et des risques au responsable technique dans les deux jours ouvrables suivant la réunion ou le jour ouvrable précédant la réunion suivante, selon la première des deux éventualités.
- (432) Les réunions suivantes doivent avoir lieu régulièrement jusqu'à ce que l'installation soit terminée à la satisfaction de Canada. Ces réunions, présidées par le GIE, doivent permettre de résoudre les problèmes et de faire le point sur l'installation. Les responsables fonctionnels de l'entrepreneur doivent participer activement à l'installation sur demande du responsable technique.

## 16.2 Planification de l'installation

- (433) Dans les cinq jours ouvrables suivant la réunion de lancement, le GIE doit soumettre un plan d'installation répondant à toutes les exigences de Canada, y compris, au minimum, celles qui sont indiquées dans la commande de service.
- (434) Le plan d'installation doit contenir, au minimum :

Solicitation No. - N° de l'invitation 2B0KB-130262/A	Amd. No. - N° de la modif.	Buyer ID - Id de l'acheteur 017eo
Client Ref. No. - N° de réf. du client 20130262	File No. - N° du dossier 017eo. 2B0KB-130262	CCC No./N° CCC - FMS No./N° VME

- a) un cadre de gouvernance conforme à la norme ISO 9002 pour l'installation et le projet, y compris des outils de gestion du projet;
- b) une liste de tous les livrables de l'installation portant, au minimum, sur :
  - 1. la création de l'équipe de gouvernance pour l'installation;
  - 2. l'acceptation du plan d'installation par Canada;
  - 3. l'inventaire des produits réseau par fabricant d'origine des logiciels sous licence et par fabricant d'origine des matériels, par version et par numéro d'identification de pièce;
  - 4. la création de la base de données des utilisateurs;
  - 5. les exigences relatives aux locaux de Canada;
  - 6. le téléchargement de la base de données des utilisateurs;
  - 7. la vérification de l'unité et de l'intégration;
  - 8. la formation; et
  - 9. les essais d'acceptation;
- c) un plan d'étage générique et un plan d'implantation des produits réseau pour les locaux;
- d) l'architecture du système, tenant compte des exigences actuelles ayant trait à l'infrastructure du réseau local et à la sécurité;
- e) les spécifications relatives à la conception et à la configuration;
- f) un plan sur l'intégration du nouvel équipement dans l'infrastructure du réseau local;
- g) les contraintes et les dépendances relatives à l'installation, comme les exigences relatives aux biens immobiliers, au système de chauffage, de ventilation et de climatisation, à l'alimentation, à l'accès à l'immeuble et à la sécurité;
- h) les approches en matière d'installation et de transition;
- i) la formation; et
- j) un plan d'acceptation, y compris des processus de vérification permettant, au minimum :
  - 1. de déterminer les tâches, les activités, le matériel d'essai et les procédures que l'entrepreneur utilisera pour vérifier l'intégrité fonctionnelle et opérationnelle des produits réseau;
  - 2. de définir ce qui est vérifié et quels essais seront menés par l'entrepreneur, comme les fonctions de téléphonie, les appareils d'utilisateur, la performance du réseau en ce qui a trait aux liaisons, le système de réception automatique et la maintenance du service;
  - 3. d'évaluer l'effet sur l'environnement actuel;
  - 4. de décrire les critères d'acceptation et les résultats prévus pour chaque essai;

Solicitation No. - N° de l'invitation 2B0KB-130262/A	Amd. No. - N° de la modif.	Buyer ID - Id de l'acheteur 017eo
Client Ref. No. - N° de réf. du client 20130262	File No. - N° du dossier 017eo. 2B0KB-130262	CCC No./N° CCC - FMS No./N° VME

5. d'inclure des modèles ou des formulaires pour consigner les résultats réels de chaque essai et des signatures pour le responsable de l'entrepreneur; et
  6. de signaler les résultats au responsable technique sous une forme jugée acceptable par Canada;
    - k) l'échéancier de mise en œuvre et la forme des rapports;
    - l) une méthode visant à maintenir les niveaux de service actuels;
    - m) les processus opérationnels (incident, changement, transmission aux paliers supérieurs, etc.) qui doivent être suivis après l'installation;
    - n) un échéancier détaillé de l'installation créé avec un logiciel de gestion de projet commercial ordinaire, décrivant les tâches exécutées par l'entrepreneur et Canada ainsi que les jalons;
    - o) un plan détaillé des ressources décrivant les obligations et les responsabilités des responsables fonctionnels de l'entrepreneur et de Canada (responsable, agent comptable, consulté, informé);
    - p) un plan de communication détaillé; et
    - q) les activités de conclusion du projet, y compris le rapport d'acceptation de l'installation et les réunions sur les leçons apprises.
- (435) L'entrepreneur est responsable de l'intégration et de la gestion des tâches et des livrables de Canada dans le plan d'installation.
- (436) Canada a l'intention d'approuver un plan d'installation dans les cinq jours ouvrables suivant sa réception. Le GIE doit attendre l'approbation du plan d'installation par le responsable technique avant de commencer l'installation.
- (437) Dans les cinq jours ouvrables suivant l'acceptation écrite du plan d'installation par le responsable technique, le GIE doit tenir une réunion avec les responsables fonctionnels de Canada, à un endroit convenu avec le responsable technique pour lancer le processus d'installation.
- (438) Dès que le responsable technique a approuvé le plan d'installation, l'entrepreneur doit suivre les procédures de gestion des changements en matière de projet de la norme ISO 9002 et obtenir les approbations nécessaires avant de modifier le plan d'installation.
- (439) Le GIE doit mettre à jour et soumettre le plan d'installation, y compris l'échéancier, au responsable technique dans les trois jours ouvrables suivant l'approbation des changements.

## 17 DÉPLACEMENTS, AJOUTS ET MODIFICATIONS (DAM)

- (440) Les déplacements, les ajouts et les modifications (DAM) sont des activités quotidiennes consistant à déplacer les appareils d'utilisateur, à en ajouter ou à en modifier les paramètres.
- (441) L'entrepreneur doit exécuter les DAM sur demande de Canada conformément aux spécifications identifiés dans la section 7.3 du contrat. Tous les DAM doivent être exécutés pendant la période principale d'entretien (PPE), sauf avis contraire de Canada.

Solicitation No. - N° de l'invitation 2B0KB-130262/A	Amd. No. - N° de la modif.	Buyer ID - Id de l'acheteur 017eo
Client Ref. No. - N° de réf. du client 20130262	File No. - N° du dossier 017eo. 2B0KB-130262	CCC No./N° CCC - FMS No./N° VME

- (442) L'entrepreneur doit faire les essais requis pour vérifier si les DAM ont été bien exécutés.
- (443) Les DAM sont définis comme suit :
- a) **Déplacement** : déplacement d'un appareil d'utilisateur existant raccordé à un autocommutateur privé. Sur demande de Canada, l'entrepreneur doit accomplir les tâches suivantes :
    1. reprogrammer et reconfigurer l'appareil, au besoin;
    2. déplacer l'appareil; et
    3. mettre à jour les dossiers de configuration et d'inventaire.
  - b) **Ajout** : installation d'un nouvel appareil d'utilisateur ou de nouvelles fonctions, comme une nouvelle interface réseau. Sur demande de Canada, l'entrepreneur doit accomplir les tâches suivantes :
    1. reprogrammer et reconfigurer l'appareil, au besoin;
    2. fournir, installer et configurer le matériel et le logiciel sous licence requis; et
    3. mettre à jour les dossiers de configuration des autocommutateurs privés et d'inventaire.
  - c) **Modification** : modification des paramètres ou de la configuration d'un autocommutateur privé. Sur demande de Canada, l'entrepreneur doit accomplir les tâches suivantes :
    1. reprogrammer et reconfigurer l'appareil, au besoin;
    2. fournir, installer et configurer le matériel et le logiciel sous licence requis; et
    3. mettre à jour les dossiers de configuration des autocommutateurs privés et d'inventaire.
  - d) Un DAM de logiciel est effectué au moyen du logiciel sous licence et/ou d'une modification de la configuration; il n'exige pas le déplacement de produits réseau.
  - e) Un DAM de matériel est un service de soutien et d'entretien d'un autocommutateur privé visant à ajouter, à modifier, à éliminer ou à déplacer des produits réseau.
  - f) Pour les DAM spéciaux qui ne font pas partie des activités d'entretien et de soutien habituelles, l'entrepreneur doit indiquer un tarif horaire dans le barème de prix lorsque les DAM sont faits en dehors de la PPE.

## 17.1 Services d'installation – Gestion des biens

- (444) Dans les 10 jours ouvrables suivant l'acceptation officielle de l'installation par le responsable technique, l'entrepreneur doit soumettre un rapport décrivant tous les produits réseau (matériel et logiciels sous licence) raccordés à un autocommutateur privé. Ce rapport doit fournir, au minimum, les renseignements suivants :

Solicitation No. - N° de l'invitation 2B0KB-130262/A	Amd. No. - N° de la modif.	Buyer ID - Id de l'acheteur 017eo
Client Ref. No. - N° de réf. du client 20130262	File No. - N° du dossier 017eo. 2B0KB-130262	CCC No./N° CCC - FMS No./N° VME

- a) les noms des fabricants d'origine des logiciels sous licence et/ou des fabricants d'origine des matériels, et le pays d'origine des produits réseau;
  - b) la marque, le modèle, le numéro de série, la période de garantie, la version du logiciel, les numéros des codes d'activation des licences (s'il y a lieu) pour chaque composant des produits réseau;
  - c) une liste de tous les logiciels et micrologiciels sous licence, selon la version, le numéro de série, la licence, les codes d'activation et la date de mise en circulation;
  - d) l'indication de l'endroit où chaque produit réseau accepté par Canada a été installé (schémas conformes à l'exécution);
  - e) la date à laquelle les produits réseau ont été installés; et
  - f) la date à laquelle l'installation a été acceptée par le responsable technique.
- (445) L'emplacement des autocommutateurs doit être intégré aux schémas conformes à l'exécution mentionnés ci-dessus pour que Canada puisse localiser rapidement chaque composant (matériel et logiciel sous licence) installé.
- (446) Le rapport soumis par l'entrepreneur deviendra la propriété de Canada.

## 17.2 Gestion continue de la configuration et des biens

- (447) Après l'installation de composants et l'acceptation officielle par Canada, l'entrepreneur doit consigner, mettre à jour et signaler toutes les modifications apportées à la configuration et à l'inventaire.
- (448) L'entrepreneur doit gérer et tenir à jour les renseignements sur les autocommutateurs privés et les produits réseau connexes pendant toute la durée du contrat.
- (449) L'entrepreneur doit mettre en œuvre les procédures et les processus nécessaires pour gérer et communiquer, au minimum, les renseignements suivants sur la configuration et l'inventaire des produits réseau :
- a) identification : identification de tous les composants matériels ou logiciels sous licence associés aux produits réseau;
  - b) contrôle : gestion des modifications, y compris le processus d'autorisation des modifications;
  - c) état : gestion des dossiers de configuration et d'inventaire de tous les produits réseau; et
  - d) vérification : contrôle de l'exactitude des renseignements sur la configuration.
- (450) L'entrepreneur doit mettre à jour les dossiers de configuration et d'inventaire dans les 10 jours ouvrables suivant le remplacement de produits réseau ou l'installation de nouveaux produits réseau.
- (451) L'entrepreneur doit remettre à Canada l'original des logiciels sous licence, et les codes d'activation, installés au moment de la mise en œuvre initiale et des modifications subséquentes pendant la durée du contrat.
- (452) L'entrepreneur doit déposer sur le site FTP sécurisé tous les dossiers de configuration et d'inventaire.

Solicitation No. - N° de l'invitation 2B0KB-130262/A	Amd. No. - N° de la modif.	Buyer ID - Id de l'acheteur 017eo
Client Ref. No. - N° de réf. du client 20130262	File No. - N° du dossier 017eo. 2B0KB-130262	CCC No./N° CCC - FMS No./N° VME

### 17.3 Documentation technique

- (453) L'entrepreneur doit remettre au responsable technique trois exemplaires en anglais, et en français si demandé par le responsable technique, des manuels et schémas requis pour l'exploitation et l'entretien des produits réseau achetés par Canada dans le cadre du contrat.
- (454) La documentation doit être fournie sous forme électronique, sur CD-ROM, sur DVD ou sur tout autre support accepté par Canada.
- (455) Tous les documents techniques fournis sous forme électronique doivent être protégés par le même mot de passe.
- (456) Si du matériel ou un logiciel sous licence sont remplacés lors d'un entretien, l'entrepreneur doit fournir trois ensembles complets de documents techniques sur le nouveau matériel ou logiciel.

### 17.4 Élimination d'équipement de télécommunication

- (457) L'entrepreneur doit retirer tout équipement de télécommunication (commutateurs, appareils d'utilisateur, etc.) qui est remplacé. L'entrepreneur doit éliminer l'équipement remplacé ou le remettre à Canada, si le responsable technique en fait la demande par écrit.
- (458) L'entrepreneur doit éliminer l'équipement en respectant tous les règlements locaux et fédéraux. L'entrepreneur doit indiquer où il garde l'équipement éliminé.

## 18 NIVEAUX DE SERVICE

- (459) L'entrepreneur doit atteindre ou dépasser les niveaux de service établis.
- (460) L'entrepreneur doit mesurer les niveaux de service en tout temps.
- (461) L'entrepreneur doit fournir le matériel et les logiciels sous licence nécessaires à la mesure des niveaux de service.
- (462) L'entrepreneur doit considérer le fait d'omettre de mesurer les niveaux de service comme un manquement.
- (463) L'entrepreneur doit mesurer les niveaux de service en arrondissant à deux décimales et produire un rapport à ce sujet, sauf indication contraire pour un niveau de service donné.

### 18.1 Rapport d'exception et de crédit de niveau de service

- (464) Tous les mois, l'entrepreneur doit fournir à Canada un rapport d'exception et de crédit de niveau de service sur les manquements relatifs aux niveaux de service établis dans le contrat. Ce rapport doit fournir, au minimum, les renseignements suivants :
  - a) la description du manquement;
  - b) le niveau de service mesuré;
  - c) le niveau de service établi dans le contrat; et
  - d) les crédits de service applicables.

Solicitation No. - N° de l'invitation 2B0KB-130262/A	Amd. No. - N° de la modif.	Buyer ID - Id de l'acheteur 017eo
Client Ref. No. - N° de réf. du client 20130262	File No. - N° du dossier 017eo. 2B0KB-130262	CCC No./N° CCC - FMS No./N° VME

- (465) Les rapports d'exception et de crédit de niveau de service doivent être déposés sur le site FTP sécurisé dans les 10 jours ouvrables suivant le dernier jour de la période de facturation.

## 18.2 Niveau de service relatif à la réponse du bureau de service

- (466) Le niveau de service relatif à la réponse du bureau de service doit être égal ou supérieur à 80 % pour l'ensemble des appels téléphoniques reçus par le bureau de service de l'entrepreneur (BSE) au cours d'un mois civil.
- (467) Le niveau de service relatif à la réponse du bureau de service doit être mesuré de la façon suivante : (nombre d'appels auxquels une personne a répondu dans les 20 secondes + nombre d'appels abandonnés dans les 20 secondes) / (nombre total d'appels reçus + nombre total d'appels abandonnés) \* 100.
- (468) Le calcul du délai de réponse commence au moment où un appel téléphonique est connecté au système téléphonique du BSE et se termine lorsqu'un préposé répond.
- (469) On entend par appel abandonné un appel téléphonique qui est connecté au système téléphonique du BSE et auquel l'appelant met fin avant qu'un préposé réponde.

## 18.3 Niveau de service relatif au temps maximal sur place

- (470) Le niveau de service relatif au temps maximal sur place représente la durée maximale admissible entre l'heure à laquelle Canada ou l'entrepreneur signale un incident et l'heure à laquelle le billet est fermé par Canada, pour des services de maintenance prévus dans le plan de maintenance de matériel sur place (PMSP).
- (471) Les PMSP par période de maintenance et temps maximal sur place sont les suivants :

### Plans de maintenance sur place (PMSP)

PMSP		NIVEAU DE SERVICE RELATIF AU TEMPS MAXIMAL SUR PLACE			
Nom	Période de maintenance	2 h	4 h	24 h	48 h
PMSP-1	8 heures, 5 jours (PPE)	X			
PMSP-2	8 heures, 5 jours (PPE)		X		
PMSP-3	8 heures, 5 jours (PPE)			X	
PMSP-4	8 heures, 5 jours (PPE)				X
PMSP-5	24 heures, 7 jours	X			
PMSP-6	24 heures, 7 jours		X		
PMSP-7	24 heures, 7 jours			X	
PMSP-8	24 heures, 7 jours				X

- (472) Le niveau de service relatif au temps maximal sur place correspond au délai entre le moment où l'entrepreneur signale un incident prévu dans le PMSP et la fermeture du billet par Canada.
- (473) Le calcul du niveau de service relatif au temps maximal sur place ne s'applique pas si la défaillance n'est pas attribuable aux produits réseau.

Solicitation No. - N° de l'invitation 2B0KB-130262/A	Amd. No. - N° de la modif.	Buyer ID - Id de l'acheteur 017eo
Client Ref. No. - N° de réf. du client 20130262	File No. - N° du dossier 017eo. 2B0KB-130262	CCC No./N° CCC - FMS No./N° VME

#### 18.4 Niveau de service relatif aux commandes de service

- (474) Le niveau de service relatif aux commandes de service doit être inférieur ou égal à l'intervalle de livraison maximal (ILM) (en jours ouvrables) établi par catégorie de commande.

**Tableau 2 – Niveau de service – Réponse à une commande de service**

CATÉGORIE DE COMMANDE DE SERVICE	INTERVALLE DE LIVRAISON MAXIMAL (ILM)
Services d'installation (toutes les classes d'autocommutateurs privés, y compris tous les produits réseau requis) – 500 premiers appareils d'utilisateur	35 jours ouvrables
Services d'installation – par 500 appareils d'utilisateur additionnels	5 jours ouvrables
Livraison d'un système d'alimentation sans coupure (ASC) à un point de service	20 jours ouvrables
Livraison d'un appareil d'utilisateur (tous les types) à un point de service	5 jours ouvrables

- (475) Dans l'application de l'ILM pour des services d'installation (500 premiers appareils d'utilisateur), l'entrepreneur doit respecter le délai de 35 jours ouvrables quel que soit le nombre d'appareils à installer. Par exemple, si l'entrepreneur installe un autocommutateur privé et 1 250 appareils d'utilisateur, l'autocommutateur (et tous les produits réseau requis) et 500 appareils doivent être installés dans les 35 jours ouvrables. Cinq cents appareils d'utilisateur additionnels doivent être installés avant le quarantième jour ouvrable, et les 250 appareils restants, avant le quarante-cinquième jour ouvrable.
- (476) Le niveau de service relatif à une commande de service correspond au nombre de jours ouvrables entre la date à laquelle Canada transmet à l'entrepreneur la commande et la date de la soumission officielle des résultats des essais en vue de l'acceptation du travail par Canada.
- (477) Les ILM peuvent être prolongés si des retards dans les livrables de Canada ont une incidence sur le chemin critique de l'échéancier d'installation convenu.
- (478) L'entrepreneur doit disposer de ressources suffisantes pour gérer l'installation simultanée de 2 autocommutateurs privés et de 2 500 appareils d'utilisateur pour chacun.

#### 18.5 Niveau de service relatif à l'exécution des DAM (NS-DAM)

- (479) Le niveau de service relatif à l'exécution des DAM doit être égal ou inférieur au délai d'exécution maximal des DAM (en jours ouvrables) par catégorie de commande de service DAM.

Catégorie de commande de service DAM	Délai d'exécution maximal des DAM
--------------------------------------	-----------------------------------

Solicitation No. - N° de l'invitation 2B0KB-130262/A	Amd. No. - N° de la modif.	Buyer ID - Id de l'acheteur 017eo
Client Ref. No. - N° de réf. du client 20130262	File No. - N° du dossier 017eo. 2B0KB-130262	CCC No./N° CCC - FMS No./N° VME
10 DAM de logiciel ou moins	Deux jours ouvrables à compter de la réception de la commande de service	
10 DAM de matériel ou moins	Quatre jours ouvrables à compter de la réception de la commande de service	
10 à 20 DAM de logiciel	Trois jours ouvrables à compter de la réception de la commande de service	
10 à 20 DAM de matériel	Six jours ouvrables à compter de la réception de la commande de service	
Plus de 20 DAM	À négocier avec Canada dans les deux jours ouvrables suivant l'envoi de la commande de service	

## 19 NORMES ET CODES TECHNIQUES

- (480) Tout travail effectué par l'entrepreneur doit respecter les normes et les codes indiqués dans le présent document ainsi que dans les mises à jour futures. En cas de différence ou de divergence entre des normes et des codes, le plus rigoureux des deux s'appliquera.
- (481) L'entrepreneur doit respecter en tout temps les normes relatives aux personnes handicapées, de même que toute nouvelle version de celles-ci. Ces normes peuvent être consultées à l'adresse <http://www.tbs-sct.gc.ca/pol/doc-fra.aspx?id=12541>.

### 19.1 Protocole Ethernet

- (482) Les produits réseau exigeant la conformité au protocole Ethernet doivent respecter les normes suivantes et offrir les fonctions suivantes :
- a) Ethernet à 10 ou à 100 Mbit/s selon la norme 802.3 de l'IEEE;
  - b) étiquetage du réseau local virtuel selon la norme 802.3ac de l'IEEE;
  - c) réseaux locaux connectés par des ponts virtuels selon la norme 802.1Q de l'IEEE;
  - d) qualité de service de niveau MAC selon la norme 802.1p (802.1D) de l'IEEE;
  - e) agrégation de liens selon la norme 802.3ad de l'IEEE;
  - f) câblage 10Base-T et 100Base-TX;
  - g) câblage 100Base-FX;
  - h) câblage 100Base-SX;
  - i) connecteurs modulaires 8P8C utilisés avec le protocole Ethernet, généralement appelés RJ-45;
  - j) connecteurs SC selon la norme FOCIS 3 (normes d'interconnectabilité des connecteurs de fibre optique) dans EIA/TIA-604-03;
  - k) connecteurs Lucent selon la norme FOCIS 10 dans EIA/TIA-604-10; et
  - l) transfert mécanique – connecteur normalisé (MT-RJ) selon la norme FOCIS 12 dans EIA/TIA-604-12;

Solicitation No. - N° de l'invitation 2B0KB-130262/A	Amd. No. - N° de la modif.	Buyer ID - Id de l'acheteur 017eo
Client Ref. No. - N° de réf. du client 20130262	File No. - N° du dossier 017eo. 2B0KB-130262	CCC No./N° CCC - FMS No./N° VME

## 19.2 Ethernet Gigabit

- (483) Les produits réseau exigeant la conformité à la norme Ethernet Gigabit (GigE) doivent respecter les normes suivantes et offrir les fonctions suivantes :
- a) Ethernet Gigabit selon les normes 802.3ab et 802.3z à 1 000 Mbit/s de l'IEEE;
  - b) étiquetage du réseau local virtuel selon la norme 802.3ac de l'IEEE;
  - c) réseaux locaux connectés par des ponts virtuels selon la norme 802.1Q de l'IEEE;
  - d) qualité de service de niveau MAC selon la norme 802.1p (802.1D) de l'IEEE;
  - e) agrégation de liens selon la norme 802.3ad de l'IEEE;
  - f) câblage 1000Base-T;
  - g) câblage 1000Base-SX;
  - h) connecteurs modulaires 8P8C utilisés avec le protocole Ethernet, généralement appelés RJ-45;
  - i) connecteurs SC selon la norme FOCIS 3 dans EIA/TIA-604-03;
  - j) connecteur Lucent selon la norme FOCIS 10 dans EIA/TIA-604-10; et
  - k) connecteur MT-RJ selon la norme FOCIS 12 dans EIA/TIA-604-12;

## 19.3 Ethernet 10 Gigabits

- (484) Les produits réseau exigeant la conformité à la norme Ethernet 10 Gigabits (10GigE) doivent respecter les normes suivantes et offrir les fonctions suivantes :
- a) Ethernet 10 Gigabits selon les normes 802.3ae et 802.3z à 10 000 Mbit/s de l'IEEE;
  - b) étiquetage du réseau local virtuel selon la norme 802.3ac de l'IEEE;
  - c) réseaux locaux connectés par des ponts virtuels selon la norme 802.1Q de l'IEEE;
  - d) qualité de service de niveau MAC selon la norme 802.1p (802.1D) de l'IEEE;
  - e) agrégation de liens selon la norme 802.3ad de l'IEEE;
  - f) câblage 10GBase-T;
  - g) câblage 10GBase-R;
  - h) câblage 10GBase-CX4;
  - i) connecteurs modulaires 8P8C utilisés avec le protocole Ethernet, généralement appelés RJ-45;
  - j) connecteur d'abonné selon la norme FOCIS 3 dans EIA/TIA-604-03;
  - k) connecteur Lucent selon la norme FOCIS 10 dans EIA/TIA-604-10; et
  - l) transfert mécanique – connecteur normalisé (MT-RJ) selon la norme

Solicitation No. - N° de l'invitation 2B0KB-130262/A	Amd. No. - N° de la modif.	Buyer ID - Id de l'acheteur 017eo
Client Ref. No. - N° de réf. du client 20130262	File No. - N° du dossier 017eo. 2B0KB-130262	CCC No./N° CCC - FMS No./N° VME

FOCIS 12 dans EIA/TIA-604-12.

## 19.4 Réseau local sans fil

- (485) Les produits réseau exigeant la conformité aux normes qui régissent les réseaux locaux sans fil doivent respecter les normes suivantes et offrir les fonctions suivantes :
- a) réseaux locaux sans fil selon l'ensemble de normes 802.11 de l'IEEE, y compris les techniques de modulation suivantes selon le mode d'origine (802.11a, b ou g) ou le mode mixte (adaptation automatique au mode 802.11a, b, g ou n) :
    1. 802.11a;
    2. 802.11b;
    3. 802.11g; et
    4. 802.11n;
  - b) procédures d'utilisation de ponts énoncées dans la norme 802.1D de l'IEEE (2001) selon la norme IEEE 802.11c;
  - c) protocole d'authentification extensible (PAE) selon la norme 802.1x de l'IEEE;
  - d) améliorations apportées à la qualité du service selon la norme 802.11e de l'IEEE;
  - e) sécurité renforcée selon la norme 802.11i de l'IEEE ou WPA2; et
  - f) compatibilité avec les protocoles de certification numérique X.509v3 pour les produits réseau sans fil.
- (486) L'entrepreneur doit s'assurer que tous les processus cryptographiques utilisés avec les solutions réseau, comme la création et la gestion de clés asymétriques et symétriques, les signatures numériques, le chiffrement et les fonctions de hachage, appuient l'utilisation des algorithmes approuvés par le Centre de la sécurité des télécommunications Canada (CSTC).
- (487) Les communications entre les produits réseau ne doivent pas être des communications sans fil, sauf avis contraire de Canada.

## 19.5 Alimentation sur Ethernet

- (488) Les produits réseau exigeant la conformité aux normes qui régissent l'alimentation sur Ethernet (PoE) doivent respecter les normes suivantes et offrir les fonctions suivantes :
- a) tension continue de 48 volts (V.c.c.) avec un courant maximal de 400 milliampères (mA) sur un câble de catégorie 5 selon la norme 802.3-2005 (802.3af) de l'IEEE;
  - b) paires alimentées par un système de câblage 10Base-T et 100Base-TX;
  - c) mode d'alimentation A, selon lequel la paire numéro 2 (broches 1 et 2) assure l'alimentation de 48 V.c.c. d'un côté et la paire numéro 3 (broches 3 et 6) assure le retour de l'alimentation de 48 V.c.c.;

Solicitation No. - N° de l'invitation 2B0KB-130262/A	Amd. No. - N° de la modif.	Buyer ID - Id de l'acheteur 017eo
Client Ref. No. - N° de réf. du client 20130262	File No. - N° du dossier 017eo. 2B0KB-130262	CCC No./N° CCC - FMS No./N° VME

- d) classification des types d'alimentation 0, 1, 2 et 3; et
  - e) mode d'alimentation B, selon lequel la paire numéro 2 (broches 4 et 5) assure l'alimentation de 48 V.c.c. d'un côté et la paire numéro 4 (broches 7 et 8) assure le retour de l'alimentation de 48 V.c.c.
- (489) Les produits réseau exigeant la conformité aux normes relatives à l'alimentation sur Ethernet+ (PoE+) doivent respecter les normes et offrir les fonctions décrites dans la norme 802.3at de l'IEEE.

## 19.6 Connexion en pont

- (490) Les produits réseau exigeant la conformité au protocole Ethernet doivent respecter les normes suivantes et offrir les fonctions suivantes :
- a) norme 802.1ad de l'IEEE (pont de fournisseur);
  - b) protocole RSTP (Rapid Spanning Tree Protocol) selon la norme 802.1D-2004 de l'IEEE; et
  - c) norme 802.1Q-2005, réseau local connecté par pont virtuel, de l'IEEE;

## 19.7 Protocole Internet (IP)

- (491) Les produits réseau exigeant la conformité au protocole Internet (IP) doivent respecter les normes suivantes et offrir les fonctions suivantes :
- a) IPv4 [RFC 791]; et
  - b) IPv6 [RFC 2460] selon laquelle :
    1. tous les protocoles de couche 2 (modèle OSI) utilisés par les produits réseau doivent fonctionner de façon transparente avec IPv6;
    2. tous les protocoles de couche 2 utilisés par les produits réseau doivent permettre la tunnellation du trafic IPv6 sur IPv4; et
    3. les produits réseau devront acheminer le trafic IPv6 de Canada lorsque l'entrepreneur offrira ce protocole sur le marché;
  - c) normes RFC 3050, RFC 3435, RFC 3660, RFC 3661 – RFC associées aux passerelles de média.

## 19.8 Services différenciés

- (492) Les produits réseau exigeant la conformité avec les services différenciés doivent respecter les normes suivantes et offrir les fonctions suivantes :
- a) Définition du champ « Services différenciés » dans les en-têtes IPv4 et IPv6 [RFC 2474];
  - b) Architecture des services différenciés [RFC 2475];
  - c) Groupe PHB transmission assurée [RFC 2597];
  - d) Services différenciés et tunnels [RFC 2983];
  - e) Définition des comportements de services différenciés par domaine et règles de leur spécification [RFC 3086];

Solicitation No. - N° de l'invitation 2B0KB-130262/A	Amd. No. - N° de la modif.	Buyer ID - Id de l'acheteur 017eo
Client Ref. No. - N° de réf. du client 20130262	File No. - N° du dossier 017eo. 2B0KB-130262	CCC No./N° CCC - FMS No./N° VME

- f) Codes d'identification de comportement par bond [RFC 3140];
- g) Comportement par bond de transmission accéléré [RFC 3246];
- h) Base de données d'informations de gestion pour l'architecture de services différenciés [RFC 3289];
- i) Base de données d'informations de politique de qualité de service pour services différenciés [RFC 3317]; et
- j) MIB de configuration de services différenciés [RFC 3747].

## 19.9 Services IP

- (493) Les produits réseau exigeant la conformité avec les services IP doivent respecter les normes suivantes et offrir les fonctions suivantes :
- a) Protocole du message de contrôle Internet [RFC 792];
  - b) Protocole de transport sécurisé en temps réel [RFC 3711];
  - c) Exigences opérationnelles pour l'utilisation de commutateur temporaire fondé sur ENUM [RFC 5346];
  - d) Paquetage télécopie du protocole de contrôle de passerelle de support [RFC 5347];
  - e) Cadre pour la livraison de profil d'agent d'utilisateur du protocole d'initialisation de session [RFC 6080];
  - f) Enregistrement de plusieurs numéros de téléphone dans le protocole d'initialisation de session [RFC 6140];
  - g) [RFC 793/768] pour Protocole de commande de transmission/protocole de datagramme d'utilisateur (TCP/UDP);
  - h) RFC 2821 pour messagerie instantanée et notifications par courriel;
  - i) RFC 854 pour Telnet;
  - j) RFC 2616 pour HTTP;
  - k) Protocole de sécurité de la couche transport [RFC 5246] 1.2;
  - l) Architecture du protocole Secure Shell (SSH) [RFC 4251]; et
  - m) ENUM : RFC 6116, RFC 6117, RFC 6118 et RFC 3764.

## 19.10 Interface RTPC (réseau téléphonique public commuté)

- (494) Les produits réseau exigeant la conformité à une interface RTPC doivent respecter les normes suivantes et offrir les fonctions suivantes :
- a) connecteurs sous-miniatures DA15 de type DIN 41652 D, généralement appelés connecteurs DB-15;
  - b) connecteurs modulaires 8P8C pour les câbles de catégorie 5, applicables au protocole Ethernet, généralement appelés connecteurs RJ-45;
  - c) connecteurs modulaires 8P8C pour les lignes de données quatre fils (DSX-1), généralement appelés connecteurs RJ-48C;

Solicitation No. - N° de l'invitation 2B0KB-130262/A	Amd. No. - N° de la modif.	Buyer ID - Id de l'acheteur 017eo
Client Ref. No. - N° de réf. du client 20130262	File No. - N° du dossier 017eo. 2B0KB-130262	CCC No./N° CCC - FMS No./N° VME

- d) connecteurs modulaires à 50 broches, généralement appelés connecteurs RJ-21; et
- e) connecteur modulaire 6P4C, généralement appelé connecteur RJ-11.

### 19.11 Services vocaux

- (495) Les produits réseau exigeant la conformité aux services vocaux doivent respecter les normes suivantes et offrir les fonctions suivantes :
- a) plan de composition des télécommunications publiques internationales;
  - b) modulation par impulsion et codage (MIC) des fréquences vocales en format G.711  $\mu$ -law; et
  - c) G.729 Annexe A : algorithme de codage de la parole « Prédiction linéaire avec excitation par séquences codées à structure algébrique conjuguée (CS-ACELP) » à 8 kbit/s et à complexité réduite;

### 19.12 Protocoles de signalisation et d'information

- (496) Les produits réseau exigeant la conformité avec les protocoles de signalisation et d'information doivent respecter les normes suivantes et offrir les fonctions suivantes :
- a) Protocole d'ouverture de session (SIP) [RFC 3261];
  - b) (RTP) : un protocole de transport pour les applications en temps réel [RFC 3550]; et
  - c) Rapports étendus du protocole de contrôle RTP (RTCP XR) [RFC 3611].

### 19.13 NORMES D'ACCESSIBILITÉ

- (497) Les produits réseau exigeant la conformité aux normes d'accessibilité doivent respecter les normes et offrir les fonctions décrites à la section 508-1194.23, de la *Rehabilitation Act*, intitulée *Accessibility Standards for Telecommunications Product*. Veuillez consulter le site Web : <http://www.section508.gov/index.cfm?FuseAction=Content&ID=12#Telecommunications>.

## 20 ARCHITECTURE DE RÉSEAU LOCAL GÉNÉRIQUE

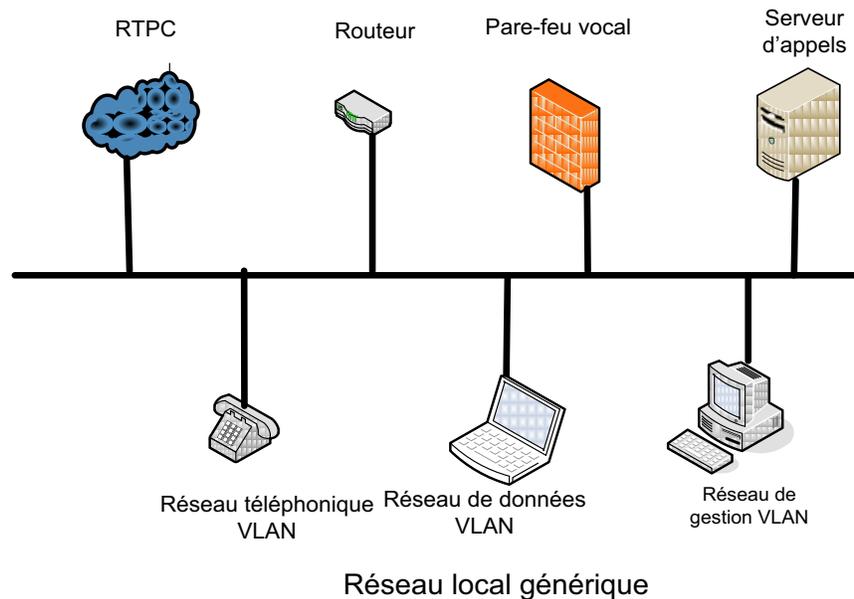
### 20.1 Information Générale

- (498) Un VLAN de type données, aussi appelé VLAN d'utilisateur, est configuré surtout pour acheminer le trafic de données généré par les utilisateurs.
- (499) Un VLAN de type voix est configuré pour acheminer le trafic de la voix. Les VLAN qui acheminent le trafic de la voix ont la priorité sur les autres types de VLAN.

### 20.2 Diagramme d'Architecture De Réseau Local générique

- (500) Le diagramme suivant offre une représentation graphique des composantes majeures qui doivent être considérées pour supporter le trafic VoIP.

Solicitation No. - N° de l'invitation 2B0KB-130262/A	Amd. No. - N° de la modif.	Buyer ID - Id de l'acheteur 017eo
Client Ref. No. - N° de réf. du client 20130262	File No. - N° du dossier 017eo. 2B0KB-130262	CCC No./N° CCC - FMS No./N° VME



### 20.3 Exigences d'Architecture de traversée pour la voix et les données

- (501) Le trafic de gestion des produits réseau doit être séparé de tous autres trafics dans le système d'information.
- (502) L'architecture de traversée pour la voix et les données de Canada exige la séparation obligatoire du trafic voix et données. Cette séparation est motivée par la gestion efficace des systèmes, la qualité du service, les contrôles de sécurité et les considérations applicables aux téléphones logiciels.
- (503) Sauf avis contraire du responsable technique, l'entrepreneur doit utiliser la méthodologie « pare-feu compatible avec la voix » pour gérer la traversée du trafic entre un VLAN de type données et un VLAN de type voix.
- (504) L'emploi de ce procédé obligatoire force les téléphones logiciels du VLAN de type données à s'authentifier auprès du pare-feu, fourni par le Canada, compatible avec la voix en échangeant des certificats. Une fois l'authentification effectuée, la signalisation du serveur d'appels doit traverser le pare-feu en mode TLS (protocole de sécurité de la couche transport), et le flux d'information doit traverser le pare-feu compatible avec la voix en mode SRTP (protocole de transport sécurisé en temps réel).
- (505) En plus des procédés d'architecture détaillés en préalable l'entrepreneur peut utiliser un autre procédé pour gérer la traversée du trafic entre un VLAN de type données et un VLAN de type voix, si ce procédé est formellement approuvé par le responsable technique

## 21 EXIGENCES RELATIVES À LA SÉCURITÉ DU SYSTÈME ET À LA PROTECTION DES

Solicitation No. - N° de l'invitation 2B0KB-130262/A	Amd. No. - N° de la modif.	Buyer ID - Id de l'acheteur 017eo
Client Ref. No. - N° de réf. du client 20130262	File No. - N° du dossier 017eo. 2B0KB-130262	CCC No./N° CCC - FMS No./N° VME

### **RENSEIGNEMENTS PERSONNELS**

- (506) Dans les 20 jours suivant l'attribution du contrat l'entrepreneur doit soumettre, sous une forme jugée acceptable par Canada, au responsable technique les preuves écrites de conformité aux exigences stipulées aux appendices B et C de l'annexe A.
- (507) Dans les 5 jours ouvrables suivant l'exécution d'une commande de service ou d'une activité de maintenance ou de DAM, l'entrepreneur doit fournir une preuve écrite de conformité aux exigences relatives à la sécurité et à la protection des renseignements personnels. Cette preuve doit être transmise au responsable technique sous une forme jugée acceptable par l'organisme, selon le processus d'acceptation des services.

Solicitation No. - N° de l'invitation 2B0KB-130262/A	Amd. No. - N° de la modif.	Buyer ID - Id de l'acheteur 017eo
Client Ref. No. - N° de réf. du client 20130262	File No. - N° du dossier 017eo. 2B0KB-130262	CCC No./N° CCC - FMS No./N° VME

## 22 APPENDICE A – GLOSSAIRE ET DÉFINITIONS

#	Terme	Définition
1	Plan des essais d'acceptation	Plan portant sur l'installation des produits réseau.
2	Adresse	Adresse municipale de l'endroit où se trouve un point de service (PS).
3	Préposé	Personne qui travaille dans un bureau de service et qui répond aux clients par l'utilisation d'appareil d'utilisateur, ou par courriel, ou par un autre moyen la mettant en contact avec des clients.
4	Analogique	Qualifie un procédé de stockage de l'information utilisant des signaux qui varient de façon continue au lieu de codes électroniques.
5	Téléphone analogique	Téléphone fonctionnant au moyen d'une ligne téléphonique analogique.
6	Courant alternatif (c.a.)	Courant électrique qui change de direction à intervalles réguliers dans un circuit.
7	Préposé aux appels	Utilisateur du système dont la tâche consiste à répondre aux appels téléphoniques et à transférer ces appels aux numéros de téléphone ou de poste pertinents.
8	Authentification	Procédé permettant de vérifier l'identité numérique de l'expéditeur d'une communication réseau.
9	Distribution automatique des appels (DAA)	Acheminement des appels entrants à un groupe donné d'appareils d'utilisateur.
10	Enregistrement automatique des numéros (EAN)	Enregistrement des numéros de téléphone associés à la ligne d'accès d'où provient un appel.
11	Acheminement automatique	Fonction de téléphonie qui permet à un appelant de composer directement à partir du RTPC le numéro de téléphone d'un ou de plusieurs appareils d'utilisateur sans passer par un système de réception automatique ni un préposé aux appels.
12	Intervention	Fonction de téléphonie qui permet à un utilisateur d'intervenir dans une conversation téléphonique en cours.
13	Immeuble	Nom d'un immeuble où se trouve un point de service (PS).
14	Jour ouvrable	Jour de la semaine, à l'exclusion du samedi, du dimanche et d'un jour férié observé par le gouvernement du Canada dans une province ou un territoire.
15	Heures de travail	Période allant de 7 h à 19 h (heure locale) les jours ouvrables.
16	Activation de la fonction de rappel	Fonction de téléphonie qui permet d'aviser l'appelant lorsque la ligne téléphonique de l'appelé se libère.
17	Blocage d'appels (fonction « Ne pas déranger »)	Fonction de téléphonie qui permet à un utilisateur de bloquer les appels provenant d'un ou de plusieurs numéros de téléphone.
18	Conférence téléphonique	Fonction de téléphonie qui permet à un utilisateur d'établir simultanément la communication avec plusieurs numéros de téléphone.

Solicitation No. - N° de l'invitation 2B0KB-130262/A	Amd. No. - N° de la modif.	Buyer ID - Id de l'acheteur 017eo
Client Ref. No. - N° de réf. du client 20130262	File No. - N° du dossier 017eo. 2B0KB-130262	CCC No./N° CCC - FMS No./N° VME

#	Terme	Définition
19	Enregistrement des données d'appel (EDA)	Enregistrement contenant des données sur les appels téléphoniques (p. ex. appelant, appelé, durée, estampille temporelle).
20	Fonction d'appel	Fonction de téléphonie accessible à partir d'un appareil d'utilisateur.
21	Renvoi automatique	Fonction de téléphonie qui permet de transférer automatiquement les appels entrants vers un autre numéro de téléphone.
22	Mise en garde de l'appel	Fonction de téléphonie qui permet à un utilisateur de mettre un appel en attente et d'y revenir plus tard.
23	Mise en garde par indicatif	Fonction de téléphonie qui permet à un utilisateur de mettre un appel en garde pour qu'une personne qui utilise le même système puisse prendre cet appel en composant un code d'accès.
24	Prise d'appel	Fonction de téléphonie qui permet à un utilisateur de prendre un appel ayant déclenché une sonnerie sur l'appareil d'un autre utilisateur en composant un code d'accès ou en appuyant sur un bouton programmé à cette fin.
25	Tonalité de progrès d'appel	Tonalité entendue par l'appelant qui fournit des renseignements sur l'état de l'appel (p. ex. occupé, recomposition, rappel, appel en attente).
26	Dépistage d'appel (pour les appels malveillants)	Fonction de téléphonie qui permet de marquer un appel dans un registre afin de pouvoir l'analyser plus tard pour en déterminer l'origine et la destination.
27	Transfert d'appel	Fonction de téléphonie qui permet à un utilisateur de transférer un appel vers un autre numéro de téléphone.
28	Type d'appel	Type d'appel téléphonique (p. ex. SDA, sortant vers le RTPC, sans frais, interurbain).
29	Appel en attente	Fonction de téléphonie qui fait entendre une tonalité pendant un appel pour informer l'appelé qu'une autre personne essaie de le joindre.
30	Tonalité d'appel en attente	Tonalité entendue par l'appelé et l'informant qu'une autre personne essaie de le joindre.
31	Appelé	Personne ou appareil qui reçoivent un appel téléphonique.
32	Identification de la ligne appelante (ILA)	Numéro de téléphone de l'appelant.
33	Appelant	Personne ou appareil qui font un appel téléphonique.
34	Affichage du nom de l'appelant	Fonction de téléphonie qui permet d'afficher le nom de l'appelant sur l'afficheur de l'appareil de l'appelé.
35	Catégorie	Catégorie de composant : matériel ou logiciel sous licence.
36	Programme de validation des modules cryptographiques (CMVP)	Programme d'accréditation portant sur la sécurité des modules cryptographiques élaboré par le Canada et les États-Unis.
37	Produit commercial	Produit de commerce disponible, loué, distribué sous licence ou vendu au grand public.

Solicitation No. - N° de l'invitation 2B0KB-130262/A	Amd. No. - N° de la modif.	Buyer ID - Id de l'acheteur 017eo
Client Ref. No. - N° de réf. du client 20130262	File No. - N° du dossier 017eo. 2B0KB-130262	CCC No./N° CCC - FMS No./N° VME

#	Terme	Définition
38	Centre de la sécurité des télécommunications du Canada (CSTC)	Organisme national responsable de la cryptologie du Canada.
39	Consultation en attente	Fonction de téléphonie qui permet de parler à une personne pendant qu'un autre appel est mis en garde.
40	Gestionnaire de compte de l'entrepreneur (GCE)	Gestionnaire de l'entrepreneur qui sera le principal point de contact de l'autorité contractante et du responsable technique pendant la durée du contrat. Pour en savoir davantage, consulter la section de l'énoncé des travaux portant sur l'administration et la gestion.
41	Gestionnaire de la conception et de l'ingénierie de l'entrepreneur (GCIE)	Gestionnaire de l'entrepreneur qui sera le seul point de contact en ce qui concerne son obligation de rendre compte en matière d'ingénierie et de conception pendant la durée du contrat. Pour en savoir davantage, consulter la section de l'énoncé des travaux portant sur l'administration et la gestion.
42	Gestionnaire des services de l'entrepreneur (GSE)	Gestionnaire de l'entrepreneur qui sera responsable de toutes les questions ayant trait à la livraison et à la performance des produits réseau pendant la durée du contrat. Pour en savoir davantage, consulter la section de l'énoncé des travaux portant sur l'administration et la gestion.
43	Gestionnaire de l'installation de l'entrepreneur (GIE)	Gestionnaire de l'entrepreneur qui sera responsable de tous les aspects de l'installation des produits réseau commandés par Canada pendant la durée du contrat. Pour en savoir davantage, consulter la section de l'énoncé des travaux portant sur l'administration et la gestion.
44	Gestionnaire de la facturation de l'entrepreneur (GFE)	Gestionnaire de l'entrepreneur qui sera le seul point de contact en ce qui concerne les questions de facturation pendant la durée du contrat. Pour en savoir davantage, consulter la section de l'énoncé des travaux portant sur l'administration et la gestion.
45	Centre de coûts	Regroupement logique des dépenses des clients.
46	Unité centrale (UC)	Composant d'un système informatique qui transmet les instructions d'un programme sur l'exécution des opérations mathématiques et logiques ainsi que les opérations d'entrée-sortie de base du système.
47	Jour	Désigne un jour ouvrable, sauf indication contraire.
48	Zone démilitarisée (DMZ)	Sous-réseau physique ou logique dans lequel se trouvent les services externes d'une organisation et qui les diffuse sur un plus gros réseau non sécurisé, habituellement Internet.

Solicitation No. - N° de l'invitation 2B0KB-130262/A	Amd. No. - N° de la modif.	Buyer ID - Id de l'acheteur 017eo
Client Ref. No. - N° de réf. du client 20130262	File No. - N° du dossier 017eo. 2B0KB-130262	CCC No./N° CCC - FMS No./N° VME

#	Terme	Définition
49	Plan de composition	Combinaison de chiffres et d'autres données qui définit l'utilisation du plan de numérotation. Cette combinaison peut comprendre des préfixes, des suffixes et des renseignements supplémentaires qui s'ajoutent au plan de numérotation requis pour effectuer l'appel (p. ex. composer les préfixes « 0 », « 1 » ou « 011 » pour obtenir l'aide d'un téléphoniste, composer directement avec un indicatif de pays et composer directement entre des indicatifs de pays).
50	Contrôle d'accès discrétionnaire (DAC)	Contrôle d'accès défini par les critères TCSEC (critères d'évaluation des systèmes informatiques protégés) comme moyen de restreindre l'accès à des objets, fondé sur l'identité de sujets ou de groupes auxquels ils appartiennent.
51	Différenciation de services (DS)	Architecture de réseautage qui établit un mécanisme simple, dimensionnable et rudimentaire pour classer et gérer le trafic sur les réseaux et assurer une qualité de service sur les réseaux IP modernes.
52	Sélection directe à l'arrivée (SDA)	Fonction de téléphonie qui permet à un appelant sur le RTPC de téléphoner directement à un abonné intraréseau sans l'aide d'un système de réception automatique ni d'un préposé aux appels.
53	Prise directe du réseau (PDR)	Fonction de téléphonie qui permet à un appelant de téléphoner à un abonné sur le RTPC sans l'aide d'un système de réception automatique ni d'un préposé aux appels.
54	Répertoire téléphonique	Produits et services qui permettent l'accès du protocole allégé d'accès annuaire (LDAP) aux renseignements de l'annuaire du Canada.
55	Sonnerie particulière	Fonction de téléphonie qui permet l'attribution d'une sonnerie particulière à un appareil d'utilisateur.
56	Blocage d'appels (fonction « Ne pas déranger »)	Fonction de téléphonie qui permet à un appareil d'utilisateur de ne pas sonner et d'émettre plutôt une tonalité de ligne occupée.
57	Nom de domaine	Chaîne de caractères d'identification qui définit un domaine d'autonomie administrative, de compétence ou de gestion sur Internet.
58	Système DNS (Domaine Name System)	Système d'attribution hiérarchique de noms aux ordinateurs, aux services et aux ressources connectés à Internet ou à un réseau privé.
59	Double tonalité multifréquence (DTMF)	Tonalité utilisée dans la bande de fréquences vocales entre les combinés téléphoniques et d'autres appareils de communication et les réseaux téléphoniques.
60	Protocole DHCP (Dynamic Host Configuration Protocol)	Protocole de configuration automatique utilisé sur les réseaux IP. Les ordinateurs qui sont connectés à des réseaux IP doivent être configurés avant qu'ils puissent communiquer avec d'autres ordinateurs sur ces réseaux.

Solicitation No. - N° de l'invitation 2B0KB-130262/A	Amd. No. - N° de la modif.	Buyer ID - Id de l'acheteur 017eo
Client Ref. No. - N° de réf. du client 20130262	File No. - N° du dossier 017eo. 2B0KB-130262	CCC No./N° CCC - FMS No./N° VME

#	Terme	Définition
61	Circuit de jonction TRON/RON	Circuit utilisé pour connecter deux autocommutateurs privés ou pour connecter un autocommutateur privé à un commutateur en tandem. Une ligne de jonction TRON/RON permet à un utilisateur de téléphoner directement à une personne se trouvant dans un autre lieu sans utiliser le réseau public commuté.
62	Heure avancée de l'Est (HAE)	Heure adoptée temporairement durant l'été afin que la lumière du jour soit prolongée l'après-midi et réduite le matin.
63	Heure normale de l'Est (HNE)	Fuseau horaire couvrant principalement la côte est de l'Amérique du Nord.
64	Protocole d'authentification extensible (PAE)	Cadre d'authentification souvent utilisé dans les réseaux sans fil et les connexions point à point. Il est défini dans le document RFC 3748.
65	Normes FIPS (Federal Information Processing Standards)	Normes publiques élaborées par le gouvernement des États-Unis et régissant l'utilisation des systèmes informatiques par les organismes gouvernementaux non militaires et, lorsqu'elles sont citées dans un contrat, les entrepreneurs qui font affaire avec le gouvernement.
66	Normes FIPS 140-2	Normes d'exploitation d'information fédérale 140-2 (FIPS 140-2) sont des normes qui décrivent les normes obligatoires que les produits IT doivent rencontrer pour une utilisation non-classifiée. Ces normes sont conjointement administrées par l'institut national des normes et technologie des États-Unis (NIST), et le Canada (CSEC) sous la tutelle du programme de validation des modules cryptographiques (CMVP).
67	Renvoi à un numéro unique et à des numéros multiples	Fonction de téléphonie qui permet à un utilisateur de configurer l'acheminement des appels entrants (p. ex. faire sonner d'abord l'appareil d'utilisateur au bureau, puis le téléphone cellulaire).
68	Renvoi automatique en cas de ligne occupée	Fonction de téléphonie qui réachemine automatiquement un appel vers un autre numéro de téléphone si la ligne est occupée.
69	Renvoi automatique s'il n'y a pas de réponse	Fonction de téléphonie qui réachemine automatiquement un appel vers un autre numéro de téléphone si l'appel ne répond pas après un certain nombre de sonneries déterminé.
70	Secteur d'appels gratuits	Groupe de centraux téléphoniques et d'indicatifs régionaux dans un lieu donné qui peut être appelé et à partir duquel des appels peuvent être faits sans frais d'interurbain (p. ex. des frais par minute) pour les appelants et les appelés.
71	Protocole de transfert de fichiers (FTP)	Protocole réseau normalisé utilisé pour transférer des fichiers entre hôtes sur un réseau utilisant le protocole TCP, comme Internet.
72	Produit pleinement fonctionnel	Voir les Conditions générales supplémentaires 4001 (2010-08-16) – achat, location et maintenance de matériel.

Solicitation No. - N° de l'invitation 2B0KB-130262/A	Amd. No. - N° de la modif.	Buyer ID - Id de l'acheteur 017eo
Client Ref. No. - N° de réf. du client 20130262	File No. - N° du dossier 017eo. 2B0KB-130262	CCC No./N° CCC - FMS No./N° VME

#	Terme	Définition
73	Passerelle	Nœud de réseau permettant l'interfaçage avec un autre réseau qui utilise des interfaces ou des protocoles différents.
74	Renfort (renforcer)	L'élimination des logiciels non-nécessaires aux opérations du système d'information
75	Ligne d'urgence	Fonction de téléphonie qui permet à un utilisateur de signaler un numéro prédéfini en appuyant sur une touche programmée (ligne d'urgence) sur son appareil ou, dans certains cas, en levant simplement le combiné.
76	Groupe de recherche	Fonction de téléphonie qui réachemine les appels vers un ensemble de numéros de téléphone selon un algorithme (p. ex. circuit cyclique, linéaire).
77	Sous une forme jugée acceptable par Canada	Expression signifiant que l'entrepreneur peut choisir la forme des communications (p. ex. rapports, fichiers) visant à satisfaire aux exigences contractuelles, techniques, financières et opérationnelles. Le responsable technique évalue la forme et signifie officiellement son acceptation, le cas échéant. Toute modification de la forme doit suivre les procédures de gestion des changements pendant la durée du contrat.
78	Incident	Événement qui ne s'inscrit pas dans le cadre du fonctionnement normal de l'autocommutateur privé et qui cause ou peut causer une interruption du service ou une réduction de sa qualité.
79	Ligne entrante exclusive	Ligne téléphonique qui n'accepte que les appels entrants et par laquelle il est impossible de faire un appel sortant.
80	Système d'information	Toutes combinaisons de technologies et d'activités de ressources qui supportent les opérations, la gestion, et les procédures décisionnelles. Dans ce contrat, le terme « système d'information » réfère aux interactions entre les ressources, procédures, données et les technologies qui supportent le SICS.
81	Technologie de l'information (TI)	Technologie axée sur le traitement de l'information. L'acquisition, le traitement, le stockage et la diffusion de données vocales, graphiques, textuelles et numériques par l'utilisation conjointe d'ordinateurs et de technologies de télécommunication sont les principaux champs d'application de cette technologie.
82	Bibliothèque d'infrastructure des TI	Regroupement de pratiques exemplaires régissant la gestion des services de technologie de l'information (TI) et visant à harmoniser ces services avec les besoins des entreprises.
83	Entrée-sortie (E-S)	Communication entre un système de traitement de l'information (comme un ordinateur) et le monde extérieur (comme un être humain ou un autre système de traitement de l'information).
84	Intégration	Action de combiner des parties pour qu'elles forment un tout.

Solicitation No. - N° de l'invitation 2B0KB-130262/A	Amd. No. - N° de la modif.	Buyer ID - Id de l'acheteur 017eo
Client Ref. No. - N° de réf. du client 20130262	File No. - N° du dossier 017eo. 2B0KB-130262	CCC No./N° CCC - FMS No./N° VME

#	Terme	Définition
85	Services intégrés de communications et de soutien (SICS)	Initiative de Services partagés Canada (Canada) qui facilitera l'acquisition de matériel de télécommunication VoIP et de services d'entretien pour Canada.
86	Interface à débit primaire du réseau numérique à intégration de services (RNIS)	Norme de télécommunication s'appliquant au réseau téléphonique numérique et portant sur la transmission multiligne des messages vocaux et des données entre deux lieux physiques.
87	Interphone	Fonction de téléphonie qui permet de faire un appel entre plusieurs appareils d'utilisateur IP et analogiques et/ou téléavertisseurs, qui sont tous branchés au même réseau téléphonique, en appuyant sur une touche de l'appareil d'utilisateur et en composant un numéro de téléphone abrégé (c.-à-d. comptant moins de sept chiffres).
88	Protocole ICMP (Internet Control Message Protocol)	Protocole faisant partie des protocoles importants associés à Internet. C'est le protocole utilisé par les systèmes d'exploitation des ordinateurs en réseau pour envoyer les messages d'erreur.
89	Liaison IP	Liaison qui convertit la voix en signal numérique pour qu'elle puisse être transmise par Internet.
90	ISO 9002	Normes régissant les systèmes de gestion de la qualité en vue de permettre aux organisations de répondre aux besoins de leurs clients et d'autres parties intéressées.
91	Recomposition du dernier numéro	Fonction de téléphonie qui permet de recomposer le dernier numéro composé en appuyant simplement sur une touche, plutôt que de devoir recomposer le numéro au complet.
92	Protocole LDAP (Lightweight Directory Access Protocol)	Protocole d'application qui permet de consulter et de gérer des services de renseignements sur des annuaires répartis sur un réseau IP.
93	Logiciel sous licence	Voir les Conditions générales supplémentaires 4003 (2010-08-16) – services de maintenance et de soutien des logiciels sous licence.
94	Réseau local	Réseau d'ordinateurs situé dans une zone géographique limitée.
95	Interurbain	Appel téléphonique fait à l'extérieur d'un secteur d'appels gratuits pour lequel l'appelant doit payer des frais.
96	Plan de maintenance	Plan qui définit les exigences relatives à la maintenance du matériel ou des logiciels sous licence.
97	Passerelle de média	Un appareil, ou service, qui traduit le trafic de voix émis en multiplexage par répartition dans le temps (MRT) au protocole de transport en temps réel (RTP) ou protocole de transport en temps réel sécurisé (SRTP).
98	Billet d'incident	Billet dans lequel est consigné un incident.
99	Intervalle de livraison maximal (ILM)	Nombre maximal de jours ouvrables alloué à l'entrepreneur pour livrer les produits réseau et fournir les services de soutien énoncés dans une commande de service.

Solicitation No. - N° de l'invitation 2B0KB-130262/A	Amd. No. - N° de la modif.	Buyer ID - Id de l'acheteur 017eo
Client Ref. No. - N° de réf. du client 20130262	File No. - N° du dossier 017eo. 2B0KB-130262	CCC No./N° CCC - FMS No./N° VME

#	Terme	Définition
100	Temps maximal sur place	Durée maximale allouée à la restauration opérationnelle d'un produit réseau à un point de service pour des services de maintenance prévus dans le plan de maintenance sur place (PMSP).
101	Boîte de messages d'information	Boîte vocale utilisée pour l'écoute des messages aux appelants.
102	Indicateur de message en attente	Indicateur visuel sur un appareil d'utilisateur qui informe celui-ci qu'un message a été enregistré dans sa boîte vocale.
103	Système d'information de gestion (SIG)	Système qui fournit l'information nécessaire pour gérer avec efficacité et efficience une organisation.
104	Musique pendant la mise en attente	Fonction de téléphonie qui permet de diffuser de la musique pendant que l'appelant est mis en attente.
105	Mode muet	Fonction d'un appareil d'utilisateur qui permet d'écouter une conversation téléphonique sans être entendu.
106	Catégorie de produits réseau	Regroupement logique de produits réseau.
107	Liaison avec un service de nuit	Fonction de téléphonie qui achemine les appels entrants vers un autre lieu ou un autre numéro de téléphone selon l'heure ou au moyen d'une touche programmée sur un appareil d'utilisateur.
108	Plan de numérotation	Plan qui spécifie le format et la structure des numéros de téléphone, y compris les segments utilisés pour l'identification, l'acheminement et l'imposition de frais (p. ex. les indicatifs de pays, de région et d'entreprise utilisés pour l'acheminement géographique et les frais d'interurbain).
109	Indicatif régional	Indicatif selon la définition du plan de numérotation nord-américain.
110	Code NXX	Trois premiers chiffres qui suivent l'indicatif régional dans un numéro de téléphone.
111	Hors réseau	Qualifie un réseau qui n'est pas fourni par un service.
112	Numéro de téléphone intraréseau	Numéro de téléphone fourni par un service.
113	Intraréseau	Qualifie un réseau fourni par un service.
114	Fabricant d'équipement d'origine	Fabricant d'origine du produit réseau.
115	Sélection des appels sortants par profil de permission d'appel	Fonction d'un réseau de téléphonie qui permet à un utilisateur de faire des appels sortants, ou l'en empêche, selon le profil de permission de son appareil.
116	Profil de permission d'appel	Fonction de téléphonie qui permet de bloquer sur un appareil d'utilisateur, analogique ou IP, des numéros de téléphone donnés (appels entrants et sortants).
117	<i>Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques</i>	Loi canadienne sur la confidentialité des données. Elle régit la manière dont les entreprises du secteur privé recueillent, utilisent et communiquent des renseignements personnels dans le cadre de leurs activités commerciales.
118	Période principale d'entretien (PPE)	Voir la section 25 (4) des Conditions générales supplémentaires 4001 (2010-08-16).
119	Code postal	Code associé à une adresse municipale.

Solicitation No. - N° de l'invitation 2B0KB-130262/A	Amd. No. - N° de la modif.	Buyer ID - Id de l'acheteur 017eo
Client Ref. No. - N° de réf. du client 20130262	File No. - N° du dossier 017eo. 2B0KB-130262	CCC No./N° CCC - FMS No./N° VME

#	Terme	Définition
120	Alimentation sur Ethernet	Technique qui permet de transmettre une alimentation électrique de façon sécuritaire, de même que des données, au moyen de câbles Ethernet.
121	Autocommutateur privé	Commutateur téléphonique qui traite les appels internes et externes d'un immeuble, d'une entreprise, etc.
122	Autocommutateur privé VoIP	Un autocommutateur privé VoIP est un commutateur téléphonique qui traite les appels internes et externes d'un immeuble, d'une entreprise, etc. par l'entremise des technologies IP
123	Project Management Institute (PMI)	Association professionnelle sans but lucratif représentant les gestionnaires de projets et dont l'objectif est la promotion de cette profession.
124	Certification PMP (professionnel en gestion de projets)	Certification accordée par le Project Management Institute (PMI).
125	Protocole	Ensemble de règles suivies par des ordinateurs pour communiquer entre eux sur un réseau.
126	Réseau téléphonique commuté public (RTCP)	Réseau des réseaux téléphoniques publics et commutés qui permet la communication des téléphones entre eux partout dans le monde.
127	Centre de prise d'appel pour la sécurité du public (CPASP)	Centre chargé de prendre les appels d'urgence faits aux numéros de téléphone des services de police, d'incendie et de soins médicaux d'urgence.
128	Qualité du service	Capacité d'attribuer une priorité différente aux applications, aux utilisateurs ou aux flux de trafic et de garantir un certain niveau d'attributs de performance (p. ex. latence, gigue, perte) à un flux de trafic.
129	Protocole de transport en temps réel	Format de paquet normalisé qui permet de transmettre des flux audio et vidéo sur des réseaux IP.
130	Références	Attestations écrites des qualités et des compétences d'une personne.
131	Réponse à une commande de service	Nombre de jours ouvrables, selon le gouvernement fédéral, de la date à laquelle Canada passe une commande de service à l'entrepreneur à la date où les résultats des essais sont officiellement soumis à l'acceptation de Canada.
132	Bureau d'approvisionnement de Canada	Le bureau d'approvisionnement est une division de Canada responsable pour la gestion quotidienne des contrats
133	Gendarmerie royale du Canada (GRC)	Force de police nationale du Canada.
134	Nom du point de service (PS)	Nom du lieu où se trouve le point de service.
135	Point de service (PS)	Lieu physique situé dans un immeuble (généralement une armoire de câblage) où un commutateur privé est installé. Un immeuble ou un campus (multiples immeubles dans une grappe locale) peut comprendre un ou plusieurs PS.
136	Zone de point de service (PS)	Zone géographique qui comprend une ou plusieurs municipalités situées autour d'un noyau urbain.
137	Réponse du bureau de service	Temps que prend le préposé du bureau de service de l'entrepreneur pour répondre à un appel.

Solicitation No. - N° de l'invitation 2B0KB-130262/A	Amd. No. - N° de la modif.	Buyer ID - Id de l'acheteur 017eo
Client Ref. No. - N° de réf. du client 20130262	File No. - N° du dossier 017eo. 2B0KB-130262	CCC No./N° CCC - FMS No./N° VME

#	Terme	Définition
138	Niveau de service	Valeur utilisée pour évaluer le rendement, la disponibilité ou la qualité du service, du produit ou du système.
139	Niveau de service relatif aux commandes de service	Niveau de service relatif aux commandes de service défini dans la section pertinente de l'énoncé des travaux.
140	Niveau de service relatif au temps maximal sur place	Niveau de service relatif au temps maximal sur place défini dans la section pertinente de l'énoncé des travaux.
141	Niveau de service relatif à la réponse du bureau de service	Niveau de service relatif au délai de réponse du bureau de service défini dans la section pertinente de l'énoncé des travaux.
142	Protocole d'ouverture de session (SIP)	Protocole de signalisation défini par l'IETF qui est utilisé pour contrôler les sessions de communication multimédia comme les communications vocales et les vidéoconférences sur protocole Internet (IP).
143	Gestion de la qualité des services (GQS)	Activité qui fournit à Canada et à l'entrepreneur un cadre général de gestion de la planification, de la conception, de la livraison, de l'installation, de la prestation, de la production de rapports, de la facturation et des crédits.
144	Poste à ligne non partagée	Appareil d'utilisateur auquel n'est associé qu'un seul numéro de téléphone.
145	Ensemble de compétences	Regroupement de compétences ou domaine de spécialisation d'un groupe de préposés.
146	Protocole de gestion de réseau simple (protocole SNMP)	Protocole Internet normalisé qui permet de gérer des appareils sur des réseaux IP.
147	Plan de maintenance des logiciels sous licence	Services fournis et gérés par l'entrepreneur, dont la documentation, décrits dans les Conditions générales supplémentaires 4004 (2010-08-16). Les services de maintenance du plan de maintenance des logiciels sous licence sont décrits dans la section de l'énoncé des travaux portant sur les services de maintenance et ailleurs dans le contrat.
148	Services partagés Canada	Organisme fédéral chargé de fournir des services de courriel, de centre de données et de réseau à de nombreux ministères et organismes du gouvernement fédéral.
149	Fabricant d'origine des logiciels sous licence	Réfère au fabricant d'origine des logiciels sous licence qui a créé et support les logiciels sous licence.
150	Composition abrégée	Fonction de téléphonie qui permet de composer un numéro en composant un code d'accès à deux chiffres prédéfini ou en utilisant une touche préprogrammée (c.-à-d. une touche de composition abrégée).
151	Services de soutien	Services fournis par l'entrepreneur, y compris le personnel, les processus et les outils visant à soutenir les applications de production.
152	ATME/téléscripteur	Appareil de télécommunication conçu pour les personnes ayant des troubles de l'audition ou de la parole qui sert à transmettre électroniquement du texte sur une ligne téléphonique. Cet appareil est aussi appelé téléimprimeur, téléphone texte (surtout en Europe) et minicom (au Royaume-Uni).

Solicitation No. - N° de l'invitation 2B0KB-130262/A	Amd. No. - N° de la modif.	Buyer ID - Id de l'acheteur 017eo
Client Ref. No. - N° de réf. du client 20130262	File No. - N° du dossier 017eo. 2B0KB-130262	CCC No./N° CCC - FMS No./N° VME

#	Terme	Définition
153	Responsable technique	Voir les Conditions générales 2030 (2011-05-16) – besoins plus complexes de biens.
154	Produit réseau de téléphonie	Catégorie de produits réseau qui comprend les autocommutateurs privés des classes 1 à 3 et les appareils d'utilisateur.
155	Normes TSG (Telecommunications Security Group)	Lignes directrices visant les systèmes téléphoniques situés dans des zones où de l'information de nature délicate provenant du gouvernement est échangée, traitée et sauvegardée.
156	Multiplexage par répartition dans le temps (MRT)	Type de multiplexage numérique (parfois analogique) dans lequel deux ou plusieurs trains de bits ou signaux sont en apparence transférés simultanément comme sous-canaux dans un canal de communication, mais le sont en fait à tour de rôle.
157	Sans frais	Service téléphonique qui permet la composition d'un numéro de téléphone comme un numéro sans frais et pour lequel l'appelant n'a pas à payer. Les frais applicables sont généralement facturés par le fournisseur de services interurbains sans frais à l'appelé.
158	Secrétariat du Conseil du Trésor (SCT)	Organe administratif du Conseil du Trésor du Canada. Son mandat est d'appuyer le Conseil du Trésor à titre de comité de ministres et d'assumer les responsabilités légales associées à un organisme fédéral central. Le SCT conseille les ministres du Conseil du Trésor dans la gestion et l'administration de l'administration.
159	Circuit	Chemin de communication qui connecte deux systèmes de commutation téléphonique et qui est utilisé dans l'établissement d'une connexion de bout en bout.
160	Type	Description de menu déroulant d'une pièce suivant les termes utilisés pour désigner le matériel ou les logiciels sous licence.
161	Système d'alimentation sans coupure (ASC)	Dispositif électrique qui fournit une alimentation de secours à une charge lorsque la source de courant, habituellement la source principale, est en panne.
162	Bus série universel (USB)	Norme industrielle élaborée au milieu des années 1990 qui définit les protocoles pour les câbles, les connecteurs et les communications utilisés dans un bus pour connecter et alimenter les ordinateurs et les appareils électroniques et pour assurer la communication entre ceux-ci.
163	Équipement non-sécurisé	De l'équipement, produit ou service technologique fournis par un fournisseur non-sécurisé.
164	Fournisseur non-sécurisé	Un fournisseur de technologie, produits ou services de réseautage dont les gestionnaires ou directeurs ont des liens connus a des agences d'espionnage hostile.

Solicitation No. - N° de l'invitation 2B0KB-130262/A	Amd. No. - N° de la modif.	Buyer ID - Id de l'acheteur 017eo
Client Ref. No. - N° de réf. du client 20130262	File No. - N° du dossier 017eo. 2B0KB-130262	CCC No./N° CCC - FMS No./N° VME

#	Terme	Définition
165	Réseau local virtuel (réseau VLAN)	Groupe d'hôtes ayant les mêmes exigences et communiquant comme s'ils étaient reliés au même domaine de diffusion, peu importe leur emplacement physique. Un réseau VLAN présente les mêmes caractéristiques qu'un réseau local physique, mais permet aux stations d'extrémité d'être regroupées, même si elles ne se trouvent pas sur le même autocommutateur.
166	Réseau privé virtuel (RPV)	Fonctionnalité de réseau qui utilise une infrastructure de télécommunication publique de base comme Internet pour fournir à des bureaux ou à des utilisateurs distants l'accès au réseau central d'une organisation.
167	Pare-feu compatible avec la voix	Un pare-feu compatible avec la voix peut inspecter le trafic qu'il reçoit et distinguer le trafic de voix des autres trafics reçus. Ce pare-feu peut laisser passer ce trafic sans ouvrir des ports non-voix; une caractéristique qui rehausse la sécurité dans un système d'information.
168	Messagerie vocale	Fonction de téléphonie qui permet à l'appelant de laisser un message dans une boîte vocale.
169	Message vocal	Message enregistré et stocké dans une boîte vocale.
170	Abonné de la messagerie vocale	Utilisateur d'une boîte vocale.
171	Indicateur visuel de message vocal	Voyant qui indique que de nouveaux messages vocaux sont en attente et qui demeure allumé jusqu'à la lecture des messages.
172	Boîte vocale	Espace de travail attribué dans le produit réseau pour le stockage et l'extraction des messages vocaux.
173	Technologie voix sur IP (VoIP)	Famille de technologies Internet, de protocoles de communication et de technologies de transmission qui permet de diffuser des communications vocales et des sessions multimédias sur les réseaux IP.
174	Technologie voix sur IP (VoIP)	Famille de technologies Internet, de protocoles de communication et de technologies de transmission qui permet de diffuser des communications vocales et des sessions multimédias sur les réseaux IP.

Solicitation No. - N° de l'invitation 2B0KB-130262/A	Amd. No. - N° de la modif.	Buyer ID - Id de l'acheteur 017eo
Client Ref. No. - N° de réf. du client 20130262	File No. - N° du dossier 017eo. 2B0KB-130262	CCC No./N° CCC - FMS No./N° VME

## 23 APPENDICE B – SÉCURITÉ ET LA PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

### 23.1 Exigences relatives à la Sécurité et à la protection des renseignements personnels

- (508) Le tableau suivant contient les exigences relatives aux contrôles de sécurité et de la protection des renseignements personnels qui s'applique a tous les produits réseau et services de support décrits dans cette énoncé de travaux.
- (509) Le terme « contrôleur d'appels » est synonyme au terme « autocommutateur privé (PBX) de type voix sur IP (VoIP)».
- (510) Le terme « passerelles de réseau » s'applique autant aux « passerelles de réseau » qu'aux « passerelles de média »

#	ID	Nom	Définition
1	AC-2 .2	Gestion des comptes	L'entrepreneur doit s'assurer que le système d'information ferme automatiquement les comptes temporaires et d'urgence après 72 heures.
2	AC-2 .3	Gestion des comptes	L'entrepreneur doit s'assurer que le système d'information désactive automatiquement les comptes inactifs après 30 jours calendriers d'inactivité.
3	AC-2 .4	Gestion des comptes	L'entrepreneur doit s'assurer que le système d'information vérifie automatiquement la création, la modification, la désactivation et la fermeture des comptes et sous forme jugée acceptable par Canada, en informe le responsable technique mensuellement.
4	AC-02 VOIP-(01)	Gestion des comptes	L'entrepreneur doit s'assurer que le système d'information enregistre seulement que les téléphones IP autorisés suivant un processus d'enregistrement manuel ou global qui exige l'authentification de l'appareil. Il est interdit d'utiliser un processus d'enregistrement automatisé.
5	AC-02 VOIP-(03)	Gestion des comptes	Un numéro de compte et de téléphone doit être attribué à chaque téléphone IP sur le contrôleur d'appels.
6	AC-02 VOIP-(05)	Gestion des comptes	L'entrepreneur doit s'assurer que par défaut les comptes inactifs sont supprimés du système d'information.
7	AC-02 VOIP-(06)	Gestion des comptes	Les comptes d'administrateur créés par l'entrepreneur doivent être restreints aux comptes d'administrateur du Canada et de l'entrepreneur, à moins d'avis contraire émise par le Canada.

Solicitation No. - N° de l'invitation 2B0KB-130262/A	Amd. No. - N° de la modif.	Buyer ID - Id de l'acheteur 017eo
Client Ref. No. - N° de réf. du client 20130262	File No. - N° du dossier 017eo. 2B0KB-130262	CCC No./N° CCC - FMS No./N° VME

#	ID	Nom	Définition
8	AC-02 VOIP-(07)	Gestion des comptes	Les privilèges associés aux comptes d'utilisateur doivent être limités à ceux dont l'utilisateur a besoin pour accomplir ses tâches. Seuls les administrateurs du système d'information de Canada peuvent modifier la configuration et la programmation du système, à moins d'avis contraire émise par le Canada. Les utilisateurs authentifiés doivent être uniquement autorisés à modifier leurs préférences (p. ex. sonnerie, liste de composition abrégée) sur leurs appareils d'utilisateur.
9	AC-02 VOIP-(08)	Gestion des comptes	L'entrepreneur doit mettre en œuvre un processus de gestion des comptes pour que seuls les utilisateurs autorisés puissent accéder les produits réseau et que chaque compte inactif, suspendu ou fermé soit rapidement désactivé.
10	AC-3	Application des droits d'accès	L'entrepreneur doit s'assurer que le système d'information applique les autorisations d'accès logiques approuvées par le Canada, incluant un système double d'autorisation.
11	AC-3 .4	Application des droits d'accès	L'entrepreneur doit s'assurer que le système d'information applique une politique de contrôle d'accès discrétionnaire (DAC) qui : (a) permet aux utilisateurs de préciser et de contrôler le partage d'information avec des personnes ou des groupes de personnes, ou les deux; (b) limite la propagation des droits d'accès; et (c) inclut ou exclut l'accès à la granularité d'un seul utilisateur.
12	AC-03 VOIP-(01)	Application des droits d'accès	L'entrepreneur doit s'assurer que des mécanismes de contrôle d'accès sont en place pour que seul le personnel autorisé puisse consulter et modifier les données de signalisation et de média.
13	AC-03 VOIP-(03)	Application des droits d'accès	Le cas échéant, l'entrepreneur doit mettre en place des listes de contrôle d'accès de routeur à la périphérie du système d'information.
14	AC-03 VOIP-(04)	Application des droits d'accès	L'entrepreneur doit mettre en œuvre les paramètres de protection par mot de passe des systèmes de base d'entrée-sortie sur le système d'information.
15	AC-03 VOIP-(05)	Application des droits d'accès	L'entrepreneur doit s'assurer que la fonction d'initialisation à partir du support d'information amovible est désactivée sur le système d'information.
16	AC-03 VOIP-(06)	Application des droits d'accès	L'entrepreneur doit s'assurer que la fonction de mise en antémémoire du mot de passe est désactivée, à moins que le mot de passe soit chiffré.

Solicitation No. - N° de l'invitation 2B0KB-130262/A	Amd. No. - N° de la modif.	Buyer ID - Id de l'acheteur 017eo
Client Ref. No. - N° de réf. du client 20130262	File No. - N° du dossier 017eo. 2B0KB-130262	CCC No./N° CCC - FMS No./N° VME

#	ID	Nom	Définition
17	AC-03 VOIP-(07)	Application des droits d'accès	L'entrepreneur doit mettre en place des listes de contrôle d'accès pour protéger et contrôler l'accès à la passerelle de média. Tous les administrateurs du système d'information doivent être authentifiés à la passerelle de média quand ils se connectent pour gérer le système d'information.
18	AC-03 VOIP-(08)	Application des droits d'accès	Le trafic de signalisation entre le contrôleur d'appels et la passerelle de média doit être géré et protégé comme suit : (a) Si le chemin emprunté par le trafic de signalisation est considéré comme une partie sécurisée et fiable du réseau, une liste de contrôle peut être mise en place pour contrôler ce trafic; ou (b) Si le réseau n'est pas considéré comme fiable ni sécurisé le protocole de sécurité IPSec et des listes de contrôle d'accès doit être mis en place pour assurer la tunnellation, la gestion et la protection du trafic de signalisation.
19	AC-03 VOIP-(10)	Application des droits d'accès	Le cas échéant, l'entrepreneur doit mettre en place une authentification de couche liaison (p. ex. IEEE 802.1x) avant que les appareils d'utilisateurs IP soient autorisés à se connecter au système d'information. Les appareils d'utilisateur IP et les commutateurs d'accès doivent supporter la méthode d'authentification 802.1x, ce qui atténue le risque que des appareils non autorisés soient reliés au réseau à la couche 2 de l'interconnexion de systèmes ouverts (ISO). Les utilisateurs de ces appareils ne doivent pas connaître les secrets utilisés pour authentifier l'appareil au commutateur.
20	AC-03 VOIP-(12)	Application des droits d'accès	L'entrepreneur doit s'assurer que la fonction de sécurité des ports est activée sur tous les commutateurs d'accès du réseau de transmission de la couche 2 ISO (adresse physique) du système d'information. Il faut limiter le nombre d'adresses MAC autorisées par port afin d'éviter un débordement de la plateforme MAC ou des attaques de la mémoire associative. Les limites sont : (a) Quand un port est relié à un poste de travail, le nombre d'adresses MAC apprises doit être limité à 1. (b) Quand le port est relié à un appareil d'utilisateur IP, le nombre d'adresses MAC apprises doit être limité à 3.

Solicitation No. - N° de l'invitation 2B0KB-130262/A	Amd. No. - N° de la modif.	Buyer ID - Id de l'acheteur 017eo
Client Ref. No. - N° de réf. du client 20130262	File No. - N° du dossier 017eo. 2B0KB-130262	CCC No./N° CCC - FMS No./N° VME

#	ID	Nom	Définition
21	AC-03 VOIP-(15)	Application des droits d'accès	Pour tous téléphones auxquels le public a accès, l'entrepreneur doit s'assurer qu'un seul VLAN est utilisé, et les protocoles de découverte de réseau désactivés au port de commutateur auquel l'appareil d'utilisateur est relié. L'appareil d'utilisateur doit comprendre une affiche ou un message de signalisation ou d'information qui est transmis au centre de sécurité local quand un numéro d'urgence est composé.
22	AC-03 VOIP-(16)	Application des droits d'accès	Afin de bloquer les demandes ARP incohérentes et les réponses ARP gratuites pour lesquelles les adresses MAC ne correspondent pas aux adresses IP, l'entrepreneur doit configurer le système d'information à utiliser une fonction d'inspection du protocole de résolution d'adresse dynamique (ARP) qui intercepte les demandes et les réponses ARP qui traversent des ports non fiables.
23	AC-04 VOIP-(07)	Application des contrôles de flux d'information	L'entrepreneur doit s'assurer que le contrôle d'accès au VLAN est mis en place sur le port de données des appareils d'utilisateur IP(en cas échéant) pour empêcher tout accès au VLAN de voix à partir de ce port.
24	AC-04 VOIP-(08)	Application des contrôles de flux d'information	(a) L'entrepreneur doit s'assurer que tous les appareils d'utilisateur IP contenant un commutateur à ports multiples pour relier des appareils externes, comme des postes de travail, sépare le trafic de voix du trafic de données, ou, le port de données soit désactivé. (b) L'entrepreneur doit s'assurer que les appareils d'utilisateur IP qui ne contiennent pas de commutateur à ports multiples et que les serveurs qui fournissent des services téléphoniques sont reliés à des ports de commutateur qui appartiennent uniquement aux VLANs de voix.
25	AC-04 VOIP-(15)	Application des contrôles de flux d'information	L'entrepreneur doit s'assurer qu'aucun appareil d'utilisateur IP n'accepte de messages ARP gratuits. Le mot « gratuit », dans ce cas, désigne une demande ou une réponse qui n'est normalement pas nécessaire d'après la spécification ARP (RFC 826), mais qui pourrait être utile dans certains cas.
26	AC-04 VOIP-(23)	Application des contrôles de flux d'information	L'entrepreneur doit incorporer une architecture forte qui utilise des pare-feu compatibles avec le système de d'information et d'autres produits de défense du périmètre fournis par Canada.

Solicitation No. - N° de l'invitation 2B0KB-130262/A	Amd. No. - N° de la modif. 017eo. 2B0KB-130262	Buyer ID - Id de l'acheteur 017eo
Client Ref. No. - N° de réf. du client 20130262	File No. - N° du dossier 017eo. 2B0KB-130262	CCC No./N° CCC - FMS No./N° VME

#	ID	Nom	Définition
27	AC-04 VOIP-(30)	Application des contrôles de flux d'information	L'entrepreneur doit s'assurer que l'accès à Internet ne peut être octroyé que par des points d'accès gérés et contrôlés par les administrateurs du système de Canada et isolés des autres systèmes d'information par des moyens matériels ou techniques.
28	AC-04 VOIP-(31)	Application des contrôles de flux d'information	En cas échéant, l'entrepreneur doit utiliser le protocole SNMP V 3 pour gérer les appareils d'utilisateur.
29	AC-04 VOIP-(32)	Application des contrôles de flux d'information	L'entrepreneur doit s'assurer que, lorsque des téléphones logiciels sur ordinateur sont utilisés sur le système d'information, les conditions suivantes sont respectées : <ol style="list-style-type: none"> <li>1. L'ordinateur hôte doit contenir une carte d'interface réseau supportant les protocoles 802.1Q et 802.1p pour permettent de le taggage du VLAN et la qualité du service; et</li> <li>2. L'agent de téléphone logiciel IP doit être configuré de manière à utiliser l'étiquette de VLAN 802.1Q pour la voix.</li> </ol>
30	AC-04 VOIP-(35)	Application des contrôles de flux d'information	Lorsque des téléphones logiciels sur ordinateur approuvés sont utilisés sur le réseau local de Canada, l'ordinateur hôte doit être relié à des VLAN de voix et de données distincts qui ont été spécialement créés pour les téléphones logiciels hôtes.
31	AC-04 VOIP-(36)	Application des contrôles de flux d'information	En cas échéant, l'entrepreneur doit restreindre l'accès aux serveurs TFTP en utilisant des pare-feu à listes de contrôle d'accès de couche 3 ISO qui autorisent uniquement certaines plages d'adresses IP à contacter le serveur TFTP.
32	AC-05 VOIP-(01)	Séparation des tâches	L'entrepreneur doit s'assurer que le système d'information sépare la fonctionnalité liée aux utilisateurs (y compris les services d'interface utilisateur) de la fonctionnalité de gestion du système d'information.
33	AC-05 VOIP-(02)	Séparation des tâches	L'entrepreneur doit configurer le système d'information pour restreindre l'accès aux comptes privilégiés qu'aux utilisateurs privilégiés.

Solicitation No. - N° de l'invitation 2B0KB-130262/A	Amd. No. - N° de la modif. 017eo. 2B0KB-130262	Buyer ID - Id de l'acheteur 017eo
Client Ref. No. - N° de réf. du client 20130262	File No. - N° du dossier 017eo. 2B0KB-130262	CCC No./N° CCC - FMS No./N° VME

#	ID	Nom	Définition
34	AC-05 VOIP-(04)	Séparation des tâches	L'entrepreneur doit s'assurer que tous les comptes d'utilisateur privilégiés sont créés et administrés conformément à un schéma d'accès axé sur les rôles divisant les privilèges relatifs au système d'information et au réseau en différents rôles (p. ex. gestion des clés, réseau, administration du système, administration de la base de données). Les essais relatifs à l'analyse des vulnérabilités de l'entrepreneur, lorsque demandé par Canada, doit porter en particulier sur le caractère adéquat de la séparation de la fonctionnalité liée aux utilisateurs au sein du système d'information.
35	AC-05 VOIP-(05)	Séparation des tâches	L'entrepreneur doit configurer le système d'information pour supporter la séparation des privilèges d'administrateurs d'après les rôles fonctionnels (p. ex. la gestion de l'entretien, configuration du system, la gestion de la sécurité par l'entrepreneur). L'accès aux fonctions du système d'information par les utilisateurs et le personnel de soutien doit être limité, selon la politique sur le contrôle d'accès définies par l'entrepreneur et approuvée par Canada.
36	AC-05 VOIP-(06)	Séparation des tâches	L'entrepreneur doit s'assurer que le système d'information, physiquement et logiquement, sépare l'accès aux bases de données du système d'information des rôles administratifs des autres rôles
37	AC-6 .2	Privilège minimum	L'entrepreneur doit s'assurer que les administrateurs de comptes du système d'information, ou rôles, utilisent des comptes, ou rôles, non privilégiés pour accéder aux autres fonctions de système et, dans la mesure du possible, vérifient toute utilisation de comptes ou de rôles privilégiés pour ces fonctions.
38	AC-6 .5	Privilège minimum	L'entrepreneur doit limiter au personnel d'administration du système désigné l'autorisation d'utiliser les comptes de superutilisateur du système d'information qu'à l'administrateur du système de Canada or, advenant l'approbation de Canada, au personnel autorisé de l'entrepreneur.
39	AC-06 VOIP-(02)	Privilège minimum	L'entrepreneur doit restreindre les comptes d'utilisateur des appareils du système d'information aux utilisateurs autorisés du système d'information. Il faut donner aux comptes d'utilisateur uniquement les privilèges nécessaires pour que l'utilisateur accomplisse les tâches exigées.

Solicitation No. - N° de l'invitation 2B0KB-130262/A	Amd. No. - N° de la modif.	Buyer ID - Id de l'acheteur 017eo
Client Ref. No. - N° de réf. du client 20130262	File No. - N° du dossier 017eo. 2B0KB-130262	CCC No./N° CCC - FMS No./N° VME

#	ID	Nom	Définition
40	AC-7	Tentatives de connexion non réussies	(a) L'entrepreneur doit s'assurer que le système d'information applique une limite de 3 tentatives de connexion infructueuses consécutives par l'utilisateur sur une période d'une heure (b) Le système d'information doit verrouiller le compte ou le nœud pendant jusqu'à ce que l'administrateur du système de Canada le libère lorsque le nombre maximal de tentatives infructueuses est dépassé
41	AC-8	Avis concernant l'utilisation du système	(a) Pour les appareils utilisateurs équipé avec un écran numérique, l'entrepreneur doit s'assurer que le système d'information affiche un message ou une bannière approuvés par Canada sur l'utilisation du système, qui inclut des avis sur la protection des renseignements personnels et la sécurité, selon la Politique d'utilisation des réseaux électroniques du SCT. (b) L'entrepreneur doit s'assurer que le système d'information affiche le message ou la bannière jusqu'à ce que l'utilisateur fasse l'action requise pour se connecter ou accéder au système d'information. (c) L'entrepreneur doit s'assurer que le système d'information, dans le cas d'un système accessible au public : i) affiche au besoin l'information d'utilisation avant d'accorder l'accès; ii) affiche les mises en garde visant les dispositions sur la protection des renseignements personnels s'il interdit les activités de surveillance, d'enregistrement ou de vérification; iii) inclus dans l'avis aux utilisateurs publics du système une description de l'utilisation autorisée du système.
42	AC-08 VOIP-(01)	Avis concernant l'utilisation du système	Avant d'accorder une autorisation d'accès, l'entrepreneur doit configurer le système d'affichage de message pour qu'il informe les utilisateurs potentiels que: <ol style="list-style-type: none"> <li>1. l'utilisateur accède à un système d'information gouvernemental;</li> <li>2. l'utilisation du système est surveillée et enregistrée, et une vérification peut être effectuée;</li> <li>3. l'utilisation non autorisée du système est interdite, et le contrevenant peut faire l'objet de poursuites criminelles ou civiles; et</li> <li>4. l'utilisateur qui accède au système accepte par le fait même que l'utilisation soit surveillée et enregistrée.</li> </ol>

Solicitation No. - N° de l'invitation 2B0KB-130262/A	Amd. No. - N° de la modif. 017eo. 2B0KB-130262	Buyer ID - Id de l'acheteur 017eo
Client Ref. No. - N° de réf. du client 20130262	File No. - N° du dossier 017eo. 2B0KB-130262	CCC No./N° CCC - FMS No./N° VME

#	ID	Nom	Définition
43	AC-9	Avis concernant les connexions antérieures (accès)	L'entrepreneur doit s'assurer que le système d'information indique, à l'utilisateur qui établit la connexion, la date et l'heure de sa dernière connexion (accès).
44	AC-9 .1	Avis concernant les connexions antérieures (accès)	L'entrepreneur doit s'assurer que le système d'information indique, à l'utilisateur qui établit la connexion, le nombre de tentatives de connexions infructueuses depuis sa dernière connexion.
45	AC-9 .3	Avis concernant les connexions antérieures (accès)	L'entrepreneur doit s'assurer que le système d'information indique, à l'utilisateur qui établit la connexion, de l'ensemble des modifications liées à la sécurité apportées au compte de l'utilisateur depuis sa dernière connexion.
46	AC-11	Verrouillage de session	(a) L'entrepreneur doit s'assurer que le système d'information empêche tout accès ultérieur au système en verrouillant la session après 15 minutes d'inactivité ou sur réception d'une demande d'un utilisateur. (b) L'entrepreneur doit s'assurer que le système d'information maintien le verrouillage de la session jusqu'à ce que l'utilisateur réinitialise l'accès en exécutant les procédures établies d'identification et d'authentification.
47	AC-14	Opérations permises sans identification ni authentification	(a) L'entrepreneur doit préciser les opérations que l'utilisateur peut exécuter dans le système d'information sans s'identifier ni s'authentifier. (b) L'entrepreneur doit documenter et justifier dans le plan de sécurité des opérations du système d'information, les opérations qui n'exigent pas d'identification ni d'authentification.
48	AC-17 VOIP-(03)	Accès à distance	L'accès à distance, par l'entrepreneur, au système d'information doit être autorisé, surveillé et contrôlé par l'entrepreneur et approuvé par Canada.

Solicitation No. - N° de l'invitation 2B0KB-130262/A	Amd. No. - N° de la modif. 017eo. 2B0KB-130262	Buyer ID - Id de l'acheteur 017eo
Client Ref. No. - N° de réf. du client 20130262	File No. - N° du dossier 017eo. 2B0KB-130262	CCC No./N° CCC - FMS No./N° VME

#	ID	Nom	Définition
49	AC-17 VOIP-(07)	Accès à distance	<p>Lorsque des téléphones logiciels sur ordinateur approuvés par Canada sont utilisés dans un contexte de connectivité à distance, comme le télétravail, l'entrepreneur doit s'assurer que les conditions suivantes soient satisfaites :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. L'ordinateur hôte doit établir la connexion avec le réseau local au moyen d'une connexion de réseau privé virtuel (RPV);</li> <li>2. La connexion RPV doit aboutir à la frontière de la zone du point d'extrémité Internet;</li> <li>3. Le trafic voix et données doit acheminé de façon appropriée à des VLAN voix et données distincts sur le réseau local; et</li> <li>4. L'agent du téléphone logiciel IP doit établir la connexion avec le contrôleur d'appels par le RPV en utilisant l'adresse IP, approuvé par Canada, du réseau local.</li> </ol>
50	AC-17 VOIP-(11)	Accès à distance	L'entrepreneur doit s'assurer que tous les téléphones logiciels IP qui se connectent partir d'un emplacement distant utilisent un procédé de chiffrement pour garantir la confidentialité et la signature numérique pour garantir l'authentification.
51	AU-01 VOIP-(02)	Politique et procédures de vérification et de reddition de comptes	Au minimum, l'entrepreneur doit inclure un journal de vérification de la sécurité dans le système d'information.
52	AU-01 VOIP-(03)	Politique et procédures de vérification et de reddition de comptes	L'entrepreneur doit s'assurer que les journaux de vérification des systèmes d'information, les enregistrent les activités des utilisateurs, les exceptions et les événements liés à la sécurité de l'information, soient créés et conservés pendant la période contractuel par l'entrepreneur pour servir et être utilisés lors des enquêtes éventuelles.

Solicitation No. - N° de l'invitation 2B0KB-130262/A	Amd. No. - N° de la modif.	Buyer ID - Id de l'acheteur 017eo
Client Ref. No. - N° de réf. du client 20130262	File No. - N° du dossier 017eo. 2B0KB-130262	CCC No./N° CCC - FMS No./N° VME

#	ID	Nom	Définition
53	AU-2	Événements vérifiables	<p>(a) L'entrepreneur doit s'assurer que le système d'information a la capacité de vérifier, au minimum, les événements suivants :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Les mises en œuvre de fonctions privilégiées;</li> <li>2. Les connexions à distance;</li> <li>3. Le départ et fermeture de la fonction de vérification;</li> <li>4. Les accès et les changements aux fonctions reliés à la sécurité du système d'information;</li> <li>5. Les modifications aux produits réseaux;</li> <li>6. Les manques d'authentification;</li> <li>7. Les activations de fonctions téléphoniques (incluant les fonctions de conférence et les microphones sur les appareils d'utilisateurs)</li> </ol> <p>(b) L'entrepreneur doit coordonner la fonction de vérification de la sécurité avec d'autres organisations de l'entrepreneur ayant les mêmes besoins pour favoriser le soutien mutuel et faciliter la détermination des événements vérifiables.</p> <p>(c) L'entrepreneur doit expliquer pourquoi la liste des événements vérifiables est considérée comme adéquate pour les enquêtes après le fait sur les incidents de sécurité.</p>
54	AU-2 .3	Événements vérifiables	L'entrepreneur doit examiner et mettre à jour la liste des événements vérifiables annuellement, et lorsque demandé par Canada.
55	AU-02 VOIP-(01)	Événements vérifiables	Mensuellement, l'entrepreneur doit soumettre au responsable technique une liste complète de vérification enregistrée pour chaque session à distance conduite durant la période mensuelle précédente. Le journal de chaque session doit être validé par les gestionnaires de service de l'entrepreneur et soumis au responsable technique lors de leur rencontre mensuelle.
56	AU-02 VOIP-(02)	Événements vérifiables	L'entrepreneur doit s'assurer que le système d'information produit des enregistrements qui contiennent assez de renseignements pour déterminer quel événement s'est produit, quand il s'est produit, son origine et ses répercussions.
57	AU-02 VOIP-(04)	Événements vérifiables	L'entrepreneur doit s'assurer que les activités des administrateurs et des utilisateurs du système d'information soient enregistrées.
58	AU-02 VOIP-(05)	Événements vérifiables	Toutes les activités de gestion de l'entretien, effectuées localement ou à distance, doivent être surveillées, enregistrées, et rapportées au responsable technique mensuellement par l'entrepreneur.

Solicitation No. - N° de l'invitation 2B0KB-130262/A	Amd. No. - N° de la modif.	Buyer ID - Id de l'acheteur 017eo
Client Ref. No. - N° de réf. du client 20130262	File No. - N° du dossier 017eo. 2B0KB-130262	CCC No./N° CCC - FMS No./N° VME

#	ID	Nom	Définition
59	AU-02 VOIP-(06)	Événements vérifiables	Les défauts du système d'information doivent être enregistrés, analysés, et les mesures appropriées doivent être prises par l'entrepreneur.
60	AU-02 VOIP-(08)	Événements vérifiables	L'entrepreneur doit s'assurer que tous les réglages par défaut des configurations sont vérifiés avant que le système d'information soit connecté au réseau.
61	AU-02 VOIP-(09)	Événements vérifiables	L'entrepreneur doit s'assurer que les fonctions du système d'information qui enregistrent les données d'appel et les données d'appel de poste (SMDR) sont activées.
62	AU-5	Intervention en cas de problèmes de traitement	L'entrepreneur doit configurer le système d'information pour immédiatement avertir les responsables désignés de l'entrepreneur et l'administrateur du système de Canada s'il y a un problème dans le traitement des vérifications.
63	AU-5 .1	Intervention en cas de problèmes de traitement	L'entrepreneur doit configurer le système d'information pour envoyer un avertissement à l'administrateur du système de Canada lorsque le volume attribué pour le stockage des dossiers de vérification atteint 75% de la capacité maximale.
64	AU-6	Examen de la vérification et rapport connexe	(a) L'entrepreneur doit, au minimum une fois par semaine, examiner les dossiers de vérification du système d'information pour déceler toute activité inappropriée ou inhabituelle et informer les représentants désignés de l'entrepreneur et l'administrateur du système de Canada des résultats de cet examen. (b) L'entrepreneur doit modifier au besoin les exigences en matière d'examen et de rapport dans le système d'information lorsque les risques associés aux activités ou aux biens de l'entrepreneur, aux personnes ou aux autres organisations, ou encore à Canada, changent à la suite de la réception d'information sur l'application de la loi ou d'information provenant d'autres sources crédibles.
65	AU-6 .1	Examen de la vérification et rapport connexe	L'entrepreneur doit intégrer des processus d'examen de la vérification et de production de rapports connexes pour soutenir les processus d'enquête et d'intervention, de l'entrepreneur et de Canada, en cas d'activités suspectes.
66	AU-6 .4	Examen de la vérification et rapport connexe	L'entrepreneur doit s'assurer que le système d'information centralise l'examen des dossiers de vérification de plusieurs composants du système d'information.

Solicitation No. - N° de l'invitation 2B0KB-130262/A	Amd. No. - N° de la modif. 017eo. 2B0KB-130262	Buyer ID - Id de l'acheteur 017eo
Client Ref. No. - N° de réf. du client 20130262	File No. - N° du dossier 017eo. 2B0KB-130262	CCC No./N° CCC - FMS No./N° VME

#	ID	Nom	Définition
67	AU-7 .1	Réduction des vérifications et production de rapports	L'entrepreneur doit s'assurer que le système d'information permet, à partir de critères d'événement sélectionnables, de traiter automatiquement les dossiers de vérification des événements dignes d'intérêt.
68	AU-07 VOIP-(01)	Réduction des vérifications et production de rapports	L'entrepreneur doit s'assurer que le système d'information fourni des fonctions de réduction des vérifications et de production de rapports.
69	AU-08 VOIP-(01)	Estampille temporelle	Les horloges des systèmes d'information installées par l'entrepreneur dans les sites de Canada, ou dans les domaines de sécurité, doivent être synchronisées au moyen d'une source temporelle exacte déterminée.
70	AU-08 VOIP-(02)	Estampille temporelle	L'entrepreneur doit configurer le système d'information pour produire des estampilles pour les dossiers de vérification.
71	AU-08 VOIP-(03)	Estampille temporelle	L'entrepreneur doit s'assurer que le système d'information utilise une source temporelle exacte, approuvée par Canada, pour soumettre les dossiers de vérification.
72	AU-9 .2	Protection de l'information de vérification	L'entrepreneur doit s'assurer que le système d'information sauvegarde les dossiers de vérification, à tous les jours calendriers, dans un système ou sur des supports différents du système qui fait l'objet de la vérification.
73	AU-09 VOIP-(02)	Protection de l'information de vérification	Le serveur de journaux de vérification de l'entrepreneur ne doit accepter que les messages provenant du système d'information pour les utilisateurs et administrateurs autorisés.
74	AU-09 VOIP-(03)	Protection de l'information de vérification	L'entrepreneur doit s'assurer que le système d'information est protégé contre la manipulation, la suppression et l'accès non autorisés pour garantir l'intégrité des données du journal.
75	AU-10	Non-répudiation	L'entrepreneur doit s'assurer que le système d'information fourni une protection contre quiconque nie faussement avoir effectué une opération particulière.
76	AU-10 .5	Non-répudiation	L'entrepreneur doit utiliser un mécanisme cryptographique conforme aux exigences de ce contrat sur l'application de signatures numériques.

Solicitation No. - N° de l'invitation 2B0KB-130262/A	Amd. No. - N° de la modif.	Buyer ID - Id de l'acheteur 017eo
Client Ref. No. - N° de réf. du client 20130262	File No. - N° du dossier 017eo. 2B0KB-130262	CCC No./N° CCC - FMS No./N° VME

#	ID	Nom	Définition
77	AU-12	Production des dossiers de vérification	(a) L'entrepreneur doit s'assurer que le système d'information produit des dossiers de vérification pour les événements vérifiables, définis dans la liste identifiée au contrôle AU-2, et qui s'applique aux contrôleurs d'appel et aux passerelles de media. (b) L'entrepreneur doit s'assurer que le système d'information permet au personnel désigné de l'entrepreneur de sélectionner, pour chaque composant de système d'information particulier, les événements qui doivent être vérifiés.
78	CA-01 VOIP-(03)	Politiques et procédures d'évaluation de la sécurité et d'autorisation	L'entrepreneur doit s'assurer que l'installation d'un téléphone logiciel qui comporte de la publicité est interdite dans le système d'information.
79	CA-01 VOIP-(04)	Politiques et procédures d'évaluation de la sécurité et d'autorisation	L'entrepreneur doit s'assurer que l'enregistrement au contrôleur d'appels de tout téléphone logiciel non approuvé est interdit. Cette règle inclut les applications clientes de téléphone logiciels non approuvés et les téléphones logiciels basés sur des plateformes non approuvées.
80	CA-01 VOIP-(05)	Politiques et procédures d'évaluation de la sécurité et d'autorisation	L'entrepreneur doit vérifier tous les téléphones logiciels avant de les installer dans un environnement de production et s'assurer que les coordonnées de chaque utilisateur ont été chiffrées.
81	CA-5	Plan de mise en œuvre des mesures de protection (Plan d'action et jalons)	(a) Dans les 20 jours suivant l'émission de la première commande de service, l'entrepreneur doit élaborer un plan d'action et fixer des jalons pour le système d'information afin de consigner les mesures correctives qu'il prévoit prendre pour corriger les faiblesses ou les lacunes relevées durant l'évaluation des contrôles de sécurité et pour réduire et éliminer les vulnérabilités connues du système d'information. (b) Dans les 12 mois suivant l'émission de la première commande de service, et subséquemment sur une base annuelle, l'entrepreneur doit mettre à jour le plan d'action et les jalons en tenant compte de l'évaluation des contrôles de sécurité, de l'analyse des répercussions sur la sécurité et des activités de surveillance permanente.
82	CM-01 VOIP-(01)	Politique et procédures de gestion de la configuration	L'entrepreneur doit développer, documenter et mettre en place des procédures pour contrôler l'installation du logiciel sur les systèmes d'information fonctionnels (la gestion des changements).

Solicitation No. - N° de l'invitation 2B0KB-130262/A	Amd. No. - N° de la modif. 017eo. 2B0KB-130262	Buyer ID - Id de l'acheteur 017eo
Client Ref. No. - N° de réf. du client 20130262	File No. - N° du dossier 017eo. 2B0KB-130262	CCC No./N° CCC - FMS No./N° VME

#	ID	Nom	Définition
83	CM-01 VOIP-(02)	Politique et procédures de gestion de la configuration	L'entrepreneur doit s'assurer que les changements sont gérés au moyen des procédures de gestion du contrôle du changement approuvées par Canada.
84	CM-2	Configuration de base	L'entrepreneur doit élaborer, documenter et tenir à jour la configuration de base actuelle du système d'information.
85	CM-2 .1	Configuration de base	L'entrepreneur doit examiner et mettre à jour la configuration de base du système d'information : (a) Lors de l'installation et de la mise à niveau des composants du système d'information; et (b) Lors de activités d'entretien (i.e. changements, incidents, actions correctives).
86	CM-2 .5	Configuration de base	L'entrepreneur doit : (a) élaborer et tenir à jour la liste de logiciels sous licences dont l'exécution est autorisée par Canada dans le système d'information; et (b) appliquer une politique d'interdiction totale et d'autorisation par exception pour identifier les logiciels dont l'exécution est autorisée par le système d'information.
87	CM-02 VOIP-(01)	Configuration de base	L'entrepreneur doit dresser et joindre à la documentation sur l'évaluation de la sécurité et l'autorisation un inventaire détaillée et à jour de tous les logiciels sous licence (fabricant, type et version, manuels et procédures d'installation) nécessaires au fonctionnement du système d'information.
88	CM-02 VOIP-(02)	Configuration de base	L'entrepreneur doit s'assurer qu'une copie de sauvegarde de la configuration est placée dans; (a) un contenant résistant au feu; ou (b) dans un autre endroit que celui où est conservé l'original.

Solicitation No. - N° de l'invitation 2B0KB-130262/A	Amd. No. - N° de la modif.	Buyer ID - Id de l'acheteur 017eo
Client Ref. No. - N° de réf. du client 20130262	File No. - N° du dossier 017eo. 2B0KB-130262	CCC No./N° CCC - FMS No./N° VME

#	ID	Nom	Définition
89	CM-3	Contrôle de la modification de la configuration	(a) L'entrepreneur doit déterminer les modifications du système d'information liées à la configuration. (b) L'entrepreneur doit seulement compléter les modifications, approuvées par Canada, de la configuration du système d'information. (c) L'entrepreneur doit documenter les modifications, approuvées par Canada, de la configuration du système d'information. (d) L'entrepreneur doit conserver et examiner les dossiers de modification de la configuration du système d'information. (e) L'entrepreneur doit vérifier les activités relatives à la modification de la configuration du système d'information. (f) L'entrepreneur doit coordonner et surveiller les activités de contrôle de la modification de la configuration (p. ex. comité, conseil), qui se réunit sur une base hebdomadaire ou a une fréquence spécifiées par le responsable technique
90	CM-03 VOIP-(01)	Contrôle de la modification de la configuration	L'entrepreneur doit gérer et tenir à jour de façon à prévenir ou à réduire le risque d'introduction de code informatique non autorisé tous les chargements des logiciels sous licences du système d'information.
91	CM-03 VOIP-(03)	Contrôle de la modification de la configuration	L'entrepreneur doit mettre en place un processus d'essai pour vérifier les modifications apportées à la configuration avant leur mise en œuvre dans l'environnement d'exploitation.
92	CM-03 VOIP-(04)	Contrôle de la modification de la configuration	L'entrepreneur doit mettre en place un processus de vérification pour confirmer que le processus de gestion de la configuration est efficace et que les modifications effectuées hors du cadre de ce processus ne sont ni facilitées ni soutenues techniquement ou par des procédures.
93	CM-4	Analyse des répercussions sur la sécurité	L'entrepreneur doit analyser, avant leur mise en œuvre, les modifications proposées au système d'information pour déterminer les répercussions éventuelles sur la sécurité.
94	CM-4 .1	Analyse des répercussions sur la sécurité	L'entrepreneur doit analyser les nouveaux logiciels sous licences dans un environnement d'essai distinct avant de les installer dans un environnement réel.
95	CM-4 .2	Analyse des répercussions sur la sécurité	L'entrepreneur, après la modification du système, doit vérifier les fonctions de sécurité pour s'assurer qu'elles ont été mises en œuvre correctement, qu'elles fonctionnent comme prévu et qu'elles produisent les résultats escomptés, conformément aux exigences du contrôle de la sécurité des systèmes d'information.

Solicitation No. - N° de l'invitation 2B0KB-130262/A	Amd. No. - N° de la modif.	Buyer ID - Id de l'acheteur 017eo
Client Ref. No. - N° de réf. du client 20130262	File No. - N° du dossier 017eo. 2B0KB-130262	CCC No./N° CCC - FMS No./N° VME

#	ID	Nom	Définition
96	CM-6	Paramètres de configuration	(a) L'entrepreneur doit déterminer et documenter, dans un plan de sécurité, les paramètres de configuration obligatoires des produits réseau intégrés au système d'information qui suivent les restrictions les plus strictes stipulées dans les exigences opérationnelles. (b) L'entrepreneur doit appliquer les paramètres de configuration. (c) En cas échéant, l'entrepreneur doit déterminer, documenter et approuver les exceptions aux paramètres de configuration obligatoires pour les composants individuels en tenant compte des exigences opérationnelles explicites. (d) L'entrepreneur doit surveiller et contrôler les modifications des paramètres de configuration selon les politiques et ses procédures décrites dans les procédures opérationnelles de sécurité.
97	CM-6 .1	Paramètres de configuration	L'entrepreneur doit utiliser des mécanismes automatisés pour gérer, appliquer et vérifier les paramètres de configuration de manière centrale.
98	CM-6 .2	Paramètres de configuration	L'entrepreneur doit utiliser des mécanismes automatisés pour intervenir en cas de modification non autorisée.
99	CM-6 .4	Paramètres de configuration	L'entrepreneur doit s'assurer qu'avant d'être déployé dans l'environnement de production, le système d'information (et les modifications apportées à la configuration de base) sont conforme aux directives sur la configuration de la sécurité (c.-à-d. les listes de vérification de la sécurité).
100	CM-06 VOIP-(01)	Paramètres de configuration	L'entrepreneur doit s'assurer que les fonctions de téléphonie non requises, ou non-approuvées par Canada, sont désactivées sur l'appareil d'utilisateur IP.
101	CM-06 VOIP-(02)	Paramètres de configuration	L'entrepreneur doit s'assurer que Telnet est désactivé sur l'appareil d'utilisateur IP.
102	CM-06 VOIP-(03)	Paramètres de configuration	L'entrepreneur doit s'assurer que le port IrDA/Bluetooth est désactivé sur l'appareil d'utilisateur IP.
103	CM-06 VOIP-(05)	Paramètres de configuration	L'entrepreneur doit s'assurer que le port de données de l'appareil d'utilisateur IP, accessible au public, est désactivé.
104	CM-06 VOIP-(06)	Paramètres de configuration	L'entrepreneur doit s'assurer que les appareils d'utilisateur IP n'affichent pas les configurations de l'appareil d'utilisateur et/ou du réseau sans l'utilisation d'un mot de passe.

Solicitation No. - N° de l'invitation 2B0KB-130262/A	Amd. No. - N° de la modif.	Buyer ID - Id de l'acheteur 017eo
Client Ref. No. - N° de réf. du client 20130262	File No. - N° du dossier 017eo. 2B0KB-130262	CCC No./N° CCC - FMS No./N° VME

#	ID	Nom	Définition
105	CM-06 VOIP-(07)	Paramètres de configuration	L'entrepreneur doit s'assurer que : (a) les abonnés de la messagerie vocale ne peuvent modifier les réglages qu'au moyen de l'interface à l'appareil d'utilisateur. (b) les services HTTP et Telnet soient désactivés sur la plateforme de messagerie vocale pour toutes les classes d'autocommutateur privées.
106	CM-06 VOIP-(08)	Paramètres de configuration	L'entrepreneur doit s'assurer que la mise en antémémoire des mots de passe du navigateur Web des postes de travail de gestion est désactivée sur ceux-ci, à moins qu'un chiffrement ait été appliqué au mot de passe.
107	CM-06 VOIP-(09)	Paramètres de configuration	L'entrepreneur doit désactiver le protocole SNMP sur le système d'information, à moins d'avis contraire reçu du responsable technique.
108	CM-06 VOIP-(10)	Paramètres de configuration	L'entrepreneur doit : (a) désactiver l'accès à distance à l'interface Web des appareils d'utilisateur IP et s'assurer que les tâches de configuration des appareils d'utilisateur IP soit exécutées sur un serveur central d'où les postes IP peuvent télécharger automatiquement les nouvelles configurations authentifiées. (b) activer TLS et appliquer des mesures strictes pour l'utilisation des mots de passe dans l'interface Web de l'appareil d'utilisateur.
109	CM-06 VOIP-(12)	Paramètres de configuration	L'entrepreneur doit renforcer tous les composants du système d'information (i.e. contrôleur d'appels, passerelles, et appareils d'utilisateur) conformément aux normes décrites dans le guide de services et approuvées par Canada.
110	CM-06 VOIP-(13)	Paramètres de configuration	L'entrepreneur doit s'assurer que les systèmes hôtes sur lesquels les téléphones logiciels sont installés soient renforcés conformément aux normes décrites dans le guide de services et approuvées par Canada.
111	CM-06 VOIP-(15)	Paramètres de configuration	L'entrepreneur doit désactiver la mise en antémémoire des mots de passe des postes de travail de gestion, à moins qu'un chiffrement ait été appliqué au mot de passe.
112	CM-7	Fonctionnalité minimale	L'entrepreneur doit configurer le système d'information de manière à offrir uniquement les capacités jugées essentielles et interdire ou restreindre expressément l'utilisation des fonctions, ports, protocoles et/ou services décrits dans le guide de services.
113	CM-7 .1	Fonctionnalité minimale	L'entrepreneur doit examiner le système d'information annuellement, et lors d'une demande de Canada, pour déterminer et supprimer les fonctions, ports, protocoles et/ou services non requis.

Solicitation No. - N° de l'invitation 2B0KB-130262/A	Amd. No. - N° de la modif.	Buyer ID - Id de l'acheteur 017eo
Client Ref. No. - N° de réf. du client 20130262	File No. - N° du dossier 017eo. 2B0KB-130262	CCC No./N° CCC - FMS No./N° VME

#	ID	Nom	Définition
114	CM-8	Inventaire des composants du système d'information	L'entrepreneur doit dresser, documenter et mettre à jour un inventaire exact des composants du système d'information qui : (a) reflète l'état actuel des configurations sur le système d'information; (b) inclus tous les produits réseau; et (c) peut être examiné et vérifié par le personnel autorisé de l'entrepreneur et/ou le responsable technique.
115	CM-8 .1	Inventaire des composants du système d'information	L'entrepreneur doit mettre à jour l'inventaire des composants du système d'information dans le cadre des activités d'installation et de retrait des composants et de mise à jour du système d'information.
116	CM-8 .3	Inventaire des composants du système d'information	L'entrepreneur doit : (a) utiliser des mécanismes automatiques pour détecter l'ajout de composants ou de dispositifs non autorisés au système d'information; et (b) désactiver l'accès au réseau pour ces composants ou dispositifs ou aviser les responsables désignés de l'entrepreneur et le responsable technique.
117	CM-9	Plan de gestion de la configuration	L'entrepreneur doit dresser, documenter et mettre en œuvre un plan de gestion des configurations du système d'information qui : (a) définit les rôles, les responsabilités, les processus et les procédures de gestion de la configuration; (b) définit les éléments de configuration; (c) précise à quel moment les éléments de configuration sont gérés dans le cycle de développement; et (d) les moyens pris pour cerner les éléments de configuration durant le cycle de développement du système ainsi qu'un processus de gestion de leur configuration.
118	CP-02 VOIP-(01)	Plan des mesures d'urgence	L'entrepreneur doit dresser et documenter, dans les procédures opérationnelles de sécurité, un processus de sauvegarde et de rétablissement du système d'information (incluant les fichiers de configuration) et une fois approuvée par Canada le mettre en œuvre.
119	CP-02 VOIP-(04)	Plan des mesures d'urgence	L'entrepreneur doit dresser et documenter, dans les procédures opérationnelles de sécurité, un mécanisme et des procédures de soutien pour s'assurer que le système d'information est restauré et remis dans un état de sécurité connu après une perturbation ou une défaillance et, une fois approuvée par Canada, le mettre en œuvre..

Solicitation No. - N° de l'invitation 2B0KB-130262/A	Amd. No. - N° de la modif.	Buyer ID - Id de l'acheteur 017eo
Client Ref. No. - N° de réf. du client 20130262	File No. - N° du dossier 017eo. 2B0KB-130262	CCC No./N° CCC - FMS No./N° VME

#	ID	Nom	Définition
120	CP-02 VOIP-(05)	Plan des mesures d'urgence	L'entrepreneur doit s'assurer que, en cas échéant, les appareils d'utilisateur qui effectuent un transfert en cas de défaillance du système d'information(SFT) sont installés et porte une étiquette particulière. La fonction de transfert en cas de défaillance du système d'information doit permettre d'établir une connexion directe entre un téléphone analogique et le RTPC pour communiquer avec les services d'urgence en cas de défaillance du système d'information ou de l'alimentation.
121	CP-02 VOIP-(06)	Plan des mesures d'urgence	L'entrepreneur doit dresser, documenter dans les procédures opérationnelles de sécurité, et mettre en œuvre au sein du système d'information une fonction qui détermine l'emplacement des appareils d'utilisateur IP et qui est compatible avec les besoins d'urgence du service 911.
122	IA-01 VOIP-(01)	Politique et procédures d'identification et d'authentification	(a)L'entrepreneur doit établir et mettre en vigueur une politique qui exige que tous les configurations des composant des produits réseau, et leur mot de passe soit géré selon les politiques relatives aux mots de passe (qui régissent notamment la complexité, l'échéance, la réutilisation, la protection et la sauvegarde des mots passe). (b) L'entrepreneur doit veiller à ce que tous les mots de passe soient changés avant d'allouer l'accès au système d'information.
123	IA-02 VOIP-(01)	Identification et authentification (utilisateurs de l'entrepreneur)	L'entrepreneur doit dresser, documenter dans les procédures opérationnelles de sécurité, et une fois approuvé par Canada, intégrer des mesures d'identification et d'authentification de son personnel dans tous ses réseaux et systèmes d'information.
124	IA-02 VOIP-(05)	Identification et authentification (utilisateurs de l'entrepreneur)	L'entrepreneur doit dresser, documenter dans les procédures opérationnelles de sécurité, et une fois approuvé par Canada, s'assurer que l'appareil d'utilisateur IP s'authentifie auprès du contrôleur d'appels pour être inscrit.
125	IA-03 VOIP-(04)	Identification et authentification des dispositifs	L'entrepreneur doit s'assurer que l'authentification réciproque, telle que l'authentification certifiée, est effectuée entre les appareils d'utilisateur IP et le contrôleur d'appels.
126	IA-03 VOIP-(05)	Identification et authentification des dispositifs	L'entrepreneur doit s'assurer qu'une adresse IP fixe est attribuée aux appareils d'utilisateur disponible au public.
127	IA-03 VOIP-(08)	Identification et authentification des dispositifs	L'entrepreneur doit s'assurer que l'authentification réciproque entre les produits réseau IP existe et utilise le protocole applicable i.e. RTP, SRTP, SIP, MGCP.

Solicitation No. - N° de l'invitation 2B0KB-130262/A	Amd. No. - N° de la modif.	Buyer ID - Id de l'acheteur 017eo
Client Ref. No. - N° de réf. du client 20130262	File No. - N° du dossier 017eo. 2B0KB-130262	CCC No./N° CCC - FMS No./N° VME

#	ID	Nom	Définition
128	IA-03 VOIP-(10)	Identification et authentification des dispositifs	L'entrepreneur doit s'assurer que l'authentification des appareils est configuré au moyen d'adresses IP fixes plutôt qu'au moyen du service DHCP.
129	IA-03 VOIP-(11)	Identification et authentification des dispositifs	L'entrepreneur doit s'assurer que tous les composants du système d'information sont installés en utilisant un espace adresse privé distinct, conformément à la RFC 1918.
130	IA-5	Gestion des authentifiants	L'entrepreneur doit gérer les authentifiants d'utilisateur des composants du système d'information en : (a) vérifiant, en contexte de l'authentification initiale, l'identité de l'individu ou les composants; (b) identifiant le contenu initial des authentifiants tel que définie par l'entrepreneur; (c) s'assurant que les authentifiants ont, a leurs dispositions, les mécanismes requis; (d) établissant les procédures administratives ciblant la distribution initiale des authentifiants, pour les authentifiants perdus /compromis ou endommagés et pour exclure les authentifiants; (e) changeant le contenu de base des l'installation du système d'information; (f) établissant les contraintes minimales et maximales pour la durée d'exploitation et réutilisation des authentifiants (cas échéant); (g) changeant les authentifiants au six mois ou lorsque demander par Canada (h) protégeant le contenu des authentifiants contre des divulgations ou modifications non-autorisées; et (i) demandant aux utilisateurs d'implémenter des mesures spécifiques pour protéger les authentifiants.
131	IA-5 .1	Gestion des authentifiants	L'entrepreneur doit s'assurer que, pour l'authentification par mot de passe, le système d'information chiffre les mots de passe stockés et en transit.
132	IA-5 .2	Gestion des authentifiants	L'entrepreneur doit s'assurer que, pour l'authentification axée sur l'ICP, le système d'information: (a) valide les certificats en créant une voie de certification, y compris l'information d'état, vers un ancrage de confiance autorisé; (b) applique la procédure d'accès autorisé à la clé privée correspondante; (c) associe l'identité authentifiée au compte de l'utilisateur.
133	IA-5 .7	Gestion des authentifiants	L'entrepreneur doit s'assurer qu'aucun authentifiant statique chiffré n'est intégré à des applications ni à des scripts d'accès, ni activé par des touches de fonction.

Solicitation No. - N° de l'invitation 2B0KB-130262/A	Amd. No. - N° de la modif. 017eo. 2B0KB-130262	Buyer ID - Id de l'acheteur 017eo
Client Ref. No. - N° de réf. du client 20130262	File No. - N° du dossier 017eo. 2B0KB-130262	CCC No./N° CCC - FMS No./N° VME

#	ID	Nom	Définition
134	IA-6	Occultation des authentifiants	L'entrepreneur doit s'assurer que le système d'information occulte les rétroactions d'information durant le processus d'authentification.
135	IA-7	Authentification des modules cryptographiques	L'entrepreneur doit s'assurer que le système d'information utilise des mécanismes d'authentification basés sur un module cryptographique qui satisfait aux normes du Centre de la sécurité des télécommunications Canada (CSTC) en matière d'authentification.
136	IA-8	Identification et authentification (utilisateurs autres que ceux de l'entrepreneur)	L'entrepreneur doit s'assurer que le système d'information identifie de façon unique et authentifie les utilisateurs autres que ceux de l'entrepreneur (ou les processus exécutés en leur nom).
137	IR-2	Formation sur les interventions en cas d'incident	(a) L'entrepreneur doit fournir de la formation à son personnel sur ses responsabilités en cas d'incident lié au système d'information. (b) L'entrepreneur doit offrir des cours de recyclage à ce chapitre annuellement.
138	IR-5	Surveillance des incidents	L'entrepreneur doit surveiller et consigner les incidents liés à la sécurité du système d'information.
139	IR-6	Signalement des incidents	L'entrepreneur doit signaler les incidents liés à la sécurité au bureau de service, au GSE et au responsable technique dans les 15 minutes suivant une détection automatique ou l'identifications incidents par autres moyens.
140	IR-6 .2	Signalement des incidents	L'entrepreneur doit communiquer au bureau de service, au GSE et au responsable technique, les faiblesses, lacunes ou vulnérabilités du système associées aux incidents signalés.

Solicitation No. - N° de l'invitation 2B0KB-130262/A	Amd. No. - N° de la modif.	Buyer ID - Id de l'acheteur 017eo
Client Ref. No. - N° de réf. du client 20130262	File No. - N° du dossier 017eo. 2B0KB-130262	CCC No./N° CCC - FMS No./N° VME

#	ID	Nom	Définition
141	IR-8	Plan d'intervention en cas d'incident	<p>(a) Dans les 40 jours suivant l'émission du contrat, l'entrepreneur doit élaborer un plan d'intervention en cas d'incident qui :</p> <p>(i) comprend une feuille de route sur la mise en œuvre de sa capacité d'intervention;</p> <p>(ii) décrit la structure et la capacité d'intervention de l'entrepreneur;</p> <p>(iii) fournit une approche globale de la façon dont la capacité d'intervention est intégrée à l'ensemble de l'entrepreneur;</p> <p>(iv) répond aux exigences relatives à sa mission, à sa taille, à sa structure et à ses fonctions;</p> <p>(v) définit les incidents qui doivent être signalés;</p> <p>(vi) définit les paramètres de mesure de sa capacité d'intervention;</p> <p>(vii) définit les ressources et le soutien de la direction nécessaires au maintien et à l'évolution de la capacité d'intervention; et</p> <p>(viii) est revu et approuvé par les responsables désignés de l'entrepreneur.</p> <p>(b) L'entrepreneur doit distribuer le plan, au minimum, au personnel du bureau de service, au GSE, au GCIE, au GIE, au GSE, et au responsable technique;</p> <p>(c) L'entrepreneur doit revoir le plan annuellement, et sur demande de Canada, avec le responsable technique;</p> <p>(d) L'entrepreneur doit réviser le plan pour tenir compte des changements dont elle a fait l'objet ou de ceux apportés au système, ou des problèmes relevés au cours de la mise en œuvre et de l'exécution du plan ou des tests; et</p> <p>(e) L'entrepreneur doit communiquer les changements apportés au plan au responsable technique avant de mettre à l'œuvre les modifications au plan d'intervention en cas d'incident .</p>
142	MA-3 .2	Outils de maintenance	L'entrepreneur doit vérifier que les supports qui contiennent des programmes de diagnostic et de test sont exempts de code malveillant avant de les utiliser dans le système d'information.
143	MP-2 .2	Accès aux supports	L'entrepreneur doit s'assurer que le système d'information utilise des mécanismes cryptographiques pour protéger et restreindre l'accès aux supports numériques portables.

Solicitation No. - N° de l'invitation 2B0KB-130262/A	Amd. No. - N° de la modif. 017eo. 2B0KB-130262	Buyer ID - Id de l'acheteur 017eo
Client Ref. No. - N° de réf. du client 20130262	File No. - N° du dossier 017eo. 2B0KB-130262	CCC No./N° CCC - FMS No./N° VME

#	ID	Nom	Définition
144	MP-3	Marquage des supports	L'entrepreneur doit apposer au besoin, sur les supports amovibles et les sorties du système d'information, des indications sur les limites de distribution, des mises en garde sur la manipulation et des avis sur la sécurité (cas échéant).
145	MP-4	Entreposage des supports	(a) L'entrepreneur doit documenter dans les procédures opérationnelles de sécurité, les contrôles physique et entreposage sécuritaire qu'il utilise pour les media numérique et non-numérique qui contiennent des données de Canada, selon le Guide d'équipement de sécurité (G1-001) de la Gendarmerie royale du Canada (GRC). (b) L'entrepreneur doit protéger physiquement et entreposer de manière sécuritaire les supports du système d'information contenant de l'information classifiée ou protégée de Canada devant être détruits (sur place ou à l'extérieur).
146	MP-4 .1	Stockage d'information	L'entrepreneur doit utiliser des mécanismes cryptographiques pour protéger l'information stockée dans le système d'information ou sur ses bases de données.
147	PE-03 VOIP-(02)	Contrôle d'accès physique	L'entrepreneur doit s'assurer que tous les composants de réseau et de serveur de voix sur IP (sauf les appareils d'utilisateurs) se trouvent dans des lieux physiques sécurisés.
148	PL-6	Planification des activités relatives à la sécurité	L'entrepreneur doit planifier et coordonner les activités liées à la sécurité du système d'information avant de les appliquer.
149	PS-4	Cessation d'emploi	(a) Lorsqu'un employé quitte son emploi, l'entrepreneur doit lui retirer l'accès au système d'information. (b) Lorsqu'un employé quitte son emploi, l'entrepreneur doit récupérer tous les biens de l'entrepreneur ayant un lien avec la sécurité du système d'information. (c) Lorsqu'un employé quitte son emploi, l'entrepreneur doit maintenir l'accès à l'information organisationnelle et aux systèmes d'information selon la Norme sur la sécurité du personnel du Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada (SCT).

Solicitation No. - N° de l'invitation 2B0KB-130262/A	Amd. No. - N° de la modif.	Buyer ID - Id de l'acheteur 017eo
Client Ref. No. - N° de réf. du client 20130262	File No. - N° du dossier 017eo. 2B0KB-130262	CCC No./N° CCC - FMS No./N° VME

#	ID	Nom	Définition
150	PS-6 .1	Ententes d'accès	L'entrepreneur doit s'assurer que l'accès au système d'information est accordé uniquement aux personnes qui : (a) possèdent une autorisation d'accès valide correspondant aux responsabilités qui leur ont été confiées officiellement; et (b) satisfont aux critères pertinents sur la sécurité du personnel.
151	SA-03 VOIP-(01)	Aide au cycle de vie	L'entrepreneur doit mettre en œuvre un programme de contrôle des systèmes d'information qui contient, au minimum: (a) les directives relatives aux procédures de redémarrage et de reprise; (b) les restrictions relatives à l'accès au code source, à l'accès au programme utilitaire des systèmes et à la documentation sur les systèmes; et (c) la protection contre la suppression des fichiers des systèmes et des applications;
152	SA-5	Documentation sur les systèmes d'information	Dans les 10 jours ouvrables suivant la réception de la première commande de service, l'entrepreneur doit transmettre au responsable technique la documentation du fournisseur ou du fabricant (cas échéant) qui : (a) décrit, d'une manière suffisamment détaillée pour en permettre l'analyse et la vérification, les propriétés fonctionnelles des contrôles de sécurité utilisés dans le système d'information. (b) décrit d'une manière suffisamment détaillée pour en permettre l'analyse et la vérification, la conception des sous-composants du système d'information; et (c) décrit d'une manière suffisamment détaillée pour en permettre l'analyse et la vérification, la conception détaillée des contrôles de sécurité requis pour la mise en œuvre des composants du système d'information.
153	SA-06 VOIP-(01)	Restrictions relatives à l'utilisation des logiciels	Avant de les utiliser dans le système d'information, l'entrepreneur doit complètement évaluer, vérifier et recevoir l'approbation écrite de Canada, les produits logiciels du domaine public binaires ou exécutables par machine et les autres produits logiciels qui ne sont pas assortis d'une garantie ou qui sont assortis d'une garantie limitée, comme les logiciels communément appelés « gratuits » ou « logiciels contributifs.

Solicitation No. - N° de l'invitation 2B0KB-130262/A	Amd. No. - N° de la modif.	Buyer ID - Id de l'acheteur 017eo
Client Ref. No. - N° de réf. du client 20130262	File No. - N° du dossier 017eo. 2B0KB-130262	CCC No./N° CCC - FMS No./N° VME

#	ID	Nom	Définition
154	SA-07 VOIP-(01)	Logiciels installés par l'utilisateur	L'entrepreneur doit dresser, documenter dans les procédures opérationnelles de sécurité, et mettre en œuvre au sein du système d'information des méthodes et procédures qui assurent que les utilisateurs ne sont pas autorisés à installer des logiciels sur leurs appareils d'utilisateur IP ni sur leur poste de travail muni d'un téléphone logiciel.
155	SA-08 VOIP-(01)	Principes d'ingénierie de la sécurité	L'entrepreneur doit dresser, documenter dans les procédures opérationnelles de sécurité, et mettre en œuvre au sein du système d'information des mesures qui assurent que le système d'information est géré et contrôlé de manière à le protéger des menaces et à garantir la sécurité des systèmes d'information qui l'utilisent.(p.ex. la gestion de la qualité du service et de la largeur de bande ainsi que sur l'établissement des priorités relatives aux communications de voix sur IP).
156	SA-11	Tests de sécurité effectués par les développeurs	L'entrepreneur doit dresser et documenter dans les procédures opérationnelles de sécurité des procédures qui exigent que les développeurs et/ou les intégrateurs du système d'information : (a) créent et mettent en œuvre un plan d'évaluation de la sécurité; (b) mettent en œuvre un processus vérifiable de correction des lacunes et des faiblesses relevées durant le processus d'évaluation de la sécurité; et (c) consignent les résultats des processus d'évaluation de la sécurité et de correction des lacunes et faiblesses.
157	SA-13	Robustesse (fiabilité)	(a) L'entrepreneur doit soumettre les numéros de certificats de validation FIPS 140-2, niveau 1 pour chaque module requis pour rencontrer les besoins cryptographiques du système d'information et du site FTP sécurisé. (b) L'entrepreneur doit soumettre les numéros de certificats de validation Common Criteria, niveau 1+ pour chaque produit réseau IP.
158	SC-2	Partitionnement des applications	L'entrepreneur doit s'assurer que le système d'information isole les fonctions destinées aux utilisateurs (y compris les services d'interface) des fonctions destinées à la gestion.
159	SC-2 .1	Partitionnement des applications	L'entrepreneur doit s'assurer que le système d'information empêche l'affichage des fonctions de gestion dans l'interface destinée aux utilisateurs généraux (n'ayant pas des privilèges de gestion).

Solicitation No. - N° de l'invitation 2B0KB-130262/A	Amd. No. - N° de la modif. 017eo. 2B0KB-130262	Buyer ID - Id de l'acheteur 017eo
Client Ref. No. - N° de réf. du client 20130262	File No. - N° du dossier 017eo. 2B0KB-130262	CCC No./N° CCC - FMS No./N° VME

#	ID	Nom	Définition
160	SC-02 VOIP-(02)	Partitionnement des applications	L'entrepreneur doit s'assurer que le système d'information isole le contrôleur d'appels de la passerelle de média dans un segment différent du réseau, de manière à ce que ces deux applications se trouvent dans des zones différentes.
161	SC-02 VOIP-(03)	Partitionnement des applications	A moins d'avis contraire de Canada, l'entrepreneur doit assurer que les contrôleurs d'appels sont installés sur des serveurs distincts et dédiés.
162	SC-02 VOIP-(04)	Partitionnement des applications	L'entrepreneur doit s'assurer que les services d'interface d'administrateur du serveur de voix sur IP (services Web) sont matériellement ou logiquement séparés des services de stockage et de gestion des données (p. ex. les systèmes de gestion de la base de données).
163	SC-02 VOIP-(05)	Partitionnement des applications	L'entrepreneur doit s'assurer que le réseau de voix et le réseau de données ont des serveurs distincts pour les services courants du réseau, comme les services DNS, DHCP et NTP.
164	SC-05 VOIP-(02)	Protection contre le refus de service	L'entrepreneur doit s'assurer que, durant la conception de l'installation, une gestion adéquate de la largeur de bande ou de l'ingénierie du système d'information. Est mises en œuvre afin d'évaluer avec précision le nombre d'appels internes et externes que le système d'information devra traiter.
165	SC-06 VOIP-(10)	Priorité des ressources	L'entrepreneur doit s'assurer que, pour mesurer et surveiller la qualité du service offert par le réseau de voix sur IP, des outils de surveillance de la qualité des appels sont mis en place à divers endroits dans le système d'information.
166	SC-7 .7	Protection des frontières	L'entrepreneur doit s'assurer que le système d'information empêche les appareils éloignés, qui ont établi une connexion non distante avec le système d'information, de communiquer à l'extérieur de cette voie de communication avec les ressources des réseaux externes.

Solicitation No. - N° de l'invitation 2B0KB-130262/A	Amd. No. - N° de la modif.	Buyer ID - Id de l'acheteur 017eo
Client Ref. No. - N° de réf. du client 20130262	File No. - N° du dossier 017eo. 2B0KB-130262	CCC No./N° CCC - FMS No./N° VME

#	ID	Nom	Définition
167	SC-08 VOIP-(01)	Intégrité de la transmission	L'entrepreneur doit s'assurer que les communications de signalisation et d'information du système de voix sur IP qui transitent sur les réseaux IP publics sont protégées pour garantir l'intégrité des données grâce aux capacités de signature numérique : <ol style="list-style-type: none"> <li>1. du protocole SRTP, pour le chiffrement et l'intégrité des communications d'information;</li> <li>2. du protocole de sécurité de la couche transport (TLS), pour le chiffrement et l'intégrité des communications de signalisation; et</li> <li>3. du RPV avec le protocole de sécurité IPsec, pour le chiffrement et l'intégrité des communications d'information et de signalisation.</li> </ol>
168	SC-08 VOIP-(02)	Intégrité de la transmission	L'entrepreneur doit s'assurer que les communications d'information du système de voix sur IP doivent être protégées pour garantir l'intégrité des données. grâce aux capacités de signature numérique : <ol style="list-style-type: none"> <li>1. du protocole SRTP, pour le chiffrement et l'intégrité des communications d'information; ou</li> <li>2. du RPV avec le protocole de sécurité IPsec, pour le chiffrement et l'intégrité des communications d'information.</li> </ol>
169	SC-08 VOIP-(03)	Intégrité de la transmission	L'entrepreneur doit s'assurer que les communications de signalisation du système de voix sur IP sont protégées pour garantir l'intégrité des données. Cette protection est assurée grâce aux capacités de signature numérique : <ol style="list-style-type: none"> <li>1. du protocole TLS, pour le chiffrement et l'intégrité des communications de signalisation; ou</li> <li>2. du RPV avec le protocole de sécurité IPsec, pour le chiffrement et l'intégrité des communications de signalisation.</li> </ol>
170	SC-08 VOIP-(04)	Intégrité de la transmission	L'entrepreneur doit s'assurer que les communications de signalisation et d'information du système de voix sur IP sont protégées de manière à garantir une authentification mutuelle forte de chaque composant. grâce aux capacités de signature numérique : <ol style="list-style-type: none"> <li>1. du protocole SRTP, pour le chiffrement et l'authentification des communications d'information;</li> <li>2. du protocole TLS, pour l'authentification des communications de signalisation; et</li> <li>3. du RPV avec le protocole de sécurité IPsec, pour l'authentification des communications de signalisation et d'information.</li> </ol>

Solicitation No. - N° de l'invitation 2B0KB-130262/A	Amd. No. - N° de la modif. 017eo. 2B0KB-130262	Buyer ID - Id de l'acheteur 017eo
Client Ref. No. - N° de réf. du client 20130262	File No. - N° du dossier 017eo. 2B0KB-130262	CCC No./N° CCC - FMS No./N° VME

#	ID	Nom	Définition
171	SC-08 VOIP-(06)	Intégrité de la transmission	L'entrepreneur doit s'assurer que les communications de signalisation et d'information du système de voix sur IP porte une signature numérique de bout en bout du tunnel de la session de communication grâce aux capacités de signature numérique : <ol style="list-style-type: none"> <li>1. du protocole SRTP, pour le chiffrement et l'authentification des communications d'information;</li> <li>2. du protocole TLS, pour l'authentification des communications de signalisation; et</li> <li>3. du RPV avec le protocole de sécurité IPsec, pour l'authentification des communications de signalisation et d'information.</li> </ol>
172	SC-08 VOIP-(08)	Intégrité de la transmission	L'entrepreneur doit s'assurer que tous les téléphones logiciels utilisent une signature numérique respectant le protocole SRTP pour le media, et le protocole TLS ou IPsec pour la signalisation.
173	SC-09 VOIP-(01)	Confidentialité de la transmission	L'entrepreneur doit s'assurer que les communications de signalisation et d'information du système de voix sur IP qui transitent sur les réseaux IP publics sont protégées pour garantir la confidentialité des données grâce aux capacités de chiffrement : <ol style="list-style-type: none"> <li>1. du protocole SRTP, pour le chiffrement des communications d'information;</li> <li>2. du protocole TLS, pour le chiffrement des communications de signalisation; et</li> <li>3. du RPV avec le protocole de sécurité IPsec, pour le chiffrement des communications d'information et de signalisation.</li> </ol>
174	SC-09 VOIP-(02)	Confidentialité de la transmission	L'entrepreneur doit s'assurer que les communications d'information du système de voix sur IP sont chiffrées pour garantir la confidentialité des données grâce aux capacités de chiffrement : <ol style="list-style-type: none"> <li>1. du protocole SRTP, pour le chiffrement des communications d'information; et</li> <li>2. du RPV avec le protocole de sécurité IPsec, pour le chiffrement des communications d'information, du routeur d'origine au routeur de destination.</li> </ol>

Solicitation No. - N° de l'invitation 2B0KB-130262/A	Amd. No. - N° de la modif.	Buyer ID - Id de l'acheteur 017eo
Client Ref. No. - N° de réf. du client 20130262	File No. - N° du dossier 017eo. 2B0KB-130262	CCC No./N° CCC - FMS No./N° VME

#	ID	Nom	Définition
175	SC-09 VOIP-(03)	Confidentialité de la transmission	L'entrepreneur doit s'assurer que les communications de signalisation du système de voix sur IP sont protégées pour garantir la confidentialité des données grâce aux capacités de chiffrement : 1. du protocole TLS, pour le chiffrement des communications de signalisation; et 2. du RPV avec le protocole de sécurité IPsec, pour le chiffrement des communications de signalisation.
176	SC-09 VOIP-(04)	Confidentialité de la transmission	L'entrepreneur doit s'assurer que les communications de signalisation et d'information sont protégées de manière à permettre le filtrage des flux d'information ou de signalisation chiffrés avant qu'ils n'atteignent leur destination finale.
177	SC-09 VOIP-(05)	Confidentialité de la transmission	L'entrepreneur doit s'assurer que la fonction de gestion de réseau basée sur le Web par protocole HTTP sur les appareils d'utilisateur IP et les appareils de réseau est désactivée, à moins d'avis contraire de Canada. Si cette fonction est activée, il faut chiffrer la session par protocole SSL.
178	SC-09 VOIP-(07)	Confidentialité de la transmission	L'entrepreneur doit s'assurer que le système d'information permet l'authentification et le chiffrement à la couche application du trafic de signalisation.
179	SC-09 VOIP-(08)	Confidentialité de la transmission	L'entrepreneur doit s'assurer que le système d'information permet l'authentification et le chiffrement du trafic d'information à la couche application à l'aide du protocole SRTP.
180	SC-09 VOIP-(11)	Confidentialité de la transmission	L'entrepreneur doit s'assurer que les téléphones logiciels permettent le chiffrement d'information selon le protocole SRTP et le protocole TLS ou IPsec pour la signalisation.
181	SC-10 VOIP-(01)	Déconnexion du réseau	L'entrepreneur doit s'assurer que toutes les connexions non utilisées soient coupées après un délai acceptable, ou spécifié par Canada. Ce contrôle doit être mis en œuvre selon les paramètres du dispositif réseau ou des paramètres propres au niveau application des composants du système d'information.
182	SC-13 .1	Utilisation de la cryptographie	L'entrepreneur doit utiliser, au minimum, la cryptographie validée par le CMVP pour protéger les données non classifiées.
183	SC-13 .3	Utilisation de la cryptographie	L'entrepreneur doit utiliser, au minimum, une cryptographie validée par le CMVP pour protéger les données qui doivent être mises hors de la portée des personnes qui possèdent la cote de sécurité appropriée mais pas les autorisations d'accès requises.

Solicitation No. - N° de l'invitation 2B0KB-130262/A	Amd. No. - N° de la modif.	Buyer ID - Id de l'acheteur 017eo
Client Ref. No. - N° de réf. du client 20130262	File No. - N° du dossier 017eo. 2B0KB-130262	CCC No./N° CCC - FMS No./N° VME

#	ID	Nom	Définition
184	SC-13 .4	Utilisation de la cryptographie	L'entrepreneur doit utiliser une cryptographie validée par le CMVP pour l'application des signatures numériques.
185	SC-13 .100	Utilisation de la cryptographie	L'entrepreneur doit utiliser une cryptographie validée par le CMVP pour protéger les données protégées A en transit.
186	SC-13 .101	Utilisation de la cryptographie	L'entrepreneur doit utiliser une cryptographie validée par le CMVP pour protéger les données protégées B en transit.
187	SC-13 VOIP-(03)	Utilisation de la cryptographie	L'entrepreneur doit utiliser des fonctions de hachage approuvées par le CSTC (veuillez vous référer au CSTC ITSA-11E pour plus de détails)
188	SC-13 VOIP-(05)	Utilisation de la cryptographie	L'entrepreneur doit s'assurer que les dispositifs de chiffrement du système d'information utilisent des algorithmes de chiffrement et des longueurs de clé approuvés par le CSTC.
189	SC-13 VOIP-(06)	Utilisation de la cryptographie	L'entrepreneur doit s'assurer que les clés cryptographiques privées sont protégées par un mot de passe.
190	SC-15	Dispositifs d'informatique coopérative	L'entrepreneur doit s'assurer que : (a) Le système d'information interdit l'activation à distance des dispositifs d'informatique coopérative, sauf lorsqu'approuvée par le responsable technique; et (b) Le système d'information indique, lorsque permis par le responsable technique, de manière explicite, que l'utilisation coopérative est permise.
191	SC-15 VOIP-(01)	Dispositifs d'informatique coopérative	L'entrepreneur doit s'assurer que les appareils d'utilisateur IP comportent un indicateur visuel informant les participants que le microphone ou la caméra de l'appareil sont allumés.
192	SC-24 VOIP-(02)	Arrêt du système	L'entrepreneur doit s'assurer que les processus de démarrage, d'arrêt et d'interruption du système d'information sont configurés de manière à ce que le système d'information reste protégé.
193	SI-2	Correction des lacunes	(a) A l'intérieur d'un jour ouvrable, l'entrepreneur doit déterminer, signaler et corriger les lacunes du système d'information. (b) Immédiatement suivant la détection et l'identification des lacunes, l'entrepreneur doit tester, avant leur installation, les programmes logiciels visant la correction des lacunes pour en vérifier l'efficacité et évaluer les répercussions potentielles sur le système d'information. (c) L'entrepreneur doit intégrer la correction des lacunes à son processus de gestion de la configuration.

Solicitation No. - N° de l'invitation 2B0KB-130262/A	Amd. No. - N° de la modif.	Buyer ID - Id de l'acheteur 017eo
Client Ref. No. - N° de réf. du client 20130262	File No. - N° du dossier 017eo. 2B0KB-130262	CCC No./N° CCC - FMS No./N° VME

#	ID	Nom	Définition
194	SI-02 VOIP-(01)	Correction des lacunes	L'entrepreneur doit s'assurer que, suivant la réception de l'approbation du responsable technique, les programmes de correction et les mises à jour visant la sécurité sont installés sur le système d'information dans la prochaine période de maintenance approuvée.
195	SI-02 VOIP-(03)	Correction des lacunes	L'entrepreneur doit s'assurer que les fonctions de mise à jour automatique du système d'exploitation du système d'information et des signatures de définition des virus sont activées, le cas échéant, seulement suivant l'autorisation reçue du responsable technique et durant la prochaine période de maintenance approuvée.
196	SI-02 VOIP-(04)	Correction des lacunes	Comme la sécurité des téléphones logiciels dépend principalement de l'état du système d'exploitation sous-jacent (la plate-forme), l'entrepreneur doit aviser Canada quand la plate-forme des téléphones logiciels doit recevoir des programmes de correction pour maintenir les besoins du système d'information.
197	SI-02 VOIP-(05)	Correction des lacunes	L'entrepreneur doit veiller à ce que la plateforme sur laquelle le téléphone logiciel est hébergé comporte une solution de protection contre les logiciels malveillants activée et à jour.
198	SI-4	Surveillance des systèmes d'information	(a) L'entrepreneur doit surveiller, enregistrer et rapporter les événements suspects liés au système d'information selon les procédures opérationnelles de sécurité. (b) L'entrepreneur doit identifier les utilisations non autorisées du système d'information.
199	SI-4 .7	Surveillance des systèmes d'information	L'entrepreneur doit s'assurer que le système d'information informe le personnel de sécurité de l'entrepreneur et le responsable technique, des événements suspects et prend des mesures d'interruption des événements suspects les moins susceptibles de nuire aux activités
200	SI-05 VOIP-(01)	Alertes, avis et directives de sécurité	L'entrepreneur doit vérifier régulièrement si des mises à jour ou des programmes de correction logiciels ont été diffusés pour réduire l'exposition du système aux vulnérabilités en : (a) s'assurant que les programmes de correction logiciels, visant les composants du système d'information, sont diffusés par le fabricant du système et sont installés conformément à ses instructions; et (b) s'abonnant aux services d'alerte sur la sécurité du fournisseur du système d'information.
201	SI-7 .1	Intégrité de l'information et du logiciel	L'entrepreneur doit réévaluer l'intégrité du logiciel et de l'information en effectuant, au 30 jours minimum, une évaluation de l'intégrité du système d'information.

Solicitation No. - N° de l'invitation 2B0KB-130262/A	Amd. No. - N° de la modif.	Buyer ID - Id de l'acheteur 017eo
Client Ref. No. - N° de réf. du client 20130262	File No. - N° du dossier 017eo. 2B0KB-130262	CCC No./N° CCC - FMS No./N° VME

#	ID	Nom	Définition
202	SI-7 .4	Intégrité de l'information et du logiciel	L'entrepreneur doit exiger l'utilisation d'emballages inviolables pour les logiciels sous licence durant le transport du fournisseur au lieu d'installation.
203	SI-07 VOIP-(01)	Intégrité de l'information et du logiciel	L'entrepreneur doit s'assurer que, sur les produits réseau, les seules applications utilisées sont celles qui ont fait l'objet d'essais dans un laboratoire, qui ont été signées de manière cryptographique par l'entrepreneur et qui ont été distribuées par un serveur interne.
204	SI-07 VOIP-(02)	Intégrité de l'information et du logiciel	L'entrepreneur doit s'assurer que : (a) Les téléchargements des mises à niveau et des fichiers de configuration remplace ou encapsuler le protocole TFTP par une connexion authentifiée et chiffrée à l'aide du protocole TLS ou IPSec; ou (b) protéger l'intégrité des fichiers à l'aide d'une signature numérique; et (c) les composants du système d'information peuvent télécharger et vérifier (signature) les fichiers binaires.
205	SI-07 VOIP-(03)	Intégrité de l'information et du logiciel	L'entrepreneur doit s'assurer que les mises à jour logicielles comportent une signature cryptographique du fournisseur.
206	SI-07 VOIP-(04)	Intégrité de l'information et du logiciel	L'entrepreneur doit s'assurer que les fichiers de configuration et les micrologiciels comportent une signature cryptographique et proviennent de serveurs renforcés.
207	SI-08 VOIP-(01)	Protection contre le pourriel	L'entrepreneur doit s'assurer qu'une liste noire des appelants est tenue à jour et rendue accessible à la passerelle de média pour identifier les appelants du trafic de voix non désiré.
208	SI-11	Traitement des erreurs	L'entrepreneur doit s'assurer que le système d'information : (a) détermine les conditions d'erreur potentielles liées à la sécurité; (b) produit des messages d'erreur qui incluent l'information nécessaire sur les mesures correctrices sans révéler l'information de nature délicate ou potentiellement préjudiciable contenue dans les journaux d'erreurs et les messages administratifs qui pourrait être exploitée par des tiers; et (c) révèle les messages d'erreur seulement au personnel autorisé.
209	SI-12	Traitement et conservation de l'information de sortie	L'entrepreneur doit gérer et conserver l'information interne et l'information provenant du système selon les lois du gouvernement du Canada, les politiques, les directives et les normes du SCT ainsi que les exigences opérationnelles applicables.

Solicitation No. - N° de l'invitation 2B0KB-130262/A	Amd. No. - N° de la modif.	Buyer ID - Id de l'acheteur 017eo
Client Ref. No. - N° de réf. du client 20130262	File No. - N° du dossier 017eo. 2B0KB-130262	CCC No./N° CCC - FMS No./N° VME

## 24 APPENDICE C – EXIGENCES RELATIVES À LA CERTIFICATION ET À L'ACCREDITATION EN MATIÈRE DE SÉCURITÉ

- (511) L'entrepreneur doit accomplir les travaux indiqués dans cette section en respectant le processus de certification et d'accréditation de Canada en matière de sécurité.
- (512) Les rapports et/ou les plans doivent être soumis au responsable technique sous une forme jugée acceptable par Canada.

### 24.1 Plan de gestion de la sécurité (PGS)

- (513) Dans les 20 jours ouvrables suivant l'attribution du contrat, l'entrepreneur doit remettre à Canada un plan de gestion de la sécurité (PGS) décrivant :
  - a) comment il garantira la sécurité d'exploitation, y compris :
    - 1. comment les contrôles de sécurité seront mis en œuvre, surveillés et consignés;
    - 2. comment les activités de soutien, d'exploitation, de gestion et de maintenance seront contrôlées et gérées;
    - 3. comment la méthode et la portée de l'analyse des risques de sécurité seront définies;
    - 4. l'approche relative à l'amélioration de la détection des cas de fraude et des atteintes à la sécurité;
    - 5. comment les méthodes et les technologies les plus modernes seront utilisées pour se protéger des nouvelles menaces;
    - 6. les exigences minimales à respecter pour garantir la sécurité matérielle des produits réseau dans les locaux de Canada;
    - 7. les écarts détectés durant les tests de sécurité et devant être corrigés;
    - 8. les mesures correctives indiquées dans le rapport d'analyse des vulnérabilités de Canada;
    - 9. la façon dont les employés, les fournisseurs, les utilisateurs, les administrateurs, les préposés et les superviseurs seront informés de ses politiques, de ses processus, de ses pratiques et de ses procédures visant la sécurité;
    - 10. la façon dont les tierces parties feront l'objet d'un contrôle rigoureux; et
    - 11. le processus visant à déceler, à signaler et à transmettre aux paliers supérieurs les incidents de sécurité;
  - b) la façon dont les risques de sécurité seront signalés (à qui et à quelle fréquence);
  - c) les rôles et les responsabilités en matière de gestion de la sécurité; et
  - d) la façon dont les incidents liés à la sécurité seront suivis et résolus.

Solicitation No. - N° de l'invitation 2B0KB-130262/A	Amd. No. - N° de la modif.	Buyer ID - Id de l'acheteur 017eo
Client Ref. No. - N° de réf. du client 20130262	File No. - N° du dossier 017eo. 2B0KB-130262	CCC No./N° CCC - FMS No./N° VME

## 24.2 Procédures opérationnelles de sécurité

- (514) Dans les 20 jours suivant l'attribution du contrat, l'entrepreneur doit transmettre à Canada ses procédures opérationnelles de sécurité décrivant :
- a) les exigences de renforcement du système appliquées aux serveurs, à l'entrepôt de données, aux dispositifs réseau et aux applications, ainsi que les procédures suivies pour vérifier le renforcement;
  - b) les fonctions de l'environnement d'exploitation portant sur :
    1. la séquence de mise sous tension et hors tension;
    2. l'utilisation des comptes privilégiés du système;
    3. le démarrage et l'arrêt des systèmes (y compris le système d'exploitation et les applications);
    4. l'arrêt et la fin des communications;
    5. la sauvegarde et la restauration;
    6. l'annulation des contrôles de sécurité, au besoin; et
    7. la reprise et le redémarrage;
  - c) les priorités d'intervention en cas d'incident et les processus pour atténuer les dommages, contenir les incidents et restaurer les services, y compris informer Canada;
  - d) les types d'événements ou d'activités qui constituent un incident de sécurité, la description des incidents de sécurité de TI potentiels et de leurs répercussions éventuelles, l'environnement technique et opérationnel, et les priorités en matière de prestation de services;
  - e) le protocole en cas d'atteinte à la vie privée, y compris les processus de signalement des infractions; et
  - f) les processus pour surveiller les vulnérabilités du système en matière de sécurité et pour installer les programmes de correction connexes.

## 24.3 Analyse et atténuation des vulnérabilités

- (515) Durant la période du contrat, sous réserve d'un préavis de 24 h du responsable technique, l'entrepreneur doit permettre à Canada de faire une analyse des vulnérabilités et inclus :
- a) les accès de l'entrepreneur aux produits réseau; et
  - b) de l'aide d'au moins une ressource technique connaissant bien les aspects techniques du système (par exemple le matériel, les logiciels sous licence, les produits réseau et leur configuration) pendant toute la durée de l'analyse des vulnérabilités sur place.
- (516) Canada peut effectuer une analyse des vulnérabilités et transmettre à l'entrepreneur un rapport sur les vulnérabilités détectées. Canada limitera son analyse des vulnérabilités aux activités de repérage, et n'accomplira aucune activité perturbatrice ou destructrice.

Solicitation No. - N° de l'invitation 2B0KB-130262/A	Amd. No. - N° de la modif.	Buyer ID - Id de l'acheteur 017eo
Client Ref. No. - N° de réf. du client 20130262	File No. - N° du dossier 017eo. 2B0KB-130262	CCC No./N° CCC - FMS No./N° VME

- (517) Canada peut aussi choisir, à sa discrétion, de demander à l'entrepreneur, dans les 10 jours ouvrables suivant la demande, d'effectuer l'analyse des vulnérabilités selon un plan approuvé Canada et de lui transmettre les résultats des tests.
- (518) Dans les 5 jours ouvrables suivant l'analyse, l'entrepreneur doit fournir à Canada un rapport d'atténuation des vulnérabilités comprenant :
- a) les mesures correctives pour les vulnérabilités identifiées;
  - b) les échéances prévues pour chaque mesures correctives; et
  - c) la liste des documents qui doivent être mis à jour selon le PGS à la suite de la mise en œuvre des mesures correctives.

Solicitation No. - N° de l'invitation 2B0KB-130262/A	Amd. No. - N° de la modif.	Buyer ID - Id de l'acheteur 017eo
Client Ref. No. - N° de réf. du client 20130262	File No. - N° du dossier 017eo. 2B0KB-130262	CCC No./N° CCC - FMS No./N° VME

## Services de communication et de soutien intégrés (SCSI)

### Annexe B6 – Guide pour le classeur des prix

Solicitation No. - N° de l'invitation  
2B0KB-130262/A

Amd. No. - N° de la modif.

Buyer ID - Id de l'acheteur  
017eo

Client Ref. No. - N° de réf. du client  
20130262

File No. - N° du dossier  
017eo. 2B0KB-130262

CCC No./N° CCC - FMS No./N° VME

## TABLE DES MATIÈRES

1	APERÇU .....	3
1.1	LISTES DE PRIX MAÎTRESSE (LPM) .....	3
1.2	STRUCTURE DU CLASSEUR DES PRIX .....	3
1.3	FEUILLES DE CALCUL .....	4
1.4	EXIGENCES RELATIVES À LA SAISIE DE DONNÉES DANS LE CLASSEUR DES PRIX PAR LE SOUMISSIONNAIRE 7	
1.5	DÉFINITIONS .....	7
1.6	ORDRE DE SAISIE SUGGÉRÉ.....	8
2	FEUILLE DE CALCUL - INSTRUCTIONS.....	8
2.1	FEUILLE DE CALCUL – PAGE PRINCIPALE .....	8
2.2	FEUILLE DE CALCUL – PRIX DE LA SOUMISSION.....	8
2.3	FEUILLE DE CALCUL – FACTEURS DE PRIX .....	8
2.4	FEUILLE DE CALCUL – LISTE DE PRIX MAÎTRESSE.....	9
2.5	FEUILLES DE CALCUL - CATÉGORIE D'ÉVALUATION DU PRODUIT DE RÉSEAU .....	10
2.6	FEUILLE DE CALCUL - INSTALLATION .....	11
2.7	FEUILLES DE CALCUL - DAM .....	11
2.8	FEUILLE DE CALCUL – RESSOURCES EN SOUTIEN .....	12
2.9	PRIX POUR LES ACCESSOIRES ET PIÈCES DE RECHANGE QUI NE SONT PAS LISTÉS DANS LA LISTE DE PRIX MAÎTRESSE.....	12

Solicitation No. - N° de l'invitation 2B0KB-130262/A	Amd. No. - N° de la modif.	Buyer ID - Id de l'acheteur 017eo
Client Ref. No. - N° de réf. du client 20130262	File No. - N° du dossier 017eo. 2B0KB-130262	CCC No./N° CCC - FMS No./N° VME

## INDEX DES TABLEAUX

TABLEAU 1. CATÉGORIES DE FEUILLES DE CALCUL .....	4
TABLEAU 2. FEUILLES DE CALCUL .....	4

Solicitation No. - N° de l'invitation 2B0KB-130262/A	Amd. No. - N° de la modif.	Buyer ID - Id de l'acheteur 017eo
Client Ref. No. - N° de réf. du client 20130262	File No. - N° du dossier 017eo. 2B0KB-130262	CCC No./N° CCC - FMS No./N° VME

# 1 APERÇU

- (1) Le présent document fournit des instructions que le soumissionnaire devrait suivre pour consigner ses renseignements relatifs aux prix dans l'annexe B – tableaux d'établissement de prix (annexe B1 à l'annexe B5 (le « classeur des prix »)). Afin d'utiliser ce classeur le soumissionnaire doit premièrement lire et se familiariser avec les besoins stipulés dans l'énoncé des travaux.
- (2) Le classeur des prix adopte une période tarifaire de 4 ans : soit une période contractuelle de 1 an et 3 périodes d'option d'un an.
- (3) Les feuilles de calcul ont été conçues de façon à permettre aux soumissionnaires de fournir, d'une manière simple et directe, des renseignements afin de fournir une solution proposée. Le classeur des prix comprend les listes de prix maîtresse (LPM) des fabricant d'origine de l'équipement (FEO) et des fabricants de logiciel sous licence (FLSL), les définitions des composantes, les réductions de prix de la LPM et les facteurs de maintenance (pourcentage de réduction des prix de la LPM) qui doivent être fournis par le soumissionnaire et qui feront partie de la Liste de prix maîtresse. Le prix des composantes et le prix des services de maintenance seront ensuite utilisés dans les feuilles de calcul de l'évaluation du produit de réseau. L'entrepreneur doit également fournir un prix pour les services d'installation, les déplacements, ajouts et modifications (DAM) et les services de soutien dans les feuilles de calcul désignées. Toutes les feuilles de calcul seront totalisées et incluses dans la feuille de calcul Prix de la soumission, ce qui permettra de déterminer le prix d'évaluation de la soumission. Les feuilles de calcul permettent au soumissionnaire d'entrer manuellement les prix tout compris après qu'il ait déterminé que tous les facteurs de coûts respectent les exigences de l'invitation à soumissionner.

## 1.1 Listes de prix maîtresse (LPM)

- (4) La liste de prix maîtresse peut être utilisée par le Canada pour l'achat de produits conformément à la formule énoncée aux présentes pendant la période de tout contrat subséquent.
- (5) Tous les prix de la liste de prix maîtresse doivent :
  - a) être exprimés en dollars canadiens;
  - b) inclure tous les frais de manutention et d'expédition jusqu'à destination (destination franco bord partout dans la région de la capitale nationale);
  - c) inclure une garantie d'un an et les frais d'expédition;
  - d) comprendre les droits de douane et les taxes d'accise canadiens, le cas échéant;
  - e) ne pas comprendre la taxe sur les produits et services (TPS) ni la taxe de vente harmonisée (TVH).

## 1.2 Structure du classeur des prix

- (6) Le classeur des prix est réparti selon 6 catégories de feuille de calcul, comme indiqué dans le

Solicitation No. - N° de l'invitation 2B0KB-130262/A	Amd. No. - N° de la modif.	Buyer ID - Id de l'acheteur 017eo
Client Ref. No. - N° de réf. du client 20130262	File No. - N° du dossier 017eo. 2B0KB-130262	CCC No./N° CCC - FMS No./N° VME

Tableau 1.

Solicitation No. - N° de l'invitation 2B0KB-130262/A	Amd. No. - N° de la modif.	Buyer ID - Id de l'acheteur 017eo
Client Ref. No. - N° de réf. du client 20130262	File No. - N° du dossier 017eo. 2B0KB-130262	CCC No./N° CCC - FMS No./N° VME

Tableau 1. Catégories de feuilles de calcul

Catégorie de la feuille de calcul	Description
Renseignements	Feuilles de calcul de renseignements : Feuilles de calcul Page principale et prix de la soumission. Aucun prix ne doit être entré par les soumissionnaires.
Établissement des prix	Feuilles de calcul de saisie pour calculer le prix des composantes et des plans de maintenance.
Évaluation des produits de réseau	Feuilles de calcul de scénario pour les composantes et la maintenance de diverses configurations PBX.
Installation	Feuille de calcul de saisie des prix et d'évaluation pour les services d'installation.
DAM	Feuille de calcul de saisie des prix et d'évaluation pour les déplacements, ajouts et changements.
Ressources en soutien	Feuille de calcul de saisie des prix et d'évaluation pour les ressources en soutien.

### 1.3 Feuilles de calcul

(7) Les feuilles de calcul du prix sont résumées dans le Tableau 2 par catégorie.

Tableau 2. Feuilles de calcul

Catégorie	Feuille de travail	Description
Renseignements	Page principale	Fournit des liens vers toutes les feuilles de calcul.
	Prix de la soumission	Résume et totalise tous les prix des feuilles de calcul pour déterminer le prix total de la soumission.
Prix	Facteurs de prix	Feuilles de saisie des facteurs utilisés pour calculer les prix unitaires de maintenance et des pièces : <ul style="list-style-type: none"> <li>• % des facteurs de la LPM par le FEO qui doit être appliqué aux listes de prix maîtresse du FEO pour déterminer le prix (prix réduit des pièces).</li> <li>• % du facteur à appliquer aux prix réduits pour déterminer les prix unitaires des plans de maintenance (PMSL, PMP).</li> </ul>
	Liste de prix maîtresse	Feuilles de saisie des composantes et du prix de la LPM. Les facteurs de prix sont

Solicitation No. - N° de l'invitation 2B0KB-130262/A	Amd. No. - N° de la modif.	Buyer ID - Id de l'acheteur 017eo
Client Ref. No. - N° de réf. du client 20130262	File No. - N° du dossier 017eo. 2B0KB-130262	CCC No./N° CCC - FMS No./N° VME

Catégorie	Feuille de travail	Description
		automatiquement appliqués pour déterminer les prix unitaires des pièces et des plans de maintenance (PMSL, PMP).
Évaluation des produits de réseau	PBX-C1.1	Feuille de calcul de saisie pour l'évaluation des prix des pièces liées à la Classe 1 du système PBX et des plans de maintenance (PMSL, PMP) pour : <ul style="list-style-type: none"> <li>• Produits de réseau de téléphonie</li> <li>• Produits de réseau de passerelle</li> <li>• Produits de réseau UPS</li> <li>• Groupes de locataires</li> <li>• Système d'aide vocale</li> </ul>
	PBX-C1.2	
	PBX-C2.1	Feuille de calcul de saisie pour l'évaluation des prix des pièces liées à la Classe 2 du système PBX et des plans de maintenance (PMSL, PMP) pour : <ul style="list-style-type: none"> <li>• Produits de réseau de téléphonie</li> <li>• Produits de réseau de passerelle</li> <li>• Produits de réseau UPS</li> <li>• Groupes de locataires</li> <li>• Système d'aide vocale</li> </ul>
	PBX-C2.2	
	PBX-C3.1	Feuille de calcul de saisie pour l'évaluation des prix des pièces liées à la Classe 3 du système PBX et les plans de maintenance (PMSL, PMP) pour : <ul style="list-style-type: none"> <li>• Produits de réseau de téléphonie</li> <li>• Produits de réseau de passerelle</li> <li>• Produits de réseau UPS</li> <li>• Groupes de locataires</li> <li>• Système d'aide vocale</li> </ul>
	PBX-C3.2	
	DU-T1	Feuille de calcul de saisie pour l'évaluation des prix des pièces liées au dispositif utilisateur de type 1 et des plans de maintenance (PMSL, PMP)
	DU-T2	Feuille de calcul de saisie pour l'évaluation des prix des pièces liées au dispositif utilisateur de type 2 et des plans de maintenance (PMSL, PMP)
	DU-T3	Feuille de calcul de saisie pour l'évaluation des prix des pièces liées au dispositif utilisateur de type 3 et des plans de maintenance (PMSL, PMP)

Solicitation No. - N° de l'invitation 2B0KB-130262/A	Amd. No. - N° de la modif.	Buyer ID - Id de l'acheteur 017eo
Client Ref. No. - N° de réf. du client 20130262	File No. - N° du dossier 017eo. 2B0KB-130262	CCC No./N° CCC - FMS No./N° VME

Catégorie	Feuille de travail	Description
	DU-T4	Feuille de calcul de saisie pour l'évaluation des prix des pièces liées au dispositif utilisateur de type 4 et des plans de maintenance (PMSL, PMP)
	DU-T5	Feuille de calcul de saisie pour l'évaluation des prix des pièces liées au dispositif utilisateur de type 5 et des plans de maintenance (PMSL, PMP)
	DU-T6	Feuille de calcul de saisie pour l'évaluation des prix des pièces liées au dispositif utilisateur de type 6 et des plans de maintenance (PMSL, PMP)
	DU-T7	Feuille de calcul de saisie pour l'évaluation des prix des pièces liées au dispositif utilisateur de type 7 et des plans de maintenance (PMSL, PMP)
	DU-T8	Feuille de calcul de saisie pour l'évaluation des prix des pièces liées au dispositif utilisateur de type 8 et des plans de maintenance (PMSL, PMP)
	DU-T9	Feuille de calcul de saisie pour l'évaluation des prix des pièces liées au dispositif utilisateur de type 9 et des plans de maintenance (PMSL, PMP)
	DU-T10	Feuille de calcul de saisie pour l'évaluation des prix des pièces liées au dispositif utilisateur de type 10 et des plans de maintenance (PMSL, PMP)
	DU-T11	Feuille de calcul de saisie pour l'évaluation des prix des pièces liées au dispositif utilisateur de type 11 et des plans de maintenance (PMSL, PMP)
Services d'installation	Installation	Feuille de calcul de saisie des prix et d'évaluation pour les services d'installation
DAM	DAM	Feuille de calcul de saisie des prix et d'évaluation pour les déplacements, ajouts et modifications
Ressources en soutien	Ressources en soutien	Feuille de calcul de saisie des prix et d'évaluation pour les ressources en soutien

Solicitation No. - N° de l'invitation 2B0KB-130262/A	Amd. No. - N° de la modif.	Buyer ID - Id de l'acheteur 017eo
Client Ref. No. - N° de réf. du client 20130262	File No. - N° du dossier 017eo. 2B0KB-130262	CCC No./N° CCC - FMS No./N° VME

- (8) Un ombrage jaune est utilisé dans les feuilles de calcul pour signaler les cellules à remplir par le soumissionnaire. Ces cellules doivent être remplies par le soumissionnaire. Le soumissionnaire est entièrement responsable d'assurer la validité et l'intégrité des données qu'il entre.
- (9) Les ombrages bleu et vert sont utilisés dans les feuilles de calcul pour indiquer les cellules utilisées dans le calcul des prix. Ces cellules sont calculées automatiquement et les données ne doivent pas être saisies par le soumissionnaire.
- (10) Certaines cellules ont été protégées pour assurer l'intégrité des données qu'elles contiennent. De plus, cette protection permet de s'assurer que les soumissionnaires peuvent saisir des données dans les cellules de la feuille de calcul qu'ils doivent remplir.
- (11) L'application Microsoft Excel est utilisée pour effectuer la sommation (total du prix de la soumission). Tous les totaux, prix et pourcentages sont arrondis au plus près, au deuxième chiffre décimal.

#### **1.4 Exigences relatives à la saisie de données dans le classeur des prix par le soumissionnaire**

- (12) Le soumissionnaire devrait suivre toutes les instructions figurant dans le classeur des prix.
- (13) Le soumissionnaire doit inscrire les réductions de prix dans le classeur des prix pour toutes les composantes et tous les services comme indiqué dans les cellules ombragées en jaune. Tous les rabais de la LPM des FEO et FLSL et les facteurs de maintenance doivent être précisés dans la feuille de calcul *Facteurs de prix*.
- (14) Le soumissionnaire doit inscrire les composantes et les prix dans le classeur des prix pour toutes les composantes et services de la solution proposée comme indiqué dans les cellules ombragées en jaune, pour toutes les années de la période du contrat. Tous les prix du soumissionnaire doivent être précisés dans les feuilles de calcul suivantes :
- a) *Liste de prix maîtresse;*
  - b) *Services d'installation;*
  - c) *DAM;*
  - d) *Ressources de soutien.*
- (15) Le soumissionnaire doit inscrire les composantes et les quantités dans les cellules ombragées en jaune des feuilles de calcul de la catégorie évaluation des produits de réseau, comme indiqué dans le Tableau 2, conformément aux définitions de configuration fournies dans chaque feuille de calcul et toutes les exigences de la demande de soumissions.
- (16) Le soumissionnaire doit entrer un pourcentage d'escompte applicable à la liste de prix publiée pour les accessoires et les pièces de rechange.

#### **1.5 Définitions**

- (17) Le soumissionnaire devrait se référer au Glossaire et aux Définitions des termes de la demande de soumissions.
- (18) Le soumissionnaire devrait se référer aux définitions des conditions relatives aux prix dans le classeur des prix, comme suit :
- a) VA: L'analyse des valeurs actualisées sera effectuée en utilisant un taux d'intérêt annuel de 2,53%;

Solicitation No. - N° de l'invitation 2B0KB-130262/A	Amd. No. - N° de la modif.	Buyer ID - Id de l'acheteur 017eo
Client Ref. No. - N° de réf. du client 20130262	File No. - N° du dossier 017eo. 2B0KB-130262	CCC No./N° CCC - FMS No./N° VME

- b) Composante : article ou élément pouvant être commandé et qui est soit du matériel ou un logiciel;
  - c) Mensuel : mensuel (c.-à-d. prix mensuel) fait référence au prix mensuel ferme pour un service particulier fourni pendant une période d'un mois;
  - d) Liste de prix maîtresse (LPM) : liste des prix maîtresse des FEO et/ou des FLSL pour les composantes offertes par le FEO et/ou FLSL.
- (19) Les termes en italique dans le présent document (p. ex. *Liste de prix maîtresse*) font référence aux noms des feuilles de calcul ainsi qu'aux titres des colonnes ou des rangées utilisés dans le classeur des prix.

## 1.6 Ordre de saisie suggéré

- (20) On recommande aux soumissionnaires de remplir le classeur des prix dans l'ordre suivant :
- a) *Page principale* (pour inscrire le *Nom du soumissionnaire*);
  - b) *Facteurs de prix*;
  - c) *Liste de prix maîtresse*;
  - d) *Toutes les feuilles de calcul de la catégorie de l'évaluation des produits de réseau comme identifié dans le Tableau 2*;
  - e) *Services d'installation*;
  - f) *DAM*;
  - g) *Ressources de soutien*; et
  - h) *Prix pour les accessoires et pièces de rechange*

## 2 FEUILLE DE CALCUL - INSTRUCTIONS

### 2.1 Feuille de calcul – Page principale

- (21) Le soumissionnaire devrait saisir des données dans la cellule *Nom du fournisseur*. Le nom saisi sera automatiquement copié dans toutes les autres feuilles de calcul. La feuille de calcul *Page principale* fournit des liens vers toutes les feuilles de calcul du classeur des prix.

### 2.2 Feuille de calcul – Prix de la soumission

- (22) La feuille de calcul *Prix de la soumission* est fournie à titre informatif. Elle sert à calculer le *Prix d'évaluation de la soumission* en fonction des totaux des prix de la VA des autres feuilles de calcul.

### 2.3 Feuille de calcul – Facteurs de prix

- (23) Le soumissionnaire devrait saisir les rabais de la LPM et les facteurs de maintenance pour chaque FEO et/ou FLSL associé aux composantes matérielles et logiciels sous licence identifiées dans la feuille de calcul *Liste de prix maîtresse*. Le soumissionnaire ne doit pas saisir plus d'une ligne de données par FEO et/ou FLSL i.e. un identificateur unique ne doit apparaître qu'une fois par colonne.
- (24) Le soumissionnaire doit saisir des données pour chaque FEO et/ou FLSL :

Solicitation No. - N° de l'invitation 2B0KB-130262/A	Amd. No. - N° de la modif.	Buyer ID - Id de l'acheteur 017eo
Client Ref. No. - N° de réf. du client 20130262	File No. - N° du dossier 017eo. 2B0KB-130262	CCC No./N° CCC - FMS No./N° VME

- a) *FEO et/ou FLSL* : identificateur unique pour le fabricant d'origine de l'équipement ou de logiciel sous licence;
- b) *% de rabais de la LPM* : rabais qui sera appliqué à tous les prix des composantes matérielles et logiciels sous licence identifiées dans la liste de prix maîtresse du FEO et/ou du FLSL ;
- c) *% du prix unitaire de la LPM réduit utilisé pour calcul le prix unitaire ferme mensuel total des SCSI* : facteur qui sera appliqué aux prix des composantes du FEO et/ou FLSL (avant l'application du *% de rabais de la LPM*) pour calculer le prix mensuel du plan de maintenance en soutien logiciel qui sera facturé, après la fin de la période de garantie de la composante, pour chaque composante logicielle achetée dans le cadre du contrat. Le soumissionnaire doit saisir un facteur pour chaque année d'option, c.-à-d., *Année d'option 1*, *Année d'option 2* et *Année d'option 3*. Il n'y a rien à saisir pour la période initiale du contrat puisque toutes les composantes seront garanties pendant un an;
- d) *% du prix unitaire de la LPM réduit utilisé pour calculer le prix unitaire ferme mensuel total du PMP-1* : facteur qui sera appliqué aux prix des composantes du FEO et/ou du FLSL (avant l'application du *% de rabais de la LPM*) pour calculer le prix mensuel applicable du Plan de maintenance sur place qui sera facturé, après la fin de la période de garantie des composantes, pour chaque composante logicielle achetée dans le cadre du contrat. Le soumissionnaire doit saisir un facteur pour chaque année d'option, c.-à-d., *Année d'option 1*, *Année d'option 2* et *Année d'option 3*. Il n'y a rien à saisir pour la période initiale du contrat puisque toutes les composantes seront garanties pendant un an;
- e) *% du prix unitaire de la LPM réduit utilisé par calcul le prix unitaire ferme mensuel total du PMP-2* : voir la description pour le PMP-1 ci-dessous;
- f) *% du prix unitaire de la LPM réduit utilisé par calcul le prix unitaire ferme mensuel total du PMP-3* : voir la description pour le PMP-1 ci-dessous;
- g) *% du prix unitaire de la LPM réduit utilisé par calcul le prix unitaire ferme mensuel total du PMP-4* : voir la description pour le PMP-1 ci-dessous;
- h) *% du prix unitaire de la LPM réduit utilisé par calcul le prix unitaire ferme mensuel total du PMP-5* : voir la description pour le PMP-1 ci-dessous;
- i) *% du prix unitaire de la LPM réduit utilisé par calcul le prix unitaire ferme mensuel total du PMP-6* : voir la description pour le PMP-1 ci-dessous;
- j) *% du prix unitaire de la LPM réduit utilisé par calcul le prix unitaire ferme mensuel total du PMP-7* : voir la description pour le PMP-1 ci-dessous;
- k) *% du prix unitaire de la LPM réduit utilisé par calcul le prix unitaire ferme mensuel total du PMP-8* : voir la description pour le PMP-1 ci-dessous.

## 2.4 Feuille de calcul – Liste de prix maîtresse

Le soumissionnaire doit saisir toutes les composantes matérielles et logiciels sous licences qui sont requis afin de rencontrer les besoins identifiés dans chaque feuilles de calcul de la catégorie évaluation des produits de réseau. Le soumissionnaire ne doit pas saisir plus d'une ligne de données par composante. De plus, les soumissionnaires ne doit pas saisir aucunes

Solicitation No. - N° de l'invitation 2B0KB-130262/A	Amd. No. - N° de la modif.	Buyer ID - Id de l'acheteur 017eo
Client Ref. No. - N° de réf. du client 20130262	File No. - N° du dossier 017eo. 2B0KB-130262	CCC No./N° CCC - FMS No./N° VME

composantes dans la feuille de calcul de la liste de prix maîtresse qui ne sont pas requis pour au moins un produit de réseau de la feuilles de calcul de la catégorie évaluation.

- (25) Le soumissionnaire doit saisir ce qui suit pour chaque composante :
- a) *Numéro de pièce* : identificateur unique de la composante;
  - b) *Logiciel ou matériel* : précise s'il s'agit d'une composante matérielle ou logicielle;
  - c) *Unité d'émission de logiciel sous licence*; identificateur qui détermine si le logiciel s'applique à une seule unité (unité) ou à plusieurs unités de demande. Par exemple, une unité s'applique si une composante additionnelle est requise pour un seul unité additionnelle de demande e.g. le logiciel s'applique à un seul appareil d'utilisateur. Le terme « Lot » s'applique si le logiciel s'applique à plusieurs unités de demande e.g. une licence par 100 boîtes vocales.
  - d) *Quantité du Lot* : identificateur qui détermine le nombre d'unités supporter par la composante logicielle assigné à une unité d'émission comme un « Lot ». Par exemple, si la composante logicielle s'applique à 100 boîtes vocales, inscrire « 100 ». Veuillez inscrire le terme « illimiter » si le nombre n'est pas déterminer.
  - e) *FEO/FLSL* : identificateur du FEO et/ou FLSL de la composante. Veuillez prendre note que les renseignements du menu déroulant sont les données entrées par le soumissionnaire dans la feuille de calcul *Facteurs de prix*;
  - f) *Description* : description de la composante;
  - g) *Prix unitaire de la LPM* : prix unitaire de la composante figurant dans la liste de prix publiés du FEO et du FLSL.
- (26) La feuille de calcul calculera pour chaque composante :
- a) *Prix unitaire*: Le prix unitaire de la composante est calculé en appliquant le *facteur de rabais de la LPM du FEO* et/ou FLSL applicable, correspondant aux données saisies par le soumissionnaire dans la feuille de calcul *Facteurs de prix*, au *Prix unitaire de la LPM*;
  - b) Prix mensuels du PMSL (s'agit d'une composante logicielle) et du PMP (s'il s'agit d'une composante matérielle) pour chaque année d'option. Les prix unitaires mensuels sont calculés en appliquant le facteur applicable, correspondant aux données saisies par le soumissionnaire dans la feuille de calcul *Facteurs de prix*, au *prix unitaire*.

## 2.5 Feuilles de calcul - Catégorie d'évaluation du produit de réseau

- (27) Le soumissionnaire doit choisir les composantes à partir de la feuille de calcul *Liste de prix maîtresse* et la quantité de composantes requises pour respecter les exigences identifiées dans chacune des feuilles de calcul pour la Catégorie d'évaluation du produit de réseau. Pour saisir les *Pièces requises* dans chaque feuille de calcul, le soumissionnaire doit d'abord sélectionner un *Numéro de pièce* à partir de la liste déroulante fournie. La liste déroulante des numéros de pièce contient les renseignements saisis par le soumissionnaire dans la feuille de calcul *Liste de prix maîtresse*. Lorsqu'un numéro de pièce est sélectionné, d'autres renseignements pertinents de la feuille de calcul *Liste de prix maîtresse* sont transférés automatiquement. Si le *Numéro de pièce* désiré n'apparaît pas dans la liste déroulante, les soumissionnaires devraient utiliser les flèches de déroulement vers le haut dans le menu déroulant et également confirmer que les renseignements appropriés du soumissionnaire ont été entrés dans la feuille de calcul *Liste de prix maîtresse*. La feuille de calcul sert à évaluer les prix en appliquant des pondérations aux

Solicitation No. - N° de l'invitation 2B0KB-130262/A	Amd. No. - N° de la modif.	Buyer ID - Id de l'acheteur 017eo
Client Ref. No. - N° de réf. du client 20130262	File No. - N° du dossier 017eo. 2B0KB-130262	CCC No./N° CCC - FMS No./N° VME

données saisies et à la valeur actualisée nette des totaux annuels dans la section *Sommaire des prix*.

- (28) Le soumissionnaire doit utiliser les descriptions de la configuration / des exigences fournies les instructions de chaque feuille de calcul, ainsi que toutes les exigences de la demande de soumissions, pour préciser les composantes et les quantités.
- (29) Les feuilles de calcul d'évaluation du système PBX servent à saisir des prix pour ce qui suit :
- a) Système PBX (Classes 1 à 3)
  - b) Utilisateurs (Utilisateurs décrit le nombre de dispositifs utilisateurs qui seront installés; cependant, le coût réel des appareils utilisateurs seront évalués dans les feuilles de calcul Dispositif utilisateur);
  - c) Messagerie vocale
  - d) SGI SPC
  - e) DAA et agents et superviseurs connexes
  - f) Passerelles
  - g) UPS
  - h) Locataires;
  - i) Systèmes d'aide vocale
- (30) Les feuilles de calcul du dispositif utilisateur contiennent les prix pour un seul (quantité 1) dispositif utilisateur. Si les prix d'aucune des composantes du dispositif utilisateur ne sont au niveau du système PBX, p. ex. un prix peu importe le nombre de dispositifs, la composante devrait être identifiée dans chacune des feuilles de calcul d'évaluation du système PBX, p. ex. *PBX-C1.1*.

## 2.6 Feuille de calcul - Installation

- (31) Le soumissionnaire doit entrer les prix associés à l'installation des services en fonction des unités suivantes :
- a) *Par utilisateur* (Utilisateurs décrit le nombre de dispositifs utilisateurs qui seront installés);
  - b) *Par agent DAA*;
  - c) *Par superviseur DAA*;
  - d) *Par système d'aide vocale*.
- (32) Les taux Par agent DAA et Par superviseur DAA s'ajoutent aux taux Par utilisateur, c.-à-d. que les agents et superviseurs DAA sont considérés comme des utilisateurs.

## 2.7 Feuilles de calcul - DAM

- (33) Le soumissionnaire doit entrer un prix par DAM fondé sur le nombre de DAM, à réaliser pendant la période principale de maintenance (PPM), demandé au moyen d'une seule commande de service :
- a) *1 DAM souple*;
  - b) *2-4 DAM souples*;
  - c) *5-9 DAM souples*;
  - d) *10-20 DAM souples*;
  - e) *21 DAM souples ou plus*;
  - f) *1 DAM dur*;
  - g) *2-4 DAM durs*;
  - h) *5-9 DAM durs*;
  - i) *10-20 DAM durs*;
  - j) *21 DAM durs ou plus*.

Solicitation No. - N° de l'invitation 2B0KB-130262/A	Amd. No. - N° de la modif. 017eo. 2B0KB-130262	Buyer ID - Id de l'acheteur 017eo
Client Ref. No. - N° de réf. du client 20130262	File No. - N° du dossier 017eo. 2B0KB-130262	CCC No./N° CCC - FMS No./N° VME

- (34) Le soumissionnaire doit inscrire un taux horaire ferme pour les DAM spéciales et ad hoc réalisés à l'extérieur de la PPM.

## 2.8 Feuille de calcul – Ressources en soutien

- (35) Le soumissionnaire doit entrer un taux horaire ferme pour chacun des types requis de ressources en soutien :
- a) *Ressource en soutien de l'intégration technique;*
  - b) *Ressource en soutien de la gestion de l'intégration;*
  - c) *Technicien.*

## 2.9 Prix pour les accessoires et pièces de rechange qui ne sont pas listés dans la liste de prix maîtresse

- (36) Le soumissionnaire doit proposer un pourcentage d'escompte unique (0 à 99%) qui s'appliquera aux prix de l'Annexe B5 pour les accessoires et pièces de rechange **ces prix ne seront pas listés dans la liste de prix maîtresse de l'annexe B.**