



**REQUEST FOR PROPOSAL / DEMANDE DE PROPOSITION**

**Return Bids to: - Retourner les soumissions à :**

**Shared Services Canada/Services partagés Canada**  
*See herein / Voir dans ce document*

**Proposal to: Shared 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 à: Services partagés 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).

**Bidder's Name and Address -  
Raison sociale et adresse du Fournisseur/de  
l'entrepreneur**

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

**Telephone No. – No de téléphone**

(\_\_\_\_) \_\_\_\_\_

**Fax No. – No de télécopieur**

(\_\_\_\_) \_\_\_\_\_

***Bidder is required to identify below the name and title of the individual authorized to sign on behalf of the Bidder – Soumissionnaire doit identifier ci-bas le nom et le titre de la personne autorisée à signer au nom du soumissionnaire***

\_\_\_\_\_  
**Name and title/Nom et titre**

\_\_\_\_\_  
**Signature**

\_\_\_\_\_  
**Date**

<b>Title – Sujet</b>	
Les services d'entretien du centre d'appels de la gestion des créances (CAGC)	
<b>Solicitation No. – No de l'invitation</b>	<b>Date</b>
2B0KB-13-1330	Le 14 août, 2013
<b>Solicitation closes – L'invitation prend fin</b>	
<b>On – le 2013-09-26</b>	
<b>At – À 2:00 P.M.</b>	
Time zone – EDT Fuseau Horaire – HSE	
<b>Contracting Authority – Autorité contractante</b>	
<b>Address</b>	
<b>E-mail address</b>	
See herein / Voir dans ce document	
<b>Telephone No. – No de telephone</b>	
613-562-6245	
<b>Fax No. – No de télécopieur</b>	
613-957-8511	
<b>Destination - Destination</b>	
See herein / Voir dans ce document	
<b>THIS DOCUMENT CONTAINS A SECURITY REQUIREMENT.</b>	
<b>LE PRÉSENT DOCUMENT COMPORTE UNE EXIGENCE EN MATIÈRE DE SÉCURITÉ.</b>	



## DEMANDE DE PROPOSITION (DDP)

### EXEMPTION AU TITRE DE LA SÉCURITÉ NATIONALE

Le 28 mai 2012, le gouvernement du Canada a annoncé dans le Service électronique d'appels d'offres du gouvernement qu'il avait invoqué l'exception au titre de la sécurité nationale dans le cadre des accords commerciaux sur l'approvisionnement relatif aux services de courriel, de réseau et de centre de données pour Services partagés Canada. Par conséquent, cette exigence est assujettie à l'exception au titre de la sécurité nationale.

### SECTION 1

#### 1.1 APERÇU

Services partagés Canada (SPC) nécessite un entrepreneur pour fournir des services de maintenance et de support, sur les équipements existants, sur les sites suivants qui utilise une solution de Genesys pour la gestion du centre d'appels, au nom de l'Agence du revenu du Canada (ARC) pour le Centre d'appels de la gestion des créances et l'environnement de laboratoire site aux endroits suivants :

- a) Centre d'appels de la gestion des créances (CAGC) (Environnement de production) – 875, chemin Heron utilise l'équipement suivant un autocommutateur Meridian 1 d'Avaya (Nortel), option 81C, qui a été modernisé pour en faire un système de communications multi groupe CS1000M; et
- b) Environnement de laboratoire – l'édifice Connaught, 555, avenue Mackenzie utilise l'équipement suivant un système PBX Meridian 1 d'Avaya (Nortel), option 61C.

L'entrepreneur doit :

- a) Fournir SPC avec un service de soutien d'Avaya dans le cadre du programme de services d'assurance et de soutien partenaires (SASP) d'Avaya, des programmes conformément à l'énoncé des besoins (EDB);
- b) Mettre à niveau l'environnement de laboratoire actuel pour qu'il passe à la version 7.5;
- c) Assurer les services d'entretien du système de communications CS1000M d'Avaya, du système PBX Meridian 1 d'Avaya, de la solution de Genesys, du matériel connexe et du câblage de communications vocales associé au Centre d'appels de la gestion des créances et l'environnement de laboratoire;
- d) Fournir l'entretien matériel et logiciel, y compris l'entretien préventif, les diagnostics et les réparations et les rapports sur l'entretien et les services.
- e) Fournir le soutien technique au fur et à mesure des besoins;
- f) Effectuer les changements, des ajouts et des mouvements (CAM), au fur et à mesure des besoins;
- g) Fournir les services professionnels, au fur et à mesure des besoins;
- h) Les mises à niveau matérielles et logicielles, au fur et à mesure des besoins; et



- i) Fournir les pièces de rechange, au fur et à mesure des besoins.

Le contrat sera d'une durée de deux (2) ans.

L'entrepreneur fournira aussi à SPC quatre (4) options irrévocables de prolongation de la période du contrat. Chaque option de prolongation sera d'une durée de douze (12) mois.

SPC se réserve aussi le droit d'ajouter, de retirer ou de modifier des articles du contrat découlant d'une modification aux exigences d'une loi, d'une politique ou d'un programme en vigueur.

La préférence sera accordée à des produits et services d'origine canadienne.

## DIRECTIVES AUX SOUMISSIONNAIRES

### EXIGENCES OBLIGATOIRES

Lorsque des passages contenant les mots « doit » et « obligatoire » figurent dans le présent document ou tout autre document connexe faisant partie des présentes, l'élément décrit constitue une exigence obligatoire.

À défaut de respecter ou de montrer qu'elle respecte une exigence obligatoire, la soumission sera jugée irrecevable et sera rejetée.

### GLOSSAIRE DE TERMES

TERME	DÉFINITION
<b>Agent des télécommunications</b>	Personne-ressource sur place qui assure le soutien opérationnel du réseau téléphonique
<b>Alarme critique</b>	Toute condition d'alarme qui indique que les éléments du système, en tout ou en partie, sont complètement dysfonctionnels et nécessitent une réparation immédiate.
<b>Alarme majeure</b>	Toute condition d'alarme qui indique une prestation de services limitée et qui doit être corrigée en moins de quatre heures
<b>Après les heures de bureau</b>	Les heures autres que celles précisées pour les heures de bureau
<b>ARC</b>	Agence de revenu du Canada
<b>ASI</b>	Alimentation sans interruption
<b>Autorité contractante</b>	Personne chargée de la gestion du présent contrat. Toute modification apportée au contrat doit être autorisée par écrit par l'autorité contractante.
<b>BIX</b>	Connexion transversale de l'industrie pour les bâtiments.
<b>CAGC</b>	Centre d'appels de la gestion des créances
<b>CAM</b>	Changements, ajouts et mouvements



<b>Client</b>	Dans le cadre du contrat, le « client » est Services partagés Canada (SPC), une organisation dont le mandat est de fournir des services partagés. SPC utilisera le contrat pour offrir des services partagés à l'Agence du revenu du Canada (ARC)
<b>DAA</b>	Distribution d'appels automatique
<b>EDB</b>	Énoncé des besoins
<b>FEO</b>	Fabricant d'équipement d'origine
<b>GC</b>	Gouvernement du Canada
<b>Heures de bureau</b>	Les heures d'ouverture sont de 7 h à 23 h, heure normale de l'Est, du lundi au vendredi.
<b>Jour / mois / année</b>	Dans le cadre de l'évaluation technique, un mois équivaudra à un minimum de 16,67 jours facturables (un jour = 7,5 heures) et un mois équivaudra à un minimum de 200 jours facturables. Dans le cadre de l'évaluation, les jours facturables supplémentaires au cours de la même année ne feront pas augmenter l'expérience acquise.
<b>Laboratoire</b>	Le laboratoire de télécommunications de SPC est situé dans l'édifice Connaught, au 555, avenue Mackenzie, à Ottawa.
<b>MRT</b>	Multiplexage par répartition dans le temps
<b>PBX</b>	Autocommutateur privé
<b>Réseau téléphonique</b>	L'ensemble de l'équipement utilisé pour fournir des services téléphoniques, notamment le système de communications CS1000M, le système Call Pilot, le serveur du gestionnaire du centre de contacts, la solution de Genesys, et le matériel connexe
<b>Responsable technique</b>	Personne qui gère l'utilisation de la technologie dans le réseau téléphonique et donne des directives aux agents des télécommunications
<b>RNIS PRI</b>	Interface à débit primaire pour réseau numérique à intégration de services
<b>RTCP</b>	Réseau téléphonique commuté public
<b>RVI</b>	Réponse vocale intégrée
<b>SIG DAA</b>	Système d'information de gestion de la distribution d'appels automatique. Dans le contexte du présent EDB, le terme SIG DAA fera référence à la fois au gestionnaire du centre de contacts d'Avaya et à la solution de Genesys, comme le décrit la section 2.
<b>SPC</b>	Services partagés Canada

## 2.2 RÉVISION DU NOM DU MINISTÈRE

Toute référence au ministre de Travaux publics et Services gouvernementaux ou à Travaux publics et Services gouvernementaux Canada dans toute modalité, condition ou clause du présent document devra être interprétée comme étant une référence au président de Services partagés Canada ou à SPC, selon le cas, à l'exception des clauses suivantes :

- instructions, clauses et conditions uniformisées;
- exigences relatives à la sécurité.



## 2.3 INSTRUCTIONS, CLAUSES ET CONDITIONS UNIFORMISÉES

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). Le guide est disponible sur le site Web des Achats et ventes: <https://achatsetventes.gc.ca/politiques-et-lignes-directrices/guide-des-clauses-et-conditions-uniformisees-d-achat>.

Les soumissionnaires qui présentent une soumission s'engagent à respecter les instructions, les clauses et les conditions de cette demande de soumissions et acceptent les clauses et les conditions du contrat subséquent.

## 2.4 Instructions uniformisées – biens ou services

Le document 2003 (**2013-06-01**), Instructions uniformisées – biens ou services – besoins concurrentiels, est incorporé par renvoi dans la demande de soumissions et en fait partie intégrante.

### 2.4.1 *Instructions, clauses et conditions uniformisées*

La section 3 des Instructions uniformisées – biens et services – besoins concurrentiels 2003 est modifiée comme suit : supprimer « conformément à la *Loi sur le ministère des Travaux publics et des Services gouvernementaux*, L.C. 1996, ch. 16 ».

### 2.4.2 *Code de conduite pour l'approvisionnement*

Le texte du paragraphe 4 de la section 01 – Code de conduite et attestations du document de 2003 susmentionné est remplacé par ce qui suit :

Les soumissionnaires doivent fournir, avec leur soumission ou le plus tôt possible après le dépôt de celle-ci, une liste complète des personnes qui occupent actuellement un poste d'administrateur au sein de l'entreprise du soumissionnaire. Si la liste n'a pas été fournie à la fin de l'évaluation des soumissions, l'autorité contractante informera le soumissionnaire du délai à l'intérieur duquel l'information doit être fournie. Si cette liste n'est pas reçue dans les délais prescrits, la proposition sera jugée non recevable. Les soumissionnaires doivent toujours présenter la liste des directeurs avant l'attribution du marché.

Le Canada peut, à tout moment, demander aux soumissionnaires de fournir un formulaire de consentement dûment rempli et signé (Consentement à la vérification de l'existence d'un casier judiciaire [PWGSC-TPSGC 229]) pour toute personne inscrite sur la liste susmentionnée, et ce, dans un délai précis. Le défaut de fournir le formulaire de consentement dans les délais prévus aura pour conséquence que la soumission sera déclarée non recevable.

Le texte du paragraphe 5 de la section 01 - Code de conduite et attestations du document de 2003 susmentionné est remplacé par ce qui suit :



Le soumissionnaire doit diligemment tenir à jour la liste en informant le Canada, par écrit, de tout changement survenant au cours de la période de validité de la soumission. Il doit également fournir au Canada les formulaires de consentement correspondants, au besoin. En outre, le soumissionnaire devra diligemment tenir à jour la liste et fournir, au besoin, les formulaires de consentement au cours de la période d'exécution de tout contrat découlant de la présente demande de soumissions.

### **2.4.3 *Présentation des soumissions***

Le paragraphe 5(4) du document « 2003, Instructions uniformisées- biens ou services- besoins concurrentiels » est modifié comme suit :

Supprimer : soixante (60) jours

Insérer : cent quatre-vingts (180) jours



## SECTION 1 COMMUNICATIONS EN PÉRIODE DE SOUMISSION

Afin d'assurer l'intégrité du processus d'appel à la concurrence, toutes les demandes de renseignements et autres communications ayant trait à la demande de soumissions doivent être adressées uniquement à l'autorité contractante dont le nom est indiqué dans la demande de soumissions. Le défaut de répondre à la demande pourrait avoir pour conséquence que la soumission soit déclarée non recevable.

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.

Toute demande de renseignements concernant la DDP doit être présentée par écrit à l'autorité contractante indiquée ci-dessous dès que possible au cours de la période d'invitation à soumissionner afin de permettre d'allouer suffisamment de temps pour y donner suite. Le calendrier suivant s'applique à la DDP :

Diffusion de la DDP 2B0KB-13-1330: *le 15 août, 2013*

Première date limite pour des questions sur la DDP: (à midi HAE) *le 3 septembre, 2013*

Diffusion de la modification à la DDP (Première Q&R) au plus tard le *le 11 septembre, 2013*

Date de clôture de la DDP : *le 26 septembre, 2013*

Afin d'assurer l'uniformité et la qualité de l'information fournie aux fournisseurs, l'autorité contractante enverra simultanément à ceux-ci toute information se rapportant aux demandes de renseignements importantes déposées ainsi que les réponses y donnant suite, et ce, tout en respectant l'anonymat du demandeur.

Il n'y aura aucune réunion individuelle avec des soumissionnaires avant la date et l'heure de clôture de la présente DDP.



## 1.1 AUTORITÉ CONTRACTANTE

L'autorité contractante est :

NOM : *Andrea Totten*

ADRESSE : *555 Mackenzie Avenue, deuxième étage*

NUMÉRO DE TÉLÉPHONE : *(613)562-6245*

NUMÉRO DE TÉLÉCOPIEUR: *(613)957-8511*

ADRESSE ÉLECTRONIQUE : *Andrea.Totten@spc-ssc.gc.ca*

## 1.2 MODIFICATIONS À LA PROPOSITION DU SOUMISSIONNAIRE

En dépit des Droits du Canada, les modifications à la proposition du soumissionnaire ne seront pas acceptées après la date et l'heure de clôture de la DDP.

## 1.3 LOIS APPLICABLES

- 1.3.1 Tout contrat qui pourrait être attribué sera interprété et régi, et les relations entre les parties déterminées, par les lois locales en vigueur *Ontario* et les parties acceptent de se soumettre à la compétence exclusive des tribunaux correspondants.
- 1.3.2 À sa discrétion, le soumissionnaire peut utiliser les lois applicables d'une province ou d'un territoire canadien de son choix, sans que la validité de sa soumission ne soit mise en question, en supprimant le nom de la province ou le territoire canadien précisé et en insérant le nom de la province ou le territoire canadien de son choix. Si aucun changement n'est indiqué, cela signifie que le soumissionnaire accepte les lois applicables indiquées.





## **1.4 TRANSMISSION DES PROPOSITIONS**

**1.4.1** En répondant, l'entrepreneur DOIT envoyer la proposition à l'adresse de réception des soumissions indiquée ci-dessous au plus tard à l'heure et à la date figurant à la page 1.

**LES SOUMISSIONNAIRES DOIVENT PRÉSENTER LEURS PROPOSITIONS À :**

Transmission par la poste, par messenger ou dépôt :

Attention : Mike Catto  
Quai de chargement  
555, avenue Mackenzie  
Ottawa (Ontario) K1A 0L5

No de téléphone : 613-562-6225

Autre no de téléphone : 613-562-6245

**1.4.2** Les soumissionnaires doivent prendre note que l'unité des Expéditions et des réceptions de SPC est ouverte du lundi au vendredi inclusivement, de 7 h 30 à 15 h 30, sauf lors des congés statutaires.

**1.4.3** LES SOUMISSIONS ÉLECTRONIQUES NE SERONT PAS ACCEPTÉES. En raison de la nature de la présente soumission, la transmission électronique d'une proposition par un mode tel que le courrier électronique ou le télécopieur n'est pas considérée pratique et, par conséquent, ne sera pas acceptée.



## SECTION 2 PRÉPARATION DE LA PROPOSITION ET INSTRUCTIONS RELATIVES À CETTE DERNIÈRE

**2.1.1** On encourage les soumissionnaires à suivre les instructions et la forme indiquées ci-dessous :

- a) Utiliser du papier recyclé et l'impression recto-verso. La réduction de taille des documents est utile aux initiatives de développement durable de SPC et permet de réduire le gaspillage;
- b) Utiliser du papier à lettres 8,5 po sur 11 po (ou de dimensions métriques équivalentes);
- c) Utiliser un système de numérotation correspondant à celui de la DP et de l'énoncé des besoins. Tous les guides techniques, le matériel descriptif ou les brochures mentionnés dans la proposition doivent être inclus dans celle-ci;
- d) Éviter d'utiliser du papier brillant et des couleurs.

**2.1.2** On demande aux soumissionnaires de séparer leur proposition en trois (3) parties distinctes de la façon suivante :

### PARTIE I PROPOSITION TECHNIQUE

Dans sa proposition technique, le soumissionnaire devrait démontrer qu'il comprend les exigences de l'énoncé des besoins à l'appendice A et la façon dont il respecte les critères obligatoires et les critères technique (si aucun critère technique ne s'applique à votre besoin) indiqués aux E-1 et E-2 respectivement. Aucune information financière ne doit figurer dans la proposition technique.

Le soumissionnaire doit soumettre **un (1) exemplaire original et trois (3) copies** de sa proposition technique et doit soumettre **une copie électronique sur CD ou DVD** dans un format qui est compatible avec MS Word.

### PARTIE II PROPOSITION FINANCIÈRE

Le soumissionnaire doit fournir le prix des services demandés dans l'énoncé des besoins, en utilisant la forme mentionnée à l'appendice E-3, « Proposition financière ».

Le soumissionnaire doit soumettre l'originale de sa proposition financière.



## **Fluctuation du taux de change**

Le besoin ne prévoit aucune protection relative à la fluctuation du taux de change. Aucune demande de protection contre la fluctuation du taux de change ne sera prise en considération. Toute soumission incluant une disposition en ce sens sera déclarée non recevable.

## **PARTIE III ATTESTATIONS**

Les attestations figurant à l'appendice E-4, « Attestations qui doivent être soumises au moment de la clôture des soumissions » doivent être fournis par le soumissionnaire, en même temps que sa proposition, au plus tard à la date de clôture des soumissions.

Le soumissionnaire doit soumettre les originaux de l'appendice E-4 remplis.

Les attestations figurant à l'appendice E-5, « Attestations qui doivent être soumises avant l'adjudication du marché » doivent être fournis par le soumissionnaire avant l'adjudication du marché.

Lorsque l'autorité contractante avise le soumissionnaire, ce dernier doit soumettre l'appendice E-5 dûment rempli, comme le précise l'autorité contractante.

## **2.2 LISTE DES SOUS-TRAITANTS PROPOSÉS**

Lorsque la soumission comprend le recours à des sous-traitants pour l'exécution des travaux, le soumissionnaire s'engage, à la demande de l'autorité contractante, à fournir une liste de tous les sous-traitants, y compris une description des articles à acheter, une description des travaux à exécuter et l'emplacement où ces travaux seront exécutés. La liste ne devrait pas comprendre l'achat d'articles et de logiciels du commerce, et des articles et du matériel standard fabriqués habituellement par les fabricants dans le cours normal de leurs affaires ou la fourniture des services connexes qui peuvent habituellement faire l'objet de sous-traitance dans le cadre de l'exécution des travaux.

## **2.3 SÉANCE DE COMPTE RENDU DES SOUMISSIONNAIRES**

Après l'attribution du contrat, l'autorité contractante avisera tous les soumissionnaires de l'identité du ou des soumissionnaires qui ont été retenus. Si un soumissionnaire s'interroge sur les motifs pour lesquels sa proposition n'a pas été retenue, il pourra adresser des questions écrites à l'autorité contractante ou lui demander une séance de compte rendu. L'autorité contractante devra informer le soumissionnaire des raisons de la non-sélection de sa proposition. La séance de compte rendu devrait être offerte dans un délai raisonnable après l'attribution du contrat.



## SECTION 3 ÉVALUATION ET SÉLECTION

### 3.1 GÉNÉRALITÉS

- 3.1.1** Les propositions seront évaluées conformément aux critères d'évaluation déterminés aux appendices E-1 et E-2 et conjointement avec les conditions précisées à l'énoncé des besoins (EDB). On encourage les soumissionnaires à aborder ces critères de façon approfondie pour que leur proposition puisse faire l'objet d'une évaluation complète. Il revient au soumissionnaire de démontrer qu'il respecte les exigences mentionnées dans la demande de soumissions.
- 3.1.2** Les soumissionnaires doivent noter qu'il ne suffit pas de dresser la liste des projets réalisés sans fournir d'information justificative pour décrire leur expérience. Les soumissionnaires doivent démontrer cette expérience pour l'évaluation. Les soumissionnaires ne devraient pas supposer que l'équipe d'évaluation connaît nécessairement l'expérience et les capacités du soumissionnaire ou de toute ressource proposée; toute expérience pertinente doit être démontrée dans la proposition écrite du soumissionnaire.
- 3.1.3** Le Canada évaluera la soumission uniquement d'après la documentation qui accompagnera cette soumission. Le Canada ne tiendra pas compte lors de l'évaluation de la soumission des renvois à de l'information supplémentaire qui n'accompagne pas la soumission comme les adresses de sites Web où l'on peut trouver de plus amples renseignements ou les manuels ou les brochures techniques qui n'accompagnent pas la soumission.
- 3.1.4** Une équipe d'évaluation composée de représentants du Canada évaluera les soumissions.

### 3.2 ÉTAPES DU PROCESSUS D'ÉVALUATION ET DE SÉLECTION

Le processus de sélection visant à déterminer le soumissionnaire retenu se déroulera de la façon suivante :

Étape 1 – Évaluation en fonction des critères obligatoires

Étape 2 - Évaluation en fonction des critères techniques

Étape 3 – Évaluation de la proposition financière

Étape 4 – Sélection

Étape 5 – Conditions préalables à l'attribution du contrat



## Étape 6 – Attribution du contrat

Dans le but de hâter le processus d'évaluation, SPC se réserve le droit d'effectuer l'étape 3 - Évaluation des propositions financières, simultanément avec les étapes 1 et 2. Si SPC décide d'exécuter l'étape 3 avant l'achèvement de l'étape 2, les renseignements contenus dans la proposition financière ne seront pas divulgués à l'équipe chargée de l'évaluation des sections obligatoires et cotées tant que les étapes 1 et 2 ne seront pas terminées. Cependant, si l'autorité contractante constate que la proposition est non conforme vu que la proposition financière est incomplète ou comporte une erreur, l'autorité contractante avisera l'équipe chargée d'évaluer les sections obligatoires et cotées que la proposition comme telle est non conforme et qu'elle ne sera plus prise en considération. L'évaluation parallèle de la proposition financière ne peut en aucune façon être interprétée comme signifiant que le soumissionnaire satisfait aux étapes 1 et 2, en dépit de l'énoncé selon lequel « toutes les soumissions respectant les seuils minimums formulés à l'étape 2 passeront à l'étape 3 ». La personne qui effectuera l'évaluation financière ne sera aucunement liée au processus d'évaluation et tous les renseignements demeureront confidentiels.

### **3.2.1 Première étape – Évaluation en fonction des critères obligatoires**

Les propositions seront évaluées pour déterminer si elles respectent toutes les exigences obligatoires figurant à l'appendice A, « Énoncé des Besoins ». Seules les propositions qui sont jugées respecter TOUTES les exigences obligatoires seront ensuite évaluées conformément à la deuxième étape ci-dessous.

À la date de clôture des soumissions le soumissionnaire doit respecter et fournir la documentation nécessaire pour assurer la conformité avec les critères obligatoires détaillés dans l'appendice A – « Énoncé des besoins » et signer et soumettre l'appendice E-4, «La certification doit être présenté au moment de la clôture des soumissions.

### **3.2.2 Deuxième étape – Évaluation en fonction des critères techniques**

Une soumission doit respecter les exigences de la demande de soumissions et satisfaire à tous les critères d'évaluation techniques pour être déclarée recevable. Toutes les soumissions qui respectent les seuils minimaux de l'étape 2 passeront à l'étape 3.

### **3.2.3 Troisième étape – Évaluation des propositions financières**

Seules les propositions conformes qui respectent toutes les exigences mentionnées aux première et deuxième étapes seront examinées à cette étape.



Les prix soumis seront évalués pour déterminer le prix évalué de la soumission défini à l'appendice E-3, « Proposition financière ».

S'il y avait une erreur dans l'établissement des prix calculés de la proposition du soumissionnaire, le prix et les taux unitaires prévaudraient, et l'établissement des prix calculés sera corrigé au moment de l'évaluation. Toute erreur de quantité dans la proposition du soumissionnaire sera modifiée de façon à tenir compte des quantités énoncées dans la DDP.

Le défaut ou le refus de fournir un prix ou un taux pour tout article à l'annexe E-3 sera considéré comme le défaut de respecter une exigence obligatoire de la DDP, et la proposition du soumissionnaire sera écartée.

### **3.2.4 Quatrième étape – Sélection**

#### ***Méthode de sélection - critères techniques obligatoires seulement***

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 avec le prix évalué le plus bas sera recommandée pour attribution d'un contrat.

### **3.2.5 Cinquième étape - Conditions préalables à la conclusion d'un contrat**

Le soumissionnaire retenu doit respecter les dispositions suivantes avant qu'un contrat soit conclu:

#### **3.2.5.1 Capacité financière**

Afin de s'assurer que le soumissionnaire a la capacité financière requise pour s'acquitter des travaux demandés, le Canada se réserve le droit de consulter les plus récentes données sur la situation financière du soumissionnaire. L'information financière qui devra être fournie sur demande inclut, sans toutefois s'y limiter, les plus récents états financiers vérifiés du soumissionnaire ou les plus récents états financiers non vérifiés certifiés par son agent financier principal.

Si le soumissionnaire fournit au Canada, à titre confidentiel, les renseignements demandés et l'informe de la confidentialité des documents divulgués, le Canada doit traiter ces documents de façon confidentielle, suivant les dispositions de la Loi sur l'accès à l'information, section 20(1)(b) et (c).



Si, après l'évaluation des capacités du soumissionnaire, il est décidé qu'il ne possède pas la capacité financière pour s'acquitter des travaux demandés, le Canada se réserve le droit de déclarer que la proposition du soumissionnaire est irrecevable. Dans ce cas, un avis officiel sera envoyé au soumissionnaire.

### **3.2.5.2 Exigences relatives à la sécurité**

#### ***Exigences relatives à la sécurité – entrepreneurs canadiens***

#### **Cote de protection et(ou) production des documents –avec systèmes d'ordinateurs**

1. L'entrepreneur doit, en tout temps au cours de son travail pour le marché, l'offre à commandes ou l'arrangement en matière d'approvisionnement, détenir une vérification d'organisation désignée (VOD) délivrée par le Programme de sécurité industrielle de Travaux publics et Services gouvernementaux Canada.
2. L'entrepreneur et ses employés doivent TOUS détenir une autorisation de sécurité de niveau FIABILITÉ délivrée par le Programme de sécurité industrielle de Travaux publics et Services gouvernementaux Canada. Personnel sans contrôle de sécurité peuvent être utilisés, mais ils doivent être accompagnés en tout temps par un ressources SSC avec autorisation de sécurité de niveau FIABILITÉ.
3. L'entrepreneur et ses employés NE DOIVENT PAS utiliser leurs systèmes de TI pour traiter, produire ou stocker électroniquement des données ou des renseignements PROTÉGÉS ou CLASSIFIÉS.
4. Les activités de sous-traitance comportant des exigences en matière de sécurité NE DOIVENT PAS être octroyées avant l'obtention de la permission écrite de Services partagés Canada
5. L'entrepreneur et ses employés doivent se conformer aux dispositions énoncées dans les lois et documents suivants :
  - a) Ministère de la Justice – *Loi sur la protection de l'information* (dernière édition)
  - b) Manuel de la sécurité industrielle (dernière édition)



### **3.2.6 Sixième étape – Contrat initial**

L'entrepreneur retenu doit fournir les documents suivants dans les délais indiqués dans les présentes :

#### **3.2.6.1 Assurances**

L'entrepreneur est responsable de décider s'il doit s'assurer pour remplir ses obligations en vertu du contrat et pour se conformer aux lois applicables. Toute assurance souscrite ou maintenue par l'entrepreneur est à sa charge ainsi que pour son bénéfice et sa protection. Elle ne dégage pas l'entrepreneur de sa responsabilité en vertu du contrat, ni ne la diminue.





## SECTION 4 MODÈLE DE CONTRAT

### 4.1 RÉVISION DU NOM DU MINISTÈRE

Toute référence au ministre de Travaux publics et Services gouvernementaux Canada ou à Travaux publics et Services gouvernementaux Canada dans toute modalité, condition ou clause du présent document devra être interprétée comme étant une référence au ministère de Services partagés Canada ou à SPC, selon le cas, à l'exception des clauses suivantes :

- a) Clauses et conditions uniformisées;
- b) Exigences relatives à la sécurité.

### 4.2 GLOSSAIRE DE TERMES

TERME	DÉFINITION
<b>Agent des télécommunications</b>	Personne-ressource sur place qui assure le soutien opérationnel du réseau téléphonique
<b>Alarme critique</b>	Toute condition d'alarme qui indique que les éléments du système, en tout ou en partie, sont complètement dysfonctionnels et nécessitent une réparation immédiate.
<b>Alarme majeure</b>	Toute condition d'alarme qui indique une prestation de services limitée et qui doit être corrigée en moins de quatre heures
<b>Après les heures de bureau</b>	Les heures autres que celles précisées pour les heures de bureau
<b>ARC</b>	Agence de revenu du Canada
<b>ASI</b>	Alimentation sans interruption
<b>Autorité contractante</b>	Personne chargée de la gestion du présent contrat. Toute modification apportée au contrat doit être autorisée par écrit par l'autorité contractante.
<b>BIX</b>	Connexion transversale de l'industrie pour les bâtiments.
<b>CAGC</b>	Centre d'appels de la gestion des créances
<b>CAM</b>	Changements, ajouts et mouvements
<b>Client</b>	Dans le cadre du contrat, le « client » est Services partagés Canada (SPC), une organisation dont le mandat est de fournir des services partagés. SPC utilisera le contrat pour offrir des services partagés à l'Agence du revenu du Canada (ARC)
<b>DAA</b>	Distribution d'appels automatique
<b>EDB</b>	Énoncé des besoins
<b>FEO</b>	Fabricant d'équipement d'origine
<b>GC</b>	Gouvernement du Canada



<b>Heures de bureau</b>	Les heures d'ouverture sont de 7 h à 23 h, heure normale de l'Est, du lundi au vendredi.
<b>Jour / mois / année</b>	Dans le cadre de l'évaluation technique, un mois équivaudra à un minimum de 16,67 jours facturables (un jour = 7,5 heures) et un mois équivaudra à un minimum de 200 jours facturables. Dans le cadre de l'évaluation, les jours facturables supplémentaires au cours de la même année ne feront pas augmenter l'expérience acquise.
<b>Laboratoire</b>	Le laboratoire de télécommunications de SPC est situé dans l'édifice Connaught, au 555, avenue Mackenzie, à Ottawa.
<b>MRT</b>	Multiplexage par répartition dans le temps
<b>PBX</b>	Autocommutateur privé
<b>Réseau téléphonique</b>	L'ensemble de l'équipement utilisé pour fournir des services téléphoniques, notamment le système de communications CS1000M, le système Call Pilot, le serveur du gestionnaire du centre de contacts, la solution de Genesys, et le matériel connexe
<b>Responsable technique</b>	Personne qui gère l'utilisation de la technologie dans le réseau téléphonique et donne des directives aux agents des télécommunications
<b>RNIS PRI</b>	Interface à débit primaire pour réseau numérique à intégration de services
<b>RTCP</b>	Réseau téléphonique commuté public

### 4.3 RESTRUCTURATION DE DEPARTMENT OU AGENCE

Dans les cas où le ministère ou l'organisme de l'autorité contractante est en cours d'être réorganisé, absorbé par un autre ministère ou organisme du gouvernement ou démantelé en entier, le ministère peut, par remise d'un avis à l'entrepreneur, désigner une autre autorité contractante pour tout le contrat ou pour une partie de ce dernier.

### 4.4 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 publié par Travaux publics et Services gouvernementaux Canada (TPSGC). Le guide est disponible sur le site Web des Achats et ventes:

<https://achatsetventes.gc.ca/politiques-et-lignes-directrices/guide-des-clauses-et-conditions-uniformisees-d-achat>.

#### 4.4.1 CONDITIONS GÉNÉRALES

2035 (2013-06-27), Conditions générales - services, s'appliquent au contrat et en font partie intégrante.



L'article 02 intitulée « Clauses et conditions uniformisées », est par la présente modifiée afin de supprimer la phrase « Conformément à la *Loi sur le ministère des Travaux publics et des Services gouvernementaux*, L.C., 1996, ch. 16, ». Le reste de l'article 02 demeure inchangé.

L'article 24 intitulée « Confidentialité », est supprimée et remplacé par l'article 4.29, intitulée « Responsabilité du Canada pour les blessures personnelles », et l'article 4.30, intitulée « Limitation de la responsabilité », dans ce contrat.

#### 4.4.2 CONDITIONS GÉNÉRALES SUPPLÉMENTAIRES

4001 (2013-01-28), Conditions générales supplémentaires - Achat, location et maintenance de matériel, s'appliquent au contrat et en font partie intégrante.

4003 (2010-08-16), Conditions générales supplémentaires - Logiciels sous licence, s'appliquent au contrat et en font partie intégrante.

4004 (2013-04-25), Conditions générales supplémentaires - Services de maintenance et de soutien des logiciels sous licence, s'appliquent au contrat et en font partie intégrante.

#### 4.5 ORDRE DE PRIORITÉ DES DOCUMENTS

En cas d'incompatibilité entre les 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 par la suite sur ladite liste.

- a) les articles de la convention;
- b) les conditions générales supplémentaires :
  - i. 4001 (2013-01-28), Conditions générales supplémentaires - Achat, location et maintenance de matériel, s'appliquent au contrat et en font partie intégrante
  - ii. 4003 (2010-08-16), Conditions générales supplémentaires - Logiciels sous licence, s'appliquent au contrat et en font partie intégrante
  - iii. 4004 (2013-04-25), Conditions générales supplémentaires - Services de maintenance et de soutien des logiciels sous licence, s'appliquent au contrat et en font partie intégrante
- c) les conditions générales 2035 (2013-06-27), Conditions générales - services, s'appliquent au contrat et en font partie intégrante;
- d) Appendice A, Énoncé des besoins;
- e) Appendice (**à déterminer**), Base de paiement;
- f) Appendice (**à déterminer**), Liste de vérification des exigences relatives à la sécurité (s'il y a lieu);
- g) les autorisations de travaux signées, incluant les annexes (s'il y a lieu);



- h) Demande de proposition no 2B0KB-13-1330 en date (*insérer la date*), y compris toutes les modifications apportées aux présentes;
- i) la soumission de l'entrepreneur en date du (*insérer la date de la soumission*), telle que modifiée le (*insérer la ou les date(s) de la ou des modification(s) s'il y a lieu*).

#### 4.6 APERÇU

Services partagés Canada (SPC) nécessite un entrepreneur pour fournir des services de maintenance et de support, sur les équipements existants, sur les sites suivants qui utilise une solution de Genesys pour la gestion du centre d'appels, au nom de l'Agence du revenu du Canada (ARC) pour le Centre d'appels de la gestion des créances et l'environnement de laboratoire site aux endroits suivants :

- a) Centre d'appels de la gestion des créances (CAGC) (Environnement de production) – 875, chemin Heron utilise l'équipement suivant un autocommutateur Meridian 1 d'Avaya (Nortel), option 81C, qui a été modernisé pour en faire un système de communications multi groupe CS1000M; et
- b) Environnement de laboratoire – l'édifice Connaught, 555, avenue Mackenzie utilise l'équipement suivant un système PBX Meridian 1 d'Avaya (Nortel), option 61C.

L'entrepreneur doit :

- a) Fournir SPC avec un service de soutien d'Avaya dans le cadre du programme de services d'assurance et de soutien partenaires (SASP) d'Avaya, des programmes conformément à l'énoncé des besoins (EDB);
- b) Mettre à niveau l'environnement de laboratoire actuel pour qu'il passe à la version 7.5;
- c) Assurer les services d'entretien du système de communications CS1000M d'Avaya, du système PBX Meridian 1 d'Avaya, de la solution de Genesys, du matériel connexe et du câblage de communications vocales associé au Centre d'appels de la gestion des créances et l'environnement de laboratoire;
- d) Fournir l'entretien matériel et logiciel, y compris l'entretien préventif, les diagnostics et les réparations et les rapports sur l'entretien et les services.
- e) Fournir le soutien technique au fur et à mesure des besoins;
- f) Effectuer les changements, des ajouts et des mouvements (CAM), au fur et à mesure des besoins;
- g) Fournir les services professionnels, au fur et à mesure des besoins;
- h) Les mises à niveau matérielles et logicielles, au fur et à mesure des besoins; et
- i) Fournir les pièces de rechange, au fur et à mesure des besoins.



#### **4.7 PÉRIODE DU CONTRAT**

La période du contrat est de deux (2) ans du \_\_\_\_\_ au \_\_\_\_\_ inclusivement (***indiquer la date du début et de la fin de la période***).

#### **4.8 OPTION DE PROLONGATION DU CONTRAT**

L'entrepreneur accorde à Services partagés Canada l'option irrévocable de prolonger la durée du contrat pour au plus quatre (4) périodes supplémentaires d'un (1) an chacune, selon les mêmes conditions. Il est entendu avec l'entrepreneur que pendant la durée prolongée du contrat, il sera payé conformément aux dispositions applicables prévues à la Base de paiement.

Les options peuvent uniquement être exercées par l'autorité contractante, et seront attestées, pour des raisons administratives, au moyen d'une modification au contrat.

L'autorité contractante peut exercer des options à n'importe quel moment avant la date d'expiration du contrat en envoyant un avis écrit à l'entrepreneur.

#### **4.9 OPTION EN VUE DE L'AJOUT, DU RETRAIT OU DE LA MODIFICATION DES PRODUITS**

SPC se réserve le droit d'ajouter, de retirer ou de modifier des articles du contrat découlant d'une modification aux exigences d'une loi, d'une politique ou d'un programme en vigueur. Cette option ne pourra être exercée que par l'autorité contractante et sera confirmée, pour des raisons administratives seulement, par une modification au contrat.

L'autorité contractante peut exercer l'option à n'importe quel moment avant la date d'expiration du contrat en envoyant un avis écrit à l'entrepreneur.

#### **4.10 PRÉSERVATION DES SUPPORTS ÉLECTRONIQUE**

1. Avant d'utiliser des médias électroniques sur l'équipement du SPC ou transmettre des médias électroniques, 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, en vue de détecter des virus électroniques et d'autres codes visant à causer des défauts. Il devra informer aussitôt le BCP si un support électronique utilisé dans le cadre des travaux renferme des virus informatiques ou d'autres codes visant à causer des défauts.



2. Si des données ou des documents enregistrés magnétiquement sont endommagés ou perdus tandis qu'ils sont sous la responsabilité de l'entrepreneur, ou à n'importe quel moment avant leur livraison au Canada conformément au contrat, y compris l'effacement accidentel, l'entrepreneur doit immédiatement les remplacer à ses propres frais.

#### 4.11 AUTORISATION DE TÂCHE (AT)

(a) **Objet d'une AT** : Dans le cadre de ce contrat, les services doivent être fournis sur demande et seront commandés par le Canada à l'aide d'une autorisation de tâche (AT).

(b) **Processus d'établissement d'une AT** : Lorsqu'une tâche est requise, un « énoncé de tâche » préliminaire est préparé par le responsable technique et envoyé à l'entrepreneur. À la réception de « l'énoncé de tâche », l'entrepreneur doit présenter une soumission à l'autorité contractante contenant l'information détaillée sur les coûts et le temps requis pour exécuter la tâche. La proposition de prix de l'entrepreneur doit être préparée selon les taux stipulés dans le contrat. L'entrepreneur ne sera pas payé pour avoir présenté une proposition ou pour avoir fourni d'autres renseignements requis pour préparer ou établir une AT. L'entrepreneur doit fournir tous les renseignements demandés par le Canada concernant la préparation d'une AT dans les dix (10) jours ouvrables suivant cette demande.

(c) **Processus d'approbation** : Si l'autorité contractante approuve la soumission de l'entrepreneur pour la tâche, elle émettra l'AT en envoyant une copie signée du formulaire final d'AT à l'entrepreneur et au responsable technique. L'acceptation, l'émission ou le rejet d'une AT sera à l'entière discrétion de l'autorité contractante.

(d) **Contenu d'une AT** : Une autorisation de tâches doit contenir les renseignements qui suivent, s'il y a lieu :

- (i) un numéro de tâche;
- (ii) tout code financier à utiliser;
- (iii) le nombre d'employés requis dans chaque catégorie;
- (iv) un bref énoncé de travail pour la tâche donnant un aperçu des activités à exécuter et définissant les effets livrables;
- (v) la période au cours de laquelle la tâche doit être exécutée (dates de début et de fin);
- (vi) les dates clés pour les effets livrables et les paiements (le cas échéant);



- (vii) le nombre de jours-personnes requis;
- (viii) l'endroit précis où le travail sera effectué;
- (ix) le montant à verser à l'entrepreneur pour la réalisation des travaux, en indiquant s'il s'agit d'un prix ferme ou d'un prix maximum d'AT (et dans ce cas, l'AT doit indiquer comment le montant à verser sera établi; si l'AT n'indique pas comment le montant final à verser sera calculé, celui-ci correspondra aux travaux que l'entrepreneur affirme avoir réalisés relativement au projet, jusqu'au maximum établi, en fournissant des feuilles de temps remplies quand les ressources ont fait leur travail pour appuyer les frais réclamés);
- (x) toute autre contrainte pouvant avoir un impact sur l'exécution de cette tâche.

(e) **Frais pour travaux liés à une AT** : L'entrepreneur ne doit pas facturer au Canada les coûts excédant le prix établi dans l'AT à moins que le Canada n'ait apporté une modification à l'AT autorisant les dépenses supplémentaires. Le Canada ne paiera pas l'entrepreneur pour tout changement à la conception ou toute modification ou interprétation des travaux, à moins que ce changement n'ait été approuvé par écrit par l'autorité contractante avant d'être intégré aux travaux.

#### 4.12 LIVRAISON

Les produits livrables doivent être reçus par SPC à l'endroit et au moment précisés dans chaque commande.

##### Livraison et déchargement

1. Les camions de livraison doivent être munis d'un dispositif permettant d'effectuer le déchargement dans les endroits dépourvus d'installation de déchargement hydraulique, fixe ou autre.
2. Au moment des livraisons, il doit y avoir un nombre d'employés suffisant pour décharger tous les types de véhicules sans l'aide des employés du gouvernement fédéral.
3. À certains endroits, les camions de livraison doivent être déchargés lorsqu'ils sont stationnés en bordure du trottoir. Lorsque le matériel est déposé sur le trottoir, il doit être placé à proximité de l'entrée désignée pour que le personnel de l'endroit puisse le transporter facilement à l'aide de l'équipement de manutention mécanique.

#### 4.13 ÉQUIPEMENT ÉLECTRIQUE

Tout appareillage électrique fourni dans le cadre du contrat doit, avant la livraison, être homologué ou approuvé aux fins d'utilisation selon les exigences du Code canadien de l'électricité, Première partie, par un organisme accrédité par le Conseil canadien des normes.



#### **4.14 INSPECTION ET ACCEPTATION**

Tous les livrables dans le cadre de ce contrat devront être assujettis à une inspection et une acceptation par SPC à destination, tel que décrit dans l'Appendice A, Énoncé des besoins.

#### **4.15 PERTE OU DOMMAGES**

Si des données ou des documents enregistrés magnétiquement sont endommagés ou perdus tandis qu'ils sont sous la responsabilité de l'entrepreneur, ou à n'importe quel moment avant leur livraison au Canada conformément au contrat, y compris l'effacement accidentel, l'entrepreneur doit immédiatement les remplacer à ses propres frais.

#### **4.16 ACCÈS AUX INSTALLATIONS ET À L'ÉQUIPEMENT**

Les installations, l'équipement, les documents et le personnel du Canada ne sont pas automatiquement mis à la disposition de l'entrepreneur. Si l'entrepreneur désire y avoir accès, il doit le demander au responsable technique. Sauf indication contraire explicite dans le marché, le Canada n'a pas l'obligation de fournir l'une ou l'autre des ressources précitées à l'entrepreneur. Si le Canada choisit, à sa discrétion, de mettre ses installations, son équipement, 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. Si la demande d'accès de l'entrepreneur est approuvée par le Canada et que des mesures sont prises pour donner accès à l'entrepreneur, l'entrepreneur, ses sous-traitants, ses agents et ses employés doivent se conformer à toutes les conditions applicables au site des travaux et aux modalités, tel que décrit à l'Appendice D, Accès aux biens de l'État aux fins des services de télécommunications. De plus, l'entrepreneur doit s'assurer que les installations et l'équipement sont uniquement utilisés aux fins d'exécution du marché.

#### **4.17 INSIGNE D'IDENTITÉ**

Toute personne assignée à l'exécution de travaux sur des lieux de travail du gouvernement doit porter, à un endroit visible, l'insigne d'identité qui lui a été remise par le Canada.





#### **4.18 EMPLACEMENT - RÈGLEMENTS**

L'entrepreneur doit se conformer à toutes les règles, instructions et directives en vigueur à l'emplacement où les travaux sont exécutés.

#### **4.19 LOIS APPLICABLES**

Le présent contrat doit être interprété et régi selon les lois locales en vigueur dans l'Ontario, les relations entre les parties déterminées par ces lois et les parties ont accepté de se soumettre à la compétence exclusive des tribunaux correspondants.

#### **4.20 BASE DE PAIEMENT**

À être effectué à l'adjudication du contrat.

#### **4.21 LIMITATION DES DÉPENSES**

1. La responsabilité totale du Canada envers l'entrepreneur en vertu du contrat ne doit pas dépasser la somme de **XXXXXX,XX**\$ (sera inséré lorsque le marché sera attribué). Les droits de douane (« *sont exclus* ») 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 ou du prix des travaux découlant de tout changement de conception, de toute modification ou interprétation des travaux, ne sera autorisée ou payée à l'entrepreneur, à moins que ces changements de conception, modifications ou interprétations n'aient été approuvés, par écrit, par l'autorité contractante avant d'être intégrés aux travaux. L'entrepreneur n'est pas tenu d'exécuter des travaux ou de fournir des services qui entraîneraient une augmentation de la responsabilité totale du Canada à moins que l'augmentation n'ait été autorisée par écrit par l'autorité contractante. 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 les fonds du contrat sont insuffisants pour l'achèvement des travaux,selon la première de ces conditions à se présenter.
3. 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 automatiquement la responsabilité du Canada à son égard.

#### **4.22 FRAIS DE DÉPLACEMENT ET DE SUBSISTANCE.**

SPC ne couvrira pas les frais de déplacement et subsistance.



## **4.23 MODALITÉS DE PAIEMENT**

### **4.23.1 Entretien**

#### Paiement trimestriel

Le Canada paiera l'entrepreneur sur une base trimestrielle, en quatre versements égaux pour le travail complété au cours du trimestre couverte par la facture conformément aux dispositions de paiement du contrat si :

- a) une facture exacte et complète ainsi que tout autre document exigé par le contrat ont été soumis conformément aux instructions de facturation prévues au contrat;
- b) tous ces documents ont été vérifiés par le Canada;
- c) le travail livrés ont été accepté par le Canada.

### **4.23.2 Du travail (à l'appui des changements, des ajouts et des mouvements)**

#### Autorisations de travail

Le Canada paiera l'entrepreneur lors de l'achèvement et la livraison des travaux en conformité avec les dispositions de paiement du contrat si :

- a) une facture exacte et complète ainsi que tout autre document exigé par le contrat ont été soumis conformément aux instructions de facturation prévues au contrat;
- b) tous ces documents ont été vérifiés par le Canada;
- c) le travail livrés ont été accepté par le Canada.

### **4.23.3 Modernisation des laboratoires**

Le Canada paiera l'entrepreneur lors de l'achèvement et la livraison des travaux en conformité avec les dispositions de paiement du contrat si :

- a) une facture exacte et complète ainsi que tout autre document exigé par le contrat ont été soumis conformément aux instructions de facturation prévues au contrat;
- b) tous ces documents ont été vérifiés par le Canada;



c) le travail livrés ont été accepté par le Canada.

#### **4.24 CONTRAT POUR LES TRAVAUX À EXÉCUTER SUR DEMANDE**

Pour tous les travaux autres que la maintenance, l'entrepreneur doit réaliser les travaux décrits dans le contrat à la demande du Canada pendant la période du contrat. 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.

#### **4.25 INSTRUCTIONS RELATIVES À LA FACTURATION**

(a) L'entrepreneur doit présenter ses factures conformément à l'information exigée dans les conditions générales. La facture de l'entrepreneur inclura un article pour chaque sous-paragraphe des dispositions de la Base de paiement. 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.

(b) L'entrepreneur doit fournir un (1) exemplaire original de toutes factures au responsable technique

(c) L'entrepreneur doit fournir une (1) copie de toutes les factures à l'autorité contractante.

(d) Le paiement ne sera effectué qu'après réception des factures appropriées.

(e) Les factures doivent être soumises sur le formulaire de facturation de l'entrepreneur conformément à la section intitulée « Présentation des factures » du document 2035 (2011-05-16) Conditions générales – besoins plus complexes de services, et doivent comprendre les renseignements suivants, au minimum :

- i) numéro de la facture;
- ii) date de la facture;
- iii) période visée par la facture;
- iv) numéro du contrat;
- v) numéro d'article/de référence, description du livrable et/ou des travaux, c.-à-d., maintenance du système PBX Meridian 1 du BCP (par emplacement);
- vi) numéro de compte de l'entrepreneur pour chaque compte de SPC;
- vii) nom et adresse du DESTINATAIRE;
- viii) montant total dû pour le mois précédent;
- ix) paiement reçu;
- x) montant total dû pour le mois courant ;



- xi) autres frais et crédits, s'il y a lieu;
- xii) le montant facturé (excluant la taxe sur les biens et services [TPS] ou la taxe de vente harmonisée [TVH]) et le montant de TPS ou TVH, indiqué séparément, s'il y a lieu;
- xiii) numéro d'inscription au fichier de la TPS/TVH de l'entrepreneur, s'il y a lieu;
- xiv) numéro de référence du client (NRC), s'il y a lieu;
- xv) numéro d'entreprise – approvisionnement (NEA), s'il y a lieu.

## 4.26 T1204 - INSTRUCTIONS RELATIVES À LA FACTURATION

**4.26.1** Conformément à l'alinéa 221(1)(d) de la Loi de l'impôt sur le revenu, L.R.C. (1985), chap.1, (5e suppl.), les ministères et organismes sont tenus de déclarer à l'aide de feuillets T1204, Paiements contractuels de services du gouvernement, les paiements versés aux entrepreneurs en vertu de contrats de services pertinents (y compris les contrats comprenant à la fois des biens et des services).

**4.26.2** Afin de permettre aux ministères et organismes de se conformer à cette exigence, l'entrepreneur est tenu de fournir les renseignements suivants avec sa première facture:

- a) le nom légal de l'entrepreneur, c.-à-d. le nom associé au numéro d'entreprise ou au numéro d'assurance sociale (NAS), ainsi que l'adresse et le code postal;
- b) le statut de l'entrepreneur, c.-à-d. particulier, entreprise à propriétaire unique, société commerciale ou société de personnes;
- c) le numéro d'entreprise de l'entrepreneur, s'il s'agit d'une société commerciale ou d'une société de personnes ou le NAS, s'il s'agit d'un particulier ou d'une entreprise à propriétaire unique. Si l'entrepreneur est une société de personnes qui n'a pas de numéro d'entreprise, l'associé ayant signé le contrat doit fournir son NAS;
- d) si l'entité est une coentreprise, le numéro d'entreprise de tous les entrepreneurs faisant partie de celle-ci, ou leur NAS s'ils n'ont pas de numéro d'entreprise.

**4.26.3** Lorsque l'information requise comprend le numéro d'assurance sociale (NAS), celle-ci devrait être expédiée dans une enveloppe séparée portant l'inscription « PROTÉGÉE » et jointe à la facture.

## 4.27 PROTECTION DES PRIX

Les prix, y compris les prix fermes pour la période du contrat, et les prix plafonds pour les périodes d'option, seront ceux qui s'appliquent aux meilleurs clients. L'entrepreneur devra fixer des prix plafonds initiaux et maintenir les prix à des niveaux qui sont aussi bas ou plus bas que ceux facturés à tout autre client pour des services semblables, et pour des quantités semblables ou inférieures. S'il n'a



pas de client semblable, l'entrepreneur devra maintenir ses prix à des niveaux qui reflètent les taux optimaux du marché.

Le Canada se réserve le droit d'effectuer une vérification indépendante des registres de l'entrepreneur afin de s'assurer que l'entrepreneur lui a facturé des prix à ces niveaux.

S'il est déterminé que des prix plus bas ont été facturés à d'autres clients pour des services semblables, l'entrepreneur devra calculer la valeur de toute surfacturation à compter de la date à laquelle les prix sont devenus accessibles aux autres.

L'entrepreneur devra créditer au Canada le montant de cette surfacturation sur la facture du mois suivant celui où la surfacturation a été détectée, et commencer à facturer au Canada des prix plus bas.

#### 4.28 VÉRIFICATION DISCRÉTIONNAIRE

Les éléments qui suivent font l'objet d'une vérification par le gouvernement avant ou après le paiement :

- a) Le montant réclamé en vertu des conditions du contrat, calculé conformément à la base de paiement, ainsi que le temps facturé.
- b) La précision du système d'enregistrement du temps de l'entrepreneur.
- c) Le profit estimatif compris dans tout élément de prix ferme, taux horaire ferme, taux ferme de frais généraux ou multiplicateur salarial ferme, pour lequel l'entrepreneur a fourni une attestation appropriée. La vérification a pour but de déterminer si le profit réel réalisé à la suite d'un seul contrat, s'il en existe un seul, ou si le profit global réel réalisé par l'entrepreneur à la suite d'un ensemble de contrats négociés renfermant un ou plusieurs des prix, taux basés sur le temps ou multiplicateurs précités, et accordé pendant une période précise et choisie, est juste et raisonnable par rapport au profit estimatif indiqué dans une ou des attestations.
- d) Tout élément de prix ferme, taux horaire ferme, taux ferme de frais généraux ou multiplicateur salarial ferme pour lequel l'entrepreneur a fourni une attestation indiquant que cet élément s'applique au meilleur client. Une telle vérification viserait à déterminer si l'entrepreneur a appliqué à quiconque, y compris le meilleur client de l'entrepreneur, des prix, taux ou multiplicateurs moins élevés pour des biens ou services de qualité et quantité comparables.
- e) Le calcul des crédits effectué par l'entrepreneur dans le cadre du contrat.

Si la vérification démontre qu'une erreur dans les crédits ou le prix a été faite après que le paiement ait été versé à l'entrepreneur, ce dernier doit, à la discrétion du Canada, rembourser au Canada le montant facturé par erreur (dans le cas de crédits) ou le montant supérieur au plus bas prix ou taux, dans le cas de l'attestation du prix, ou autoriser le Canada à retenir le montant en le déduisant de toute somme payable à l'entrepreneur en vertu du contrat.



Si la vérification démontre que les crédits ou l'attestation des prix sont erronés après que le paiement ait été versé, l'entrepreneur convient que le Canada ajustera les factures en suspens, en fonction des résultats de la vérification. En outre, il est entendu que, relativement à l'attestation des prix, si le contrat est toujours en vigueur au moment de la vérification, le prix ou le taux sera réduit en fonction des résultats de la vérification.

Tout paiement effectué avant la fin de la vérification sera considéré uniquement comme un paiement provisoire, assujéti aux résultats de cette vérification.

#### **4.29 RESPONSABILITÉ DU CANADA POUR LES BLESSURES PERSONNELLES**

À moins que le Canada en soit la cause, ce dernier n'est pas responsable des pertes, des réclamations, des dommages et des dépenses liés aux blessures, aux maladies, à l'incapacité ou à la mort de l'entrepreneur ou de tout employé, agent ou représentant de l'entrepreneur survenant pendant l'exécution du contrat. L'entrepreneur convient de ne pas faire de telles réclamations et de protéger et de tenir à couvert le Canada contre de telles réclamations de la part de tiers.

#### **4.30 LIMITATION DE LA RESPONSABILITÉ**

- 1) Responsabilité du Canada et de l'entrepreneur envers les tiers : chacune des parties à ce contrat s'engage à prendre la responsabilité des blessures ou des pertes que les tiers pourraient subir dans la mesure où cette partie les a causées, dans les cas où ces tiers ont des motifs de poursuivre directement cette partie du fait de ces blessures ou de ces pertes. Les parties s'entendent qu'en ce qui concerne les demandes d'indemnités déposées par des tiers contre lui, l'entrepreneur sera responsable des dommages découlant des blessures ou des pertes dans la mesure où il les a causées, notamment dans les cas où le Canada pourrait être appelé à payer les dommages-intérêts imputables à l'entrepreneur en raison d'une responsabilité conjointe et solidaire. En ce qui concerne les demandes d'indemnités des tiers qui n'ont pas de motifs de poursuivre directement la partie qui a causé les dommages, le présent paragraphe n'empêche pas le Canada d'exercer les droits dont il peut se prévaloir contre l'entrepreneur ou ne le limite pas dans ses droits. En cas de contradiction avec un autre paragraphe du présent article, le paragraphe 1 aura préséance.
- 2) Étendue de la responsabilité de l'entrepreneur pour les dommages : Sans égard aux motifs pour lesquels le Canada pourrait avoir le droit de réclamer des dommages à l'entrepreneur (dans le cadre du contrat, en cas de préjudice extracontractuel ou pour tout autre motif), ce dernier n'assumera, envers le Canada, que les responsabilités suivantes :
  - a) tous les dommages-intérêts et tous les frais découlant de la violation des droits de propriété intellectuelle selon les modalités définies dans le présent contrat;



- b) tous les dommages au titre des blessures et des décès causés par l'entrepreneur, par ses employés, par ses mandataires ou par ses sous-traitants;
- c) tous les dommages directs au titre des pertes ou des dégâts matériels causés à des biens corporels et à des immeubles par l'entrepreneur, par ses employés, par ses mandataires ou par ses sous-traitants;
- d) les dommages au titre du non-respect de la confidentialité;
- e) tous les dommages découlant des demandes d'indemnités pour des privilèges, des réclamations, des charges, des sûretés ou des servitudes visant des matériaux, des pièces, des travaux en cours ou des ouvrages finis fournis au Canada ou à l'égard desquels celui-ci a effectué un paiement, à la condition que ce paragraphe ne s'applique pas aux demandes d'indemnités portant sur l'atteinte aux droits de propriété intellectuelle, qui font l'objet de l'alinéa 2. a) ci-dessus;
- f) tous les autres dommages directs causés par l'entrepreneur, ses employés, ses mandataires ou ses sous-traitants dans le cadre de ce contrat, y compris : les frais de réapprovisionnement tels que définis ci-dessous, et la remise en état des dossiers, dans la mesure où l'entrepreneur ne respecte pas le sous-paragraphe 4 ci-dessous, jusqu'à concurrence d'un maximum global correspondant à la plus élevée des deux valeurs suivantes pour l'application de cet alinéa 2. (f) : 2 millions de dollars, ou la valeur du contrat.

Toutefois, si le contrat vise principalement la fourniture de services de maintenance de la licence de logiciel, et que les paiements dans le cadre du contrat doivent être versés de façon récurrente, comme des frais annuels ou mensuels, le montant global maximum pour ce paragraphe 2) (f) devra être plus élevé que le montant total payable par le Canada à l'entrepreneur pour les services de maintenance ou les frais de licence, ou les deux, selon le cas, pour la période d'un an précédant l'événement qui a donné lieu à la réclamation, 2 millions de dollars.

- 3) L'entrepreneur n'assumera pas de responsabilité envers le Canada pour:
  - a) les dommages causés aux tiers et réclamés au Canada, sauf ceux qui sont visés dans les alinéas 2. a), b), c), d) ou e) ci-dessus;
  - b) les préjudices causés aux documents ou aux données du Canada, sauf dans les cas prévus au paragraphe 4 ci-dessous et sous réserve de la limite indiquée dans l'alinéa 2. (f) ci-dessus;
  - c) les dommages-intérêts spéciaux, indirects ou accessoires (sauf les sommes visées dans l'alinéa 2. a) ci-dessus et les dommages faisant l'objet de l'alinéa 2. b) ci-dessus), même si l'entrepreneur est au courant de la possibilité de ces dommages, y compris les manques à gagner au titre de la marge bénéficiaire et des économies.
- 4) Le Canada doit archiver convenablement ses dossiers et ses données pour permettre leur remise en état au besoin, pour quelque motif que ce soit. Si, en



raison d'une négligence ou d'un acte délibéré, l'entrepreneur ou un sous-traitant porte atteinte aux documents ou aux données du Canada, l'entrepreneur devra les rétablir dans l'état où ils se trouvaient dans la dernière copie de sauvegarde disponible.

- 5) Aux fins de la présente clause :
- a) Valeur du contrat : le montant indiqué à la première page du marché dans la case intitulée « Coût total estimatif »;
  - b) Frais de réapprovisionnement : tous les frais directs identifiables et engagés par le Canada pour faire appel à un autre entrepreneur dans le cadre des travaux, dont la désinstallation et la restitution de l'ouvrage à l'entrepreneur, les frais d'administration à consacrer à la sélection d'un autre entrepreneur ou au lancement de la totalité ou d'une partie du contrat, le cas échéant, et toute augmentation du prix à verser par le Canada pour les autres ouvrages ayant des fonctions, un rendement et une qualité équivalents;
  - c) Contrat : tout contrat indépendant et chaque commande subséquente, bon de commande et autre document contractuel, sans égard à son titre, publiés dans le cadre d'une offre à commandes ou d'un arrangement en matière d'approvisionnement.

#### **4.31 EXIGENCES RELATIVES À LA SÉCURITÉ**

##### **4.32 Exigences relatives à la sécurité – entrepreneurs canadiens**

###### **Cote de protection et(ou) production des documents –avec systèmes d'ordinateurs**

1. L'entrepreneur doit, en tout temps au cours de son travail pour le marché, l'offre à commandes ou l'arrangement en matière d'approvisionnement, détenir une vérification d'organisation désignée (VOD) délivrée par le Programme de sécurité industrielle de Travaux publics et Services gouvernementaux Canada.
2. L'entrepreneur et ses employés doivent TOUS détenir une autorisation de sécurité de niveau FIABILITÉ délivrée par le Programme de sécurité industrielle de Travaux publics et Services gouvernementaux Canada. Personnel sans contrôle de sécurité peuvent être utilisés, mais ils doivent être accompagnés en tout temps par un ressources SSC avec autorisation de sécurité de niveau FIABILITÉ.
3. L'entrepreneur et ses employés NE DOIVENT PAS utiliser leurs systèmes de TI pour traiter, produire ou stocker électroniquement des données ou des renseignements PROTÉGÉS ou CLASSIFIÉS.





4. Les activités de sous-traitance comportant des exigences en matière de sécurité NE DOIVENT PAS être octroyées avant l'obtention de la permission écrite de Services partagés Canada
5. L'entrepreneur et ses employés doivent se conformer aux dispositions énoncées dans les lois et documents suivants :
  - a) Ministère de la Justice – *Loi sur la protection de l'information* (dernière édition)
  - b) Manuel de la sécurité industrielle (dernière édition)

#### **4.33 MANIPULATION DE RENSEIGNEMENTS PERSONNELS**

L'entrepreneur reconnaît que le Canada est régi par la Loi sur la protection des renseignements personnels, S.R.C. 1985, c. P-21, pour ce qui est de la protection des renseignements personnels tels qu'ils sont définis dans la Loi. L'entrepreneur doit maintenir la confidentialité de toute information personnelle qu'il aura recueillie, créée ou traitée en vertu du contrat et ne doit en aucun cas utiliser, copier, divulguer, éliminer ou détruire ces renseignements personnels d'une autre manière que celle prévue dans cette clause et dans les dispositions contractuelles régissant leur livraison.

Tous les renseignements personnels sont la propriété du Canada, et l'entrepreneur ne détient aucun droit à leur égard. L'entrepreneur doit, à la fin ou en cas de résiliation du contrat, ou à une date antérieure si le Canada l'exige, remettre au Canada tous les renseignements personnels sous toutes leurs formes, y compris les documents de travail, les notes, les notes de service, les rapports, les données sous forme lisible par machine ou autrement, ainsi que la documentation qui aura été rédigée ou obtenue en vertu du contrat. Après remise des renseignements personnels au Canada, l'entrepreneur n'aura aucun droit de conserver des renseignements sous quelque forme que ce soit et doit veiller à ce qu'aucune trace des renseignements personnels ne reste en sa possession.

#### **4.34 FORMATION ET INITIATION DU PERSONNEL DE L'ENTREPRENEUR**

##### **4.34.1 Formation du personnel de l'entrepreneur**

Toute formation requise par une nouvelle ressource ou un remplaçant relèvera de l'entrepreneur, y compris la formation à l'intention de la ressource sur de nouveaux logiciels. L'entrepreneur assumera tous les coûts connexes, y compris ceux de la formation relative à la période d'initiation pendant le début du contrat et la période du contrat pour les remplaçants. La formation à l'intention des ressources pendant le



début du contrat doit avoir lieu sans que le niveau de service ne soit atteint. Le temps consacré à cette formation ne sera pas facturé à l'ARC ni payé par cette dernière.

#### **4.34.2 Période d'initiation**

Avant la fin du contrat, il peut être nécessaire pour une autre partie d'entreprendre une période d'initiation et de formation avant la date de la fin. L'entrepreneur devra initier la nouvelle partie selon le processus décrit ci-dessus ou grâce à une autre approche négociée avec l'ARC et qui est acceptable par cette dernière.

### **4.35 SERVICES DE TRANSITION À LA FIN DE LA PÉRIODE DU CONTRAT**

Au besoin, à la discrétion de SPC, l'entrepreneur qu'au cours de la période menant à la fin de la durée du contrat et pendant au plus un (1) an après l'expiration du contrat, il déploiera tous les efforts raisonnables pour aider le Canada pendant la transition entre ce contrat et le nouveau contrat conclu avec un autre fournisseur, si un autre fournisseur obtient le contrat. L'entrepreneur convient qu'aucuns frais ne seront facturés pour ces services.

### **4.36 RÉSILIATION POUR DES RAISONS DE COMMODITÉ DES SERVICES DE MAINTENANCE DU MATÉRIEL**

Quelle que soit la durée du contrat, et nonobstant les dispositions relatives à la résiliation pour des raisons de commodité figurant dans les conditions générales, le Canada se réserve le droit de résilier pour commodité, sans frais, les services de maintenance et de soutien technique fournis dans le cadre de ce 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.

### **4.37 AUTORITÉ CONTRACTANTE**

**L'autorité contractante pour le contrat est à être effectué à l'adjudication du contrat.**

NOM :

ADRESSE:

NUMÉRO DE TÉLÉPHONE :

NUMÉRO DE TÉLÉCOPIEUR:

ADRESSE ÉLECTRONIQUE :



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 instructions verbales ou écrites de toute personne autre que l'autorité contractante.

Dans les cas où le ministère ou l'organisme de l'autorité contractante est réorganisé, absorbé par un autre ministère ou organisme du gouvernement ou démantelé en entier, le commissaire pourra, par remise d'un avis à l'entrepreneur, désigner une autre autorité contractante pour la totalité ou une partie du contrat autorité contractante.

#### **4.38 RESPONSABLE TECHNIQUE**

**Le responsable technique à être effectué à l'adjudication du contrat.**

NOM :

ADRESSE:

NUMÉRO DE TÉLÉPHONE :

NUMÉRO DE TÉLÉCOPIEUR:

ADRESSE ÉLECTRONIQUE :

Le chargé de projet représente SPC pour lequel les travaux sont exécutés dans le cadre 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 chargé de projet; cependant, celui-ci ne peut pas autoriser les changements à apporter à l'énoncé des besoins. Ces changements peuvent être effectués uniquement au moyen d'une modification au contrat émise par l'autorité contractante.

Tous les travaux découlant du présent contrat doivent être exécutés à la satisfaction du responsable technique et responsable de l'inspection ou de son représentant désigné conformément aux conditions des présentes. Si la totalité ou une partie des travaux n'est pas satisfaisante, le responsable technique se réserve le droit de les rejeter, en tout ou en partie, et d'exiger qu'ils soient refaits avant de recommander le paiement.

Le responsable technique doit :



- prendre les mesures nécessaires pour obtenir l'accès aux installations et à l'équipement de Sa Majesté;
- examiner et inspecter toutes les factures soumises;
- inspecter et accepter tous les travaux exécutés conformément au contrat;
- décrire les modifications proposées à la portée des travaux.

#### **4.39 REPRÉSENTANT DE L'ENTREPRENEUR**

NOM :

ADRESSE:

NUMÉRO DE TÉLÉPHONE :

NUMÉRO DE TÉLÉCOPIEUR:

ADRESSE ÉLECTRONIQUE :

#### **4.40 ATTESTATIONS**

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.

#### **APPENDICES:**

##### **APPENDICE A: ÉNONCÉ DES BESOINS**

##### **APPENDICE B: LISTE DE VÉRIFICATION DES EXIGENCES RELATIVES À LA SÉCURITÉ**

##### **APPENDICE C: EXIGENCES EN MATIÈRE D'ASSURANCE**

##### **APPENDICE D : ACCÈS À LA PROPRIÉTÉ DE L'ÉTAT AUX FINS DE SERVICES DE TÉLÉCOMMUNICATION**

##### **APPENDICE E-1 : CRITÈRES OBLIGATOIRES**



**APPENDICE E-2 : CRITÈRES D'ÉVALUATION COTÉS PAR POINTS**

**APPENDICE E-3: BASE DE PAIEMENT**

**APPENDICE E-4: ATTESTATIONS QUI DOIVENT ÊTRE SOUMISES AU MOMENT DE LA CLÔTURE DES SOUMISSIONS**

**APPENDICE E-5: ATTESTATIONS QUI DOIVENT ÊTRE SOUMISES AVANT L'ADJUDICATION DU MARCHÉ**



**APPENDICE A: ÉNONCÉ DES BESOINS**

# **ÉNONCÉ DES BESOINS**

**pour**

## **LES SERVICES D'ENTRETIEN DU CENTRE D'APPELS DE LA GESTION DES CRÉANCES (CAGC)**

**pour**

**LE SYSTÈME DE COMMUNICATION CS1000M D'AVAYA,  
LE PBX MERIDIAN 1 DE NORTEL,  
LA SOLUTION DE GENESYS  
ET LE MATÉRIEL CONNEXE**



## TABLE DES MATIÈRES

1.	(T) CONVENTIONS RELATIVES AU DOCUMENT .....	43
1.1.	(I) UTILISATION DE LA TERMINOLOGIE .....	43
1.2.	(I) GLOSSAIRE .....	43
1.3.	(O) TABLEAUX DE RÉPONSES DU SOUMISSIONNAIRE .....	44
2.	(I) INTRODUCTION .....	46
2.1.	(I) ENVIRONNEMENT DE PRODUCTION DU CAGC .....	46
2.2.	(I) ENVIRONNEMENT DE LABORATOIRE .....	49
3.	(T) EXIGENCES GÉNÉRALES EN MATIÈRE DE SERVICES D'ENTRETIEN .....	52
3.1.	(O) SERVICES D'ASSURANCE ET DE SOUTIEN PARTENAIRES D'AVAYA .....	52
3.1.1.	(O) <i>Mise à niveau du laboratoire</i> .....	52
3.2.	(O) SERVICES D'ENTRETIEN NÉCESSAIRES .....	52
3.3.	(O) MATÉRIEL CAGC À ENTRETENIR .....	53
3.4.	(O) MATÉRIEL DU LABORATOIRE À ENTRETENIR .....	53
3.5.	(O) PIÈCES DE RECHANGE .....	54
3.6.	(O) SERVICES DE RÉSEAU TÉLÉPHONIQUE .....	54
3.6.1.	(O) <i>Routage d'appel au RTCP</i> .....	55
3.6.2.	(O) <i>Modification de l'heure avancée</i> .....	55
3.7.	(O) ARRÊTS PRÉVUS DES SYSTÈMES .....	55
3.8.	(O) MISE À L'ESSAI .....	55
3.9.	(O) SOUTIEN TECHNIQUE ET SOUTIEN DES APPLICATIONS .....	56
4.	(T) ENTRETIEN .....	57
4.1.	(O) INSPECTIONS ET ENTRETIENS PRÉVENTIFS .....	57
4.1.1.	(O) <i>Inspections et entretiens préventifs mensuels</i> .....	57
4.1.2.	(O) <i>Rapports sur les inspections et les entretiens préventifs mensuels</i> .....	59
4.1.3.	(O) <i>Inspections et entretiens préventifs semestriels</i> .....	59
4.1.4.	(O) <i>Rapports sur les inspections et les entretiens préventifs semestriels</i> .....	60
4.1.5.	(O) <i>Surveillance à distance</i> .....	61
4.1.6.	(O) <i>Événements surveillés</i> .....	61
4.2.	(O) SERVICES DE DIAGNOSTIC ET DE RÉPARATION .....	61
4.2.1.	(O) <i>Délais d'intervention et de rétablissement</i> .....	62
4.3.	(O) SIGNALLEMENT DES PROBLÈMES DÉCOUVERTS PAR L'ENTREPRENEUR .....	64
5.	(O) CHANGEMENTS, AJOUTS ET MOUVEMENTS .....	65
5.1.	(O) MOUVEMENT .....	65
5.2.	(O) AJOUT .....	65
5.3.	(O) CHANGEMENT .....	66
5.4.	(O) CALENDRIERS DES CAM .....	66
6.	(T) CÂBLAGE DE COMMUNICATIONS VOCALES .....	67
6.1.	(O) INSTALLATION ET RACCORDEMENT DES CÂBLES DE COMMUNICATIONS VOCALES .....	67
6.2.	(O) EXIGENCES GÉNÉRALES RELATIVES AU CÂBLAGE DE COMMUNICATIONS VOCALES .....	67



- 6.3. (O) CÂBLAGE VERTICAL OU D'OSSATURE DES COMMUNICATIONS VOCALES ..... 68
- 6.4. (O) CÂBLAGE HORIZONTAL DES COMMUNICATIONS VOCALES ..... 69
- 6.5. (O) MATÉRIEL DE CÂBLAGE ..... 70
- 6.6. (O) CONNEXIONS TRANSVERSALES ..... 70
- 7. (T) ACCÈS AU SYSTÈME ..... 72
  - 7.1. (O) EXIGENCES RELATIVES AU MOT DE PASSE ..... 72
    - 7.1.1. (O) *Longueur des mots de passe* ..... 72
    - 7.1.2. (O) *Confidentialité des mots de passe* ..... 72
  - 7.2. (O) INTRUSION OU VIOLATION DE LA SÉCURITÉ ..... 72
  - 7.3. (O) VÉRIFICATIONS DE LA SÉCURITÉ DES SYSTÈMES ..... 73
- 8. (T) SIGNALLEMENT DES PROBLÈMES ET TRANSMISSION AUX ÉCHELONS SUPÉRIEURS ..... 74
  - 8.1. (O) CENTRE DE SIGNALLEMENT DES PROBLÈMES DE L'ENTREPRENEUR ..... 74
    - 8.1.1. (O) *Suivi du problème* ..... 76
    - 8.1.2. (O) *Signalement de la résolution du problème* ..... 76
  - 8.2. (O) PROCESSUS D'ESCALADE DES PROBLÈMES ..... 76
  - 8.3. (O) RÉUNIONS SUR LE RENDEMENT DE L'ENTRETIEN ..... 78
- 9. (T) EXIGENCES RELATIVES À L'ENTREPRENEUR ..... 79
  - 9.1. (O) EXPÉRIENCE DE L'ENTREPRENEUR ..... 79
    - 9.1.1. (O) *Expérience Avaya* ..... 79
    - 9.1.2. (O) *Expérience du câblage de communications* ..... 80
    - 9.1.3. (O) *Expérience Genesys* ..... 80
    - 9.1.4. (O) *Expérience des centres d'appel* ..... 81
  - 9.2. (T) CERTIFICATIONS DES FABRICANTS ..... 82
    - 9.2.1. (O) *Certifications Avaya* ..... 82
    - 9.2.2. (O) *Certifications Genesys* ..... 82
  - 9.3. (O) UTILISATION DE SOUS-TRAITANTS ..... 82
  - 9.4. (O) TECHNICIENS CS1000M ..... 83
  - 9.5. (O) SPÉCIALISTES GENESYS ..... 84
- 10. (T) SERVICES PROFESSIONNELS ..... 85
  - 10.1. (O) SPÉCIALISTE D'APPLICATION DU SERVEUR DU GESTIONNAIRE DU CENTRE DE CONTACTS D'AVAYA ..... 85
  - 10.2. (O) SPÉCIALISTE GENESYS ..... 85
  - 10.3. (O) PERSONNEL DE L'ENTREPRENEUR ..... 85
- 11. (T) MIGRATION DE SERVICE ..... 87
  - 11.1. (O) GESTIONNAIRE DE COMPTE DE L'ENTREPRENEUR ..... 87
  - 11.2. (O) EXAMEN DU CONTRAT ..... 87
  - 11.3. (O) EXAMENS DES SITES ..... 88
- 12. (T) COMMANDE ET MISE EN ŒUVRE DES SERVICES ..... 89
  - 12.1. (I) COMMANDE DE SERVICE ..... 89
    - 12.1.1. (O) *Devis pour équipement et service* ..... 89





- 12.1.2. (O) Exigences relatives à la langue..... 89
- 12.1.3. (O) Bureau de commande..... 89
- 12.1.4. (O) Processus d'autorisation de tâche ..... 90
- 12.1.5. (O) Accusé de réception de commande..... 91
- 12.1.6. (O) Participation de SPC..... 91
- 12.2. (T) MISE EN ŒUVRE DES COMMANDES ..... 91
  - 12.2.1. (O) Commande de services ..... 91
  - 12.2.2. (O) Avis d'exécution de commande ..... 92
  - 12.2.3. (O) Suivi des commandes..... 92
  - 12.2.4. (O) Acceptation des services ..... 92
- 13. (T) NIVEAU MENSUEL DE DISPONIBILITÉ DU SERVICE ..... 93
  - 13.1. (O) DÉTERMINATION DU NIVEAU MENSUEL DE DISPONIBILITÉ DU SERVICE..... 93
  - 13.2. (O) CRÉDIT RELATIF AU NIVEAU MENSUEL DE DISPONIBILITÉ DU SERVICE ..... 93
  - 13.3. (O) NIVEAU DE SERVICE DU RÉSEAU TÉLÉPHONIQUE ..... 94
    - 13.3.1. (O) Classification des interruptions du réseau téléphonique ..... 94
    - 13.3.2. (O) Crédit relatif au niveau mensuel de disponibilité du service du réseau téléphonique ..... 94
- 14. (T) RAPPORTS DE GESTION DU SERVICE..... 96
  - 14.1. (O) RAPPORTS MENSUELS DE GESTION DES PROBLÈMES..... 96
  - 14.2. (O) RAPPORT MENSUEL SUR LES ALARMES ..... 96
- ANNEXE A - DÉTAILS DE LA CONFIGURATION DU SITE DU CAGC..... 97
  - APPLICATIONS DE GENESYS ..... 97
  - LOGICIEL DE NORTEL ..... 99
  - VERSION PBX..... 99
  - LICENCES PBX ..... 100
  - CARTES PBX..... 101
  - POSTES PBX..... 104
- ANNEXE B - DÉTAILS DE LA CONFIGURATION DU LABORATOIRE..... 112
  - APPLICATIONS DE GENESYS ..... 112
  - LOGICIEL DE NORTEL ..... 114
  - VERSION PBX..... 114
  - LICENCES PBX ..... 115
  - CARTES PBX..... 116
  - POSTES PBX..... 117
- ANNEXE C - FORMULAIRE DES INSPECTIONS ET DES ENTRETIENS MENSUELS 118
- ANNEXE D - FORMULAIRE DES INSPECTIONS ET DES ENTRETIENS SEMESTRIELS 120
- ANNEXE E - BON DE COMMANDE DE DAM..... 123



### LISTE DES TABLEAUX

Tableau 1—1 Tableau de réponses du soumissionnaire – Type 1.....	45
Tableau 1—2 Tableau de réponses du soumissionnaire – Type 2.....	45
Tableau 4—1 Horaire des inspections et des entretiens préventifs.....	57
Tableau 4—2 Catégories d’interruption et délais d’intervention.....	63
Tableau 8—1 Centre de signalement des problèmes de l’entrepreneur.....	74
Tableau 8—2 Personnes-ressources dans l’échelle d’escalade des problèmes.....	77
Tableau 8—3 Délais de l’échelle d’escalade des problèmes.....	78
Tableau 13—1 Classification des interruptions du réseau téléphonique.....	94
Tableau 13—2 Crédit relatif au niveau mensuel de disponibilité du service du réseau téléphonique.....	95

### LISTE DES SCHÉMAS

Figure 8-1 Signalement et résolution des problèmes.....	75
Figure 8-2 Échelle d’escalade des problèmes.....	77



## 1. (T) Conventions relatives au document

Chaque article du présent document est précédé par la lettre « (O) », « (I) » ou « (T) ». Ces symboles sont définis ci-dessous :

- a) « (O) » indique que l'article du présent énoncé des besoins est obligatoire;
- b) « (I) » indique que l'article du présent énoncé des besoins est fourni à titre d'information seulement;
- c) « (T) » indique que l'article est un titre.

### 1.1. (I) Utilisation de la terminologie

Les renseignements et les énoncés fournis dans le présent document, ainsi que la terminologie utilisée pour identifier et décrire les besoins, contiennent la terminologie couramment utilisée à SPC. L'utilisation de termes propres à des offres de services ou de produits d'un soumissionnaire en particulier est non intentionnelle et n'indique d'aucune façon une préférence pour un soumissionnaire donné ni des produits particuliers.

### 1.2. (I) Glossaire

Dans le présent énoncé des besoins (EDB), les termes qui suivent ont le sens indiqué ci-dessous. Les termes qui ne sont pas définis ci-dessous ont le sens énoncé dans le *Newton's Telecom Dictionary*<sup>1</sup>.

**DAA** – Distribution d'appels automatique.

**SIG DAA** – Système d'information de gestion de la distribution d'appels automatique. Dans le contexte du présent EDB, le terme SIG DAA fera référence à la fois au gestionnaire du centre de contacts d'Avaya et à la solution de Genesys, comme le décrit la section 2.

**BIX** – Connexion transversale de l'industrie pour les bâtiments.

**Heures de bureau** – Les heures d'ouverture sont de 7 h à 23 h, heure normale de l'Est, du lundi au vendredi.

**Autorité contractante** – Personne chargée de la gestion du présent contrat. Toute modification apportée au contrat doit être autorisée par écrit par l'autorité contractante.

**ARC** – Agence de revenu du Canada.

**Alarme critique** – Toute condition d'alarme qui indique que les éléments du système, en tout ou en partie, sont complètement dysfonctionnels et nécessitent une réparation immédiate.

**CAGC** – Centre d'appels de la gestion des créances.

**RNIS PRI** – Interface à débit primaire pour réseau numérique à intégration de services.

---

1

Newton, Harry. *Newton's Telecom Dictionary*. Flatiron Publishing, 2009.



**RVI** – Réponse vocale intégrée.

**Laboratoire** – Le laboratoire de télécommunications de SPC est situé dans l'édifice Connaught, au 555, avenue Mackenzie, à Ottawa.

**FEO** – Fabricant d'équipement d'origine.

**MRT** – Multiplexage par répartition dans le temps.

**Réseau téléphonique** – L'ensemble de l'équipement utilisé pour fournir des services téléphoniques, notamment le système de communications CS1000M, le système Call Pilot, le serveur du gestionnaire du centre de contacts, la solution de Genesys, et le matériel connexe.

**Alarme majeure** – Toute condition d'alarme qui indique une prestation de services limitée et qui doit être corrigée en moins de quatre heures.

**CAM** – Changements, ajouts et mouvements.

**Après les heures de bureau** – Les heures autres que celles précisées pour les heures de bureau.

**PBX** – Autocommutateur privé.

**RTCP** – Réseau téléphonique commuté public.

**EDB** – Énoncé des besoins.

**SPC** – Services partagés Canada.

**Agent des télécommunications** – Personne-ressource sur place qui assure le soutien opérationnel du réseau téléphonique.

**Responsable technique** – Personne qui gère l'utilisation de la technologie dans le réseau téléphonique et donne des directives aux agents des télécommunications.

**ASI** – Alimentation sans interruption.

### **1.3.(O) Tableaux de réponses du soumissionnaire**

Pour faciliter la tâche du soumissionnaire, les tableaux de réponses du soumissionnaire ont été inclus après chaque besoin. Le soumissionnaire doit les utiliser dans tous les cas pour répondre au présent énoncé des besoins.

Deux (2) types de tableaux de réponses du soumissionnaire ont été fournis :

- a) Tableau de réponses du soumissionnaire de type 1 : le soumissionnaire doit fournir seulement un énoncé de conformité simple;



- b) Tableau de réponses du soumissionnaire de type 2 : le soumissionnaire doit fournir un énoncé de conformité et des renseignements détaillés.

Des exemples de tableaux de réponses et une courte description des renseignements à fournir sont indiqués dans le Tableau 1—1 Tableau de réponses du soumissionnaire – Type 1, et le Tableau 1—2 Tableau de réponses du soumissionnaire – Type 2.

<b>TABLEAU DE RÉPONSES DU SOUMISSIONNAIRE</b>	
<b>ÉNONCÉ DE CONFORMITÉ</b>	<i>Le soumissionnaire doit fournir un énoncé de conformité dans cette colonne : « conforme » ou « non conforme ». Les réponses qui diffèrent de ces deux options seront jugées non conformes.</i>

**TABLEAU 1—1 TABLEAU DE RÉPONSES DU SOUMISSIONNAIRE – TYPE 1**

<b>TABLEAU DE RÉPONSES DU SOUMISSIONNAIRE</b>	
<b>ÉNONCÉ DE CONFORMITÉ</b>	<i>Le soumissionnaire doit fournir un énoncé de conformité dans cette colonne : « conforme » ou « non conforme ». Les réponses qui diffèrent de ces deux options seront jugées non conformes.</i>
<b>JUSTIFICATION DE LA CONFORMITÉ</b>	
SPC déterminera les renseignements que le soumissionnaire doit fournir pour justifier son énoncé de conformité.	
<i>Dans tous les cas, le soumissionnaire doit fournir une explication claire et concise dans cette zone qui prouve sa compréhension du besoin et justifie sa conformité.</i>	
<b>RENOI AUX RENSEIGNEMENTS SUPPLÉMENTAIRES</b>	
<i>Lorsque des explications longues ou des articles importants exigent une réponse élaborée, l'explication peut comporter des renseignements supplémentaires dans une annexe à la réponse du soumissionnaire. Si le soumissionnaire désire que SPC tienne compte de ces renseignements, il doit fournir un renvoi clair aux renseignements applicables fournis.</i>	

**TABLEAU 1—2 TABLEAU DE RÉPONSES DU SOUMISSIONNAIRE – TYPE 2**



## 2. (I) Introduction

L'Agence de revenu du Canada (ARC) a pour mission d'exécuter les programmes fiscaux, de prestations et autres, et d'assurer l'observation fiscale pour le compte de gouvernements dans l'ensemble du Canada, de façon à contribuer au bien-être économique et social continu des Canadiens.

Le Centre d'appels de la gestion des créances (CAGC) de l'ARC est un centre d'appels entrants et sortants moderne et bien intégré, sis au 875, chemin Heron, à Ottawa (Ontario), qui fournit les services essentiels de l'Agence en anglais et en français. Depuis son ouverture en 1997, le CAGC a été agrandi; il comporte aujourd'hui plus de trois cent cinquante (350) postes pour les agents et occupe deux étages.

Pour offrir des services pendant les heures de bureau pour tous les fuseaux horaires du Canada, le CAGC fonctionne avec plusieurs quarts de travail pour couvrir la période de 7 h à 23 h, heure normale de l'Est (HNE). Il traite plus de six millions (6 000 000) d'appels par an, soit environ quatre millions (4 000 000) d'appels sortants et deux millions (2 000 000) d'appels entrants.

SPC est responsable de l'infrastructure du réseau téléphonique du CAGC, et il doit assurer le soutien et l'entretien adéquat de la technologie en place pour que l'ARC puisse atteindre ses objectifs opérationnels en constante évolution.

Les appels entrants sont acheminés à un système de réponse vocale interactive (RVI) qui permet à l'appelant de préciser la nature de son appel. Selon l'option choisie par l'appelant, l'appel est acheminé automatiquement à la bonne file d'attente de la distribution d'appels automatique (DAA). Lorsqu'un agent de l'ARC doté des compétences appropriées peut prendre l'appel, son ordinateur de bureau reçoit les informations relatives à l'appelant et l'appel est acheminé à l'agent. L'application bureautique a été personnalisée et est entretenue par l'ARC pour le CAGC.

Les appels sortants sont faits à partir d'un composeur automatique. Les campagnes d'appels sont préparées par l'ARC et téléchargées sur le composeur pour être exécutés. Un environnement de laboratoire a été établi pour permettre au personnel technique de SPC de soutenir les applications et la technologie déployées au CAGC. Il est similaire à l'environnement de production du CAGC, mais à beaucoup plus petite échelle, et il est situé à un endroit distinct, à l'intérieur de l'édifice Connaught, sis au 555, avenue Mackenzie, Ottawa, Ontario.

Les services du CAGC sont essentiels à la mission de l'ARC, et la stabilité ainsi que la disponibilité du réseau téléphonique ont une importance capitale pour celle-ci.

### 2.1. (I) Environnement de production du CAGC

Le CAGC utilise l'équipement suivant :



- un autocommutateur Meridian 1 d'Avaya (Nortel), option 81C, qui a été modernisé pour en faire un système de communications multi groupe CS1000M comportant :
  - un contrôleur d'appel intégré au CS1000M;
  - un équipement de commutation vocale MRT;
  - des postes téléphoniques analogiques et numériques;
  - un système CS1000M configuré avec :
    - une messagerie vocale Call Pilot de Nortel;
    - la distribution d'appels automatique (DAA);
    - un serveur du gestionnaire du centre de contacts (SGCC) d'Avaya (Nortel);
    - une file d'attente de message (MIRAN);
  
- une solution de Genesys pour la gestion du centre d'appels. Les éléments suivants comprennent la solution de Genesys, et ils sont installés et autorisés en mode haute disponibilité :
  - élément *Management Framework* (cadre de gestion) :
    - élément *Local Control Agent* (LCA) [agent de contrôle local];
    - élément *Solution Control Server* (SCS) [serveur de contrôle de la solution];
    - élément *Message Server* (MS) [serveur de messages];
    - élément *Configuration Server* (Config Server) [serveur de configuration];
    - élément *Data Base Servers* (DBServers) [serveurs de base de données];
    - agent du protocole de gestion de réseau simple (agent SNMP);
    - gestionnaire de licence (FlexLM);
  
  - éléments TServer, Stat Server, Universal Routing Server (URS) :
    - élément *Session Initiation Protocol Server* (SIP Server) [serveur du protocole d'ouverture de session];
    - élément *Telecom Server* (TServer) [serveur de télécommunications];
    - élément *IVR Servers* (TServer IVR/I-Server pair) [serveurs RVI];
    - élément *Statistics Server* (Stat Server) [serveur statistique];
    - élément *Universal Routing Server* (URS) [serveur d'acheminement universel];



- élément *Outbound Contact Server* :
  - élément *Outbound Contact Server* (OCS) [serveur de contact sortant];
  - élément *Call Progress Detection Server* (CPD Server) [serveur de détection de la progression des appels];
  
- élément *Voice Platform* (plateforme vocale) de Genesys :
  - élément *Resource Manager* (gestionnaire de ressources);
  - élément *Media Control Platform* (plateforme de contrôle des supports);
  - élément *Reporting Server* (serveur de rapports);
  - élément *CTI Connector* (connexion de couplage de la téléphonie et de l'informatique);
  - élément *PSTN Connector* (connexion RTCP);
  
- élément *Reporting* (production de rapports) :
  - élément *DataSourcer*,
  - élément *DataMart*.

Le CS1000M est alimenté par une chaîne de batteries et un redresseur de courant. La solution de Genesys, le Call Pilot d'Avaya et le serveur du gestionnaire du centre de contacts d'Avaya sont alimentés par une alimentation sans interruption (ASI) fournie et entretenue par SPC. SPC fournit et entretient l'ensemble du matériel serveur. Le matériel est situé dans la salle de télécommunication du 7<sup>e</sup> étage : une salle dédiée à accès contrôlé.

Les câbles de communications vocales relient le CS1000M au répartiteur principal (RP) dans la salle des télécommunications. Ces câbles sont ensuite connectés :

- a) à des câbles montants en cuivre raccordés dans deux (2) armoires de télécommunications au 6<sup>e</sup> étage;
  
- b) à des câbles d'interconnexion horizontaux en cuivre raccordés dans deux (2) armoires de télécommunications au 7<sup>e</sup> étage.

Le câblage des armoires de télécommunications est ensuite connecté aux points de regroupement de la zone, lesquels sont connectés aux postes de travail des utilisateurs. Les câbles utilisés doivent être à tout le moins des câbles à paires torsadées non blindés (UTP) de catégorie 3, et les connexions transversales doivent être faites avec des connecteurs BIX. Les divers éléments du CS1000M, les éléments de la solution de Genesys et le matériel connexe sont connectés au moyen de câbles Ethernet fournis et entretenus par SPC.





Les agents des télécommunications administrent le réseau téléphonique et effectuent des changements, des ajouts et des mouvements (CAM) simples. Les entrepreneurs effectuent les CAM plus complexes et plus gros, ainsi que les ajouts qui exigent des circuits, du matériel du système ou des câbles de communications vocales supplémentaires. L'installation et l'entretien du câblage Ethernet connecté aux divers éléments sont assurés par SPC dans le cadre de contrats distincts. L'entretien du Communications Server CS1000M, de la solution de Genesys et du matériel connexe est actuellement assuré par un entrepreneur dans le cadre d'un contrat de services.

## 2.2. (I) Environnement de laboratoire

Le laboratoire utilise l'équipement suivant :

- un système PBX Meridian 1 d'Avaya (Nortel), option 61C, comportant :
  - un équipement de commutation vocale MRT;
  - des postes téléphoniques analogiques et numériques;
  - un système PBX Meridian 1 configuré avec :
    - une distribution d'appels automatique (DAA);
    - un serveur du gestionnaire du centre de contacts (SGCC) d'Avaya (Nortel);
    - une file d'attente de message (MIRAN);
- une solution de Genesys pour la gestion du centre d'appels. Les éléments suivants de Genesys sont installés et autorisés :
  - élément *Management Framework* (cadre de gestion) :
    - élément *Local Control Agent* (LCA) [agent de contrôle local];
    - élément *Solution Control Server* (SCS) [serveur de contrôle de la solution];
    - élément *Message Server* (MS) [serveur de messages];
    - élément *Configuration Server* (Config Server) [serveur de configuration];
    - élément *Data Base Servers* (DBServers) [serveurs de base de données];
    - agent du protocole de gestion de réseau simple (agent SNMP);
    - gestionnaire de licence (FlexLM);
  - éléments TServer, Stat Server, URS :
    - élément *Session Initiation Protocol Server* (SIP Server) [serveur du protocole d'ouverture de session];
    - élément *Telecom Server* (TServer) [serveur de télécommunications];



- élément *IVR Servers* (TServer IVR/I-Server pair) [serveurs RVI];
- élément *Statistics Server* (Stat Server) [serveur statistique];
- élément *Universal Routing Server* (URS) [serveur d'acheminement universel];
- élément *Outbound Contact Server* :
  - élément *Outbound Contact Server* (OCS) [serveur de contact sortant];
  - élément *Call Progress Detection Server* (CPD Server) [serveur de détection de la progression des appels];
- élément *Voice Platform* (plateforme vocale) de Genesys :
  - élément *Resource Manager* (gestionnaire de ressources);
  - élément *Media Control Platform* (plateforme de contrôle des supports);
  - élément *Reporting Server* (serveur de rapports);
  - élément *CTI Connector* (connexion de couplage de la téléphonie et de l'informatique);
  - élément *PSTN Connector* (connexion RTCP);
- élément *Reporting* (production de rapports) :
  - élément *DataSourcer*;
  - élément *DataMart*.

Le matériel est dans la salle de laboratoire : une salle dédiée avec accès contrôlé. Le PBX Meridian 1 est alimenté par un redresseur de courant qui est connecté à l'ASI du laboratoire. Le matériel de Genesys est alimenté par le même ASI du laboratoire. Cet ASI est fourni et entretenu par SPC.

Les câbles de communications vocales relient le Meridian 1 au panneau BIX auquel les postes téléphoniques d'essai sont connectés. Les câbles utilisés sont au minimum de catégorie 3, et les connexions transversales doivent être faites avec des connecteurs BIX. Les divers éléments du PBX Meridian 1, les éléments de la solution de Genesys et le matériel connexe sont connectés au moyen de câbles Ethernet fournis et entretenus par SPC.

Le responsable technique administre le réseau téléphonique et effectue des changements, des ajouts et des mouvements (CAM) simples. Les entrepreneurs effectuent les CAM plus complexes et plus gros, ainsi que les ajouts qui exigent des circuits, du matériel du système ou des câbles de communications vocales supplémentaires. L'installation et l'entretien du câblage Ethernet connecté aux divers éléments sont assurés par SPC dans le cadre de



contrats distincts. L'entretien du PBX Meridian 1, de la solution de Genesys et du matériel connexe est actuellement assuré par un entrepreneur dans le cadre d'un contrat de services.



### 3. (T) Exigences générales en matière de services d’entretien

#### 3.1. (O) Services d’assurance et de soutien partenaires d’Avaya

L’entrepreneur doit être un partenaire commercial autorisé d’Avaya, et il doit fournir un service de soutien d’Avaya à SPC dans le cadre du programme de services d’assurance et de soutien partenaires (SASP) d’Avaya. En particulier, à l’aide du programme SASP d’Avaya, l’entrepreneur fournira à SPC :

- a) le matériel de remplacement;
- b) le soutien du fabricant de niveau 3;
- c) l’assistance technique;
- d) les mises à jour logicielles;
- e) les correctifs de logiciels et les nouvelles versions;
- f) les mises à niveau du système.

<b>TABLEAU DE RÉPONSES DU SOUMISSIONNAIRE</b>	<b>3.1(O) SERVICES D’ASSURANCE ET DE SOUTIEN PARTENAIRES D’AVAYA</b>
<b>ÉNONCÉ DE CONFORMITÉ</b>	<i>Réponse du soumissionnaire</i>

#### 3.1.1. (O) Mise à niveau du laboratoire

Pour que le système PBX Meridian 1 du laboratoire se qualifie pour le programme SASP d’Avaya, l’entrepreneur doit mettre à niveau l’environnement de laboratoire actuel pour qu’il passe à la version 7.5. Cette mise à niveau sera organisée avec le responsable technique et doit commencer dans les 60 jours suivant la date d’attribution du contrat.

<b>TABLEAU DE RÉPONSES DU SOUMISSIONNAIRE</b>	<b>3.1.1 (O) MISE À NIVEAU DU LABORATOIRE</b>
<b>ÉNONCÉ DE CONFORMITÉ</b>	<i>Réponse du soumissionnaire</i>

#### 3.2. (O) Services d’entretien nécessaires

SPC a besoin d’un entrepreneur pour assurer les services d’entretien du système de communications CS1000M d’Avaya, du système PBX Meridian 1 d’Avaya, de la solution de Genesys, du matériel connexe et du câblage de communications vocales associé aux endroits suivants :

- a) CAGC (environnement de production)
  - 875, chemin Heron  
Ottawa (Ontario)
- b) Laboratoire
  - 555, avenue Mackenzie  
Ottawa (Ontario)



La portée des services exigés englobe :

- a) l'entretien matériel et logiciel
  - i. l'entretien préventif;
  - ii. les diagnostics et les réparations;
  - iii. les rapports sur l'entretien et les services;
- b) le soutien technique;
- c) les CAM;
- d) les services professionnels;
- e) les mises à niveau matérielles et logicielles;
- f) les pièces de rechange, au besoin.

<b>TABLEAU DE RÉPONSES DU SOUMISSIONNAIRE</b>	<b>3.2 (O) SERVICES D'ENTRETIEN NÉCESSAIRES</b>
<b>ÉNONCÉ DE CONFORMITÉ</b>	<i>Réponse du soumissionnaire</i>

### 3.3. (O) Matériel CAGC à entretenir

L'entrepreneur doit assurer les services d'entretien pour le matériel suivant (appelé ci-après réseau téléphonique du CAGC) installé au CAGC :

- a) système de communications CS1000M d'Avaya, y compris les cartes de circuit imprimé et les ensembles;
- b) matériel connexe :
  - i. courriel vocal – systèmes de messagerie vocale Call Pilot d'Avaya;
  - ii. messagerie vocale – carte MIRAN utilisée pour permettre la messagerie DAA et l'attente musicale sur garde;
  - iii. batteries et redresseur PBX;
  - iv. serveur du gestionnaire du centre de contacts (SGCC) d'Avaya (Nortel);
- c) câblage de télécommunications vocales et câblage du matériel connexe au PBX;
- d) solution de Genesys.

Une liste détaillée du matériel pour le CAGC est fournie à l'annexe A, Détails de la configuration du site du CAGC.

<b>TABLEAU DE RÉPONSES DU SOUMISSIONNAIRE</b>	<b>3.3 (O) MATÉRIEL CAGC À ENTREtenir</b>
<b>ÉNONCÉ DE CONFORMITÉ</b>	<i>Réponse du soumissionnaire</i>

### 3.4. (O) Matériel du laboratoire à entretenir

L'entrepreneur doit assurer les services d'entretien pour le matériel suivant (appelé ci-après réseau téléphonique du laboratoire) installé au laboratoire de SPC :



- a) système PBX Meridian 1 d'Avaya, option 61C, y compris les cartes de circuit imprimé et les ensembles;
- b) matériel connexe :
  - i. messagerie vocale – carte MIRAN utilisée pour permettre la messagerie DAA et l'attente musicale;
  - ii. redresseur;
  - iii. **serveur du gestionnaire du centre de contacts (SGCC) d'Avaya (Nortel);**
- c) câblage de télécommunications vocales et câblage du matériel connexe au PBX
- d) solution de Genesys.

Une liste détaillée du matériel pour le laboratoire est fournie à l'annexe B, Détails de la configuration du laboratoire.

<b>TABLEAU DE RÉPONSES DU SOUMISSIONNAIRE</b>	<b>3.4 (O) Matériel du laboratoire à entretenir</b>
<b>ÉNONCÉ DE CONFORMITÉ</b>	<i>Réponse du soumissionnaire</i>

### 3.5. (O) Pièces de rechange

En cas de défectuosité du matériel, l'entrepreneur doit fournir des nouvelles pièces de rechange. Si une pièce de rechange neuve n'est pas disponible, l'entrepreneur doit informer l'agent des télécommunications et, après avoir informé SPC et obtenu son approbation, il pourra seulement fournir des pièces de rechange remises à neuf du fabricant.

Les pièces de rechange fournies par l'entrepreneur, qu'elles soient neuves ou remises à neuf, doivent à tout le moins offrir les mêmes fonctionnalités que les pièces d'origine.

<b>TABLEAU DE RÉPONSES DU SOUMISSIONNAIRE</b>	<b>3.5 (O) Pièces de rechange</b>
<b>ÉNONCÉ DE CONFORMITÉ</b>	<i>Réponse du soumissionnaire</i>

### 3.6. (O) Services de réseau téléphonique

SPC acquerra des services RTCP et d'autres services réseau des fournisseurs de services dans le cadre d'ententes distinctes. L'entrepreneur doit collaborer avec les fournisseurs de services de SPC, au besoin, pour connecter les services de réseau téléphonique au système téléphonique. Lorsque l'entrepreneur isole la cause d'une interruption des services de réseau fournis par SPC, il doit coordonner et participer activement à la correction du problème avec les fournisseurs de services de réseau de SPC.

Les services de réseau téléphonique devraient inclure, entre autres, des services comme l'accès RTCP, les interurbains et les circuits de jonction.



<b>TABLEAU DE RÉPONSES DU SOUMISSIONNAIRE</b>	<b>3.6 (O) Services de réseau téléphonique</b>
---	--

<b>ÉNONCÉ DE CONFORMITÉ</b>	<i>Réponse du soumissionnaire</i>
-----------------------------	-----------------------------------

### **3.6.1. (O) Routage d'appel au RTCP**

L'entrepreneur doit modifier de façon proactive la programmation du réseau téléphonique avant d'apporter des changements au RTCP, comme :

- a) nouveaux indicatifs régionaux;
- b) nouveaux codes NXX;
- c) nouveaux plans de numérotation RTCP.

<b>TABLEAU DE RÉPONSES DU SOUMISSIONNAIRE</b>	<b>3.6.1 (O) Routage d'appel au RTCP</b>
---	--

<b>ÉNONCÉ DE CONFORMITÉ</b>	<i>Réponse du soumissionnaire</i>
-----------------------------	-----------------------------------

### **3.6.2. (O) Modification de l'heure avancée**

Si le matériel ne règle pas automatiquement l'heure du système pour activer ou désactiver l'heure avancée, l'entrepreneur doit modifier manuellement l'heure sur le système de communications CS1000M, le système PBX Meridian 1, la solution de Genesys et le matériel connexe.

<b>TABLEAU DE RÉPONSES DU SOUMISSIONNAIRE</b>	<b>3.6.2 (O) MODIFICATION DE L'HEURE AVANCÉE</b>
---	--

<b>ÉNONCÉ DE CONFORMITÉ</b>	<i>Réponse du soumissionnaire</i>
-----------------------------	-----------------------------------

### **3.7. (O) Arrêts prévus des systèmes**

À la demande de SPC, l'entrepreneur doit se rendre sur le site et couper l'alimentation du réseau téléphonique pour permettre d'effectuer des travaux sur le bâtiment. Après ces travaux, il doit mettre le réseau téléphonique sous tension et vérifier que le système est entièrement fonctionnel et dépourvu d'erreurs. Les arrêts prévus des systèmes seront présentés au moyen d'une demande officielle de CAM.

<b>TABLEAU DE RÉPONSES DU SOUMISSIONNAIRE</b>	<b>3.7 (O) Arrêts prévus des systèmes</b>
---	---

<b>ÉNONCÉ DE CONFORMITÉ</b>	<i>Réponse du soumissionnaire</i>
-----------------------------	-----------------------------------

### **3.8. (O) Mise à l'essai**

L'entrepreneur doit effectuer les essais nécessaires pour vérifier que les travaux, y compris les CAM et les réparations, ont été effectués avec succès. Au minimum, il doit effectuer des appels d'essai pour vérifier le bon fonctionnement du réseau téléphonique. Les travaux



effectués par l'entrepreneur sont jugés terminés seulement lorsqu'ils sont exécutés à la satisfaction de l'agent des télécommunications et/ou du responsable technique.

**TABLEAU DE RÉPONSES  
DU SOUMISSIONNAIRE**

**3.8 (O) MISE À L'ESSAI**

**ÉNONCÉ DE CONFORMITÉ**

*Réponse du soumissionnaire*

**3.10. (O) Soutien technique et soutien des applications**

L'entrepreneur doit fournir au responsable technique un soutien technique pour les produits entretenus dans le cadre du présent contrat. Ce soutien technique comprendra la réponse aux questions orales ou écrites de SPC au sujet du fonctionnement, de la configuration et de l'utilisation du matériel et des systèmes déployés.

**TABLEAU DE RÉPONSES  
DU SOUMISSIONNAIRE**

**3.9 (O) Soutien technique et soutien des  
applications**

**ÉNONCÉ DE CONFORMITÉ**

*Réponse du soumissionnaire*





## 4. (T) Entretien

### 4.1.(O) Inspections et entretiens préventifs

Les inspections et les entretiens préventifs visent :

- a) à déceler et à corriger toutes les déficiences existantes, mais non encore détectées;
- b) à déterminer de façon proactive et à corriger toutes situations où les conditions d'un service ou d'un système sont en détérioration qui peuvent entraîner des pannes futures de système ou de matériel ou des pertes de services;
- c) à repérer les occasions d'améliorer les services téléphoniques fournis.

L'entrepreneur doit effectuer deux types d'inspections et d'entretiens préventifs pour le matériel indiqué dans le présent document tant au CAGC qu'au laboratoire : mensuels et semestriels. Les inspections et les entretiens doivent avoir lieu aux deux sites pendant la même semaine d'un même mois. L'horaire des inspections et des entretiens préventifs est présenté au Tableau 4—1 Horaire des inspections et des entretiens préventifs.

MOIS DE LA PÉRIODE DE CONTRAT	TYPE D'INSPECTION
Janvier	Mensuel
Février	Mensuel
Mars	Mensuel
Avril	Semestriel
Mai	Mensuel
Juin	Mensuel
Juillet	Mensuel
Août	Mensuel
Septembre	Mensuel
Octobre	Semestriel
Novembre	Mensuel
Décembre	Mensuel

**TABLEAU 4—1 HORAIRE DES INSPECTIONS ET DES ENTRETIENS PRÉVENTIFS**

TABLEAU DE RÉPONSES DU SOUMISSIONNAIRE	4.1 (O) Inspections et entretiens préventifs
ÉNONCÉ DE CONFORMITÉ	Réponse du soumissionnaire

#### 4.1.1.(O) Inspections et entretiens préventifs mensuels

L'entrepreneur doit effectuer une inspection et un entretien préventif mensuel sur place du matériel indiqué dans le présent document, au CAGC et au laboratoire.



Pour éviter de perturber les opérations, les inspections et les entretiens semestriels doivent être effectués au moment convenu par l'agent des télécommunications au CAGC et le responsable technique au laboratoire.

L'entrepreneur doit réaliser au moins les tâches suivantes pendant les inspections et les entretiens préventifs mensuels :

- a) système de communications CS1000M ou système PBX Meridian 1, option 61
  - i. accéder au système et vérifier s'il fonctionne sans erreur en examinant les journaux de marche, les messages d'erreur et les avertissements pour repérer des erreurs existantes, des tendances dans les erreurs ou des erreurs intermittentes;
  - ii. vérifier si l'accès à distance au système PBX est possible;
  - iii. inspecter visuellement les batteries pour vérifier les niveaux de fluide, l'absence de gonflement et l'absence de fuites;
  - iv. vérifier si les connexions des batteries sont serrées et exemptes de corrosion;
  - v. nettoyer les têtes des lecteurs de bande;
  - vi. créer deux (2) copies de secours des données du système pour le CS1000M. Ces copies de secours doivent être étiquetées clairement et préciser le nom du site, ainsi que la date et l'heure de leur création. L'une (1) des copies de secours doit rester sur le site et l'autre doit être conservée au bureau de l'entrepreneur, à un endroit sûr.
- b) Système de courriel vocal Call Pilot :
  - i. accéder au système de courriel vocal et vérifier s'il fonctionne sans erreur en examinant les journaux de marche, les messages d'erreur et les avertissements pour repérer des tendances dans les erreurs ou des pannes intermittentes;
  - ii. identifier l'espace disque utilisé en pourcentage;
  - iii. accéder à chaque port pour vérifier le bon fonctionnement;
  - iv. créer deux (2) copies de secours des données de configuration du système pour le système Call Pilot – les messages des abonnés ne doivent pas être sauvegardés. Ces copies de secours doivent être étiquetées clairement et préciser le nom du site, ainsi que la date et l'heure de leur création. L'une (1) des copies de secours doit rester sur le site et l'autre doit être conservée au bureau de l'entrepreneur, à un endroit sûr.
- c) Serveur du gestionnaire du centre de contacts :
  - i. accéder au serveur du gestionnaire du centre de contacts et vérifier s'il fonctionne sans erreur en examinant les journaux de marche, les messages d'erreur et les avertissements pour repérer des tendances dans les erreurs ou des pannes intermittentes;
- d) Solution de Genesys :



- i. vérifier l'historique d'alarmes dans la Solution Control Interface (SCI) [interface de contrôle de la solution] pour vérifier la présence d'alarmes (**NOTA** : Les alarmes sont classées dans les catégories suivantes : critique, majeure et mineure);
- ii. vérifier la présence d'erreurs, d'avertissements ou de problèmes dans le journal centralisé de la SCI.

Les défauts nuisibles au service qui sont découvertes doivent être signalés immédiatement à l'agent des télécommunications et corrigés par l'entrepreneur.

<b>TABLEAU DE RÉPONSES DU SOUMISSIONNAIRE</b>	<b>4.1.1 (O) Inspections et entretiens mensuels</b>
<b>ÉNONCÉ DE CONFORMITÉ</b>	<i>Réponse du soumissionnaire</i>

#### **4.1.2. (O) Rapports sur les inspections et les entretiens préventifs mensuels**

L'entrepreneur doit fournir des rapports sur les inspections et les entretiens mensuels pour chacun des sites, soit le CAGC et le laboratoire, à l'aide du formulaire fourni par SPC à l'Annexe C - Formulaire des inspections et des entretiens mensuels. Les rapports sur les inspections et les entretiens préventifs mensuels doivent être présentés à l'agent des télécommunications et au responsable technique moins d'une (1) semaine après l'inspection.

<b>TABLEAU DE RÉPONSES DU SOUMISSIONNAIRE</b>	<b>4.1.2 (O) Rapports sur les inspections et les entretiens préventifs mensuels</b>
<b>ÉNONCÉ DE CONFORMITÉ</b>	<i>Réponse du soumissionnaire</i>

#### **4.1.3. (O) Inspections et entretiens préventifs semestriels**

L'entrepreneur doit effectuer deux (2) inspections et entretiens préventifs minutieux sur place du réseau téléphonique de SPC au CAGC et au laboratoire pour chaque année de la période couverte par le contrat. Les inspections et les entretiens semestriels remplaceront l'inspection et l'entretien mensuel du mois concerné. Pour éviter de perturber les opérations, ils doivent être effectués au moment convenu par l'agent des télécommunications au CAGC et le responsable technique au laboratoire.

L'entrepreneur doit réaliser au moins les tâches suivantes pendant les inspections et les entretiens préventifs semestriels :

- a) système de communications CS1000M ou système PBX Meridian 1, option 61
  - i. effectuer les tâches indiquées au paragraphe 4.1.1. (O) Inspections et entretiens préventifs mensuels;
  - ii. vérifier que chaque circuit (accès RTCP ou autre accès réseau) est fonctionnel;
  - iii. vérifier le redresseur et les batteries :
    - A. mesurer les niveaux de tension des batteries et consigner les résultats;
    - B. enregistrer la charge courante des batteries;



- C. enregistrer les paramètres *float* (tension constante) et *high-rate* (tension à haut débit);
  - D. vérifier le chargement des batteries et le bon fonctionnement des redresseurs;
  - E. vérifier si la capacité des batteries est d'au moins 85 % de la valeur maximale;
  - F. effectuer un essai de charge des batteries en fermant l'alimentation c.a. et vérifier si le PBX continue à bien fonctionner sans interruption (cet essai peut seulement avoir lieu après les heures d'ouverture);
  - G. effectuer une vérification de la sécurité du PBX et des systèmes connexes, conformément au paragraphe 7.3 (O) Vérifications de la sécurité des systèmes.
- b) Système de courriel vocal :
    - i. réaliser toutes les tâches décrites ci-dessus au paragraphe 4.1.1. (O) Inspections et entretiens préventifs mensuels;
  - c) Serveur du gestionnaire du centre de contacts :
    - i. réaliser toutes les tâches décrites ci-dessus au paragraphe 4.1.1. (O) Inspections et entretiens préventifs mensuels;
  - d) Solution de Genesys :
    - i. vérifier la présence d'erreurs, d'avertissements ou de signes de dégradation du système dans les fichiers journaux pour toutes les applications de Genesys.

<b>TABLEAU DE RÉPONSES DU SOUMISSIONNAIRE</b>	<b>4.1.3 (O) INSPECTIONS ET ENTRETIENS PRÉVENTIFS SEMESTRIELS</b>
<b>ÉNONCÉ DE CONFORMITÉ</b>	<i>Réponse du soumissionnaire</i>

#### **4.1.4. (O) Rapports sur les inspections et les entretiens préventifs semestriels**

L'entrepreneur doit fournir des rapports d'inspections et d'entretiens préventifs semestriels pour le CAGC et le laboratoire au moyen du formulaire fourni par SPC à l'Annexe D - Formulaire des inspections et des entretiens semestriels. Ces rapports doivent être présentés à l'agent des télécommunications et au responsable technique moins d'une (1) semaine après l'inspection.

<b>TABLEAU DE RÉPONSES DU SOUMISSIONNAIRE</b>	<b>4.1.4 (O) RAPPORTS SUR LES INSPECTIONS ET LES ENTRETIENS PRÉVENTIFS SEMESTRIELS</b>
<b>ÉNONCÉ DE CONFORMITÉ</b>	<i>Réponse du soumissionnaire</i>



#### 4.1.5. (O) Surveillance à distance

L'entrepreneur doit permettre la surveillance à distance des systèmes PBX. Il doit fournir le matériel de surveillance à ses frais.

<b>TABLEAU DE RÉPONSES DU SOUMISSIONNAIRE</b>	<b>4.1.5 (O) SURVEILLANCE À DISTANCE</b>
<b>ÉNONCÉ DE CONFORMITÉ</b>	<i>Réponse du soumissionnaire</i>

#### 4.1.6. (O) Événements surveillés

L'entrepreneur doit surveiller à distance les systèmes PBX en cas d'alarmes critiques, majeures et mineures. Il faut répondre aux alarmes détectées dans les délais prescrits au Tableau 4—2 Catégories d'interruption et délais d'intervention.

<b>TABLEAU DE RÉPONSES DU SOUMISSIONNAIRE</b>	<b>4.1.6 (O) ÉVÉNEMENTS SURVEILLÉS</b>
<b>ÉNONCÉ DE CONFORMITÉ</b>	<i>Réponse du soumissionnaire</i>

### 4.2. (O) Services de diagnostic et de réparation

L'entrepreneur doit diagnostiquer et corriger les problèmes signalés par SPC associés aux systèmes et au matériel répertoriés dans le présent EDB. Il doit déterminer la cause profonde du problème, corriger celui-ci et effectuer des essais pour vérifier sa résolution.

Si l'entrepreneur détermine que la cause profonde du problème se trouve dans le matériel fourni par SPC, il doit le signaler à l'agent des télécommunications et lui fournir les renseignements à l'appui de cette détermination.

Si l'entrepreneur détermine que le problème se trouve dans les installations de réseau exploitées par SPC en vertu d'un contrat, il résoudra le problème conformément au paragraphe 3.6 (O) Services de réseau téléphonique.

L'entrepreneur doit fournir des services d'entretien, comme le décrit le présent EDB, pour le matériel suivant :

- a) système de communications CS1000M d'Avaya;
- b) système PBX Meridian 1, option 61c, d'Avaya;
- c) courriel vocal Call Pilot d'Avaya;
- d) chaînes de batteries et redresseurs utilisés pour alimenter le système de communications CS1000M et le système PBX Meridian 1 d'Avaya;
- e) serveur du gestionnaire du centre de contacts d'Avaya;
- f) éléments de la solution de Genesys;
- g) câblage de communications vocales.

<b>TABLEAU DE RÉPONSES DU SOUMISSIONNAIRE</b>	<b>4.2 (O) Services de diagnostic et de réparation</b>
<b>ÉNONCÉ DE CONFORMITÉ</b>	<i>Réponse du soumissionnaire</i>



#### 4.2.1. (O) Délais d'intervention et de rétablissement

Les délais d'intervention et de rétablissement précisés s'appliquent individuellement au réseau téléphonique du CAGC et au réseau téléphonique du laboratoire.

L'entrepreneur doit répondre aux interruptions de service signalées avec une intervention initiale, et, au besoin, une intervention sur place. L'intervention initiale permettra de confirmer la réception et d'accepter l'interruption de service signalée. L'entrepreneur doit entreprendre immédiatement le diagnostic et la résolution du problème, ainsi que la prestation de services dès que cette intervention initiale est signalée à l'agent des télécommunications.

Si l'entrepreneur ne peut pas résoudre le problème ni rétablir le service à distance à partir de son centre de diagnostic, il doit effectuer une intervention sur place en envoyant un technicien au CAGC. Dès son arrivée, le technicien doit reprendre les activités de diagnostic et de réparation et continuer à travailler sur le site jusqu'à ce que le problème soit résolu et le service soit rétabli, à moins qu'il ne puisse résoudre le problème en raison de circonstances hors de son contrôle. Si cette dernière éventualité se produit, avant que le technicien ne puisse quitter le site, l'entrepreneur doit créer un plan de résolution du problème qui précise clairement les mesures que lui et SPC doivent prendre, ainsi que l'échéancier connexe. Il doit aussi présenter le plan de résolution du problème à l'agent des télécommunications aux fins d'approbation.

L'entrepreneur doit intervenir pendant les interruptions de services selon les catégories décrites dans le tableau ci-dessous.

Catégorie d'interruption	Description	Délai d'intervention initiale	Délai de rétablissement du service
Catégorie 1	a) Perte de services téléphoniques et/ou de courriel vocal qui affecte au moins 10 agents ou utilisateurs DAA b) Interruption complète de la DAA ou du SIG DAA c) Perte d'au moins 26 % de la capacité d'accès RTCP d) Perte de la capacité de composition e) Perte du service RVI f) Perte de l'information DAA en temps réel ou historique g) Alarmes critiques pour tout élément de la solution	30 minutes <sup>1</sup>	2 heures <sup>1</sup>
Catégorie 2	a) Perte de services téléphoniques et/ou de courriel vocal qui affecte moins de 10 agents ou	1 heure <sup>1</sup>	4 heures <sup>1</sup>



Catégorie d'interruption	Description	Délai d'intervention initiale	Délai de rétablissement du service
	utilisateurs DAA b) Perte de service pour un superviseur ou un gestionnaire c) Perte d'au moins 25 % de la capacité de messagerie d) Perte d'au moins 15 % de la capacité de composition pour les appels sortants e) Perte de 8 % à 25 % de la capacité d'accès RTCP f) Alarmes majeures pour tout élément de la solution		
Catégorie 3	a) Toute autre interruption de service non définie dans les catégories 1 et 2 b) Alarmes mineures pour tout élément de la solution	4 heures <sup>2</sup>	8 heures <sup>2</sup>

**TABLEAU 4—2 CATÉGORIES D'INTERRUPTION ET DÉLAIS D'INTERVENTION**

Nota :

- <sup>1</sup> – Ce délai s'applique aux interruptions signalées pendant le jour (heure locale), tous les jours de l'année. L'entrepreneur doit travailler continuellement depuis le début de l'intervention initiale jusqu'à la résolution du problème.
- <sup>2</sup> – Ce délai s'applique aux interruptions signalées du lundi au vendredi, de 7 h à 23 h (heure locale). Les interruptions signalées à l'entrepreneur après 23 h seront traitées comme si elles avaient été reçues au début du jour ouvrable suivant.

<b>TABLEAU DE RÉPONSES DU SOUMISSIONNAIRE</b>		<b>4.2.1 (O) DÉLAIS D'INTERVENTION ET DE RÉTABLISSMENT</b>
<b>ÉNONCÉ DE CONFORMITÉ</b>	<i>Réponse du soumissionnaire</i>	
<b>JUSTIFICATION DE LA CONFORMITÉ</b>	<p><b><i>L'entrepreneur doit préciser comment il respectera les délais d'intervention sur place énoncés au paragraphe 4.2.1. (O) Délais d'intervention et de rétablissement, pour le réseau téléphonique du CAGC et le réseau téléphonique du laboratoire et inclure l'emplacement et le nombre de techniciens qui seront disponibles pour assurer le soutien de chaque emplacement</i></b></p> <p><i>Réponse du soumissionnaire</i></p>	
<b>RENOI AUX RENSEIGNEMENTS SUPPLÉMENTAIRES</b>	<i>Réponse du soumissionnaire</i>	



### **4.3. (O) Signalement des problèmes découverts par l'entrepreneur**

Si l'entrepreneur découvre que le réseau téléphonique présente une défaillance, il doit informer immédiatement l'agent des télécommunications d'abord par téléphone, puis par courriel, en précisant la nature du problème, l'heure de la découverte du problème et l'état actuel de sa résolution.

<b>TABLEAU DE RÉPONSES DU SOUMISSIONNAIRE</b>	<b>4.3 (O) SIGNALEMENT DES PROBLÈMES DÉCOUVERTS PAR L'ENTREPRENEUR</b>
<b>ÉNONCÉ DE CONFORMITÉ</b>	<i>Réponse du soumissionnaire</i>





## 5. (O) Changements, ajouts et mouvements

Les changements, les ajouts et les mouvements (CAM) englobent les activités quotidiennes à l'appui du déplacement ou de l'ajout d'utilisateurs ou du changement des paramètres des utilisateurs. Les agents des télécommunications peuvent en outre continuer à effectuer des CAM mineurs ou à présenter des demandes pour que l'entrepreneur effectue les CAM qui n'exigent pas l'ajout de matériel autre que des postes téléphoniques. Les autres demandes de CAM seront établies par le responsable technique.

Les CAM réalisés par l'entrepreneur doivent être effectués de bout en bout en accédant aux systèmes requis, c.-à-d. le système de communications CS1000M, le système PBX Meridian 1, la solution de Genesys, les modifications au câblage ou toutes autres modifications apportées au matériel connexe.

À moins que SPC n'en fasse la demande expresse, les CAM doivent être effectués de 7 h à 23 h, heure locale, du lundi au vendredi. À sa discrétion, SPC peut décider de ne pas mettre en œuvre les modifications ou choisir :

- a) de mettre en œuvre les modifications entre 23 h et 7 h, du lundi au vendredi;
- b) de mettre en œuvre les modifications en tout temps pendant la fin de semaine.

**TABLEAU DE RÉPONSES  
DU SOUMISSIONNAIRE**

**5 (O) CHANGEMENTS, AJOUTS ET MOUVEMENTS**

**ÉNONCÉ DE CONFORMITÉ**

*Réponse du soumissionnaire*

### 5.1.(O) Mouvement

Le déplacement a trait au transfert d'un appareil téléphonique en place ou d'un autre matériel de l'utilisateur. L'entrepreneur doit effectuer les tâches nécessaires à la réalisation du déplacement demandé, notamment les tâches suivantes, en tout ou en partie :

- a) modifier la programmation du réseau téléphonique, au besoin, pour réaliser l'action demandée;
- b) apporter les modifications nécessaires au câblage;
- c) mettre à jour les dossiers de configuration ou de câblage.

**TABLEAU DE RÉPONSES  
DU SOUMISSIONNAIRE**

**5.1 (O) Mouvement**

**ÉNONCÉ DE CONFORMITÉ**

*Réponse du soumissionnaire*

### 5.2.(O) Ajout

L'ajout a trait à l'installation d'un nouvel utilisateur, d'une file d'attente DAA, d'un groupe DAA, d'un agent DAA, d'une interface RTCP ou d'un autre élément.

L'entrepreneur doit effectuer les tâches nécessaires à la réalisation de l'ajout demandé, notamment les tâches suivantes, en tout ou en partie :



- a) modifier la programmation et la configuration du réseau téléphonique pour réaliser l'action demandée;
- b) fournir le matériel, le logiciel, la licence ou les câbles nécessaires;
- c) installer et configurer le matériel, le logiciel ou le câblage requis;
- d) mettre à jour les dossiers de configuration ou de câblage.

<b>TABLEAU DE RÉPONSES DU SOUMISSIONNAIRE</b>	<b>5.2 (O) AJOUT</b>
<b>ÉNONCÉ DE CONFORMITÉ</b>	<i>Réponse du soumissionnaire</i>

### 5.3. (O) Changement

La modification a trait au changement des paramètres ou de la configuration du réseau téléphonique. L'entrepreneur doit effectuer les tâches nécessaires à la réalisation de l'ajout demandé, notamment les tâches suivantes, en tout ou en partie :

- a) modifier la programmation et la configuration du réseau téléphonique pour réaliser l'action demandée;
- b) apporter les modifications au câblage;
- c) mettre à jour les dossiers de configuration ou de câblage.

<b>TABLEAU DE RÉPONSES DU SOUMISSIONNAIRE</b>	<b>5.3 (O) CHANGEMENT</b>
<b>ÉNONCÉ DE CONFORMITÉ</b>	<i>Réponse du soumissionnaire</i>

### 5.4. (O) Calendriers des CAM

L'entrepreneur doit effectuer les tâches nécessaires pour réaliser les CAM dans les deux jours ouvrables suivant la réception de la demande, à moins qu'un autre délai ne soit convenu par l'entrepreneur et l'agent des télécommunications ou le responsable technique. Exceptionnellement, SPC peut demander des services de CAM dans un délai plus court, et, dans un tel cas, l'entrepreneur doit réaliser le CAM dans la mesure du possible dans les délais requis.

<b>TABLEAU DE RÉPONSES DU SOUMISSIONNAIRE</b>	<b>5.4 (O) CALENDRIERS DES CAM</b>
<b>ÉNONCÉ DE CONFORMITÉ</b>	<i>Réponse du soumissionnaire</i>



## 6. (T) Câblage de communications vocales

### 6.1.(O) Installation et raccordement des câbles de communications vocales

Dans le cadre du processus de CAM, l'entrepreneur devra peut-être installer des câbles de communications vocales aux sites de l'ARC. Les câbles et les composants de câblage utilisés pour les ajouts ou les remplacements de réseau de câblage structuré doivent être du même type et du même fabricant que le réseau en place. Si on ne peut pas obtenir des éléments de câblage de même type et du même fabricant que ceux en place parce qu'un fabricant a abandonné leur production, ou pour d'autres raisons, l'entrepreneur doit fournir des options de remplacement au responsable technique.

Le fournisseur de services remplacera, à ses frais, les substituts des éléments du réseau de câblage qui n'ont pas été préautorisés par SPC.

<b>TABLEAU DE RÉPONSES DU SOUMISSIONNAIRE</b>	<b>6.1 (O) INSTALLATION ET RACCORDEMENT DES CÂBLES DE COMMUNICATIONS VOCALES</b>
<b>ÉNONCÉ DE CONFORMITÉ</b>	<i>Réponse du soumissionnaire</i>

### 6.2. (O) Exigences générales relatives au câblage de communications vocales

L'entrepreneur doit veiller à ce que :

- a) le câblage d'ossature et le câblage horizontal soient raccordés dans des zones de raccordement distinctes;
- b) les câbles UTP installés par le fournisseur de services soient posés de manière continue entre les points de raccordement : l'utilisation d'épissures ou de points de groupage non autorisé est interdite;
- c) les câbles endommagés ou défectueux non réparables au moyen d'un nouveau raccordement soient remplacés en entier. Les réparations à l'aide d'épissures ou de paires non attribuées ne seront pas autorisées;
- d) les câbles réparés ou remplacés soient raccordés de nouveau au dispositif approprié en présence de l'agent des télécommunications pour assurer le parfait fonctionnement et la correction des pannes;
- e) les conduits dont le taux de remplissage dépasse soixante pour cent (60 %) soient signalés au responsable technique;
- f) les situations qui nécessitent l'installation d'autres conduits pour réaliser une tâche doivent être signalées au responsable technique qui évaluera la situation et, si l'ajout de conduits est jugé nécessaire, fera en sorte qu'un plan adéquat soit développé et mis en œuvre;
- g) toutes les parties des câbles soient bien soutenues et que les câbles ne subissent aucune tension aux extrémités ni à un point quelconque de leur longueur. Les normes relatives à la fixation des câbles doivent être respectées



(crochets en J, serre-câbles, etc.), et les câbles doivent être fixés directement aux dalles du plafond ou aux éléments de charpente du bâtiment, à tous les 1,2 à 1,8 m (4 à 6 pi). L'entrepreneur peut fixer les câbles à d'autres endroits appropriés de la charpente seulement s'il a reçu l'approbation à cet effet du responsable technique. Il ne peut en aucun cas utiliser le système de plafond pour soutenir un câble;

- h) tout câble installé soit, à tout le moins, conforme à l'édition la plus récente des codes du bâtiment ci-dessous. En cas de conflit ou de divergence, le code le plus exigeant s'applique.
  - i. les règlements municipaux;
  - ii. les codes provinciaux;
  - iii. le *Code national du bâtiment*;
  - iv. le *Code canadien de l'électricité*;
  - v. le *Code canadien du travail*;
  - vi. le *Code national de prévention des incendies*.

<b>TABLEAU DE RÉPONSES DU SOUMISSIONNAIRE</b>	<b>6.2 (O) EXIGENCES GÉNÉRALES RELATIVES AU CÂBLAGE DE COMMUNICATIONS VOCALES</b>
<b>ÉNONCÉ DE CONFORMITÉ</b>	<i>Réponse du soumissionnaire</i>

### 6.3. (O) Câblage vertical ou d'ossature des communications vocales

Selon les exigences particulières et l'installation des câbles en place, l'entrepreneur devra peut-être installer quelques-uns ou la totalité des types de câbles suivants :

- i) câble à paire torsadée non blindé (UTP) à quatre (4) paires, de 100 ohms, 24 AWG, catégorie 5e ou 6, selon l'édition la plus récente des normes suivantes : T529-95 *Telecommunications Cabling Systems in Commercial Buildings* et ANSI/TIA/EIA-568-A-5-2000;
- ii) câble à paires multiples à blindage métallique sous-jacent, de 100 ohms, 24 AWG, catégorie 3, selon l'édition la plus récente de la norme suivante : T529-95 *Telecommunications Cabling Systems in Commercial Buildings*;
- iii) câble à paires multiples sans blindage métallique sous-jacent, de 100 ohms, 24 AWG, catégorie 3, selon l'édition la plus récente de la norme suivante : T529-95 *Telecommunications Cabling Systems in Commercial Buildings*.

Les exigences précises des câbles, y compris la cote de résistance au feu, seront déterminées par chaque site.

Les trous dans les dalles de plancher doivent comporter un manchon et être bouchés au moyen d'un matériau coupe-feu après l'installation des câbles. Pour boucher les trous dans le plancher, il faut porter une attention particulière aux règlements relatifs aux incendies et aux méthodes et/ou aux matériaux acceptables qui y sont définis.



<b>TABLEAU DE RÉPONSES DU SOUMISSIONNAIRE</b>	<b>6.3 (O) CÂBLAGE VERTICAL OU D'OSSATURE DES COMMUNICATIONS VOCALES</b>
<b>ÉNONCÉ DE CONFORMITÉ</b>	<i>Réponse du soumissionnaire</i>

#### **6.4.(O) Câblage horizontal des communications vocales**

Selon les exigences particulières et l'installation des câbles en place, l'entrepreneur devra peut-être installé quelques-uns ou la totalité des types de câbles suivants :

- i) câble à paire torsadée non blindé (UTP) à quatre (4) paires, de 100 ohms, 24 AWG, catégorie 5e ou 6, selon l'édition la plus récente des normes suivantes : T529-95 *Telecommunications Cabling Systems in Commercial Buildings* et ANSI/TIA/EIA-568-A-5-2000;
- ii) câble UTP à trois (3) paires, de 100 ohms, 24 AWG, catégorie 3, selon l'édition la plus récente des normes suivantes : T529-95 *Telecommunications Cabling Systems in Commercial Buildings* et ANSI/TIA/EIA-568-A-5-2000;
- iii) câblage horizontal à raccorder au poste de travail avec une prise RJ15 mâle, connecteur modulaire à 6 broches ISO-8877, monté dans une plaque frontale compatible ou un boîtier compatible monté en surface, selon l'édition la plus récente des normes suivantes : T529-95 *Telecommunications Cabling Systems in Commercial Buildings* et ANSI/TIA/EIA-568-A-5-2000;
- iv) câblage horizontal à raccorder dans l'armoire de télécommunications avec des connecteurs autodénudants (IDC) de type BIX, montés au mur dans des supports compatibles, selon l'édition la plus récente des normes suivantes : T529-95 *Telecommunications Cabling Systems in Commercial Buildings* et ANSI/TIA/EIA-568-A-5-2000.

L'entrepreneur doit veiller à ce que :

- a) le câblage horizontal installé passe de l'armoire de télécommunications au poste de travail par les chemins de câbles fournis ou au moyen des supports de câbles fournis;
- b) les prises des postes de travail installées soient montées avec des plaques frontales compatibles ou des boîtiers montés en surface compatibles;
- c) les câbles horizontaux libres qui sont installés soient terminés par des prises RJ45 et rangés enroulés dans la cavité du plafond;
- d) les prises de télécommunications montées en surface soient fixées solidement avec des vis, si possible;
- e) les prises de télécommunications montées en surface soient situées de manière à ce que le cordon de raccordement UTP requis pour connecter les équipements terminaux dans l'aire de travail mesure au plus 3 m (10 pi).

Les exigences précises relatives aux câbles, y compris la cote de résistance au feu, seront déterminées par chaque site.



<b>TABLEAU DE RÉPONSES DU SOUMISSIONNAIRE</b>	<b>6.4 (O) CÂBLAGE HORIZONTAL DES COMMUNICATIONS VOCALES</b>
<b>ÉNONCÉ DE CONFORMITÉ</b>	<i>Réponse du soumissionnaire</i>

### 6.5.(O) Matériel de câblage

Selon les exigences particulières et l'installation des câbles en place, l'entrepreneur devra peut-être installé quelques-uns ou la totalité des types de câbles suivants :

- i) câble à paire torsadée non blindé (UTP) à quatre (4) paires, de 100 ohms, 24 AWG, catégorie 5e ou 6, raccordé avec des connecteurs autodénudants (IDC) de type BIX, montés au mur dans des supports compatibles, selon l'édition la plus récente des normes suivantes : T529-95 *Telecommunications Cabling Systems in Commercial Buildings* et ANSI/TIA/EIA-568-A-5-2000;
- ii) câble UTP à trois (3) paires, de 100 ohms, 24 AWG, catégorie 3, raccordé avec des connecteurs IDC de type BIX, montés au mur dans des supports compatibles, selon l'édition la plus récente des normes suivantes : T529-95 *Telecommunications Cabling Systems in Commercial Buildings* et ANSI/TIA/EIA-568-A-5-2000;
- iii) câble UTP à paires multiples, de 100 ohms, 24 AWG, catégorie 3, raccordé avec des connecteurs IDC de type BIX, montés au mur dans des supports compatibles, selon l'édition la plus récente des normes suivantes : T529-95 *Telecommunications Cabling Systems in Commercial Buildings* et ANSI/TIA/EIA-568-A-5-2000.

Les exigences précises relatives aux câbles, y compris la cote de résistance au feu, seront déterminées par chaque site.

<b>TABLEAU DE RÉPONSES DU SOUMISSIONNAIRE</b>	<b>6.5 (O) Matériel de câblage</b>
<b>ÉNONCÉ DE CONFORMITÉ</b>	<i>Réponse du soumissionnaire</i>

### 6.6.(O) Connexions transversales

Selon les exigences particulières et l'installation des câbles en place, l'entrepreneur devra peut-être installé quelques-uns ou la totalité des types de câbles suivants :

- i) fil d'interconnexion, catégorie 5e, selon l'édition la plus récente des normes suivantes : T529-95 *Telecommunications Cabling Systems in Commercial Buildings* et ANSI/TIA/EIA-568-A-5-2000;
- ii) fil d'interconnexion, catégorie 6, selon l'édition la plus récente des normes suivantes : T529-95 *Telecommunications Cabling Systems in Commercial Buildings* et ANSI/TIA/EIA-568-A-5-2000;
- iii) fil d'interconnexion, catégorie 3, selon l'édition la plus récente des normes suivantes : T529-95 *Telecommunications Cabling Systems in Commercial Buildings* et ANSI/TIA/EIA-568-A-5-2000.



Les exigences précises relatives aux câbles, y compris la cote de résistance au feu, seront déterminées par chaque site.

**TABLEAU DE RÉPONSES  
DU SOUMISSIONNAIRE**

**6.6 (O) CONNEXIONS TRANSVERSALES**

**ÉNONCÉ DE CONFORMITÉ**

*Réponse du soumissionnaire*



## 7. (T) Accès au système

### 7.1. (O) Exigences relatives au mot de passe

L'entrepreneur doit veiller à ce que l'accès administratif et d'entretien aux réseaux téléphoniques puisse se faire seulement au moyen de codes d'utilisateur protégés par mot de passe. Il doit s'assurer que le responsable technique a en tout temps une liste à jour des mots de passe, des codes d'utilisateur et des utilisateurs associés, y compris les mots de passe de l'entrepreneur, pour les réseaux téléphoniques.

L'entrepreneur doit ajouter des mots de passe et des codes d'utilisateur seulement à la demande du responsable technique.

L'entrepreneur doit accéder aux réseaux téléphoniques à l'aide des mots de passe qui lui sont attribués, et il ne peut pas utiliser ceux des autres utilisateurs.

<b>TABLEAU DE RÉPONSES DU SOUMISSIONNAIRE</b>	<b>7.1 (O) EXIGENCES RELATIVES AU MOT DE PASSE</b>
<b>ÉNONCÉ DE CONFORMITÉ</b>	<i>Réponse du soumissionnaire</i>

#### 7.1.1. (O) Longueur des mots de passe

L'entrepreneur doit veiller à ce que l'accès aux systèmes PBX et aux systèmes connexes soit protégé par mot de passe. Les mots de passe doivent comporter au moins huit (8) caractères, composés de chiffres et de lettres.

<b>TABLEAU DE RÉPONSES DU SOUMISSIONNAIRE</b>	<b>7.1.1 (O) LONGUEUR DES MOTS DE PASSE</b>
<b>ÉNONCÉ DE CONFORMITÉ</b>	<i>Réponse du soumissionnaire</i>

#### 7.1.2. (O) Confidentialité des mots de passe

L'entrepreneur doit traiter les mots de passe des systèmes PBX et des systèmes connexes comme étant confidentiel, et il ne doit jamais :

- a) afficher les mots de passe ni en permettre l'affichage dans le local technique;
- b) divulguer un mot de passe à un tiers sans avoir obtenu l'autorisation écrite à cet effet de l'agent des télécommunications ou du responsable technique.

<b>TABLEAU DE RÉPONSES DU SOUMISSIONNAIRE</b>	<b>7.1.2 (O) CONFIDENTIALITÉ DES MOTS DE PASSE</b>
<b>ÉNONCÉ DE CONFORMITÉ</b>	<i>Réponse du soumissionnaire</i>

### 7.2. (O) Intrusion ou violation de la sécurité

L'entrepreneur doit immédiatement informer le responsable technique local de toute intrusion ou violation de la sécurité des systèmes et modifier tous les mots de passe concernés. Dans les deux (2) jours ouvrables après une intrusion ou une violation de la sécurité, il doit fournir





au responsable technique un rapport sur les mesures préventives à prendre pour garantir que l'intrusion ou la violation ne se reproduise pas.

<b>TABLEAU DE RÉPONSES DU SOUMISSIONNAIRE</b>	<b>7.2 (O) INTRUSION OU VIOLATION DE LA SÉCURITÉ</b>
<b>ÉNONCÉ DE CONFORMITÉ</b>	<i>Réponse du soumissionnaire</i>

### **7.3.(O) Vérifications de la sécurité des systèmes**

L'entrepreneur doit effectuer une vérification annuelle de la sécurité des systèmes en suivant les recommandations du fabricant et en utilisant les pratiques exemplaires actuelles de l'industrie, pour chaque site, et fournir un rapport sur les résultats pour chaque site au responsable technique. Ce rapport de vérification de la sécurité des systèmes doit répertorier les vulnérabilités des systèmes PBX ou des systèmes connexes.

<b>TABLEAU DE RÉPONSES DU SOUMISSIONNAIRE</b>	<b>7.3 (O) VÉRIFICATIONS DE LA SÉCURITÉ DES SYSTÈMES</b>
<b>ÉNONCÉ DE CONFORMITÉ</b>	<i>Réponse du soumissionnaire</i>



## 8. (T) Signalement des problèmes et transmission aux échelons supérieurs

### 8.1.(O) Centre de signalement des problèmes de l'entrepreneur

En tout temps, si le réseau téléphonique est défectueux, SPC informera l'entrepreneur par l'intermédiaire de son centre de signalement des problèmes, d'abord par téléphone en précisant la nature de l'interruption de service.

L'entrepreneur doit donner à SPC un numéro de référence ou de dossier-problème grâce auquel SPC pourra s'informer de l'état de résolution de l'interruption de service. Il doit aussi déterminer la cause principale des interruptions de service et prendre les mesures nécessaires pour corriger le problème.

Un résumé du processus de signalement et de résolution des problèmes est montré à la Figure 8-1 Signalement et résolution des problèmes.

SPC doit pouvoir communiquer avec le centre de signalement des problèmes de l'entrepreneur vingt-quatre (24) heures sur 24, sept (7) jours sur 7 en composant un seul numéro sans frais partout au Canada.

Le centre de signalement des problèmes doit être en mesure de répondre aux appelants en anglais et en français.

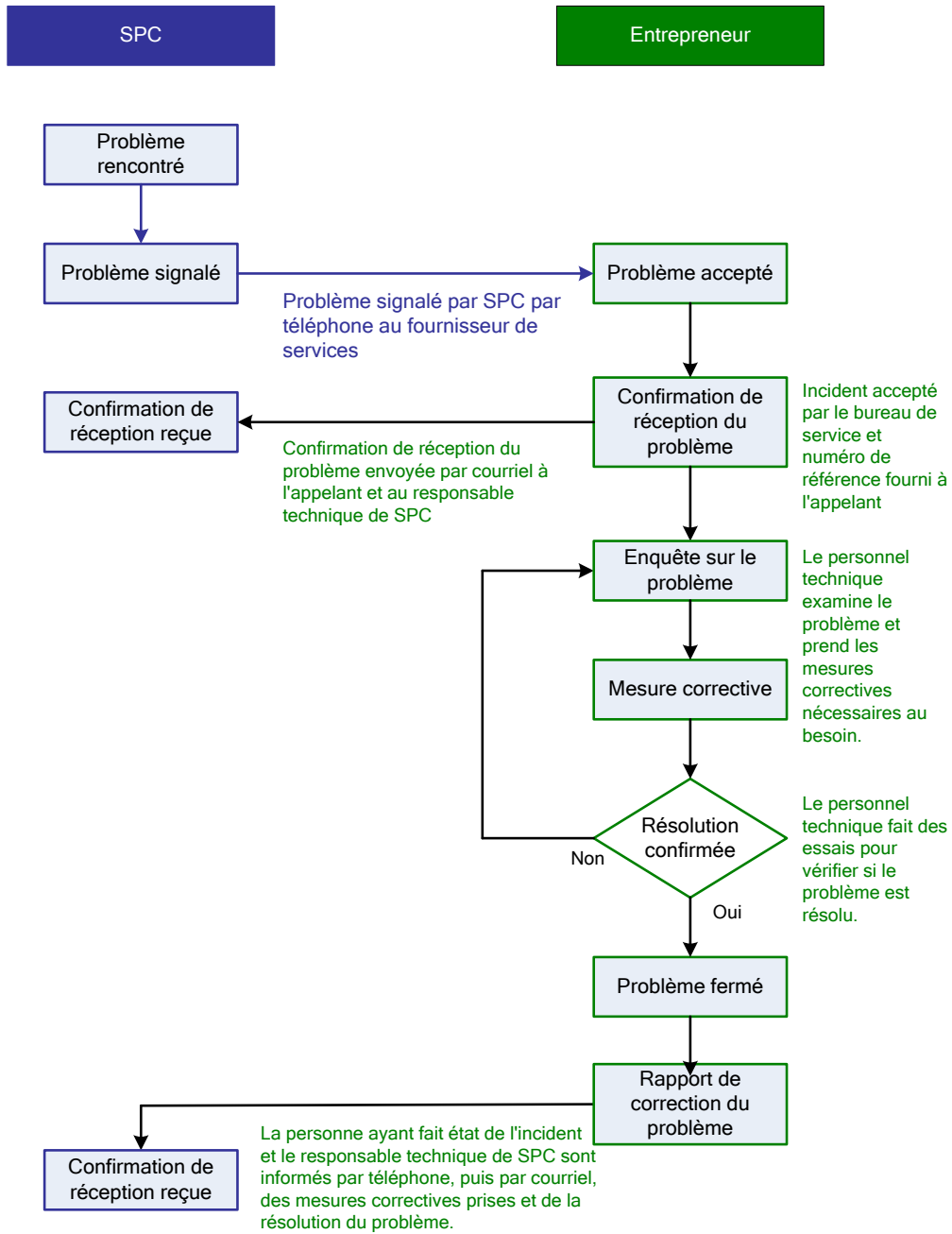
CENTRE DE SIGNALEMENT DES PROBLÈMES DE L'ENTREPRENEUR		
	Numéro sans frais	Adresse courriel
Centre de signalement des problèmes de l'entrepreneur	À insérer au moment de l'octroi du contrat	À insérer au moment de l'octroi du contrat

TABLEAU 8—1 CENTRE DE SIGNALEMENT DES PROBLÈMES DE L'ENTREPRENEUR

TABLEAU DE RÉPONSES DU SOUMISSIONNAIRE	8.1 (O) CENTRE DE SIGNALEMENT DES PROBLÈMES DE L'ENTREPRENEUR
ÉNONCÉ DE CONFORMITÉ	Réponse du soumissionnaire



### Signalement et résolution des problèmes



**FIGURE 8-1 SIGNALEMENT ET RÉOLUTION DES PROBLÈMES**



### 8.1.1. (O) Suivi du problème

L'entrepreneur doit automatiquement ouvrir un billet d'incident pour tous les problèmes, y compris ceux qu'il détecte pendant les activités de surveillance du service et ceux qui lui sont signalés par SPC. Dans chaque cas, il doit ouvrir un billet d'incident dès la confirmation de réception du problème. Il doit ensuite actualiser le billet d'incident pendant le processus de résolution du problème pour garantir une piste de vérification.

<b>TABLEAU DE RÉPONSES DU SOUMISSIONNAIRE</b>	<b>8.1.1 (O) SUIVI DU PROBLÈME</b>
<b>ÉNONCÉ DE CONFORMITÉ</b>	<i>Réponse du soumissionnaire</i>

### 8.1.2. (O) Signalement de la résolution du problème

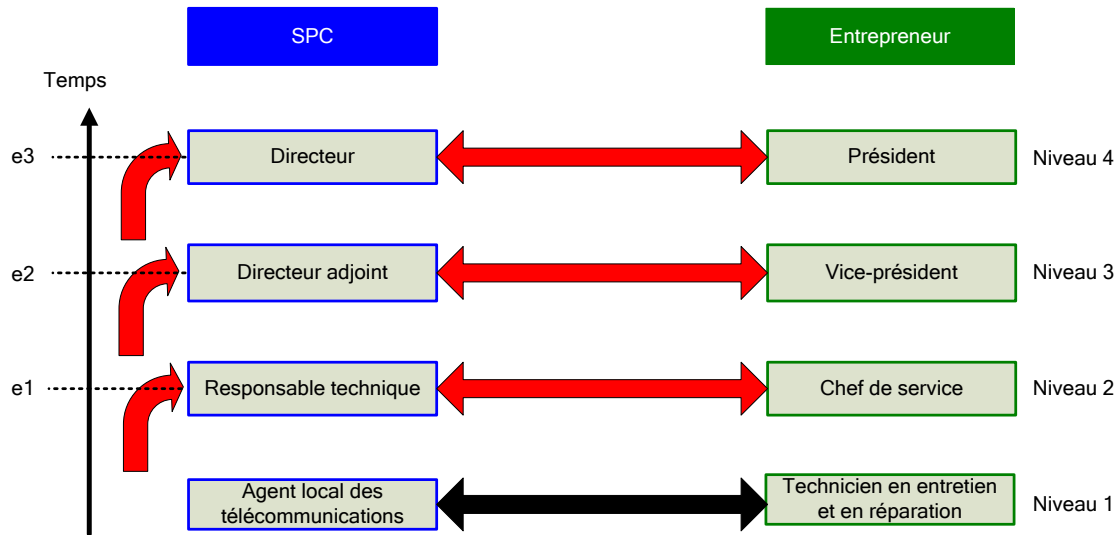
L'entrepreneur doit informer l'agent des télécommunications par téléphone lorsqu'un problème, signalé par SPC ou découvert par lui-même, est corrigé et que le service est rétabli. Lorsque SPC confirme que le problème est corrigé, le billet d'incident peut être fermé.

Après avoir reçu ce signalement verbal et l'accord de SPC, un courriel de suivi doit être envoyé à SPC pour indiquer que le billet d'incident a été fermé, et ce courriel doit décrire la cause principale du problème, la résolution du problème et les autres mesures à prendre par l'entrepreneur pour garantir que le problème ne se reproduira pas, ainsi que la durée de toute interruption de services associée.

<b>TABLEAU DE RÉPONSES DU SOUMISSIONNAIRE</b>	<b>8.1.2 (O) SIGNALEMENT DE LA RÉOLUTION DU PROBLÈME</b>
<b>ÉNONCÉ DE CONFORMITÉ</b>	<i>Réponse du soumissionnaire</i>

## 8.2. (O) Processus d'escalade des problèmes

Pour assurer l'attribution des ressources appropriées par l'entrepreneur en vue du rétablissement rapide et efficace du service, un problème peut être acheminé dans la structure de l'organisation de SPC et de l'entrepreneur en fonction du temps écoulé depuis le signalement initial du problème. Les délais de l'échelle de résolution sont fournis ci-dessous. **Le processus d'escalade des problèmes à suivre est décrit à la Figure 8-2 Échelle d'escalade des problèmes.**



**FIGURE 8-2 ÉCHELLE D'ESCALADE DES PROBLÈMES**

Les numéros sans frais des personnes-ressources dans l'échelle d'escalade des problèmes seront entrés dans le Tableau 8—2 Personnes-ressources dans l'échelle d'escalade des problèmes au moment de l'attribution du contrat.

PERSONNES-RESSOURCES DANS L'ÉCHELLE D'ESCALADE DES PROBLÈMES			
		Coordonnées des personnes-ressources	
		SPC	Entrepreneur
Niveau 4	Président		
Niveau 3	Vice-président		
Niveau 2	Chef de service		

**TABLEAU 8—2 PERSONNES-RESSOURCES DANS L'ÉCHELLE D'ESCALADE DES PROBLÈMES**

Pour assurer l'attribution des ressources appropriées par l'entrepreneur en vue du rétablissement rapide et efficace du service, un problème peut être acheminé dans la structure de l'organisation de SPC et de l'entrepreneur en fonction du temps écoulé depuis le signalement initial du problème. Les délais de l'échelle de résolution sont fournis au Tableau 8—3 Délais de l'échelle d'escalade des problèmes.

Délais de l'échelle d'escalade des problèmes			
Classification	e1	e2	e3
Catégorie 1	15 minutes	1 heure	2 heures
Catégorie 2	1 heure	2 heures	3 heures
Catégorie 3	3 heures	6 heures	8 heures



**TABLEAU 8—3 DÉLAIS DE L'ÉCHELLE D'ESCALADE DES PROBLÈMES**

<b>TABLEAU DE RÉPONSES DU SOUMISSIONNAIRE</b>	<b>8.2 (O) PROCESSUS D'ESCALADE DES PROBLÈMES</b>
<b>ÉNONCÉ DE CONFORMITÉ</b>	<i>Réponse du soumissionnaire</i>

**8.3.(O) Réunions sur le rendement de l'entretien**

Le gestionnaire de compte assigné à SPC par l'entrepreneur doit rencontrer les représentants de SPC, au site de SPC à Ottawa, chaque mois, à la demande de SPC et au besoin pour discuter de questions d'entretien, comme :

- a) les problèmes récurrents;
- b) la qualité de l'exécution;
- c) les délais d'intervention et de rétablissement;
- d) toutes autres questions relatives à l'entretien.

D'autres employés de l'entrepreneur peuvent devoir assister à ces réunions selon le sujet traité, et l'entrepreneur doit faire en sorte que ces personnes soient disponibles pour assister aux réunions sur place.

<b>TABLEAU DE RÉPONSES DU SOUMISSIONNAIRE</b>	<b>8.3 (O) RÉUNIONS SUR LE RENDEMENT DE L'ENTRETIEN</b>
<b>ÉNONCÉ DE CONFORMITÉ</b>	<i>Réponse du soumissionnaire</i>



## 9. (T) Exigences relatives à l'entrepreneur

### 9.1.(O) Expérience de l'entrepreneur

#### 9.1.1.(O) Expérience Avaya

L'entrepreneur doit avoir au moins l'expérience directe et vérifiable suivante :

- a) quatre (4) ans d'expérience de l'entretien des systèmes de communication Avaya CS1000M;
- b) quatre (4) ans d'expérience de l'entretien des systèmes d'autocommutateur Meridian 1 PBX Systems;
- a) quatre (4) ans d'expérience de l'entretien des systèmes de messagerie vocale Avaya Call Pilot.

TABLEAU DE RÉPONSES 9.1.1 (O) EXPÉRIENCE AVAYA DU SOUMISSIONNAIRE	
ÉNONCÉ DE CONFORMITÉ	Réponse du soumissionnaire
<p><b>JUSTIFICATION DE LA CONFORMITÉ</b></p> <p>Le soumissionnaire doit indiquer les renseignements suivants pour trois (3) références de clients actuels qui, au moment de la clôture des soumissions, utilisent les services d'entretien de l'entrepreneur indiqués à l'article 9.1.1 (O) :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>A) nom du client;</li> <li>B) personne-ressource du client, avec le nom, le titre, l'adresse et le numéro de téléphone, qui peut confirmer que le client utilise bien les services d'entretien du soumissionnaire.</li> </ul> <p><b>SPC se réserve le droit de communiquer directement avec les références fournies par le soumissionnaire. Si SPC choisit de communiquer avec la référence, SPC confirmera l'énoncé de conformité du soumissionnaire en posant précisément la question suivante à la personne-ressource du client :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>i) « Le soumissionnaire fournit-il à votre entreprise des services d'entretien pour votre Système de communications CS1000M d'Avaya et de votre système de messagerie vocale Call Pilot d'Avaya depuis quatre (4) ans ou plus? »</li> </ul>	<p>Réponse du soumissionnaire</p>
<p><b>RENVOI AUX RENSEIGNEMENTS SUPPLÉMENTAIRES</b></p>	<p>Réponse du soumissionnaire</p>



### 9.1.2. (O) Expérience du câblage de communications

L'entrepreneur doit avoir au moins l'expérience directe et vérifiable suivante :

- a) cinq (5) ans d'expérience de l'installation et de l'entretien du câblage de communication vocale.

TABLEAU DE RÉPONSES DU SOUMISSIONNAIRE		9.1.2 (O) EXPÉRIENCE DU CÂBLAGE DE COMMUNICATIONS
<b>ÉNONCÉ DE CONFORMITÉ</b>		<i>Réponse du soumissionnaire</i>
<b>JUSTIFICATION DE LA CONFORMITÉ</b>		
<p>Le soumissionnaire doit indiquer les renseignements suivants pour trois (3) références de clients actuels qui, au moment de la clôture des soumissions, utilisent les services d'entretien de l'entrepreneur indiqués à l'article 9.1.2 (O) Expérience du câblage de communications :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>A) nom du client;</li> <li>B) personne-ressource du client, avec le nom, le titre, l'adresse et le numéro de téléphone, qui peut confirmer que le client utilise bien les services d'entretien du soumissionnaire.</li> </ul> <p><b>SPC se réserve le droit de communiquer directement avec les références fournies par le soumissionnaire. Si SPC choisit de communiquer avec la référence, SPC confirmera l'énoncé de conformité du soumissionnaire en posant précisément la question suivante à la personne-ressource du client :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>i) « Le soumissionnaire fournit-il à votre entreprise des services d'entretien pour votre câblage de communication depuis cinq (5) ans ou plus? »</li> </ul>		
		<i>Réponse du soumissionnaire</i>
<b>RENOI AUX RENSEIGNEMENTS SUPPLÉMENTAIRES</b>		
		<i>Réponse du soumissionnaire</i>

### 9.1.3. (O) Expérience Genesys

L'entrepreneur doit avoir au moins l'expérience directe et vérifiable suivante :

- a) quatre (4) ans d'expérience du soutien des produits Genesys.

TABLEAU DE RÉPONSES DU SOUMISSIONNAIRE		9.1.3 (O) EXPÉRIENCE GENESYS
<b>ÉNONCÉ DE CONFORMITÉ</b>		<i>Réponse du soumissionnaire</i>
<b>JUSTIFICATION DE LA CONFORMITÉ</b>		
<p>Le soumissionnaire doit indiquer les renseignements suivants pour trois (3) références de clients actuels qui, au moment de la clôture des soumissions, utilisent les services d'entretien de l'entrepreneur indiqués à l'article 9.1.3 (O) Expérience :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>A) nom du client;</li> <li>B) personne-ressource du client, avec le nom, le titre, l'adresse et le numéro de téléphone, qui peut confirmer que le client utilise bien les services</li> </ul>		





<b>TABLEAU DE RÉPONSES 9.1.3 (O) EXPÉRIENCE GENESYS DU SOUMISSIONNAIRE</b>	
d'entretien du soumissionnaire.	
<b>SPC se réserve le droit de communiquer directement avec les références fournies par le soumissionnaire. Si SPC choisit de communiquer avec la référence, SPC confirmera l'énoncé de conformité du soumissionnaire en posant précisément la question suivante à la personne-ressource du client :</b>	
i) « Le soumissionnaire fournit-il à votre entreprise des services d'entretien pour votre solution de centre d'appel Genesys depuis quatre (4) ans ou plus? »	
<i>Réponse du soumissionnaire</i>	
<b>RENOI AUX RENSEIGNEMENTS SUPPLÉMENTAIRES</b>	
<i>Réponse du soumissionnaire</i>	

#### 9.1.4. (O) Expérience des centres d'appel

L'entrepreneur doit avoir au moins l'expérience directe et vérifiable suivante :

- a) cinq (5) ans d'expérience du soutien de grands centres d'appels (plus de 300 postes).

<b>TABLEAU DE RÉPONSES 9.1.4 (O) EXPÉRIENCE DES CENTRES D'APPEL DU SOUMISSIONNAIRE</b>	
<b>ÉNONCÉ DE CONFORMITÉ</b>	<i>Réponse du soumissionnaire</i>
<b>JUSTIFICATION DE LA CONFORMITÉ</b>	
Le soumissionnaire doit indiquer les renseignements suivants pour trois (3) références de clients actuels qui, au moment de la clôture des soumissions, utilisent les services d'entretien de l'entrepreneur indiqués à l'article 9.1.4 (O) Expérience des centres d'appel:	
A) nom du client;	
B) personne-ressource du client, avec le nom, le titre, l'adresse et le numéro de téléphone, qui peut confirmer que le client utilise bien les services d'entretien du soumissionnaire.	
<b>SPC se réserve le droit de communiquer directement avec les références fournies par le soumissionnaire. Si SPC choisit de communiquer avec la référence, SPC confirmera l'énoncé de conformité du soumissionnaire en posant précisément la question suivante à la personne-ressource du client :</b>	
ii) « Le soumissionnaire fournit-il à votre entreprise des services d'entretien pour votre centre d'appel de 300 postes ou plus depuis cinq (5) ans ou plus? »	
<i>Réponse du soumissionnaire</i>	
<b>RENOI AUX RENSEIGNEMENTS SUPPLÉMENTAIRES</b>	
<i>Réponse du soumissionnaire</i>	



## 9.2. (T) Certifications des fabricants

### 9.2.1. (O) Certifications Avaya

L'entrepreneur doit être autorisé par Avaya à :

- a) vendre, installer et réparer le matériel Avaya (Nortel);
- b) vendre des programmes de soutien du fabricant comme le programme de services d'assurance et de soutien partenaires (SASP) d'Avaya.

<b>TABLEAU DE RÉPONSES DU SOUMISSIONNAIRE</b>	
<b>9.2.1 (O) Certifications Avaya</b>	
<b>ÉNONCÉ DE CONFORMITÉ</b>	<i>Réponse du soumissionnaire</i>

### 9.2.2. (O) Certifications Genesys

L'entrepreneur et ses sous-traitants doivent être autorisés par Genesys à faire la vente, l'installation et le soutien des applications Genesys.

<b>TABLEAU DE RÉPONSES DU SOUMISSIONNAIRE</b>	
<b>9.2.2 (O) Certifications Genesys</b>	
<b>ÉNONCÉ DE CONFORMITÉ</b>	<i>Réponse du soumissionnaire</i>

## 9.3. (O) Utilisation de sous-traitants

L'entrepreneur peut faire appel à des sous-traitants pour fournir les services définis dans le présent EDB.

Si l'entrepreneur conclut des ententes avec d'autres entreprises pour fournir tous les services définis dans le présent EDB:

- a) L'entrepreneur doit indiquer dans sa proposition les sous-traitants auxquels il compte faire appel pour répondre aux exigences du présent EDB;
- b) Les ententes avec les sous-traitants doivent être complètement transparentes pour SPC; SPC ne reconnaîtra que l'entrepreneur;
- c) Le personnel des sous-traitants est soumis aux exigences relatives à l'expérience et aux autres exigences du présent EDB qui concernent les services qu'ils fournissent;
- d) Si, au cours de la durée du contrat, l'entrepreneur fait appel à d'autres sous-traitants pour fournir des services, l'entrepreneur doit en aviser l'autorité contractante et le responsable technique en avance et fournir les renseignements nécessaires pour établir que le sous-traitant proposé respecte les exigences définies dans le présent EDB pour les tâches qu'il effectuera.

SPC se réserve le droit de rejeter tout sous-traitant proposé.

L'entrepreneur doit fournir une liste des sous-traitants auxquels il compte faire appel comprenant le rôle du sous-traitant et les tâches qu'il effectuera. Pendant la durée du contrat, l'entrepreneur doit fournir sur demande des listes de sous-traitants à jour et exactes à l'autorité contractante et au responsable technique.



<b>TABLEAU DE RÉPONSES 9.3 (O) UTILISATION DE SOUS-TRAITANTS DU SOUMISSIONNAIRE</b>	
<b>ÉNONCÉ DE CONFORMITÉ</b>	<i>Réponse du soumissionnaire</i>
<b>JUSTIFICATION DE LA CONFORMITÉ</b>	
L'entrepreneur doit indiquer pour chaque sous-traitant proposé :	
<ul style="list-style-type: none"> <li>a) le nom du sous-traitant;</li> <li>a) le nom du sous-traitant;</li> <li>b) fournir des documents nécessaires pour établir que le sous-traitant respecte les exigences définies dans le présent EDB pour les services qu'il fournira à SPC.</li> </ul>	
<i>Réponse du soumissionnaire</i>	
<b>RENOI AUX RENSEIGNEMENTS SUPPLÉMENTAIRES</b>	
<i>Réponse du soumissionnaire</i>	

#### 9.4.(O) Techniciens CS1000M

Les techniciens de l'entrepreneur doivent avoir reçu une formation du fabricant Avaya pour le système de communication CS1000M, le PBX Meridian 1, Call Pilot, et les systèmes du gestionnaire du centre de contacts. De plus, chaque technicien doit respecter les exigences suivantes :

- a) au moins trois (3) ans d'expérience dans l'industrie de la téléphonie;
- b) au moins un (1) an d'expérience dans l'installation et la maintenance du matériel.

SPC se réserve le droit de rejeter tout technicien proposé.

Pendant la durée du contrat, l'entrepreneur doit fournir l'information indiquée ci-dessus pour tout technicien supplémentaire auquel le technicien pourrait faire appel pour fournir des services d'entretien à SPC.

<b>TABLEAU DE RÉPONSES 9.4 (O) TECHNICIENS CS1000M DU SOUMISSIONNAIRE</b>	
<b>ÉNONCÉ DE CONFORMITÉ</b>	<i>Réponse du soumissionnaire</i>
<b>JUSTIFICATION DE LA CONFORMITÉ</b>	
Le soumissionnaire doit fournir le curriculum vitae de chaque technicien proposé qui participera à l'entretien du réseau téléphonique. Le curriculum vitae doit notamment :	
<ul style="list-style-type: none"> <li>a) préciser l'expérience du technicien dans le domaine et relative au produit;</li> <li>b) indiquer le matériel sur lequel le technicien travaillera;</li> <li>c) indiquer les cours de formation donnés par le fabricant que le technicien a suivi avec succès;</li> <li>d) fournir des copies de tous les certificats attestant que le technicien a suivi un cours ou qu'il a obtenu une certification.</li> </ul>	



<b>TABLEAU DE RÉPONSES DU SOUMISSIONNAIRE</b>	<b>9.4 (O) TECHNICIENS CS1000M</b>
<i>Réponse du soumissionnaire</i>	
<b>RENOI AUX RENSEIGNEMENTS SUPPLÉMENTAIRES</b>	
<i>Réponse du soumissionnaire</i>	

### 9.5.(O) Spécialistes Genesys

Le personnel de l'entrepreneur ou d'un de ses sous-traitant doit comprendre des techniciens certifiés Genesys ayant au moins trois (3) ans d'expérience dans le soutien de grands centres d'appels équipés de produits Genesys.

Pendant la durée du contrat, l'entrepreneur doit fournir l'information indiquée ci-dessus pour tout technicien supplémentaire auquel le technicien pourrait faire appel pour fournir des services d'entretien à SPC.

<b>TABLEAU DE RÉPONSES DU SOUMISSIONNAIRE</b>	<b>9.5 (O) SPÉCIALISTES GENESYS</b>
<b>ÉNONCÉ DE CONFORMITÉ</b>	<i>Réponse du soumissionnaire</i>
<b>JUSTIFICATION DE LA CONFORMITÉ</b>	
<p>Le soumissionnaire doit fournir le curriculum vitae de chaque spécialiste Genesys proposé qui participera à l'entretien du réseau téléphonique. Le curriculum vitae doit notamment :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) préciser l'expérience du technicien dans le domaine et relative au produit;</li> <li>b) indiquer le matériel sur lequel le technicien travaillera;</li> <li>c) indiquer les cours de formation donnés par le fabricant que le technicien a suivi avec succès;</li> <li>d) fournir des copies de tous les certificats attestant que le technicien a suivi un cours ou qu'il a obtenu une certification.</li> </ul>	
<i>Réponse du soumissionnaire</i>	
<b>RENOI AUX RENSEIGNEMENTS SUPPLÉMENTAIRES</b>	
<i>Réponse du soumissionnaire</i>	



## 10. (T) Services professionnels

### 10.1. (O) Spécialiste d'application du serveur du gestionnaire du centre de contacts d'Avaya

L'entrepreneur doit fournir sur demande les services d'un spécialiste d'application du serveur du gestionnaire du centre de contacts d'Avaya ayant au moins deux (2) ans d'expérience dans la mise au point et la fourniture de petits scripts de routage d'appels. Le spécialiste d'application du serveur du gestionnaire du centre de contacts d'Avaya doit fournir un soutien opérationnel au personnel de SPC.

<b>TABLEAU DE RÉPONSES DU SOUMISSIONNAIRE</b>	<b>10.1 (O) Spécialiste d'application du serveur du gestionnaire du centre de contacts d'Avaya</b>
<b>ÉNONCÉ DE CONFORMITÉ</b>	<i>Réponse du soumissionnaire</i>

### 10.2. (O) Spécialiste Genesys

L'entrepreneur doit fournir sur demande les services d'un professionnel Genesys certifié pour fournir des services de consultation et de programmation au SPC. Ce spécialiste doit :

- a) développer, mettre à l'essai et fournir des programmes d'application Genesys;
- b) fournir du soutien opérationnel au personnel de SPC.

Ces spécialistes doivent être entièrement formés et avoir au moins deux (2) d'expérience dans la programmation de la suite de produits Genesys.

<b>RÉPONSE DU SOUMISSIONNAIRE TABLE</b>	<b>10.2 (O) Spécialiste Genesys</b>
<b>ÉNONCÉ DE CONFORMITÉ</b>	<i>Réponse du soumissionnaire</i>

### 10.3. (O) Personnel de l'entrepreneur

L'entrepreneur doit fournir et tenir à jour une liste exhaustive de tous les techniciens/sous-traitants fournissant des services d'entretien définis dans le présent EDB à SPC. Cette liste doit être fournie par l'entrepreneur au responsable technique au moment de l'attribution du contrat et être mise à jour par l'entrepreneur au début de chaque mois. La liste de techniciens mise à jour doit être envoyée par l'entrepreneur au cours de la première semaine de chaque mois à une adresse courriel fournie par SPC au moment de l'attribution du contrat.

L'information suivante doit être fournie par l'entrepreneur pour chaque technicien :

- a) Nom complet;
- b) Date de naissance;
- c) Numéro et niveau de sécurité actifs;
- d) Situation d'emploi – employé à temps plein ou sous-traitant
- e) Numéro d'identification de sous-traitant.



L'entrepreneur doit avertir immédiatement le responsable technique et l'autorité contractante si un membre du personnel ou un sous-traitant cesse d'être employé par l'entrepreneur. De plus, l'entrepreneur doit fournir l'information indiquée ci-dessus. De plus, l'entrepreneur doit fournir l'information indiquée ci-dessus pour tout nouveau technicien auquel l'entrepreneur fait appel pour fournir des services à SPC.

<b>RÉPONSE DU SOUSSIONNAIRE TABLE</b>	<b>10.3 (O) Personnel de l'entrepreneur</b>
<b>ÉNONCÉ DE CONFORMITÉ</b>	<i>Réponse du soumissionnaire</i>



## 11. (T) Migration de service

L'objectif premier de SPC est la mise en œuvre et la migration sans heurt des services d'entretien de l'entrepreneur de façon à perturber le moins possible les activités de l'ARC.

### 11.1.(O) Gestionnaire de compte de l'entrepreneur

L'entrepreneur doit affecter un gestionnaire de compte qui assurera la liaison initiale et suivie avec SPC pendant la durée du contrat. Le gestionnaire de compte doit disposer de l'autorité nécessaire pour agir au nom de l'entrepreneur en ce qui a trait à toutes les questions relatives au projet, y compris les questions techniques, commerciales et administratives. Le gestionnaire de compte de l'entrepreneur doit avoir au moins trois (3) ans d'expérience dans le soutien de compte pour un fournisseur de service de télécommunication. Si le SPC n'est pas satisfait de la représentation fournie par le gestionnaire de compte désigné par l'entrepreneur, ce dernier doit désigner un remplaçant pour occuper le poste dans les dix (10) jours suivants la réception d'un avis écrit de SPC qui indique que son insatisfaction à l'endroit du chargé en poste.

<b>RÉPONSE DU SOUSSIONNAIRE TABLE</b>	<b>11.1 (O) GESTIONNAIRE DE COMPTE DE L'ENTREPRENEUR</b>
<b>ÉNONCÉ DE CONFORMITÉ</b>	<i>Réponse du soumissionnaire</i>

### 11.2.(O) Examen du contrat

L'autorité contractante organisera une séance d'examen du contrat dans les cinq (5) jours ouvrables suivant l'attribution du contrat afin d'examiner le contrat en détail avec l'entrepreneur retenu. Les représentants suivants doivent assister à la réunion:

- a) autorité contractante (président);
- b) responsable technique;
- c) gestionnaire de compte de l'entrepreneur.

L'autorité contractante rédigera le compte rendu de la séance d'examen du contrat et enverra une version préliminaire du compte rendu au gestionnaire de compte de l'entrepreneur dans les deux (2) jours ouvrables suivant la réunion. Le gestionnaire de compte de l'entrepreneur examinera le compte rendu et enverra ses observations ou signifiera son acceptation (par écrit) à l'autorité contractante dans les deux (2) jours ouvrables.

L'autorité contractante et le gestionnaire de compte de l'entrepreneur prendront la tête de l'équipe afin de résoudre tout problème non résolu après la séance d'examen initial du contrat. Les problèmes non résolus ne doivent pas retarder l'entrepreneur et ne le relèvent pas de son obligation de respecter le calendrier du présent énoncé des besoins, sauf si l'autorité contractante donne son approbation expresse.



**RÉPONSE DU SOUS-MISSIONNAIRE TABLE 11.2 (O) EXAMEN DU CONTRAT**

**ÉNONCÉ DE CONFORMITÉ** *Réponse du soumissionnaire*

**11.3.(O) Examens des sites**

Dans les quinze (15) jours suivant l'attribution du contrat, l'entrepreneur doit procéder à l'inspection du CAGC et du laboratoire et fournir à l'autorité technique un rapport pour chaque site indiquant :

- a) les éventuelles lacunes des systèmes CS1000M, Meridian 1, Genesys ou du matériel connexe;
- b) les éventuelles lacunes des dossiers sur place;
- c) les mesures à prendre pour corriger les lacunes découvertes;
- d) les délais d'exécution des travaux;

Le rapport d'examen des sites doit être fourni à l'autorité technique dans les 30 jours suivant l'inspection.

Le responsable technique examinera le rapport avec l'entrepreneur et déterminera l'étendue des travaux à réaliser.

**RÉPONSE DU SOUS-MISSIONNAIRE TABLE 11.3 (O) EXAMENS DES SITES**

**ÉNONCÉ DE CONFORMITÉ** *Réponse du soumissionnaire*





## 12. (T) Commande et mise en œuvre des services

### 12.1.(I) Commande de service

SPC passera des commandes selon les exigences définies dans le présent EDB pour ce qui suit :

- a) Nouvelle commande – commande d'un article défini dans le contrat;
- b) Modification d'une commande – modification d'une commande déjà passée;
- c) Annulation d'une commande – annulation d'une commande déjà passée.

#### 12.1.1. (O) Devis pour équipement et service

L'entrepreneur doit fournir à SPC un devis « sur demande » pour les services ou l'équipement fournis sur demande (y compris le câblage) dans les cinq jours suivant une demande écrite de SPC. SPC peut, à sa discrétion, reporter ce délai.

<b>RÉPONSE DU SOUSSIONNAIRE TABLE</b>	<b>12.1.1 (O) Devis pour équipement et service</b>
<b>ÉNONCÉ DE CONFORMITÉ</b>	<i>Réponse du soumissionnaire</i>

#### 12.1.2. (O) Exigences relatives à la langue

L'entrepreneur doit accepter les commandes et les questions sur les commandes dans l'une ou l'autre des langues officielles du Canada, selon le choix du représentant de SPC.

<b>RÉPONSE DU SOUSSIONNAIRE TABLE</b>	<b>12.1.2 (O) Exigences relatives à la langue</b>
<b>ÉNONCÉ DE CONFORMITÉ</b>	<i>Réponse du soumissionnaire</i>

#### 12.1.3. (O) Bureau de commande

L'entrepreneur doit fournir un point commande unique (y compris une adresse courriel et un numéro de téléphone) pour la réception et le traitement des commandes et la réponse aux questions relatives aux commandes déjà passées à l'entrepreneur par SPC.

<b>RÉPONSE DU SOUSSIONNAIRE TABLE</b>	<b>12.1.3 (O) Bureau de commande</b>
<b>ÉNONCÉ DE CONFORMITÉ</b>	<i>Réponse du soumissionnaire</i>



#### 12.1.4. (O) Processus d'autorisation de tâche

SPC peut choisir de présenter ses commandes à l'entrepreneur par l'entremise d'un processus d'autorisation de tâche. Dans ce cas, le responsable technique enverra une demande à l'autorité contractante pour établir une autorisation de tâche ou une modification d'autorisation de tâche, selon le cas, conformément aux exigences définies ici. Chaque autorisation de tâche ou modification d'autorisation de tâche doit comprendre les renseignements suivants :

- a) une description détaillée des activités à réaliser dans le cadre du présent contrat;
- b) une estimation du coût;
- c) la date de fourniture requise.

L'autorité contractante enverra une copie signée de l'autorisation de tâche à l'entrepreneur par courriel ou télécopieur. L'entrepreneur examinera l'autorisation de tâche et renverra une copie signée de l'autorisation de tâche à l'autorité contractante dans les quatre (4) heures. Si l'autorisation de tâche a été envoyée après 17 h, heure locale, l'entrepreneur devra renvoyer une copie signée de l'autorisation de tâche au plus tard à 9 h le jour ouvrable suivant.

L'autorité contractante et l'autorité technique doivent approuver toutes les autorisations de tâche. L'entrepreneur ne doit pas commencer les travaux avant d'avoir reçu une autorisation de tâche approuvée de l'autorité contractante. L'entrepreneur reconnaît que les travaux réalisés en l'absence d'une autorisation de tâche approuvée le sont au risque de l'entrepreneur et que le Canada ne sera pas tenu de les payer, sauf si une autorisation de tâche approuvée est fournie par l'autorité contractante.

Tous les travaux réalisés pour l'autorisation de tâche doivent être exécutés à la satisfaction du responsable technique ou d'un représentant désigné conformément aux termes du contrat et de l'autorisation de tâche.

L'entrepreneur doit fournir sur demande à l'autorité contractante les renseignements ou les estimations nécessaires à la préparation d'une autorisation de tâche.

L'entrepreneur doit fournir une confirmation de ces commandes dans les quatre (4) heures suivant la passation de la commande par SPC. Si des appels interurbains sont nécessaires pour respecter la présente exigence, l'entrepreneur doit fournir, sans frais supplémentaires, un numéro sans frais.

<b>RÉPONSE DU</b>	<b>12.1.4 (O) Processus d'autorisation de tâche</b>
<b>SOUSSIONNAIRE TABLE</b>	
<b>ÉNONCÉ DE CONFORMITÉ</b>	<i>Réponse du soumissionnaire</i>



### 12.1.5. (O) Accusé de réception de commande

L'entrepreneur doit accuser la réception de chaque commande en donnant une confirmation dans les vingt-quatre (24) heures suivant la réception d'une commande. La confirmation doit également indiquer le point de contact unique de l'entrepreneur pour la mise en œuvre de la commande passée, y compris le nom, le numéro de téléphone et l'adresse courriel de cette personne.

<b>RÉPONSE DU</b>	<b>12.1.5 (O) Accusé de réception de commande</b>
<b>SOUSSIONNAIRE TABLE</b>	
<b>ÉNONCÉ DE CONFORMITÉ</b>	<i>Réponse du soumissionnaire</i>

### 12.1.6. (O) Participation de SPC

Si l'entrepreneur a besoin que SPC effectue des tâches pour répondre à une commande, celui-ci doit communiquer avec la personne-ressource de SPC indiquée dans la commande et indiquer les tâches concrètes que SPC doit réaliser.

<b>RÉPONSE DU</b>	<b>12.1.6 (O) Participation de SPC</b>
<b>SOUSSIONNAIRE TABLE</b>	
<b>ÉNONCÉ DE CONFORMITÉ</b>	<i>Réponse du soumissionnaire</i>

## 12.2. (T) Mise en œuvre des commandes

### 12.2.1. (O) Commande de services

Dans tous les cas, la date d'échéance indiquée dans la commande devient la date de mise en service convenue. Si la date d'échéance demandée correspond à un délai plus court que le délai d'intervention, l'entrepreneur doit en aviser SPC dans les deux (2) jours suivant la réception de la commande et les deux parties s'entendront sur une date d'échéance révisée, qui correspondra à un délai ne dépassant pas le délai d'intervention défini dans le contrat.

Afin de maintenir la qualité des services téléphoniques fournis à ses clients, SPC peut prévoir la mise en œuvre, la mise à l'essai, la modification et la migration des services en dehors des heures normales de travail ou la fin de semaine. L'entrepreneur doit fournir un soutien après les heures approprié durant ces périodes

<b>RÉPONSE DU</b>	<b>12.2.1 (I) COMMANDE DE SERVICES</b>
<b>SOUSSIONNAIRE TABLE</b>	
<b>ÉNONCÉ DE CONFORMITÉ</b>	<i>Réponse du soumissionnaire</i>



### 12.2.2. (O) Avis d'exécution de commande

L'entrepreneur doit fournir au SPC un avis d'exécution de commande dans un format acceptable pour le SPC. L'avis doit comprendre au moins :

- a) le type de service (installation, ajout, mouvement, changement, suppression);
- b) un numéro de commande unique assigné par l'entrepreneur;
- c) la date à laquelle la commande a été remplie;
- d) le nom du client sur place qui a accepté l'exécution de la commande et une copie de l'acceptation signée;
- e) la date et l'heure d'envoi de l'avis d'exécution.

<b>RÉPONSE DU SOUSSIONNAIRE TABLE</b>	<b>12.2.2 (O) Avis d'exécution de commande</b>
<b>ÉNONCÉ DE CONFORMITÉ</b>	<i>Réponse du soumissionnaire</i>

### 12.2.3. (O) Suivi des commandes

Après l'exécution d'une commande, l'entrepreneur doit, sur demande, assister à une réunion avec SPC afin de régler les problèmes de prestation de services identifiés par l'entrepreneur ou SPC.

<b>RÉPONSE DU SOUSSIONNAIRE TABLE</b>	<b>12.2.3 (O) Suivi des commandes</b>
<b>ÉNONCÉ DE CONFORMITÉ</b>	<i>Réponse du soumissionnaire</i>

### 12.2.4. (O) Acceptation des services

Avant le début de la facturation, SPC doit avoir accepté les services, ce qui veut dire que tous les services requis dans la commande ont été livrés et qu'ils respectent toutes les exigences de l'énoncé des besoins.

<b>RÉPONSE DU SOUSSIONNAIRE TABLE</b>	<b>12.2.4 (O) Acceptation des services</b>
<b>ÉNONCÉ DE CONFORMITÉ</b>	<i>Réponse du soumissionnaire</i>



### 13. (T) Niveau mensuel de disponibilité du service

Le niveau mensuel de disponibilité du service sera déterminé séparément pour le système téléphonique du DMCC et le the réseau téléphonique du laboratoire selon les exigences du présent énoncé des besoins.

#### 13.1. (O) Détermination du niveau mensuel de disponibilité du service

Le niveau mensuel de disponibilité du service pour chaque système téléphonique est calculé comme suit :

$$\text{Monthly Availability} = \left[ \frac{(24 \text{ Hours} \times \text{Days in Month}) - \text{Outage Time}}{(24 \text{ Hours} \times \text{Days in Month})} \right] \times 100$$

Monthly Availability	Disponibilité mensuelle
24 Hours x Days in Month	24 heures x nombre de jours dans le mois
Outage Time	Temps d'interruption de service

Le « temps d'interruption de service » est défini comme étant le temps total pendant le mois que le système téléphonique n'était pas disponible (en excluant les pannes « excusées »), tel que défini ci-dessous, et se calcule en additionnant les durées des interruptions de service pour le service donné. Chaque interruption de service commence lorsqu'un billet d'incident est créé au centre de signalement des problèmes de l'entrepreneur et se termine lorsque SPC convient que le problème a été corrigé et que le billet d'incident est fermé. Plus précisément, le temps d'interruption du système téléphonique correspond à la durée combinée des interruptions de service dudit système téléphonique. Les interruptions de service excluent les périodes d'indisponibilité du service causées par :

- a) les actions faites par l'entrepreneur au cours de fenêtre de maintenance préalablement planifiées auxquelles SPC a donné son accord;
- b) la défaillance ou le défaut de rendement d'un équipement ou d'une installation fournie par SPC (une « panne excusée »).

<b>RÉPONSE DU SOUSSIONNAIRE TABLE</b>	<b>13.1 (O) Détermination du niveau mensuel de disponibilité du service</b>
<b>ÉNONCÉ DE CONFORMITÉ</b>	<i>Réponse du soumissionnaire</i>

#### 13.2. (O) Crédit relatif au niveau mensuel de disponibilité du service

En cas d'interruption de service, SPC devrait avoir droit, à titre de dommages-intérêts, à un crédit appliqué au relevé trimestriel émis à SPC. Ce crédit correspond à un montant calculé comme étant la somme des crédits accordés en raison du non-respect du niveau mensuel de disponibilité du service, et ce, pour chaque système téléphonique distinct. Le but de ce crédit



est de compenser les pertes subies par l'ARC en raison de la défaillance du réseau téléphonique.

<b>RÉPONSE DU SOUMISSIONNAIRE TABLE</b>	<b>13.2 (O) Crédit relatif au niveau mensuel de disponibilité du service</b>
<b>ÉNONCÉ DE CONFORMITÉ</b>	<i>Réponse du soumissionnaire</i>

### 13.3. (O) Niveau de service du réseau téléphonique

Le niveau mensuel de disponibilité de service espéré pour le système est de 99,99 %, calculé en fonction du paragraphe 13.1.(O) Détermination du niveau mensuel de disponibilité du service.

<b>RÉPONSE DU SOUMISSIONNAIRE TABLE</b>	<b>13.3 (O) NIVEAU DE SERVICE DU RÉSEAU TÉLÉPHONIQUE</b>
<b>ÉNONCÉ DE CONFORMITÉ</b>	<i>Réponse du soumissionnaire</i>

#### 13.3.1. (O) Classification des interruptions du réseau téléphonique

Chaque interruption de service d'un système téléphonique sera classée selon le degré d'interruption et ses effets sur les activités de l'ARC. Les interruptions de service seront classés dans la catégorie 1 ou la catégorie 2 selon le Tableau 13—1 Classification des interruptions du réseau téléphonique.

<b>Classification des interruptions du réseau téléphonique</b>	
<b>Classification</b>	<b>Description</b>
<b>Catégorie 1</b>	<b>Panne totale d'un élément quelconque du système téléphonique</b>
<b>Catégorie 2</b>	<b>Interruption ou dégradation du réseau téléphonique</b>

**TABLEAU 13—1 CLASSIFICATION DES INTERRUPTIONS DU RÉSEAU TÉLÉPHONIQUE**

<b>RÉPONSE DU SOUMISSIONNAIRE TABLE</b>	<b>13.3.1 (O) Classification des interruptions du réseau téléphonique</b>
<b>ÉNONCÉ DE CONFORMITÉ</b>	<i>Réponse du soumissionnaire</i>

#### 13.3.2. (O) Crédit relatif au niveau mensuel de disponibilité du service du réseau téléphonique

En cas d'interruption de service, SPC devrait avoir droit, à titre de dommages-intérêts, à un crédit appliqué au relevé trimestriel émis à SPC. Ce crédit correspond à un montant calculé comme étant la somme des crédits accordés en raison du non-respect du niveau mensuel de disponibilité du service, et ce, pour chaque système téléphonique distinct. Le but de ce crédit est de compenser les pertes subies par l'ARC en raison de la défaillance du réseau téléphonique.



Le montant du crédit est indiqué au Tableau 13—2 Crédit relatif au niveau mensuel de disponibilité du service du réseau téléphonique et il correspond à un pourcentage des montants facturés pour le réseau téléphonique touché.

Crédit relatif au niveau mensuel de disponibilité du service du réseau téléphonique		
Classification	Temps de panne total	Crédit relatif au niveau mensuel de disponibilité
<b>Catégorie 1</b>	00:05:00 à 00:14:59	2 %
	00:15:00 à 00:29:59	3 %
	00:30:00 à 00:44:59	5 %
	00:45:00 à 00:59:59	7 %
	01:00:00 ou plus	15 %
<b>Catégorie 2</b>	00:05:00 à 00:14:59	0,5 %
	00:15:00 à 00:29:59	0,6 %
	00:30:00 à 00:44:59	1 %
	00:45:00 à 00:59:59	2 %
	01:00:00 ou plus	5 %

**TABLEAU 13—2 CRÉDIT RELATIF AU NIVEAU MENSUEL DE DISPONIBILITÉ DU SERVICE DU RÉSEAU TÉLÉPHONIQUE**

Remarque :

Le temps de panne est donné selon le format hh:mm:ss, avec :

- i) hh = heures;
- ii) mm = minutes;
- iii) ss = secondes.

<b>RÉPONSE DU</b>	<b>13.3.2 CRÉDIT RELATIF AU NIVEAU MENSUEL DE</b>
<b>SOUSSIONNAIRE TABLE</b>	<b>DISPONIBILITÉ DU SERVICE DU RÉSEAU TÉLÉPHONIQUE</b>
<b>ÉNONCÉ DE CONFORMITÉ</b>	<i>Réponse du soumissionnaire</i>



## 14. (T) Rapports de gestion du service

### 14.1. (O) Rapports mensuels de gestion des problèmes

L'entrepreneur doit fournir à SPC des rapports mensuels de gestion des problèmes pour le DMCC et le Laboratoire. Les rapports mensuels de maintenance doivent être reçus par le l'agent des télécommunications et le responsable technique au plus tard le 15<sup>e</sup> jour du mois suivant la période du rapport et comprendre au moins les renseignements suivants :

- a) nom du site;
- b) période visée;
- c) date du rapport;
- d) nombre total de problèmes signalés;
- e) liste des billets d'incident pour les problèmes signalés comprenant le numéro d'incident, la description du problème et la résolution;
- f) nombre de problèmes non-réglé à la fin de la période, avec le numéro de problème, la description et le temps écoulé depuis que le problème existe;
- g) nombre de problèmes signalés par catégorie;
- h) durée totale des interruptions de service au cours de la période;
- i) copies des rapports des inspections effectués au cours du mois.

<b>RÉPONSE DU SOUSSIONNAIRE TABLE</b>	<b>14.1 (O) RAPPORTS MENSUELS DE GESTION DES PROBLÈMES</b>
<b>ÉNONCÉ DE CONFORMITÉ</b>	<i>Réponse du soumissionnaire</i>

### 14.2. (O) Rapport mensuel sur les alarmes

L'entrepreneur doit fournir à SPC un rapport mensuel sur les alarmes pour chaque site. Le rapport doit être reçu par l'agent des télécommunications et le responsable technique au plus tard le 15<sup>e</sup> jour suivant la période visée et doit comprendre au moins les renseignements suivants :

- a) nombre d'alarmes mineures détectées;
- b) cause de chaque alarme mineure détectée;
- c) nombre d'alarmes majeures détectées;
- d) cause de chaque alarme majeure.

<b>RÉPONSE DU SOUSSIONNAIRE TABLE</b>	<b>14.2 (O) Rapport mensuel sur les alarmes</b>
<b>ÉNONCÉ DE CONFORMITÉ</b>	<i>Réponse du soumissionnaire</i>





## Annexe A - DÉTAILS DE LA CONFIGURATION DU SITE DU CAGC

### APPLICATIONS DE GENESYS

Nom d'hôte	Type d'application	Nom de l'application	Type de redondance	Version de l'application
SD07FAXX0002	Serveur de base de données	DBServer_ERS_P	Reprise intermédiaire	8.0.300.07
SD07FAXX0002	Serveur statistique	StatServer_ERS_P	Reprise intermédiaire	8.0.000.30
SD07FAXX0002	Serveur d'acheminement universel	UniversalRoutingServer_AA_RONA_P	Reprise immédiate	8.0.100.17
SD07FAXX0002	Serveur d'acheminement universel	UniversalRoutingServer_P	Reprise immédiate	8.0.100.17
SD07FAXX0003	Serveur de base de données	DBServer_OCS_P	Reprise intermédiaire	8.0.300.07
SD07FAXX0003	Serveur de contact sortant	OutboundContactServer_P	Reprise intermédiaire	8.0.001.18
SD07FAXX0003	Serveur statistique	StatServer_OCS_P	Reprise intermédiaire	8.0.000.30
SD07FAXX0003	Serveur de télécommunications	TServer_ProdSwitch_P	Reprise immédiate	8.0.101.03
SD07FAXX0004	Connexion CTI de GVP	CTIConnector_1	Non précisé	8.1.301.35
SD07FAXX0004	Plateforme de contrôle des supports de GVP	MediaControlPlatform_1	Non précisé	8.1.310.05
SD07FAXX0004	Serveur de rapports de GVP	ReportingServer	Non précisé	8.1.301.26
SD07FAXX0004	Gestionnaire de ressources de GVP	ResourceManager_1	Non précisé	8.1.310.01
SD07FAXX0004	Serveur de télécommunications	IVRServer_GVP_1	Non précisé	8.0.000.14
SD07FAXX0004	Serveur de télécommunications	SIPServer_1	Non précisé	8.0.400.50
SD07FAXX0006	Serveur de configuration	confserv_Proxy_P	Reprise intermédiaire	8.0.300.30
SD07FAXX0006	Élément DataSourceer	Data_Sourcer_P	Non précisé	7.6.000.21
SD07FAXX0006	Serveur de base de données	DBServer_Datamart_B	Reprise intermédiaire	8.0.300.07
SD07FAXX0006	Serveur de base de données	DBServer_ODS_P	Reprise intermédiaire	8.0.300.07
SD07FAXX0006	Serveur de base de données	DBServer_STAT_SERVER_TABLE_S_P	Reprise intermédiaire	8.0.300.07
SD07FAXX0006	Serveur statistique	StatServer_CCA_P	Reprise intermédiaire	8.0.000.30
SD07FAXX0006	Serveur statistique	StatServer_CCP_B	Reprise intermédiaire	8.0.000.30
SD07FAXX0007	Serveur de configuration	confserv	Reprise intermédiaire	8.0.300.30
SD07FAXX0007	Serveur de base de données	cfg_dbserver	Reprise intermédiaire	8.0.300.07
SD07FAXX0007	Serveur de base de données	DBServer_Log_P	Reprise intermédiaire	8.0.300.07
SD07FAXX0007	Gestionnaire de licence	FlexLM (Non défini dans CME)	S.O.	9.5
SD07FAXX0007	Serveur de messages	MessageServer_P	Reprise intermédiaire	8.0.300.05
SD07FAXX0007	Serveur de contrôle de la solution	SolutionControlServer_P	Reprise intermédiaire	8.0.300.03
SD07FAXX0008	Serveur de détection de la progression des appels	CPD_TAX	Reprise intermédiaire	8.0.001.01



Nom d'hôte	Type d'application	Nom de l'application	Type de redondance	Version de l'application
SD07FAXX0009	Serveur de détection de la progression des appels	CPD_ARGP	Non précisé	8.0.001.01
SD07FAXX0010	Administrateur de Genesys	IIS Webserver (Non défini dans CME)	S.O.	8.0.300.21
SD07FAXX0010	Connexion RTCP de GVP	PSTNConnector	Non précisé	8.1.310.02
SD07FAXX0010	Connexion RTCP de GVP	PSTNConnector_COLD_STBY	Non précisé	8.1.310.02
SD07FAXX0102	Serveur de base de données	DBServer_ERS_B	Reprise intermédiaire	8.0.300.07
SD07FAXX0102	Serveur statistique	StatServer_ERS_B	Reprise intermédiaire	8.0.000.30
SD07FAXX0102	Serveur d'acheminement universel	UniversalRoutingServer_AA_RONA_B	Reprise immédiate	8.0.100.17
SD07FAXX0102	Serveur d'acheminement universel	UniversalRoutingServer_B	Reprise immédiate	8.0.100.17
SD07FAXX0103	Serveur de base de données	DBServer_OCS_B	Reprise intermédiaire	8.0.300.07
SD07FAXX0103	Serveur de contact sortant	OutboundContactServer_B	Reprise intermédiaire	8.0.001.18
SD07FAXX0103	Serveur statistique	StatServer_OCS_B	Reprise intermédiaire	8.0.000.30
SD07FAXX0103	Serveur de télécommunications	TServer_ProdSwitch_B	Reprise immédiate	8.0.101.03
SD07FAXX0104	Connexion CTI de GVP	CTIConnector_2	Non précisé	8.1.301.35
SD07FAXX0104	Plateforme de contrôle des supports de GVP	MediaControlPlatform_2	Non précisé	8.1.310.05
SD07FAXX0104	Serveur de rapports de GVP	ReportingServer_COLD_STBY	Non précisé	8.1.301.26
SD07FAXX0104	Gestionnaire de ressources de GVP	ResourceManager_2	Non précisé	8.1.310.01
SD07FAXX0104	Serveur de télécommunications	IVRServer_GVP_2	Non précisé	8.0.000.14
SD07FAXX0104	Serveur de télécommunications	SIPServer_2	Non précisé	8.0.400.50
SD07FAXX0106	Serveur de configuration	confserv_Proxy_B	Reprise intermédiaire	8.0.300.30
SD07FAXX0106	Élément DataMart	ETL_Service	Non précisé	7.6.000.17
SD07FAXX0106	Serveur de base de données	DBServer_Datamart_P	Reprise intermédiaire	8.0.300.07
SD07FAXX0106	Serveur de base de données	DBServer_ODS_B	Reprise intermédiaire	8.0.300.07
SD07FAXX0106	Serveur de base de données	DBServer_STAT_SERVER_TABLE_S_B	Reprise intermédiaire	8.0.300.07
SD07FAXX0106	Serveur statistique	StatServer_CCA_B	Reprise intermédiaire	8.0.000.30
SD07FAXX0106	Serveur statistique	StatServer_CCP_P	Reprise intermédiaire	8.0.000.30
SD07FAXX0107	Serveur de configuration	confserv_B	Reprise intermédiaire	8.0.300.30
SD07FAXX0107	Serveur de base de données	cfg_dbserver_B	Reprise intermédiaire	8.0.300.07
SD07FAXX0107	Serveur de base de données	DBServer_Log_B	Reprise intermédiaire	8.0.300.07
SD07FAXX0107	Gestionnaire de licence	FlexLM (Non défini dans CME)	S.O.	9.5
SD07FAXX0107	Serveur de messages	MessageServer_B	Reprise intermédiaire	8.0.300.05
SD07FAXX0107	Serveur de contrôle de la solution	SolutionControlServer_B	Reprise intermédiaire	8.0.300.03



## **LOGICIEL DE NORTEL**

CCMS 6SU08 de Nortel  
Call Pilot 5.0.41.167 de Nortel

## **VERSION PBX**

Communication Server 1000M MG/CP PIV (Mise à niveau de l'option 81C de Nortel)  
CP PIV - Pentium M 1.1 GHz



## LICENCES PBX

TÉLÉPHONES ORDINAIRES	806	RESTANTS	32	UTILISÉS	774
UTILISATEURS DECT	0	RESTANT	0	UTILISÉ	0
UTILISATEURS IP	0	RESTANT	0	UTILISÉ	0
UTILISATEURS IP DE BASE	0	RESTANT	0	UTILISÉ	0
UTILISATEURS IP TEMPORAIRES	0	RESTANT	0	UTILISÉ	0
UTILISATEUR VISITEUR DECT	0	RESTANT	0	UTILISÉ	0
AGENTS DAA	608	RESTANTS	29	UTILISÉS	579
ACCÈS MOBILES	0	RESTANT	0	UTILISÉ	0
SERVICES TÉLÉPHONIQUES	0	RESTANT	0	UTILISÉ	0
UTILISATEURS DE MOBILES CONVERGENTS	0	RESTANT	0	UTILISÉ	0
LIGNES SIP D'AVAYA	0	RESTANT	0	UTILISÉ	0
LIGNES SIP DE TIERS	0	RESTANT	0	UTILISÉ	0
PCA	0	RESTANT	0	UTILISÉ	0
CIRCUITS RNIS ITG	0	RESTANT	0	UTILISÉ	0
PORTS D'ACCÈS H.323	0	RESTANT	0	UTILISÉ	0
AST	754	RESTANTS	16	UTILISÉS	738
BUREAUX CONVERGENTS SIP	0	RESTANT	0	UTILISÉ	0
CTI SIP TR87	0	RESTANT	0	UTILISÉ	0
PORTS D'ACCÈS SIP	0	RESTANT	0	UTILISÉ	0
CON. RAN	64	RESTANTS	32	UTILISÉS	32
CON. MUS	250	RESTANTS	186	UTILISÉS	64
CON. RAN IP	0	RESTANT	0	UTILISÉ	0
CON. MUS IP	0	RESTANT	0	UTILISÉ	0
TNS	65535	RESTANTS	61861	UTILISÉS	3674
RDAA	24000	RESTANTS	23749	UTILISÉS	251
AML	16	RESTANTS	14	UTILISÉS	2
IDLE_SET_DISPLAY CRA/ARC					
IDTL	65535	RESTANTS	65535	UTILISÉ	0
RTE RAN	512	RESTANTS	506	UTILISÉS	6
CONSOLES DE STANDARDISTE	65535	RESTANTS	65535	UTILISÉ	0
CONSOLES DE STANDARDISTE IP	0	RESTANT	0	UTILISÉ	0
BRI DSL	10000	RESTANTS	10000	UTILISÉ	0
PORTS DE DONNÉES	65535	RESTANTS	65535	UTILISÉ	0
PORTS FANTÔMES	65535	RESTANTS	63420	UTILISÉS	2115
CIRCUITS ORDINAIRES	65535	RESTANTS	64962	UTILISÉS	573
PORTS D'ACCÈS ELC	0	RESTANT	0	UTILISÉ	0
DCH	255	RESTANTS	251	UTILISÉS	4



## CARTES PBX

XCT-TDS/MF, 0, <Non disponible>  
CONF, 1, <Non disponible>  
PRI, 2, NT5D12AH0003NNTML21G1CB61105  
PRI, 3, NT5D12AH0003NNTML21G1CB61105  
Superloop, 4, NNTMENC65RJP NT8D04BA 09  
Superloop, 4, XPEC4 NNTMENC68THH NT8D01BC 14  
Superloop, 8, NNTMENC65RWW NT8D04BA 09  
Superloop, 8, XPEC4 NNTMENC68THH NT8D01BC 14  
MSDL, 10, NTBK51AA000  
MSDL, 11, NTBK51AA000  
MSDL, 11, NTBK51AA000  
PRI, 12, NT5D12AH0003NNTML21G3JC52705  
PRI, 13, NT5D12AH0003NNTML21G3JC52705  
MSDL, 13, NTBK51AA000  
XCT-TDS/MF, 16, <Non disponible>  
CONF, 17, <Non disponible>  
PRI, 18, NT5D12AH0005NNTML21GK4ZH4908  
PRI, 19, NT5D12AH0005NNTML21GK4ZH4908  
Superloop, 20, NNTMENC65RW3 NT8D04BA 09  
Superloop, 20, XPEC4 NNTMENC68TJK NT8D01BC 14  
Superloop, 24, NNTMENC65RMH NT8D04BA 09  
Superloop, 24, XPEC4 NNTMENC68TJK NT8D01BC 14  
PRI, 28, NT5D12AH0003NNTML21FXMH74804  
PRI, 29, NT5D12AH0003NNTML21FXMH74804  
XCT-TDS/MF, 32, <Non disponible>  
CONF, 33, <Non disponible>  
PRI, 34, NT5D12AH0003NNTML21G1C7Z1105  
PRI, 35, NT5D12AH0003NNTML21G1C7Z1105  
Superloop, 36, NNTMENC65RXP NT8D04BA 09  
Superloop, 36, XPEC4 NNTMENC68TJ5 NT8D01BC 14  
Superloop, 40, NNTMENC65RN5 NT8D04BA 09  
Superloop, 40, XPEC4 NNTMENC68TJ5 NT8D01BC 14  
PRI, 44, NT5D12AH0005NNTML21GK4ZP4908  
PRI, 45, NT5D12AH0005NNTML21GK4ZP4908  
PRI, 46, NT5D12AH0004NNTML21G3HT32605  
PRI, 47, NT5D12AH0004NNTML21G3HT32605  
XCT-TDS/MF, 48, <Non disponible>  
CONF, 49, <Non disponible>  
PRI, 50, NT5D12AH0003NNTML21FWZBT0205  
PRI, 51, NT5D12AH0003NNTML21FWZBT0205  
Superloop, 52, NNTMENC65RXH NT8D04BA 09  
Superloop, 52, XPEC4 NNTMENC68THK NT8D01BC 14  
Superloop, 56, NNTMENC65RN8 NT8D04BA 09  
Superloop, 56, XPEC4 NNTMENC68THK NT8D01BC 14  
PRI, 60, NT5D12AH0003NNTML21G19761105  
PRI, 61, NT5D12AH0003NNTML21G19761105  
XCT-TDS/MF, 64, <Non disponible>  
CONF, 65, <Non disponible>  
Superloop, 68, NNTMENC88LFC NT8D04BAE504  
Superloop, 68, XPEC4 NNTMENC87M6L NT8D01BC 15  
PRI, 72, NT5D12AH0003NNTML21FXM2L4804  
PRI, 73, NT5D12AH0003NNTML21FXM2L4804  
PRI, 74, NT5D12AH0005NNTML21GK4W24908  
PRI, 75, NT5D12AH0005NNTML21GK4W24908  
XCT-TDS/MF, 80, <Non disponible>  
CONF, 81, <Non disponible>  
Superloop, 84, NNTMENC88LGD NT8D04BAE504  
Superloop, 84, XPEC4 NNTMC900JX6P NT8D01BCE502  
PRI, 88, NT5D12AH0005NNTML21GK4ZL4908  
PRI, 89, NT5D12AH0005NNTML21GK4ZL4908  
FIJI, 0 0, NTRB33AD16NNTMENC6872P FPGA2122  
FIJI, 0 1, NTRB33AD16NNTMENC661VF FPGA2122  
cCNI, 0 9, NT4N65AC 1 NNTMENC667J0



cCNI, 0 10, NT4N65ACE51 NNTMENC896J2  
 SU, 0 15, NT4N48AA 3 NNTMENC4KYTL  
 CPPIV, 0 16, NT4N39AAE51 NNTM84N010U9  
 CLKC, 1 0, NTRB53AA11NNTMENC66V5W  
 FIJI, 1 0, NTRB33AD16NNTMENC67T7X FPGA2122  
 CLKC, 1 1, NTRB53AA11NNTMENC630L9  
 FIJI, 1 1, NTRB33AD16NNTMENC68766 FPGA2122  
 cCNI, 1 9, NT4N65AC 1 NNTMENC656B7  
 cCNI, 1 10, NT4N65ACE51 NNTMENC896K4  
 SU, 1 15, NT4N48AA 3 NNTMENC4M37E  
 CPPIV, 1 16, NT4N39AAE51 NNTM84N010P3  
 FIJI, 2 0, NTRB33BBE504NNTMENC893CN FPGAV65  
 FIJI, 2 1, NTRB33BBE504NNTMENC893M4 FPGAV65  
 ISDLC, 004 0 00, NT8D02GA 09 NNTMENC61DEW 0000  
 DTR , 004 0 01, NT8D16AB 05 NNTMENC7GF530000000  
 ISDLC, 004 0 02, NT8D02GA 09 NNTMENC61M3L 0000  
 ISDLC, 004 0 03, NT8D02GA 09 NNTMENC61LKD 0000  
 ISDLC, 004 0 04, NT8D02GA 09 NNTMENC61M4B 0000  
 500 , 004 0 05, NT5D11AE 02 NNTMTS000DT3  
 500 , 004 0 06, NT5D11AE 02 NNTMTS000DT3  
 ISDLC, 004 0 07, NT8D02GA 09 NNTMENC61E2D 0000  
 ISDLC, 008 0 08, NT8D02GA 09 NNTMENC61M1A 0000  
 ISDLC, 008 0 09, NT8D02GA 09 NNTMENC61LCK 0000  
 ISDLC, 008 0 10, NT8D02GA 09 NNTMENC61M96 0000  
 DTR , 008 0 11, NT8D16AB 05 NNTMENC66A8V0000000  
 DTR , 008 0 12, NT8D16AB 05 NNTMENC7GF4A0000000  
 DTR , 008 0 13,  
 DTR , 008 0 14, NT8D16AB 05 NNTMENC7GF500000000  
 EXUT , 008 0 15, NT8D14CA 03 NNTMENC5W4RV00000000  
 DTR , 020 0 01, NT8D16AB 05 NNTMENC7GF7V00000000  
 ISDLC, 020 0 02, NT8D02GA 09 NNTMENC61DV7 0000  
 ISDLC, 020 0 03, NT8D02GA 09 NNTMENC61DG4 0000  
 ISDLC, 020 0 04, NT8D02GA 09 NNTMENC61DVW 0000  
 ISDLC, 020 0 05, NT8D02GA 09 NNTMENC61E22 0000  
 DTR , 020 0 06, NT8D16AB 05 NNTMENC66AA60000000  
 DTR , 020 0 07, NT8D16AB 05 NNTMENC7GEYJ00000000  
 DTR , 024 0 08, NT8D16AB 05 NNTMENC7GF830000000  
 ISDLC, 024 0 09, NT8D02GA 09 NNTMENC61E0D 0000  
 ISDLC, 024 0 10, NT8D02GA 09 NNTMENC61E0Y 0000  
 ISDLC, 024 0 11, NT8D02GA 09 NNTMENC61MC2 0000  
 ISDLC, 024 0 12, NT8D02GA 09 NNTMENC61M48 0000  
 ISDLC, 024 0 13, NT8D02GA 09 NNTMENC61DER 0000  
 500 , 024 0 14, NT5D11AE 02 NNTM840092MJ  
 500 , 024 0 15, NT5D11AE 02 NNTM840092MJ  
 500 , 036 0 01, NT8D09BB 02 NNTMENC652FL 0000  
 500 , 036 0 02, NT5D11AE 02 NNTMTS10003M  
 500 , 036 0 03, NT5D11AE 02 NNTMTS10003M  
 DTR , 036 0 04, NT8D16AB 05 NNTMENC7GEXM00000000  
 DTR , 036 0 05, NT8D16AB 05 NNTMENC7GF1K00000000  
 500 , 036 0 06, NT8D09BB 02 NNTMENC652K5 0000  
 ISDLC, 040 0 08, NT8D02GA 09 NNTMENC65GL1 0000  
 ISDLC, 040 0 09, NT8D02GA 09 NNTMENC61DPH 0000  
 ISDLC, 040 0 10, NT8D02GA 09 NNTMENC61DPN 0000  
 ISDLC, 040 0 11, NT8D02GA 09 NNTMENC61DVR 0000  
 ISDLC, 040 0 12, NT8D02GA 09 NNTMENC61DV5 0000  
 DTR , 040 0 13, NT8D16AB 05 NNTMENC7GF4L00000000  
 DTR , 040 0 14, NT8D16AB 05 NNTMENC66AAK00000000  
 EXUT , 040 0 15, NTVQ01AB R06 NNTMENC66C7C 200518  
 500 , 052 0 00, NT5D11AE 02 NNTM840092NE  
 500 , 052 0 01, NT5D11AE 02 NNTM840092NE  
 ISDLC, 052 0 02, NT8D02GA 09 NNTMENC61DF4 0000  
 ISDLC, 052 0 03, NT8D02GA 09 NNTMENC61DVX 0000  
 ISDLC, 052 0 04, NT8D02GA 09 NNTMENC61DP7 0000  
 500 , 052 0 05, NT5D11AE 02 NNTM840092MR  
 500 , 052 0 06, NT5D11AE 02 NNTM840092MR  
 DTR , 052 0 07, NT8D16AB 05 NNTMENC66A520000000  
 ISDLC, 056 0 08, NT8D02GA 09 NNTMENC61E1E 0000  
 ISDLC, 056 0 09, NT8D02GA 09 NNTMENC61DP4 0000  
 ISDLC, 056 0 10, NT8D02GA 09 NNTMENC61E0B 0000



DTR , 056 0 11, NT8D16AB 05 NNTMENC66A930000000  
ISDLC, 056 0 12, NT8D02GA 09 NNTMENC61E31 0000  
ISDLC, 056 0 13, NTRB18DAE5 R04 NNTMENC88X9M 0849  
ISDLC, 056 0 14, NTRB18DAE5 R04 NNTMENC88X9T 0849  
500 , 068 0 00, NT5D11AE 04 NNTMTS1018JD  
500 , 068 0 01, NT5D11AE 04 NNTMTS1018JD  
500 , 068 0 02, NT5D11AE 04 NNTMTS101778  
500 , 068 0 03, NT5D11AE 04 NNTMTS101778  
500 , 068 0 04, NT5D11AEE5 05 NNTMTS2003HV  
500 , 068 0 05, NT5D11AEE5 05 NNTMTS2003HV  
500 , 068 0 06, NT5D11AEE5 05 NNTMTS2003HY  
500 , 068 0 07, NT5D11AEE5 05 NNTMTS2003HY  
DTR , 068 0 12, NT8D16AB 06 NNTMENC87T4C0000000  
DTR , 068 0 13, NT8D16AB 06 NNTMENC87T5G0000000  
DTR , 068 0 14, NT8D16AB 06 NNTMENC87T7G0000000  
DTR , 068 0 15, NT8D16AB 06 NNTMENC87T5V0000000  
500 , 084 0 00, NT8D09BB 02 NNTMENC652J1 0000  
ISDLC, 084 0 01, NT8D02HAE5 R03 NNTMC900J0Y3 1047  
ISDLC, 084 0 02, NT8D02HAE5 R03 NNTMC900J0XX 1047  
500 , 084 0 04, NT5D11AEE5 05 NNTMTS2003MC  
500 , 084 0 05, NT5D11AEE5 05 NNTMTS2003MC  
500 , 084 0 06, NT5D11AEE5 05 NNTMTS2003J4  
500 , 084 0 07, NT5D11AEE5 05 NNTMTS2003J4  
500 , 084 0 08, NT5D11AEE5 05 NNTMTS2003HN  
500 , 084 0 09, NT5D11AEE5 05 NNTMTS2003HN  
500 , 084 0 13, NT5D11AEE5 05 NNTMTS2003M9  
500 , 084 0 14, NT5D11AEE5 05 NNTMTS2003M9  
DTR , 084 0 15, NT8D16ABE5 R02 NNTMC900F54L



## POSTES PBX

3904, 004 0 00 00, M3904 NTMN03FA 70 03 172C43 , 6E178 , 2164  
3904, 004 0 00 01, M3904 NTMN03FA 70 03 171ED9 , 7D156 , 3139  
3904, 004 0 00 02, M3904 NTMN03FA 70 03 172DE5 , 6D164 , 2150  
3904, 004 0 00 03, M3904 NTMN03FA 70 03 172C3D , 6E193 , 2179  
3904, 004 0 00 04, M3904 NTMN03FA 70 03 172860 , 7A11 , 3010  
3904, 004 0 00 05, M3904 NTMN03FA 70 03 172D82 , 6E183 , 2169  
3904, 004 0 00 06, M3904 NTMN03FA 70 03 16754A , 6B71 , 2062  
3904, 004 0 00 07, M3904 NTMN03FA 70 03 1729AF , 7A21 , 3020  
3904, 004 0 00 08, M3904 NTMN03FA 70 03 17292F , 7B46 , 3235  
3904, 004 0 00 09, M3904 NTMN03FA 70 03 172A01 , 6E199 , 2185  
3904, 004 0 00 10, M3904 NTMN03FA 70 03 172B7C , 7A16 , 3015  
3904, 004 0 00 11, M3904 NTMN03FA 70 03 172B64 , 6C134 , 2125  
3904, 004 0 00 12, M3904 NTMN03FA 70 03 172CAA , 7A26 , 3025  
3904, 004 0 00 13, M3904 NTMN03FA 70 03 1725FF , 6B88 , 2079  
3904, 004 0 00 14, M3904 NTMN03FA 70 03 172734 , 6C126 , 2116  
3904, 004 0 00 15, M3904 NTMN03FA 70 03 172176 , 606D , 4495  
3904, 004 0 02 00, M3904 NTMN03FC 70 03 84BCB0 , 7B79 , 3072  
3904, 004 0 02 01, <Non disponible> , 6F214 , 2200  
3904, 004 0 02 02, M3904 NTMN03FA 70 03 172B05 , 7E197 , 3180  
3904, 004 0 02 03, M3904 NTMN03FA 70 03 172CB2 , 7E161 , 3144  
3904, 004 0 02 04, M3904 NTMN03FA 70 03 1728D3 , 6A22 , 2018  
3904, 004 0 02 05, M3904 NTMN03FA 70 03 172A45 , 7D141 , 3124  
3904, 004 0 02 06, M3904 NTMN03EA 70 03 072864 , 7D131 , 3114  
3904, 004 0 02 07, <Non disponible> , 6E171 , 2157  
3904, 004 0 02 08, M3904 NTMN03FA 70 03 172B38 , 7B54 , 3047  
3904, 004 0 02 09, <Non disponible> , 6C118 , 2109  
3904, 004 0 02 10, M3904 NTMN03FA 70 03 172FB0 , 7F208 , 3187  
3904, 004 0 02 11, M3904 NTMN03FA 70 03 172DDF , 7C97 , 3084  
3904, 004 0 02 12, M3904 NTMN03FA 70 03 1728A2 , 6E205 , 2191  
3904, 004 0 02 13, M3904 NTMN03FA 70 04 1FD47D , 6A35 , 2031  
3904, 004 0 02 14, M3904 NTMN03EA 70 04 1AD004 , 7B60 , 3053  
3904, 004 0 02 15, M3904 NTMN03FA 70 03 172A3F , 6B79 , 3244  
3904, 004 0 03 00, M3904 NTMN03FA 70 03 16C0AF , 6C103 , 2094  
3904, 004 0 03 01, M3904 NTMN03FA 70 03 171E75 , 7D139 , 3122  
3904, 004 0 03 02, M3904 NTMN03FA 70 03 172B15 , 7A18 , 3246  
3904, 004 0 03 03, <Non disponible> , 6C110 , 2101  
3904, 004 0 03 04, <Non disponible> , 6A23 , 2203  
3904, 004 0 03 05, M3904 NTMN03FA 70 03 172D29 , 6C119 , 2110  
3904, 004 0 03 06, M3904 NTMN03FA 70 03 172A1F , 6A26 , 2022  
3904, 004 0 03 07, M3904 NTMN03FA 70 03 172D21 , 7F226 , 4421  
3904, 004 0 03 08, M3904 NTMN03FC 70 03 84BC93 , 6F221 , 2207  
3904, 004 0 03 09, <Non disponible> , 7D155 , 3138  
3904, 004 0 03 10, <Non disponible> , 6B58 , 2049  
3904, 004 0 03 11, <Non disponible> , 7E166 , 3149  
3904, 004 0 03 12, <Non disponible> , 6B67 , 2058  
3904, 004 0 03 13, M3904 NTMN03FA 70 03 171F72 , 7A34 , 3030  
3904, 004 0 03 14, <Non disponible> , 7C101 , 3088  
3904, 004 0 03 15, M3904 NTMN03FA 70 03 172C9B , 7A02 , 3001  
3904, 004 0 04 01, <Non disponible> , TCOM , 3057  
3902, 004 0 04 02, M3902 NTMN02CA 70 02 05B1D6 , 7COURT , 7213  
3904, 004 0 04 04, M3904 NTMN03FC 70 03 847881 , 606C , 3226  
3904, 004 0 07 00, M3904 NTMN03FA 70 03 172C32 , 7F209 , 3188  
3904, 004 0 07 01, M3904 NTMN03FA 70 03 172AAB , 6B62 , 2053  
3904, 004 0 07 02, M3904 NTMN03FA 70 03 172B5A , 7B41 , 3037  
3904, 004 0 07 03, M3904 NTMN03FA 70 03 172A5F , 7B65 , 3058  
3904, 004 0 07 04, M3904 NTMN03FA 70 03 172D5A , 7C109 , 3096  
3904, 004 0 07 05, M3904 NTMN03FA 70 03 172E5A , 7F203A , 4453  
3904, 004 0 07 06, M3904 NTMN03FA 70 03 172A10 , 6C102 , 2093  
3904, 004 0 07 08, M3904 NTMN03FA 70 03 172A83 , 6F226 , 3915  
3904, 004 0 07 09, M3904 NTMN03FA 70 03 172B11 , 7E171 , 3154  
3904, 004 0 07 10, M3904 NTMN03FA 70 03 171FDF , 6B90 , 3232  
3904, 004 0 07 11, M3904 NTMN03FA 70 03 171ED6 , 7F216 , 3112  
3904, 004 0 07 12, M3904 NTMN03FA 70 03 1729CD , 6C109 , 2100





3904, 004 0 07 13, M3904 NTMN03FA 70 03 172FA7 , 7E190 , 3241  
3904, 004 0 07 14, <Non disponible>, 6B81 , 2072  
3904, 004 0 07 15, M3904 NTMN03FA 70 03 171ED8 , 6A11 , 2007  
3904, 008 0 08 00, <Non disponible>, 7A06 , 3005  
3904, 008 0 08 01, <Non disponible>, 6C128 , 2118  
3903, 008 0 08 02, M3903 NTMN12EA 70 07 169DF4 , 712 , 7208  
3904, 008 0 08 03, M3904 NTMN03FA 70 03 173019 , 6A21 , 2017  
3904, 008 0 08 04, M3904 NTMN03FA 70 03 171F5E , 6B80 , 2071  
3904, 008 0 08 05, M3904 NTMN03FA 70 03 172B13 , 6E179 , 2165  
3904, 008 0 08 06, M3904 NTMN03FA 70 03 172B37 , 7A25 , 3024  
3904, 008 0 08 07, <Non disponible>, 6E184 , 2170  
3904, 008 0 08 08, M3904 NTMN03EA 70 02 0455EF , 7D154 , 3137  
3904, 008 0 08 09, M3904 NTMN03FA 70 03 172A0B , 6E197 , 2183  
3904, 008 0 08 10, M3904 NTMN03FA 70 03 1725DA , 6B89 , 2080  
3904, 008 0 08 11, M3904 NTMN03FA 70 03 1728E5 , 6E206 , 2192  
3904, 008 0 08 12, <Non disponible>, 7A12 , 3011  
3904, 008 0 08 13, M3904 NTMN03FA 70 03 1728AF , 6A36 , 2032  
3904, 008 0 08 14, M3904 NTMN03FA 70 03 172D7A , 6F225 , 2211  
3904, 008 0 08 15, <Non disponible>, 6D145 , 2132  
3904, 008 0 09 00, M3904 NTMN03FA 70 03 172833 , 7C98 , 3085  
3904, 008 0 09 01, M3904 NTMN03FA 70 03 17219F , 7C115 , 3102  
3904, 008 0 09 02, M3904 NTMN03FA 70 03 172150 , 7B55 , 3048  
3904, 008 0 09 03, <Non disponible>, 6D165 , 2151  
3904, 008 0 09 04, <Non disponible>, 6B72 , 2063  
3904, 008 0 09 05, M3904 NTMN03FA 70 03 1729CE , 7B72 , 3065  
3904, 008 0 09 06, M3904 NTMN03EA 70 02 01134B , 7D140 , 3123  
3904, 008 0 09 07, <Non disponible>, 6E172 , 2158  
3904, 008 0 09 08, M3904 NTMN03FA 70 03 17216D , 7C122 , 3109  
3904, 008 0 09 09, M3904 NTMN34GA 70 05 0A314E , 6A27 , 2023  
3904, 008 0 09 10, M3904 NTMN03FA 70 03 172D38 , 6F215 , 2201  
3904, 008 0 09 11, M3904 NTMN03FA 70 03 173011 , 6B50 , 3234  
3904, 008 0 09 12, M3904 NTMN03EC 70 01 4654CD , 6C132 , 2122  
3904, 008 0 09 13, M3904 NTMN03FA 70 03 172F8B , 7E196 , 3179  
3904, 008 0 09 14, M3904 NTMN03FA 70 03 171B34 , 7E184 , 3167  
3904, 008 0 09 15, M3904 NTMN03FA 70 03 172B60 , 7E173 , 3156  
3904, 008 0 10 00, M3904 NTMN03FA 70 03 172F5A , 7C105 , 3236  
3904, 008 0 10 01, M3904 NTMN03FA 70 03 172FCB , 6F213 , 2199  
3904, 008 0 10 02, M3904 NTMN03FC 70 03 847D13 , 7B56 , 3049  
3904, 008 0 10 03, <Non disponible>, 6D147 , 2134  
3904, 008 0 10 04, <Non disponible>, 7B76 , 3069  
3904, 008 0 10 05, M3904 NTMN03EA 70 03 06817B , 7D143 , 3126  
3904, 008 0 10 06, M3904 NTMN03FA 70 03 172C40 , 6D169 , 2155  
3904, 008 0 10 07, M3904 NTMN03FA 70 03 172DB5 , 6D162 , 2148  
3904, 008 0 10 08, M3904 NTMN03FA 70 03 1729C0 , 6B77 , 2068  
3904, 008 0 10 09, M3904 NTMN03FA 70 03 172859 , 6E175 , 2161  
3904, 008 0 10 10, M3904 NTMN03FA 70 03 172BF8 , 6D159 , 2218  
3904, 008 0 10 11, M3904 NTMN03FA 70 03 172CBA , 6E186 , 2172  
3904, 008 0 10 12, M3904 NTMN03FA 70 03 172B47 , 6C113 , 2104  
3904, 008 0 10 13, M3904 NTMN03FA 70 03 172F6A , 7E177 , 3160  
3904, 008 0 10 14, M3904 NTMN03FA 70 03 172A9F , 6A12 , 2008  
3904, 008 0 10 15, M3904 NTMN03FA 70 03 172544 , 6C130 , 2120  
3904, 020 0 02 00, M3904 NTMN03FA 70 03 172149 , 7D136 , 3119  
3904, 020 0 02 01, M3904 NTMN03FA 70 03 172BE2 , 7A35 , 3031  
3904, 020 0 02 02, M3904 NTMN03FA 70 03 172B9B , 7A04 , 3003  
3904, 020 0 02 03, M3904 NTMN03FA 70 03 172E5C , 7E169 , 3152  
3903, 020 0 02 04, M3903 NTMN12EA 70 07 168965 , 7F222 , 4421  
3904, 020 0 02 05, M3904 NTMN03FA 70 03 172792 , 7A38 , 3034  
3904, 020 0 02 06, M3904 NTMN03FA 70 03 172CBF , 6B56 , 2047  
3904, 020 0 02 07, <Non disponible>, 7C106 , 3093  
3904, 020 0 02 08, M3904 NTMN03FA 70 03 172EBF , 7B63 , 3056  
3904, 020 0 02 09, M3904 NTMN03FA 70 03 1729C7 , 6C121 , 2124  
3904, 020 0 02 10, M3904 NTMN03FA 70 03 17220D , 7D132 , 3115  
3904, 020 0 02 11, M3904 NTMN03FA 70 03 172FAF , 6B60 , 2051  
3904, 020 0 02 12, M3904 NTMN03FA 70 03 172FBE , 6C117 , 2108  
3904, 020 0 02 13, M3904 NTMN03FA 70 03 173005 , 7F227 , 4911  
3904, 020 0 02 14, M3904 NTMN03FA 70 03 171EC0 , 6B98 , 2089  
3904, 020 0 02 15, <Non disponible>, 6A41 , 2037  
3903, 020 0 03 01, M3903 NTMN12EA 70 07 168B5D , 7F220 , 2222  
3904, 020 0 03 02, M3904 NTMN03FE 70 01 85C48A , 7F201 , 4441



3904, 020 0 03 03, <Non disponible>, 6A09 , 2005  
3904, 020 0 03 04, M3904 NTMN03FA 70 03 173032 , 6B52 , 2043  
3904, 020 0 03 05, M3904 NTMN03FA 70 03 172A8F , 6F224 , 2210  
3904, 020 0 03 06, M3904 NTMN03FA 70 03 1721C8 , 6B93 , 2084  
3904, 020 0 03 07, M3904 NTMN03FA 70 03 172F20 , 7E186 , 3169  
3904, 020 0 03 08, M3904 NTMN03FA 70 03 172A3D , 6B83 , 2074  
3904, 020 0 03 09, M3904 NTMN03FA 70 03 171ED3 , 7C94 , 3081  
3903, 020 0 03 10, M3903 NTMN12EA 70 07 168791 , TRF712, 7209  
3904, 020 0 03 11, M3904 NTMN03FA 70 03 172F3D , 6B99 , 2090  
3904, 020 0 03 12, M3904 NTMN03FA 70 03 17221B , 7F206 , 3185  
3904, 020 0 03 13, M3904 NTMN03FA 70 03 171EBE , 7E163 , 3146  
3904, 020 0 03 14, M3904 NTMN03FA 70 03 172937 , 6A14 , 2010  
3904, 020 0 03 15, M3904 NTMN03FA 70 03 17286D , 6C106 , 2097  
3904, 020 0 04 00, M3904 NTMN03FA 70 03 172FD0 , 6C115 , 3240  
3904, 020 0 04 01, M3904 NTMN03FA 70 03 172CDF , 7D150 , 3133  
3904, 020 0 04 02, M3904 NTMN03FA 70 03 171D79 , 7B75 , 3068  
3904, 020 0 04 03, M3904 NTMN03FA 70 03 1729B2 , 6E185 , 2171  
3904, 020 0 04 04, M3904 NTMN03FA 70 03 171F92 , 6B86 , 2077  
3904, 020 0 04 05, M3904 NTMN03FA 70 03 17273F , 7A20 , 3019  
3904, 020 0 04 06, M3904 NTMN03FC 70 03 84BC45 , 7F210 , 3189  
3904, 020 0 04 07, M3904 NTMN03FA 70 03 172E18 , 6E203 , 2189  
3904, 020 0 04 08, M3904 NTMN03FA 70 04 1FD66A , 7E191 , 3242  
3904, 020 0 04 09, M3904 NTMN03FA 70 03 17290F , 6D155 , 2142  
3904, 020 0 04 10, <Non disponible>, 6E177 , 2163  
3904, 020 0 04 11, M3904 NTMN03FA 70 03 172A21 , 6D146 , 2133  
3904, 020 0 04 12, M3904 NTMN03FA 70 03 17273E , 7B58 , 3051  
3902, 020 0 04 13, M3902 NTMN02CA 70 02 05B390 , 606E , 4430  
3904, 020 0 04 14, M3904 NTMN03FA 70 03 17289C , 6B76 , 2067  
3904, 020 0 04 15, M3904 NTMN03FA 70 03 162A3D , 6F211 , 2197  
3904, 020 0 05 00, M3904 NTMN03FA 70 03 171FA1 , 6A10 , 2006  
3904, 020 0 05 01, M3904 NTMN03FA 70 03 171F01 , 7D137 , 3120  
3904, 020 0 05 02, M3904 NTMN03FA 70 03 17213A , 7F225 , 4421  
3904, 020 0 05 03, M3904 NTMN03FA 70 03 172A18 , 7E165 , 3148  
3904, 020 0 05 04, M3904 NTMN03FA 70 03 172FD1 , 6C122 , 2113  
3904, 020 0 05 05, M3904 NTMN03FA 70 03 1721EF , 7F207 , 3186  
3904, 020 0 05 06, M3904 NTMN03FA 70 03 173055 , 7E179 , 3162  
3904, 020 0 05 08, M3904 NTMN03FA 70 03 172B18 , 7A39 , 3035  
3904, 020 0 05 09, M3904 NTMN03FA 70 03 172893 , 7F202A , 4400  
3904, 020 0 05 10, M3904 NTMN03FA 70 03 172906 , 6D151 , 2138  
3904, 020 0 05 11, M3904 NTMN03FA 70 03 172CE3 , 7E194 , 3177  
3904, 020 0 05 12, M3904 NTMN03FA 70 03 172A54 , 6A33 , 2029  
3904, 020 0 05 13, M3904 NTMN03FA 70 03 17302E , 6C114 , 2105  
3904, 020 0 05 14, M3904 NTMN03FA 70 03 172152 , 6A44 , 2040  
3904, 020 0 05 15, M3904 NTMN03FA 70 03 171EC1 , 7C100 , 3087  
3904, 024 0 09 00, M3904 NTMN03FC 70 03 84BC39 , 6D142 , 2129  
3904, 024 0 09 01, M3904 NTMN03FA 70 03 172321 , 7C121 , 3108  
3904, 024 0 09 02, M3904 NTMN03FA 70 03 172B02 , 7B53 , 3046  
3904, 024 0 09 03, M3904 NTMN03FA 70 03 17301D , 6B61 , 2052  
3904, 024 0 09 04, M3904 NTMN03FA 70 03 1729CB , 6E176 , 2162  
3904, 024 0 09 05, M3904 NTMN03FA 70 03 171F5B , 6B65 , 2056  
3904, 024 0 09 06, M3904 NTMN03FA 70 03 172C6B , 6B92 , 2083  
3904, 024 0 09 07, M3904 NTMN03FA 70 03 172908 , 6E170 , 2156  
3904, 024 0 09 08, M3904 NTMN03FA 70 03 172824 , 6F217 , 2202  
3904, 024 0 09 09, M3904 NTMN03FA 70 03 17220E , 6C107 , 2098  
3904, 024 0 09 10, M3904 NTMN03FA 70 03 172D7E , 6E196 , 2182  
3904, 024 0 09 11, M3904 NTMN03FA 70 03 172B7E , 7B50 , 3043  
3904, 024 0 09 12, M3904 NTMN03FA 70 03 172D7C , 6C100 , 3249  
3904, 024 0 09 13, M3904 NTMN03FA 70 03 1721C7 , 7B78 , 3071  
3904, 024 0 09 14, M3904 NTMN03FA 70 03 172F29 , 7C104 , 3091  
3904, 024 0 09 15, M3904 NTMN03EA 70 02 011418 , 7D142 , 3125  
3904, 024 0 10 00, M3904 NTMN03FA 70 03 172D93 , 6C131 , 2121  
3904, 024 0 10 02, M3904 NTMN03FA 70 03 17289F , 7B45 , 3041  
3904, 024 0 10 03, M3904 NTMN03FA 70 03 172B21 , 6B78 , 2069  
3904, 024 0 10 04, M3904 NTMN03FA 70 03 1723AC , 7A10 , 3009  
3904, 024 0 10 05, M3904 NTMN03FA 70 03 172BF2 , 7D151 , 3134  
3904, 024 0 10 06, M3904 NTMN03FA 70 03 1728CA , 7C95 , 3082  
3904, 024 0 10 07, <Non disponible>, 6C123 , 2114  
3904, 024 0 10 08, M3904 NTMN03FA 70 03 172B26 , 7C123 , 3110  
3902, 024 0 10 09, M3902 NTMN02DA 70 03 0ABDAD , COURT , 6333



3902, 024 0 10 10, M3902 NTMNO2CA 70 02 05AF5F , COURT , 7212  
3904, 024 0 10 11, M3904 NTMNO3FA 70 03 172CDE , 7E174 , 3157  
3904, 024 0 10 12, M3904 NTMNO3FA 70 03 172866 , 6A32 , 2028  
3904, 024 0 10 13, M3904 NTMNO3FA 70 03 172FF9 , 6C133 , 2123  
3904, 024 0 10 14, M3904 NTMNO3FA 70 03 172148 , 7C118 , 3105  
3904, 024 0 10 15, M3904 NTMNO3FA 70 02 E387BB , 712 , 4428  
3904, 024 0 11 00, M3904 NTMNO3FA 70 03 172819 , 6C125 , 2115  
3904, 024 0 11 01, M3904 NTMNO3FC 70 03 84A0B9 , 7F211 , 3190  
3904, 024 0 11 02, M3904 NTMNO3FA 70 03 17292D , 7B66 , 3059  
3904, 024 0 11 03, <Non disponible>, 6B70 , 2061  
3904, 024 0 11 04, M3904 NTMNO3FC 70 03 847C2D , 7E162 , 3145  
3904, 024 0 11 05, M3904 NTMNO3FA 70 03 17265B , 6F212 , 2198  
3904, 024 0 11 06, <Non disponible>, 6E191 , 2177  
3904, 024 0 11 07, <Non disponible>, 7E178 , 3161  
3904, 024 0 11 08, <Non disponible>, 6E204 , 2190  
3904, 024 0 11 09, M3904 NTMNO3FA 70 03 172C3C , 7B71 , 3064  
3904, 024 0 11 10, <Non disponible>, 7A13 , 3012  
3904, 024 0 11 11, <Non disponible>, 7E198 , 3181  
3904, 024 0 11 12, M3904 NTMNO3FA 70 03 172C4A , 6D163 , 2149  
3904, 024 0 11 13, <Non disponible>, 6B87 , 2078  
3904, 024 0 11 14, M3904 NTMNO3FA 70 03 172C11 , 6A20 , 2016  
3904, 024 0 11 15, M3904 NTMNO3FA 70 03 172D8C , 6E189 , 2175  
3904, 024 0 12 00, <Non disponible>, 7D138 , 3121  
3904, 024 0 12 02, M3904 NTMNO3FA 70 03 173023 , 6B57 , 2048  
3904, 024 0 12 03, M3904 NTMNO3FA 70 03 17302F , 6B66 , 2057  
3904, 024 0 12 04, M3904 NTMNO3FA 70 03 172CA2 , 7A05 , 3004  
3904, 024 0 12 05, M3904 NTMNO3FA 70 03 172CBD , 7B82 , 3075  
3904, 024 0 12 06, M3904 NTMNO3FA 70 03 172F6F , RM712 , 3205  
3904, 024 0 12 07, M3904 NTMNO3FA 70 03 1721EC , 7C108 , 3095  
3904, 024 0 12 09, M3904 NTMNO3FA 70 03 172D53 , 7A27 , 3026  
3904, 024 0 12 10, M3904 NTMNO3FA 70 03 173033 , 6B53 , 2044  
3903, 024 0 12 11, M3903 NTMN12EA 70 07 1686F8 , 7F227 , 4421  
3904, 024 0 12 12, M3904 NTMNO3FA 70 03 17301C , 6D152 , 2139  
3904, 024 0 12 13, M3904 NTMNO3FA 70 02 EAE5BF , 7B52 , 3045  
3904, 024 0 12 14, M3904 NTMNO3BA 70 04 172F73 , 6C116 , 2107  
3904, 024 0 12 15, M3904 NTMNO3FC 70 03 84ABD5 , 6F220 , 2206  
3904, 024 0 13 00, M3904 NTMNO3FA 70 03 171EB9 , 7D157 , 3140  
3904, 024 0 13 01, M3904 NTMNO3FA 70 03 172A2C , 6A43 , 2039  
3904, 024 0 13 02, M3904 NTMNO3FA 70 03 172CDD , 7E192 , 3175  
3904, 024 0 13 03, M3904 NTMNO3FA 70 03 172CB0 , 6C101 , 2092  
3904, 024 0 13 04, M3904 NTMNO3FA 70 03 172146 , 7E172 , 3155  
3904, 024 0 13 05, M3904 NTMNO3FA 70 03 172468 , 7B44 , 3040  
3904, 024 0 13 06, M3904 NTMNO3FA 70 03 172A12 , 6C108 , 2099  
3904, 024 0 13 07, M3904 NTMNO3FA 70 03 1728E0 , 6A25 , 2021  
3904, 024 0 13 08, M3904 NTMNO3FA 70 03 1728C0 , 7F217 , 4428  
3904, 024 0 13 09, M3904 NTMNO3FA 70 03 172C13 , 7C96 , 3083  
3904, 024 0 13 10, M3904 NTMNO3FA 70 03 172DDD , 6B91 , 2082  
3904, 024 0 13 11, M3904 NTMNO3FA 70 03 172C3A , 6D156 , 2143  
3904, 024 0 13 12, M3904 NTMNO3FA 70 03 1728F3 , 7B40 , 3036  
3904, 024 0 13 13, M3904 NTMNO3FA 70 03 1725D3 , 7F202B , 4456  
3904, 024 0 13 14, M3904 NTMNO3FA 70 03 172A36 , 6F227 , 2213  
3904, 024 0 13 15, M3904 NTMNO3FA 70 03 172A43 , 6B82 , 2073  
3904, 040 0 08 00, M3904 NTMNO3FA 70 03 172D54 , 7A23 , 3022  
3904, 040 0 08 01, <Non disponible>, 7A19 , 3018  
3904, 040 0 08 02, M3904 NTMNO3FA 70 03 172DCC , 6E182 , 2168  
3904, 040 0 08 03, M3904 NTMNO3FA 70 03 172D0B , 6E202 , 2188  
3904, 040 0 08 05, M3904 NTMNO3FA 70 03 172BBE , 6E194 , 2180  
3904, 040 0 08 06, M3904 NTMNO3FA 70 03 172DFE , 7B74 , 3067  
3904, 040 0 08 07, M3904 NTMNO3FA 70 03 173038 , 7D152 , 3135  
3904, 040 0 08 08, M3904 NTMNO3FA 70 03 172168 , 6B84 , 2075  
3904, 040 0 08 09, M3904 NTMNO3FA 70 03 171E5C , 7C119 , 3106  
3904, 040 0 08 10, M3904 NTMNO3FA 70 03 171EEF , 7E187 , 3170  
3904, 040 0 08 11, M3904 NTMNO3FA 70 03 172A22 , 6A1 , 3227  
3904, 040 0 08 12, M3904 NTMNO3FA 70 03 172F63 , 7E195 , 3178  
3904, 040 0 08 13, M3904 NTMNO3FA 70 03 172169 , 6B97 , 2088  
3904, 040 0 08 14, M3904 NTMNO3FA 70 03 1727A6 , 6F210 , 2196  
3904, 040 0 08 15, M3904 NTMNO3FA 70 03 172186 , 7E183 , 3166  
3904, 040 0 09 00, M3904 NTMNO3FA 70 03 1728C3 , 6B64 , 2055  
3904, 040 0 09 01, M3904 NTMNO3FA 70 03 172EB8 , 6D167 , 2153



3904, 040 0 09 02, M3904 NTMN03FA 70 03 1728AE , 6B96 , 2087  
3903, 040 0 09 04, M3903 NTMN12EA 70 07 168B49 , 7F204 , 6056  
3904, 040 0 09 05, M3904 NTMN03FA 70 03 171F1F , 7C91 , 3078  
3903, 040 0 09 06, M3903 NTMN12EA 70 07 168CE2 , 7F221 , 4421  
3904, 040 0 09 07, M3904 NTMN03FA 70 03 172A17 , 6E208 , 2194  
3904, 040 0 09 08, M3904 NTMN03FA 70 03 171F7A , 6B94 , 2085  
3904, 040 0 09 09, M3904 NTMN03FA 70 03 172B3B , 6A18 , 2014  
3904, 040 0 09 10, M3904 NTMN03FA 70 03 172FFA , 7E182 , 3165  
3904, 040 0 09 11, M3904 NTMN03FA 70 03 171F10 , 7F224 , 4421  
3904, 040 0 09 12, M3904 NTMN03EA 70 03 073AFA , 7C125 , 3237  
3904, 040 0 09 13, M3904 NTMN03FA 70 03 172BA3 , 6A29 , 2025  
3904, 040 0 09 14, M3904 NTMN03FA 70 03 171F9D , 7A28 , 3027  
3904, 040 0 09 15, M3904 NTMN03FA 70 03 172147 , 6C105 , 2096  
3904, 040 0 10 00, M3904 NTMN03FA 70 03 17303B , 7D135 , 3118  
3904, 040 0 10 01, M3904 NTMN03FA 70 03 1721E9 , 7B81 , 3074  
3904, 040 0 10 02, M3904 NTMN03FA 70 03 17288F , 6C127 , 2117  
3904, 040 0 10 03, M3904 NTMN03FA 70 03 172FF3 , 7E175 , 3158  
3904, 040 0 10 04, M3904 NTMN03FA 70 03 172B01 , 7A37 , 3033  
3904, 040 0 10 05, M3904 NTMN03FA 70 03 172194 , 7C112 , 3099  
3904, 040 0 10 06, M3904 NTMN03FA 70 03 1724C4 , 6D154 , 2141  
3904, 040 0 10 07, M3904 NTMN03FA 70 03 171F55 , 6B69 , 2060  
3904, 040 0 10 08, M3904 NTMN03FA 70 03 172DE3 , 7E170 , 3153  
3904, 040 0 10 09, M3904 NTMN03FA 70 03 172A34 , 7F223 , 4421  
3904, 040 0 10 10, M3904 NTMN03FA 70 03 17297C , 6A13 , 2009  
3904, 040 0 10 12, M3904 NTMN03FA 70 03 173018 , 6A07 , 2003  
3904, 040 0 10 13, M3904 NTMN03FA 70 03 172CF8 , 7C99 , 3086  
3904, 040 0 10 14, M3904 NTMN03FA 70 03 17289D , 7B67 , 3060  
3904, 040 0 10 15, M3904 NTMN03FA 70 03 171F73 , 6A40 , 2036  
3904, 040 0 11 00, M3904 NTMN03FC 70 03 84BCBC , 6F219 , 2205  
3904, 040 0 11 01, M3904 NTMN03FA 70 03 172A11 , 6D153 , 2140  
3904, 040 0 11 02, M3904 NTMN34TA 70 01 053334 , 7B42 , 3038  
3904, 040 0 11 03, M3904 NTMN03FA 70 03 172853 , 6D161 , 2147  
3904, 040 0 11 04, M3904 NTMN03FA 70 03 1727B9 , 7B62 , 3055  
3904, 040 0 11 05, M3904 NTMN03FA 70 03 172B73 , 6B51 , 2042  
3904, 040 0 11 06, M3904 NTMN03EA 70 03 07863F , 7B51 , 3044  
3904, 040 0 11 07, M3904 NTMN03EA 70 06 A8ED79 , 7F214 , 3194  
3904, 040 0 11 08, M3904 NTMN03FA 70 03 172976 , 6C124 , 3228  
3904, 040 0 11 09, M3904 NTMN03FA 70 03 172FC0 , 7A33 , 3029  
3904, 040 0 11 10, M3904 NTMN03FA 70 03 172F97 , 7D134 , 3117  
3904, 040 0 11 11, M3904 NTMN03FA 70 03 17220C , 7D148 , 3131  
3904, 040 0 11 12, M3904 NTMN03FA 70 03 172D10 , 7E160 , 3143  
3904, 040 0 11 13, M3904 NTMN03FA 70 03 171F43 , 6D144 , 2131  
3904, 040 0 11 14, M3904 NTMN03FA 70 03 172C41 , 7A03 , 3002  
3904, 040 0 11 15, M3904 NTMN03FA 70 03 172208 , 7E168 , 3151  
3904, 040 0 12 00, M3904 NTMN03FA 70 03 172192 , 7C93 , 3080  
3904, 040 0 12 01, M3904 NTMN03FA 70 03 171EBB , 7E164 , 3147  
3904, 040 0 12 02, M3904 NTMN03FA 70 03 172B0A , 7F205 , 3184  
3904, 040 0 12 03, M3904 NTMN03FA 70 03 17302C , 7B59 , 3052  
3904, 040 0 12 04, M3904 NTMN03FA 70 03 172F6B , 7C110 , 3097  
3904, 040 0 12 05, M3904 NTMN03FA 70 03 172CB6 , 6D143 , 2130  
3904, 040 0 12 06, M3904 NTMN03FA 70 03 171E4B , 7B80 , 3073  
3904, 040 0 12 07, M3904 NTMN03FA 70 03 1723EB , 6C129 , 2119  
3904, 040 0 12 08, M3904 NTMN03FA 70 03 172F48 , 7C117 , 3104  
3904, 040 0 12 09, M3904 NTMN03FA 70 03 171F86 , 6E198 , 2184  
3904, 040 0 12 10, M3904 NTMN03FC 70 03 8479A3 , 6F229 , 2215  
3904, 040 0 12 11, M3904 NTMN03FA 70 03 172AE8 , 6A08 , 2004  
3904, 040 0 12 12, M3904 NTMN03FC 70 03 84BC98 , 6F222 , 2208  
3904, 040 0 12 13, M3904 NTMN03FA 70 03 172B08 , 6A34 , 2030  
3904, 040 0 12 14, M3904 NTMN03FA 70 03 172FCF , 6A19 , 2015  
3904, 040 0 12 15, M3904 NTMN03FA 70 03 172FF6 , 6B75 , 2066  
3904, 052 0 02 00, M3904 NTMN03FA 70 03 172D72 , 6F223 , 2209  
3904, 052 0 02 01, M3904 NTMN03FA 70 03 171E97 , 6C104 , 2095  
3904, 052 0 02 02, M3904 NTMN03FA 70 03 1728C2 , 6D150 , 2137  
3904, 052 0 02 03, M3904 NTMN03FA 70 03 17213E , 7E199 , 3182  
3904, 052 0 02 04, M3904 NTMN03FA 70 03 172BCE , 6E192 , 2178  
3904, 052 0 02 05, M3904 NTMN03FA 70 03 17302B , 6B55 , 2046  
3904, 052 0 02 06, M3904 NTNG0013 70 03 0562D1 , 606C2 , 6025  
3904, 052 0 02 07, M3904 NTMN03FA 70 03 172BD2 , 6E195 , 2181  
3904, 052 0 02 08, M3904 NTMN03FA 70 03 172A7E , 6A37 , 2033



3904, 052 0 02 09, M3904 NTMN03FA 70 03 172BD0 , 7A07 , 3006  
3904, 052 0 02 10, M3904 NTMN03FA 70 03 172B7D , 6E209 , 2195  
3904, 052 0 02 11, M3904 NTMN03FC 70 03 84BC44 , 7A24 , 3023  
3904, 052 0 02 12, M3904 NTMN03FA 70 03 1728C4 , 6E201 , 3248  
3904, 052 0 02 13, M3904 NTMN03FA 70 03 172930 , 6C120 , 2111  
3904, 052 0 02 14, M3904 NTMN03FC 70 03 84BC46 , 7A15 , 3014  
3904, 052 0 02 15, M3904 NTMN03FA 70 03 172DC5 , 6E181 , 2167  
3904, 052 0 03 00, M3904 NTMN03FA 70 03 1727C5 , RM712 , 4428  
3904, 052 0 03 01, M3904 NTMN03FA 70 03 172C89 , 6D158 , 2145  
3904, 052 0 03 02, M3904 NTMN03FA 70 03 172CA8 , 7A22 , 3021  
3904, 052 0 03 03, M3904 NTMN03EA 70 03 072794 , 7D144 , 3127  
3904, 052 0 03 04, M3904 NTMN03FA 70 03 172F65 , 7C120 , 3107  
3904, 052 0 03 05, M3904 NTMN03EA 70 02 012F94 , 7D130 , 3239  
3904, 052 0 03 06, M3904 NTMN03FA 70 03 171FA3 , 6A17 , 2013  
3904, 052 0 03 07, M3904 NTMN03FA 70 03 172C8A , 7A17 , 3016  
3904, 052 0 03 08, M3904 NTMN03FA 70 03 172AAF , 7B73 , 3066  
3903, 052 0 03 09, M3903 NTMN12EA 70 07 168822 , 7F228 , 3206  
3902, 052 0 03 10, M3902 NTMN02CA 70 02 05BBAC , 7C114 , 7301  
3904, 052 0 03 11, M3904 NTMN03FA 70 03 172B20 , 7E176 , 3159  
3904, 052 0 03 12, M3904 NTMN03FA 70 03 171F8D , 6A42 , 2038  
3904, 052 0 03 13, M3904 NTMN03FA 70 04 1FDB69 , 6A30 , 2026  
3904, 052 0 03 14, M3904 NTMN03FA 70 03 172C42 , 7D153 , 3136  
3904, 052 0 03 15, M3904 NTMN03FA 70 03 171EBA , 7C103 , 3090  
3904, 052 0 04 00, M3904 NTMN03FA 70 03 172501 , 6E187 , 2173  
3904, 052 0 04 01, M3904 NTMN03FA 70 03 172219 , 7C111 , 3098  
3904, 052 0 04 02, M3904 NTMN03FA 70 03 171F8E , 7E180 , 3163  
3904, 052 0 04 03, M3904 NTMN03FA 70 03 172BDE , 6A39 , 2035  
3904, 052 0 04 04, M3904 NTMN03FA 70 03 172BCD , 6E174 , 2160  
3904, 052 0 04 05, M3904 NTMN03FA 70 03 172746 , 6D140 , 3229  
3904, 052 0 04 06, M3904 NTMN03FA 70 03 172818 , 7D149 , 3132  
3904, 052 0 04 07, M3904 NTMN03FA 70 03 172C6C , 7B70 , 3063  
3904, 052 0 04 08, M3904 NTMN03FA 70 03 17285F , 7D145 , 3128  
3904, 052 0 04 09, M3904 NTMN03FA 70 03 172B8D , 6D168 , 2154  
3904, 052 0 04 10, M3904 NTMN03FA 70 03 172B07 , 7B68 , 3601  
3904, 052 0 04 11, M3904 NTMN03FA 70 03 172732 , 6B74 , 2065  
3904, 052 0 04 12, M3904 NTMN03FA 70 03 172CE7 , 7E188 , 3171  
3904, 052 0 04 13, M3904 NTMN03FA 70 03 172151 , 6C112 , 2103  
3904, 052 0 04 14, M3904 NTMN03FA 70 03 17218F , 7C92 , 3079  
3904, 052 0 04 15, M3904 NTMN03FA 70 03 172A98 , 7D159 , 3230  
3904, 056 0 08 00, M3904 NTMN03FA 70 03 172D05 , 6A6 , 2002  
3904, 056 0 08 01, M3904 NTMN03FA 70 03 172FCD , 6D157 , 2144  
3904, 056 0 08 02, M3904 NTMN03FA 70 03 1728DE , 7F212 , 3191  
3904, 056 0 08 03, M3904 NTMN03FA 70 03 1728A5 , 7A9 , 3233  
3904, 056 0 08 04, M3904 NTMN03FA 70 03 172912 , 6B68 , 2059  
3904, 056 0 08 05, M3904 NTMN03EA 70 03 0EDFC3 , 7C124 , 3111  
3904, 056 0 08 06, M3904 NTMN03FA 70 03 172166 , 7F203B , 4426  
3904, 056 0 08 07, M3904 NTMN03FA 70 03 172A48 , 7E200 , 3243  
3904, 056 0 08 08, M3904 NTMN03FA 70 03 1729D0 , 6E188 , 2174  
3904, 056 0 08 09, M3904 NTMN03FA 70 03 172A33 , 6B63 , 2054  
3904, 056 0 08 10, M3904 NTMN03FA 70 03 1728D8 , 6A15 , 2011  
3904, 056 0 08 11, M3904 NTMN03FA 70 03 1728B4 , 6E180 , 2166  
3904, 056 0 08 12, M3904 NTMN03FA 70 03 172D68 , 6D149 , 2136  
3904, 056 0 08 13, M3904 NTMN03FA 70 03 172FB1 , 6A28 , 2024  
3904, 056 0 08 15, M3904 NTMN03FA 70 03 172B6A , 6E200 , 3231  
3904, 056 0 09 00, M3904 NTMN03FA 70 03 171EFB , 6B54 , 2045  
3904, 056 0 09 01, M3904 NTMN03FC 70 03 84A0E2 , 7B57 , 3050  
3904, 056 0 09 02, M3904 NTMN03FA 70 03 171E9E , 7E189 , 3172  
3904, 056 0 09 03, M3904 NTMN03EA 70 02 012DD6 , 7D158 , 3141  
3904, 056 0 09 04, M3904 NTMN03FA 70 03 171E3A , 7C116 , 3103  
3904, 056 0 09 05, M3904 NTMN03FA 70 03 172403 , 6B59 , 2050  
3904, 056 0 09 06, M3904 NTMN03FA 70 03 172FF2 , 6B85 , 2076  
3904, 056 0 09 07, M3904 NTMN03FA 70 03 172891 , 6E173 , 2159  
3904, 056 0 09 08, <Non disponible> , 7D146 , 3129  
3904, 056 0 09 09, M3904 NTMN03FA 70 03 172980 , 6B95 , 2086  
3904, 056 0 09 10, M3904 NTMN03FA 70 03 17286C , 6E207 , 2193  
3904, 056 0 09 11, <Non disponible> , 7C102 , 3089  
3904, 056 0 09 12, M3904 NTMN03FA 70 03 17220B , 6E190 , 2176  
3904, 056 0 09 13, M3904 NTMN03FA 70 03 172B1F , 7B77 , 3070  
3904, 056 0 09 14, M3904 NTMN03FA 70 03 172BDB , 6D141 , 2128



3904, 056 0 09 15, M3904 NTMN03FA 70 03 173031 , 7E181 , 3164  
3904, 056 0 10 00, M3904 NTMN34GA 70 05 04DFE5 , 6F216 , 2001  
3904, 056 0 10 01, M3904 NTMN03FA 70 03 172B31 , 6D166 , 2152  
3904, 056 0 10 02, M3904 NTMN03FA 70 03 172B35 , 7D147 , 3130  
3904, 056 0 10 03, M3904 NTMN03FA 70 03 1729F2 , 7B43 , 3039  
3904, 056 0 10 04, M3904 NTMN03FA 70 03 1721C5 , 6C135 , 2126  
3904, 056 0 10 05, M3904 NTMN03FA 70 03 1728EC , 7B61 , 3054  
3904, 056 0 10 06, M3904 NTMN03FA 70 03 172174 , 7E167 , 3150  
3904, 056 0 10 07, M3904 NTMN03FA 70 03 172D18 , 7A08 , 3007  
3904, 056 0 10 08, M3904 NTMN03FC 70 03 84A015 , 7A29 , 3028  
3904, 056 0 10 09, M3304 NTMN03FA 70 03 171E5D , 7C107 , 3094  
3904, 056 0 10 10, M3904 NTMN03FA 70 03 17214D , 6A24 , 2204  
3904, 056 0 10 11, M3904 NTMN03FA 70 03 172C1D , 7A01 , 3000  
3904, 056 0 10 12, M3904 NTMN03FA 70 03 172AAA , 7A36 , 3032  
3904, 056 0 10 13, M3904 NTMN03FA 70 03 171F85 , 6A31 , 2027  
3904, 056 0 10 14, M3904 NTMN03FA 70 03 172D1B , 6D160 , 3247  
3904, 056 0 10 15, M3904 NTMN03FA 70 03 172F3F , 7D133 , 3116  
3904, 056 0 12 00, M3904 NTMN03FA 70 03 172F4A , 7C113 , 3100  
3904, 056 0 12 01, M3904 NTMN03FA 70 03 172FC1 , 6B73 , 2064  
3904, 056 0 12 02, M3904 NTMN03FA 70 03 17304C , 7C90 , 3238  
3904, 056 0 12 03, M3904 NTMN03FA 70 04 1FDCC3 , 6A38 , 2034  
2616, 056 0 12 04, <Non disponible>, MARPS , 6305  
3904, 056 0 12 05, M3904 NTMN03FA 70 03 172CDC , 7E185 , 3168  
3902, 056 0 12 06, M3902 NTMN02DA 70 03 0AB858 , 6F230 , 6310  
3904, 056 0 12 07, M3904 NTMN03FA 70 03 172C82 , 6D148 , 2135  
3904, 056 0 12 08, M3904 NTMN03FA 70 03 172BE8 , 7A14 , 3013  
3904, 056 0 12 09, M3904 NTMN03FC 70 03 847842 , 7B69 , 3062  
3904, 056 0 12 10, M3904 NTMN34GA 70 05 0A314C , 7B83 , 3076  
3904, 056 0 12 11, M3904 NTMN03FA 70 03 173036 , 606B , 3017  
3904, 056 0 12 12, M3904 NTMN03FA 70 03 1721FE , 7E193 , 3176  
3904, 056 0 12 13, M3904 NTMN03FA 70 03 171F74 , 6A16 , 2012  
3904, 056 0 12 14, M3904 NTMN03FA 70 03 172FD2 , 6C111 , 2102  
3904, 056 0 12 15, M3904 NTMN03FA 70 03 172BE0 , 7F213 , 3192  
2008, 056 0 13 00, <Non disponible>, CP1 , 5600  
2008, 056 0 13 01, <Non disponible>, CP2 , 5601  
2008, 056 0 13 02, <Non disponible>, CP3 , 5602  
2008, 056 0 13 03, <Non disponible>, CP4 , 5603  
2008, 056 0 13 04, <Non disponible>, CP5 , 5604  
2008, 056 0 13 05, <Non disponible>, CP6 , 5605  
2008, 056 0 13 06, <Non disponible>, ACC1 , 5606  
2008, 056 0 13 07, <Non disponible>, ACC2 , 5607  
2008, 056 0 13 08, <Non disponible>, ACC3 , 5608  
2008, 056 0 13 09, <Non disponible>, ACC4 , 5609  
2008, 056 0 13 10, <Non disponible>, ACC5 , 5610  
2008, 056 0 13 11, <Non disponible>, ACC6 , 5611  
2008, 056 0 13 12, <Non disponible>, ACC7 , 5612  
2008, 056 0 13 13, <Non disponible>, ACC8 , 5613  
2008, 056 0 13 14, <Non disponible>, ACC9 , 5614  
2008, 056 0 13 15, <Non disponible>, ACC10 , 5615  
2008, 056 0 13 16, <Non disponible>, ACC11 , 5616  
2008, 056 0 13 17, <Non disponible>, ACC12 , 5617  
2008, 056 0 13 18, <Non disponible>, ACC13 , 5618  
2008, 056 0 13 19, <Non disponible>, ACC14 , 5619  
2008, 056 0 13 20, <Non disponible>, ACC15 , 5620  
2008, 056 0 13 21, <Non disponible>, ACC16 , 5621  
2008, 056 0 13 22, <Non disponible>, ACC17 , 5622  
2008, 056 0 13 23, <Non disponible>, ACC18 , 5623  
2008, 056 0 13 24, <Non disponible>, ACC19 , 5624  
2008, 056 0 13 25, <Non disponible>, ACC20 , 5625  
2008, 056 0 13 26, <Non disponible>, ACC21 , 5626  
2008, 056 0 13 27, <Non disponible>, ACC22 , 5627  
2008, 056 0 13 28, <Non disponible>, ACC23 , 5628  
2008, 056 0 13 29, <Non disponible>, ACC24 , 5629  
2008, 056 0 13 30, <Non disponible>, ACC25 , 5630  
2008, 056 0 13 31, <Non disponible>, ACC26 , 5631  
2008, 056 0 14 00, <Non disponible>, ACC27 , 5632  
2008, 056 0 14 01, <Non disponible>, ACC28 , 5633  
2008, 056 0 14 02, <Non disponible>, ACC29 , 5634  
2008, 056 0 14 03, <Non disponible>, ACC30 , 5635



2008, 056 0 14 04, <Non disponible>, ACC31 , 5636  
2008, 056 0 14 05, <Non disponible>, ACC32 , 5637  
2008, 056 0 14 06, <Non disponible>, ACC33 , 5638  
2008, 056 0 14 07, <Non disponible>, ACC34 , 5639  
2008, 056 0 14 08, <Non disponible>, ACC35 , 5640  
2008, 056 0 14 09, <Non disponible>, ACC36 , 5641  
2008, 056 0 14 10, <Non disponible>, ACC37 , 5642  
2008, 056 0 14 11, <Non disponible>, ACC38 , 5643  
3904, 084 0 01 00, M3904 NTMN03FC 70 03 84BC28 , 7F215 , 2230  
3904, 084 0 01 01, M3904 NTMN03FA 70 03 172F91 , 7F216 , 2231  
3904, 084 0 01 02, M3904 NTMN03FA 70 03 172932 , 7F217 , 2232  
3904, 084 0 01 03, M3904 NTMN03FC 70 03 84BC4D , 7F218 , 2233  
3904, 084 0 01 04, M3904 NTMN03FC 70 03 84BC47 , 7F219 , 2234  
3904, 084 0 01 05, M3904 NTMN03FA 70 03 172B39 , 7F220 , 2235  
3904, 084 0 01 06, M3904 NTMN03FA 70 03 1728C1 , 7F221 , 2236  
3904, 084 0 01 07, M3904 NTMN03FC 70 03 84BCEC , 7F222 , 2237  
3904, 084 0 01 08, M3904 NTMN03FA 70 03 1728F5 , 7F223 , 2238  
3904, 084 0 01 09, M3904 NTMN03FA 70 03 172869 , 7F224 , 2239  
3904, 084 0 01 10, M3904 NTMN03FC 70 03 84ABB1 , 7F225 , 2240  
3904, 084 0 01 11, M3904 NTMN03FA 70 03 172817 , 7F226 , 2241  
3904, 084 0 01 12, M3904 NTMN03FA 70 03 173027 , 7F227 , 2242  
3904, 084 0 01 13, M3904 NTMN03FC 70 03 84BC3C , 7F231 , 2243  
3904, 084 0 01 14, M3904 NTMN03FC 70 03 847890 , 7F232 , 2244  
3904, 084 0 01 15, <Non disponible>, 7F233 , 2245  
3904, 084 0 02 00, M3904 NTMN03FC 70 03 84BC26 , 6F234 , 2246  
3904, 084 0 02 01, M3904 NTMN03FC 70 03 849F3C , 6F235 , 2247  
3904, 084 0 02 02, M3904 NTMN03FA 70 03 172D13 , 6F226 , 2248  
3904, 084 0 02 03, M3904 NTMN03FA 70 03 172A44 , 6F237 , 2249  
3904, 084 0 02 04, M3904 NTMN03FC 70 03 84BCB7 , 6F238 , 2250  
3904, 084 0 02 05, M3904 NTMN03FC 70 03 84BC24 , 6F239 , 2251  
3904, 084 0 02 06, M3904 NTMN03FA 70 03 172AFF , 6F240 , 2252  
3904, 084 0 02 07, M3904 NTMN03FC 70 03 849F65 , 6F241 , 2253  
3903, 084 0 02 08, M3903 NTMN12EA 70 07 168DF9 , 606C1 , 6035



## Annexe B - DÉTAILS DE LA CONFIGURATION DU LABORATOIRE

### APPLICATIONS DE GENESYS

Nom d'hôte	Type d'application	Nom de l'application	Type de redondance	Version de l'application
SH01FAXX000 1	Serveur de configuration	confserv_Proxy_P	Reprise intermédiaire	8.0.300.30
SH01FAXX000 1	Élément DataSourcer	DataSourcer_P	Reprise immédiate	7.6.000.21
SH01FAXX000 1	Serveur de base de données	DBServer_ODS_P	Reprise intermédiaire	8.0.300.07
SH01FAXX000 1	Serveur statistique	StatServer_CCA_P	Reprise intermédiaire	8.0.000.30
SH01FAXX000 1	Serveur statistique	StatServer_CCP_P	Reprise intermédiaire	8.0.000.30
SH01FAXX000 2	Serveur de configuration	confserv_Proxy_B	Reprise intermédiaire	8.0.300.30
SH01FAXX000 2	Élément DataMart	ETL_Service	Non précisé	7.6.000.17
SH01FAXX000 2	Serveur de base de données	DBServer_ODS_B	Reprise intermédiaire	8.0.300.07
SH01FAXX000 2	Serveur statistique	StatServer_CCA_B	Reprise intermédiaire	8.0.000.30
SH01FAXX000 2	Serveur statistique	StatServer_CCP_B	Reprise intermédiaire	8.0.000.30
SH01FAXX000 3	Serveur de configuration	confserv	Reprise intermédiaire	8.0.300.30
SH01FAXX000 3	Serveur de base de données	cfg_dbserver	Reprise intermédiaire	8.0.300.07
SH01FAXX000 3	Serveur de base de données	DBServer_ERS_P	Reprise intermédiaire	8.0.300.07
SH01FAXX000 3	Serveur de base de données	DBServer_Log_P	Reprise intermédiaire	8.0.300.07
SH01FAXX000 3	Serveur de base de données	DBServer_OCS_P	Reprise intermédiaire	8.0.300.07
SH01FAXX000 3	Gestionnaire de licence	FlexLM (Non défini dans CME)	S.O.	9.5
SH01FAXX000 3	Serveur de messages	MessageServer_P	Reprise intermédiaire	8.0.300.05
SH01FAXX000 3	Serveur de contact sortant	OutboundContactServer_P	Reprise intermédiaire	8.0.001.18
SH01FAXX000 3	Serveur de contrôle de la solution	SolutionControlServer_P	Reprise intermédiaire	8.0.300.03
SH01FAXX000 3	Serveur statistique	StatServer_ERS_P	Reprise intermédiaire	8.0.000.30
SH01FAXX000 3	Serveur statistique	StatServer_OCS_P	Reprise intermédiaire	8.0.000.30
SH01FAXX000 3	Serveur de télécommunications	TServer_LabSwitch_P	Reprise immédiate	8.0.101.03
SH01FAXX000 3	Serveur d'acheminement universel	UniversalRoutingServer_AA_RON A_P	Reprise immédiate	8.0.100.17
SH01FAXX000 3	Serveur d'acheminement universel	UniversalRoutingServer_P	Reprise immédiate	8.0.100.17
SH01FAXX000 4	Serveur de configuration	confserv_B	Reprise intermédiaire	8.0.300.30
SH01FAXX000 4	Serveur de base de données	cfg_dbserver_B	Reprise intermédiaire	8.0.300.07
SH01FAXX000 4	Serveur de base de données	DBServer_ERS_B	Reprise intermédiaire	8.0.300.07





Nom d'hôte	Type d'application	Nom de l'application	Type de redondance	Version de l'application
SH01FAXX0004	Serveur de base de données	DBServer_Log_B	Reprise intermédiaire	8.0.300.07
SH01FAXX0004	Serveur de base de données	DBServer_OCS_B	Reprise intermédiaire	8.0.300.07
SH01FAXX0004	Gestionnaire de licence	FlexLM (Non défini dans CME)	S.O.	9.5
SH01FAXX0004	Serveur de messages	MessageServer_B	Reprise intermédiaire	8.0.300.05
SH01FAXX0004	Serveur de contact sortant	OutboundContactServer_B	Reprise intermédiaire	8.0.001.18
SH01FAXX0004	Serveur de contrôle de la solution	SolutionControlServer_B	Reprise intermédiaire	8.0.300.03
SH01FAXX0004	Serveur statistique	StatServer_ERS_B	Reprise intermédiaire	8.0.000.30
SH01FAXX0004	Serveur statistique	StatServer_OCS_B	Reprise intermédiaire	8.0.000.30
SH01FAXX0004	Serveur de télécommunications	TServer_LabSwitch_B	Reprise immédiate	8.0.101.03
SH01FAXX0004	Serveur d'acheminement universel	UniversalRoutingServer_AA_RON A_B	Reprise immédiate	8.0.100.17
SH01FAXX0004	Serveur d'acheminement universel	UniversalRoutingServer_B	Reprise immédiate	8.0.100.17
SH01FAXX0005	Connexion CTI de GVP	CTIConnector_1	Non précisé	8.1.301.35
SH01FAXX0005	Plateforme de contrôle des supports de GVP	MediaControlPlatform_1	Non précisé	8.1.310.05
SH01FAXX0005	Serveur de rapports de GVP	ReportingServer	Non précisé	8.1.301.26
SH01FAXX0005	Gestionnaire de ressources de GVP	ResourceManager_1	Non précisé	8.1.310.01
SH01FAXX0005	Serveur de télécommunications	IVRServer_GVP_1	Non précisé	8.0.000.14
SH01FAXX0005	Serveur de télécommunications	SIPServer_1	Non précisé	8.0.400.50
SH01FAXX0006	Administrateur de Genesys	IIS Webserver (Non défini dans CME)	S.O.	8.0.300.21
SH01FAXX0006	Connexion RTCP de GVP	PSTNConnector	Non précisé	8.1.310.02
SH01FAXX0006	Connexion RTCP de GVP	PSTNConnector_COLD_STBY	Non précisé	8.1.310.02
SH01FAXX0007	Serveur de détection de la progression des appels	CPD_B	Reprise intermédiaire	8.0.001.01
SH01FAXX0007	Serveur de détection de la progression des appels	CPD_P	Reprise intermédiaire	8.0.001.01
SH01FAXX0007	Connexion CTI de GVP	CTIConnector_2	Non précisé	8.1.301.35
SH01FAXX0007	Plateforme de contrôle des supports de GVP	MediaControlPlatform_2	Non précisé	8.1.310.05
SH01FAXX0007	Serveur de rapports de GVP	ReportingServer_COLD_STBY	Non précisé	8.1.301.26
SH01FAXX0007	Gestionnaire de ressources de GVP	ResourceManager_2	Non précisé	8.1.310.01
SH01FAXX0007	Serveur de télécommunications	IVRServer_GVP_2	Non précisé	8.0.000.14
SH01FAXX0007	Serveur de télécommunications	SIPServer_2	Non précisé	8.0.400.50



## **LOGICIEL DE NORTEL**

CCMS 6SU08 de Nortel

## **VERSION PBX**

Option 61(C)/CP PIV  
CP PIV - Pentium M 1.1 GHz



## LICENCES PBX

TÉLÉPHONES ANALOGIQUES	116	RESTANTS	25	UTILISÉS	91
TÉLÉPHONES DE CLASSE	0	RESTANT	0	UTILISÉ	0
TÉLÉPHONES NUMÉRIQUES	48	RESTANTS	32	UTILISÉS	16
UTILISATEURS DECT	0	RESTANT	0	UTILISÉ	0
UTILISATEURS IP	0	RESTANT	0	UTILISÉ	0
UTILISATEURS IP DE BASE	0	RESTANT	0	UTILISÉ	0
UTILISATEURS IP TEMPORAIRES	0	RESTANT	0	UTILISÉ	0
UTILISATEUR VISITEUR DECT	0	RESTANT	0	UTILISÉ	0
AGENTS DAA	107	RESTANT	1	UTILISÉS	106
ACCÈS MOBILES	0	RESTANT	0	UTILISÉ	0
LIGNES SIP DE NORTEL	0	RESTANT	0	UTILISÉ	0
LIGNES SIP DE TIERS	0	RESTANT	0	UTILISÉ	0
PCA	0	RESTANT	0	UTILISÉ	0
CIRCUITS RNIS SIP	0	RESTANT	0	UTILISÉ	0
PORTS D'ACCÈS H.323	0	RESTANT	0	UTILISÉ	0
AST	84	RESTANTS	18	UTILISÉS	66
BUREAUX CONVERGENTS SIP	0	RESTANT	0	UTILISÉ	0
CTI SIP TR87	0	RESTANT	0	UTILISÉ	0
PORTS D'ACCÈS SIP	0	RESTANT	0	UTILISÉ	0
CON. RAN	4	RESTANT	0	UTILISÉS	4
CON. MUS	2	RESTANTS	2	UTILISÉ	0
TNS	32760	RESTANTS	32599	UTILISÉS	161
RDAA	24000	RESTANTS	23687	UTILISÉS	313
AML	16	RESTANTS	15	UTILISÉ	1
IDLE_SET_DISPLAY NORTEL					
IDTL	32760	RESTANTS	32760	UTILISÉ	0
RTE RAN	512	RESTANTS	511	UTILISÉ	1
CONSOLES DE STANDARDISTE	32760	RESTANTS	32760	UTILISÉ	0
BRI DSL	10000	RESTANTS	10000	UTILISÉ	0
PORTS DE DONNÉES	32760	RESTANTS	32760	UTILISÉ	0
PORTS FANTÔMES	32760	RESTANTS	32760	UTILISÉ	0
CIRCUITS ORDINAIRES	32760	RESTANTS	32736	UTILISÉS	24
DCH	255	RESTANTS	254	UTILISÉ	1



## CARTES PBX

XCT-TDS/MF, 0, <Non disponible>  
CONF, 1, <Non disponible>  
PRI, 2, NT5D12AH0005NNTML21GKDSH2408  
Superloop, 4, NNTM183209E2 NT8D04BA 05  
Superloop, 4, XPEC4 NNTMENC5AE7L NT8D01BC 13  
MSDL, 14, NTBK51AA000  
XCT-TDS/MF, 16, <Non disponible>  
CONF, 17, <Non disponible>  
Superloop, 20, NNTMENC875CG NT8D04BAE503  
Superloop, 20, XPEC4 NNTMENC86R70 NT8D01BC 15  
CLKC, 0 0, NTRB53AA11NNTMENC630ML  
CLKC, 0 1, NTRB53AA26NNTMENC87JED  
cCNI, 0 9, NT4N65AC 08 NNTMENC87HM3  
SU, 0 15, NT4N48BAE502 NNTMENC883E6  
CPPIV, 0 16, NT4N39AAE501 NNTM84N00RMZ  
cCNI, 1 9, NT4N65AC 08 NNTMENC87HL3  
SU, 1 15, NT4N48BAE502 NNTMENC883C3  
CPPIV, 1 16, NT4N39AAE501 NNTM84N00KWF  
DLC, 004 0 00, NT8D02AB 0321UL0000000000000000  
DTR, 004 0 01, NT8D16AB 04 NNTM8400760500000000  
500, 004 0 04, NT5D11AE 02 NNTM84008XPL  
500, 004 0 05, NT5D11AE 02 NNTM84008XPL  
EXUT, 004 0 06, NTEZ56AA R17 NNTMEJ01AC48 200326  
DTR, 004 0 07, NT8D16AB 04 NNTM1831WDAC00000000  
500, 004 0 08, NT8D09BA 05 NNTM60GC55NJ 0000  
500, 004 0 09, NT8D09BA 05 NNTM60GC5B2L 0000  
500, 004 0 10, NT8D09BA 05 NNTM60GC1BNF 0000  
500, 004 0 11, NT8D09BA 05 NNTM60GC1BMB 0000  
DTR, 004 0 15, NT8D16AB 04 NNTM840075L800000000  
500, 020 0 03, NT5D11AE 04 NNTMTS101D84  
500, 020 0 04, NT5D11AE 04 NNTMTS101D84



## POSTES PBX

3905, 004 0 00 00, M3905	NTMN35GA 70 01 0B7F7E , LAB1 , 5504
3905, 004 0 00 01, M3905	NTMN35GA 70 01 0B7B2C , LAB2 , 5505
3905, 004 0 00 02, M3905	NTMN06EA 70 03 04976A , LAB3 , 5506
3905, 004 0 00 03, M3905	NTMN06EA 70 03 049A2F , LAB4 , 6305
3905, 004 0 00 04, M3905	NTMN35GA 70 01 0B7B2B , LAB5 , 5508
3905, 004 0 00 05, M3905	NTMN35GA 70 01 0B7B2F , LAB6 , 5509
3905, 004 0 00 06, M3905	NTMN35GA 70 01 0B7B29 , LAB7 , 5511
3905, 004 0 00 07, M3905	NTMN35GA 70 01 0B7B31 , LAB8 , 5512
3905, 004 0 00 08, M3905	NTMN35GA 70 01 0AE1D0 , LAB9 , 5513
3905, 004 0 00 09, M3905	NTMN35GA 70 01 0B7B32 , LAB10 , 5514
3904, 004 0 00 10, M3904	NTMN03FA 70 03 172A5B , LAB11 , 5515
3904, 004 0 00 11, M3904	NTMN03FE 70 01 85C3B9 , LAB12 , 5516
3904, 004 0 00 12, M3904	NTMN03FE 70 01 85C459 , LAB13 , 5517
3904, 004 0 00 13, M3904	NTMN03FE 70 01 85C44E , LAB14 , 5518
3904, 004 0 00 14, M3904	NTMN03FE 70 01 85C3D3 , LAB15 , 5519
3904, 004 0 00 15, M3904	NTMN03FE 70 01 85C446 , LAB16 , 5544



## Annexe C - FORMULAIRE DES INSPECTIONS ET DES ENTRETIENS MENSUELS

FORMULAIRE DES INSPECTIONS ET DES ENTRETIENS MENSUELS				
Nom du site			Date effectuée	
	Action		Résultat	Commentaires du technicien <sup>2</sup>
PBX	<input type="checkbox"/>	Journaux de marche examinés pour erreurs et avertissements	<input type="checkbox"/> OK <sup>3</sup> <input type="checkbox"/> MC <sup>4</sup>	
	<input type="checkbox"/>	Accès à distance au PBX confirmé	<input type="checkbox"/> OK <input type="checkbox"/> MC	
	<input type="checkbox"/>	Batteries inspectées visuellement pour présence de gonflements ou de fuites	<input type="checkbox"/> OK <input type="checkbox"/> MC	
	<input type="checkbox"/>	Têtes des lecteurs de bande nettoyées	<input type="checkbox"/> OK <input type="checkbox"/> MC	
	<input type="checkbox"/>	Copies de secours des données de configuration du système créées : 1 copie laissée sur le site, 1 copie envoyée au bureau d'entretien	<input type="checkbox"/> OK <input type="checkbox"/> MC	
Courriel vocal	<input type="checkbox"/>	Journaux de marche examinés pour erreurs et avertissements	<input type="checkbox"/> OK <input type="checkbox"/> MC	
	<input type="checkbox"/>	Espace mémoire en pourcentage de la capacité	<input type="checkbox"/> OK <input type="checkbox"/> MC	
	<input type="checkbox"/>	Chaque port de courriel vocal accédé et fonctionnel	<input type="checkbox"/> OK <input type="checkbox"/> MC	
	<input type="checkbox"/>	Création de deux (2) copies de secours des données	<input type="checkbox"/> OK <input type="checkbox"/> MC	

<sup>2</sup> « Commentaires du technicien » – zone fournie pour permettre au technicien de consigner des observations, des notes, des résultats d'essai ou des mesures correctives nécessaires.

<sup>3</sup> « OK » – signale que l'action indiquée a été effectuée et qu'aucune lacune n'a été relevée.

<sup>4</sup> « MC » – signale que l'action indiquée a été effectuée et que des mesures correctives sont nécessaires.



FORMULAIRE DES INSPECTIONS ET DES ENTRETIENS MENSUELS				
		<b>de configuration du système : 1 copie laissée sur le site, 1 copie envoyée au bureau d'entretien</b>		
		<b>Étiquettes des copies de secours</b>		
<b>SIG DAA</b>	<input type="checkbox"/>	<b>Journaux de marche examinés pour erreurs et avertissements</b>	<input type="checkbox"/> <b>OK</b> <input type="checkbox"/> <b>MC</b>	
	<input type="checkbox"/>	<b>Espace mémoire en pourcentage de la capacité</b>	<input type="checkbox"/> <b>OK</b> <input type="checkbox"/> <b>MC</b>	
<b>Signature du technicien</b>				



## Annexe D - FORMULAIRE DES INSPECTIONS ET DES ENTRETIENS SEMESTRIELS

FORMULAIRE DES INSPECTIONS ET DES ENTRETIENS SEMESTRIELS			
Nom du site			Date effectuée
	Action		Résultat
			Commentaires du technicien <sup>5</sup>
PBX	<input type="checkbox"/>	Journaux de marche examinés pour erreurs et avertissements	<input type="checkbox"/> OK <sup>6</sup> <input type="checkbox"/> MC <sup>7</sup>
	<input type="checkbox"/>	Accès à distance au PBX confirmé	<input type="checkbox"/> OK <input type="checkbox"/> MC
	<input type="checkbox"/>	Batteries inspectées visuellement pour présence de gonflements ou de fuites	<input type="checkbox"/> OK <input type="checkbox"/> MC
	<input type="checkbox"/>	Têtes des lecteurs de bande nettoyées	<input type="checkbox"/> OK <input type="checkbox"/> MC
	<input type="checkbox"/>	Copies de secours des données de configuration du système créées : 1 copie laissée sur le site, 1 copie envoyée au bureau d'entretien	<input type="checkbox"/> OK <input type="checkbox"/> MC
	<input type="checkbox"/>	Chaque accès RTCP vérifié et fonctionnel	<input type="checkbox"/> OK <input type="checkbox"/> MC
	<input type="checkbox"/>	Mesurer et consigner les niveaux de tension des batteries	<input type="checkbox"/> OK <input type="checkbox"/> MC
	<input type="checkbox"/>	Niveau de charge des batteries	<input type="checkbox"/> OK <input type="checkbox"/> MC
	<input type="checkbox"/>	Réglages des paramètres de tension <i>float</i> (d'entretien) et <i>high-rate</i> (haut débit)	<input type="checkbox"/> OK <input type="checkbox"/> MC
	<input type="checkbox"/>	Débrancher l'alimentation électrique (c.a.) et vérifier que le	<input type="checkbox"/> OK <input type="checkbox"/> MC

<sup>5</sup> « Commentaires du technicien » – zone fournie pour permettre au technicien de consigner des observations, des notes, des résultats d'essai ou des mesures correctives nécessaires

<sup>6</sup> « OK » – signale que l'action indiquée a été effectuée et qu'aucune lacune n'a été relevée.

<sup>7</sup> « MC » – signale que l'action indiquée a été effectuée et que des mesures correctives sont nécessaires.





**FORMULAIRE DES INSPECTIONS ET DES ENTRETIENS SEMESTRIELS**

Nom du site			Date effectuée	
	Action		Résultat	Commentaires du technicien <sup>5</sup>
		PBX continue à fonctionner **à effectuer seulement en dehors des heures de bureau		
	<input type="checkbox"/>	Procéder à une analyse détaillée du trafic de toutes les routes PBX et des accès du RTCP	<input type="checkbox"/> OK <input type="checkbox"/> MC	
	<input type="checkbox"/>	Vérifier que le trafic est réparti uniformément sur l'ensemble du PBX	<input type="checkbox"/> OK <input type="checkbox"/> MC	
	<input type="checkbox"/>	Effectuer une vérification de sécurité	<input type="checkbox"/> OK <input type="checkbox"/> MC	
Courriel vocal	<input type="checkbox"/>	Journaux de marche examinés pour erreurs et avertissements	<input type="checkbox"/> OK <input type="checkbox"/> MC	
	<input type="checkbox"/>	Espace mémoire en pourcentage de la capacité	<input type="checkbox"/> OK <input type="checkbox"/> MC	
	<input type="checkbox"/>	Chaque port de courriel vocal accédé et fonctionnel	<input type="checkbox"/> OK <input type="checkbox"/> MC	
	<input type="checkbox"/>	Création de deux (2) copies de secours des données de configuration du système : 1 copie laissée sur le site, 1 copie envoyée au bureau d'entretien	<input type="checkbox"/> OK <input type="checkbox"/> MC	
		Étiquettes des copies de secours		
SIG DAA	<input type="checkbox"/>	Journaux de marche examinés pour erreurs et avertissements	<input type="checkbox"/> OK <input type="checkbox"/> MC	
	<input type="checkbox"/>	Espace mémoire en pourcentage de la capacité	<input type="checkbox"/> OK <input type="checkbox"/> MC	



FORMULAIRE DES INSPECTIONS ET DES ENTRETIENS SEMESTRIELS

<b>Nom du site</b>		<b>Date effectuée</b>	
	<b>Action</b>	<b>Résultat</b>	<b>Commentaires du technicien<sup>5</sup></b>
<b>Signature du technicien</b>			



## Annexe E - BON DE COMMANDE DE DAM

DEVIS DE SPC / BON DE COMMANDE DE CAM	
Renseignements sur le point de service	Coordonnées des personnes-ressources
<b>Identificateur du site :</b> <b>Adresse :</b> <b>Ville :</b> <b>Province :</b> <b>Code postal :</b> <b>Étage :</b> <b>N° de salle :</b>	<b>Principale personne-ressource sur place :</b>  <b>N° de tél. principal :</b> <b>Autre n° de tél. :</b> <b>N° de téléc. :</b> <b>Courriel :</b> <b>Autres renseignements :</b>
	<b>Ressource technique :</b> <b>N° de tél. principal :</b> <b>Autre n° de tél. :</b> <b>N° de téléc. :</b> <b>Courriel :</b> <b>Autres renseignements :</b>
Renseignements sur le vendeur (à remplir par le vendeur seulement)	
<b>Numéro de projet :</b> <b>ID du devis :</b> <b>Date du devis :</b> <b>Date d'expiration du devis :</b> <b>Nombre estimatif d'heures régul. :</b> <b>Nombre estimatif d'heures suppl. :</b> <b>Nombre estimatif d'heures prof. :</b> <b>Coût estimatif :</b>	<u><b>Si des modifications sont nécessaires une fois les travaux terminés :</b></u>  <b>Heures régulières réelles :</b> <b>Heures supplémentaires réelles :</b> <b>Heures professionnelles réelles :</b>
Description des travaux à réaliser	
<b>Service requis :</b> <b>Environnement :</b> <b>Date demandée de mise en service :</b> <b>Nombre de branchements d'abonné :</b>	
Remarques particulières	

**Acceptation :**

Date d'achèvement des travaux :

Signature du représentant de SPC :

Nom du technicien :



**Cette page est intentionnellement vide.**



# APPENDICE B: LISTE DE VÉRIFICATION DES EXIGENCES RELATIVES À LA SÉCURITÉ



Government of Canada / Gouvernement du Canada

Contract Number / Numéro du contrat <b>2B0KB-13-1330</b>
Security Classification / Classification de sécurité

## SECURITY REQUIREMENTS CHECK LIST (SRCL) / LISTE DE VÉRIFICATION DES EXIGENCES RELATIVES À LA SÉCURITÉ (LVERS)

1. Originating Government Department or Organization / Ministère ou organisme gouvernemental d'origine		2. Branch or Directorate / Direction générale ou Direction	
Shared Services Canada		Operations - Finance Portfolio	
3. a) Subcontract Number / Numéro du contrat de sous-traitance		b) Name and Address of Subcontractor / Nom et adresse du sous-traitant	
4. Brief Description of Work / Brève description du travail Issue competitive RFP to establish a contract for Maintenance and Support services ("No and When Required") for a collection integrated call centre that handles outgoing calls initiated by CRA and incoming calls from the Canadian public, and a laboratory environment that allows CRA to support applications and technology deployed at the Debt Management Call Centre.			
5. a) Will the supplier require access to Controlled Goods? Le fournisseur aura-t-il accès à des marchandises contrôlées?		<input checked="" type="checkbox"/> No / Non	<input type="checkbox"/> Yes / Oui
5. b) Will the supplier require access to unclassified military technical data subject to the provisions of the Technical Data Control Regulations? Le fournisseur aura-t-il accès à des données techniques militaires non classifiées qui sont assujetties aux dispositions du Règlement sur le contrôle des données techniques?		<input checked="" type="checkbox"/> No / Non	<input type="checkbox"/> Yes / Oui
6. Indicate the type of access required / Indiquer le type d'accès requis			
6. a) Will the supplier and its employees require access to PROTECTED and/or CLASSIFIED information or assets? Le fournisseur ainsi que les employés auront-ils accès à des renseignements ou à des biens PROTÉGÉS et/ou CLASSIFIÉS? (Specify the level of access using the chart in Question 7. c) (Préciser le niveau d'accès en utilisant le tableau qui se trouve à la question 7. c)		<input type="checkbox"/> No / Non	<input checked="" type="checkbox"/> Yes / Oui
6. b) Will the supplier and its employees (e.g. cleaners, maintenance personnel) require access to restricted access areas? No access to PROTECTED and/or CLASSIFIED information or assets is permitted. Le fournisseur et ses employés (p. ex. nettoyeurs, personnel d'entretien) auront-ils accès à des zones d'accès restreintes? L'accès à des renseignements ou à des biens PROTÉGÉS et/ou CLASSIFIÉS n'est pas autorisé.		<input checked="" type="checkbox"/> No / Non	<input type="checkbox"/> Yes / Oui
6. c) Is this a commercial courier or delivery requirement with no overnight storage? S'agit-il d'un contrat de messagerie ou de livraison commerciale sans entreposage de nuit?		<input checked="" type="checkbox"/> No / Non	<input type="checkbox"/> Yes / Oui
7. a) Indicate the type of information that the supplier will be required to access / Indiquer le type d'information auquel le fournisseur devra avoir accès			
Canada <input checked="" type="checkbox"/>	NATO / OTAN <input type="checkbox"/>	Foreign / Étranger <input type="checkbox"/>	
7. b) Release restrictions / Restrictions relatives à la diffusion		No release restrictions / Aucune restriction relative à la diffusion	
No release restrictions / Aucune restriction relative à la diffusion <input checked="" type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	
Not releasable / À ne pas diffuser <input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	
Restricted to: / Limité à: <input type="checkbox"/>		Restricted to: / Limité à: <input type="checkbox"/>	
Specify country(ies): / Préciser le(s) pays:		Specify country(ies): / Préciser le(s) pays:	
7. c) Level of Information / Niveau d'information			
PROTECTED A / PROTÉGÉ A <input type="checkbox"/>	NATO UNCLASSIFIED / NATO NON CLASSIFIÉ <input type="checkbox"/>	PROTECTED A / PROTÉGÉ A <input type="checkbox"/>	
PROTECTED B / PROTÉGÉ B <input checked="" type="checkbox"/>	NATO RESTRICTED / NATO DIFFUSION RESTREINTE <input type="checkbox"/>	PROTECTED B / PROTÉGÉ B <input type="checkbox"/>	
PROTECTED C / PROTÉGÉ C <input type="checkbox"/>	NATO CONFIDENTIAL / NATO CONFIDENTIEL <input type="checkbox"/>	PROTECTED C / PROTÉGÉ C <input type="checkbox"/>	
CONFIDENTIAL / CONFIDENTIEL <input type="checkbox"/>	NATO SECRET / NATO SECRET <input type="checkbox"/>	CONFIDENTIAL / CONFIDENTIEL <input type="checkbox"/>	
SECRET <input type="checkbox"/>	COMINT TOP SECRET / COMINT TRÈS SECRET <input type="checkbox"/>	SECRET <input type="checkbox"/>	
TOP SECRET / TRÈS SECRET <input type="checkbox"/>		TOP SECRET / TRÈS SECRET <input type="checkbox"/>	
TOP SECRET (SIGHT) / TRÈS SECRET (SIGHT) <input type="checkbox"/>		TOP SECRET (SIGHT) / TRÈS SECRET (SIGHT) <input type="checkbox"/>	

TBS/SCT 350-100(2004/12)

Security Classification / Classification de sécurité





Contract Number / Numéro du contrat <b>2B0KB-13-1330</b>
Security Classification / Classification de sécurité

**10. Will the supplier require access to PROTECTED and/or CLASSIFIED information or assets?**  
 Le fournisseur aura-t-il accès à des renseignements ou à des biens COMSEC désignés PROTÉGÉS et/ou CLASSIFIÉS?  
 If Yes, indicate the level of sensitivity: Dans l'affirmative, indiquer le niveau de sensibilité:  No / Non  Yes / Oui

**10. Will the supplier require access to extremely sensitive INFOSEC information or assets?**  
 Le fournisseur aura-t-il accès à des renseignements ou à des biens INFOSEC de nature extrêmement délicate?  
 No / Non  Yes / Oui

Short Title(s) of material / Titre(s) abrégé(s) du matériel:  
 Document Number / Numéro du document:

**10. a) Personnel security screening level required / Niveau de contrôle de la sécurité du personnel requis**

<input checked="" type="checkbox"/> RELIABILITY STATUS COTE DE FIABILITÉ	<input type="checkbox"/> CONFIDENTIAL CONFIDENTIEL	<input type="checkbox"/> SECRET SECRET	<input type="checkbox"/> TOP SECRET TRÈS SECRET
<input type="checkbox"/> TOP SECRET - SIGINT TRÈS SECRET - SIGINT	<input type="checkbox"/> NATO CONFIDENTIAL NATO CONFIDENTIEL	<input type="checkbox"/> NATO SECRET NATO SECRET	<input type="checkbox"/> COSMIC TOP SECRET COSMIC TRÈS SECRET
<input type="checkbox"/> SITE ACCESS ACCÈS AUX EMPLACEMENTS			

Special comments:  
 Commentaires spéciaux: \_\_\_\_\_

NOTE: If multiple levels of screening are identified, a Security Classification Guide must be provided.  
 REMARQUE: Si plusieurs niveaux de contrôle de sécurité sont requis, un guide de classification de la sécurité doit être fourni.

**10. b) May unescorted personnel be used for portions of the work?**  
 Du personnel sans autorisation sécuritaire peut-il se voir confier des parties du travail?  
 If Yes, will unescorted personnel be escorted? Dans l'affirmative, le personnel en question sera-t-il escorté?  
 No / Non  Yes / Oui

**INFORMATION / ASSETS / RENSEIGNEMENTS / BIENS**

**11. a) Will the supplier be required to receive and store PROTECTED and/or CLASSIFIED information or assets on its site or premises?**  
 Le fournisseur sera-t-il tenu de recevoir et d'entreposer sur place des renseignements ou des biens PROTÉGÉS et/ou CLASSIFIÉS?  
 No / Non  Yes / Oui

**11. b) Will the supplier be required to safeguard COMSEC information or assets?**  
 Le fournisseur sera-t-il tenu de protéger des renseignements ou des biens COMSEC?  
 No / Non  Yes / Oui

**PRODUCTION**

**11. c) Will the production (manufacture, and/or repair and/or modification) of PROTECTED and/or CLASSIFIED material or equipment occur at the supplier's site or premises?**  
 Les installations du fournisseur serviront-elles à la production (fabrication et/ou réparation et/ou modification) de matériel PROTÉGÉ et/ou CLASSIFIÉ?  
 No / Non  Yes / Oui

**INFORMATION TECHNOLOGY (IT) MEDIA / SUPPORT RELATIF À LA TECHNOLOGIE DE L'INFORMATION (TI)**

**11. d) Will the supplier be required to use its IT systems to electronically process, produce or store PROTECTED and/or CLASSIFIED information or data?**  
 Le fournisseur sera-t-il tenu d'utiliser ses propres systèmes informatiques pour traiter, produire ou stocker électroniquement des renseignements ou des données PROTÉGÉS et/ou CLASSIFIÉS?  
 No / Non  Yes / Oui

**11. e) Will there be an electronic link between the supplier's IT systems and the government department or agency?**  
 Disposera-t-on d'un lien électronique entre le système informatique du fournisseur et celui du ministère ou de l'agence gouvernementale?  
 No / Non  Yes / Oui

TBS/ECT 350-103(2004/12)

Security Classification / Classification de sécurité

2B0KB-13-1330 Canada



Contract Number / Numéro du contrat <b>2B0KB-13-1330</b> Security Classification / Classification de sécurité
---

For users completing the form manually use the summary chart below to indicate the category(ies) and level(s) of safeguarding required at the supplier's site(s) or premises.  
 Les utilisateurs qui remplissent le formulaire manuellement doivent utiliser le tableau récapitulatif ci-dessous pour indiquer, pour chaque catégorie, les niveaux de sauvegarde requis aux installations du fournisseur.

For users completing the form online (via the Internet), the summary chart is automatically populated by your responses to previous questions.  
 Dans le cas des utilisateurs qui remplissent le formulaire en ligne (par Internet), les réponses aux questions précédentes sont automatiquement saisies dans le tableau récapitulatif.

**SUMMARY CHART / TABLEAU RÉCAPITULATIF**

Category / Catégorie	PROTECTED / PROTÉGÉ			CLASSIFIED / CLASSIFIÉ			NATO				COMSEC					
	A	B	C	CONFIDENTIAL / CONFIDENTIAL	SECRET	TOP SECRET / TRÈS SECRET	NATO Restricted / NÉO RESTRICTÉ	NATO CONFIDENTIAL / NÉO CONFIDENTIEL	NATO SECRET / NÉO SECRET	SUSING TOP SECRET / CÔTE TRÈS SECRET	PROTECTED / PROTÉGÉ					
											A	D	C	CONFIDENTIAL / CONFIDENTIAL	SECRET	TOP SECRET / TRÈS SECRET
Commodity / Article Procurement / Marché Fournitures																
IT Tools / Services (IT Only)																
Other / Autres																

12. a) Is the description of the work contained within this SRCL PROTECTED and/or CLASSIFIED?  
 La description du travail visé par le présent LVERS est-elle de nature PROTÉGÉE et/ou CLASSIFIÉE?  No / Non  Yes / Oui

If Yes, classify this form by annotating the top and bottom in the area entitled "Security Classification".  
 Dans l'affirmative, classifiez le présent formulaire en indiquant le niveau de sécurité dans la case intitulée « Classification de sécurité » au haut et au bas du formulaire.

12. b) Will the documentation attached to this SRCL be PROTECTED and/or CLASSIFIED?  
 La documentation associée à la présente LVERS sera-t-elle PROTÉGÉE et/ou CLASSIFIÉE?  No / Non  Yes / Oui

If Yes, classify this form by annotating the top and bottom in the area entitled "Security Classification" and indicate with attachments (e.g. SECRET with Attachments).  
 Dans l'affirmative, classifiez le présent formulaire en indiquant le niveau de sécurité dans la case intitulée « Classification de sécurité » au haut et au bas du formulaire et indiquer qu'il y a des pièces jointes (p. ex. SECRET avec des pièces jointes).



## **APPENDICE C : EXIGENCES EN MATIÈRE D'ASSURANCE**

***Sans applicable***





## APPENDICE D - ACCÈS À LA PROPRIÉTÉ DE L'ÉTAT AUX FINS DE SERVICES DE TÉLÉCOMMUNICATION

### 1. ACCÈS

#### 1.1 Salle d'équipement et utilisation

(a) Pour la durée du contrat, le Canada accorde à l'entrepreneur l'accès à la propriété de l'État aux fins suivantes :

- (i) Installer, entretenir, exploiter, réparer, remplacer et enlever, aux frais et aux risques de l'entrepreneur seulement, l'« **équipement de communication** » (qui comprend les armoires, les bâtis et d'autres équipements électroniques précisés par le Canada) sur et dans la salle d'équipement (tel que précisé par le Canada) sur les terrains et dans les bâtiments (la « **propriété** ») désignés au contrat en vue de la prestation des services de télécommunication;
- (ii) Installer, entretenir, exploiter, réparer et remplacer, aux frais et aux risques de l'entrepreneur seulement, l'« **équipement de raccordement** » (qui comprend les câbles, les conduits, les doublures de conduit, le matériel de raccordement et autre équipement passif, tel que précisé par le Canada). L'entrepreneur a également le droit de faire passer l'équipement de raccordement dans le « **maillon d'entrée** » (correspondant au maillon principal de pénétration dans les fondations de la propriété) et dans d'autres « **espaces de communication** » de la propriété (correspondant aux voies de télécommunication requises pour passer du maillon d'entrée à la salle d'équipement de l'entrepreneur située dans le bâtiment et de cette salle d'équipement aux clients de l'entrepreneur, comme il s'avère nécessaire pour fournir les services de télécommunications aux clients de l'entrepreneur, désignés et approuvés par le Canada). L'ensemble de l'équipement de communication et de raccordement de l'entrepreneur sont désignés l'« **équipement de l'entrepreneur** », et le maillon d'entrée, les espaces de communication de la propriété et la salle d'équipement sont désignés l'« **aire d'accès** »;
- (iii) Utiliser le câblage de télécommunication existant du Canada, s'il est disponible, conformément aux lignes directrices du CRTC les plus récentes (ou, en l'absence de lignes directrices du CRTC, conformément aux pratiques exemplaires de l'industrie) relatives à l'utilisation du câblage de même type, afin de raccorder l'équipement de l'entrepreneur aux utilisateurs se trouvant dans la propriété. Le Canada peut autoriser l'utilisation du maillon d'entrée et du câblage existants dans la propriété pour autant qu'il soit propriétaire de ces installations et qu'il ait l'autorité d'en permettre l'utilisation. En aucun cas, le Canada n'aura l'obligation



de fournir à l'entrepreneur l'utilisation d'installations alors qu'il ne possède ni ne contrôle ces installations ou qu'il n'a pas l'autorité d'en permettre l'utilisation;

- (iv) Le droit d'entrée et de sortie des employés, des agents, des clients et des invités de l'entrepreneur ainsi que le droit d'utilisation des ascenseurs, des halls d'entrée, des passages, des escaliers, des voies d'accès, des aires communes de chargement et d'arrêt de l'équipement dans la propriété ou à proximité (les « **aires d'équipement communes** »).
- (b) Le Canada fournira l'espace de plancher situé dans la « **salle d'équipement** » désignée par le Canada. Le Canada a le droit, à sa seule discrétion, de limiter de manière raisonnable le type, la taille et l'emplacement de l'équipement de l'entrepreneur se trouvant dans la propriété.
- (c) L'accès accordé n'est pas exclusif. Le Canada a le droit d'accorder, de renouveler et d'étendre les mêmes droits à d'autres.
- (d) L'entrepreneur doit utiliser l'aire d'accès uniquement dans le but de fournir les services de télécommunication au Canada (« **utilisation permise** »). Il est expressément interdit à l'entrepreneur de desservir d'autres propriétés ou d'autres clients à partir de cet emplacement sans obtenir au préalable l'autorisation écrite du Canada, laquelle autorisation peut être refusée sans motif précis. Des conditions et des frais supplémentaires pourraient s'appliquer, selon l'entente entre les parties, concernant l'utilisation de la salle d'équipement de l'entrepreneur comme point de service pour d'autres propriétés situées à l'extérieur de la propriété de l'État.
- (e) L'entrepreneur reconnaît que, en vertu de ces dispositions, il ne peut ni ne doit réclamer à quelque moment que ce soit des intérêts ou des droits quels qu'ils soient ou dans quelque mesure que ce soit concernant la propriété, les espaces de communication ou la salle d'équipement, ou concernant l'utilisation de la propriété, des espaces de communication ou de la salle d'équipement. L'entrepreneur reconnaît également que, en aucun cas, les relations entre le Canada et l'entrepreneur ne seront considérées comme des relations de propriétaire et de locataire et que, en aucun cas, l'entrepreneur ne sera autorisé à se prévaloir des droits accordés aux locataires en vertu des lois de la province qui régissent le contrat.

## 1.2 Inspection

Le Canada ne donne aucune garantie ni ne fait aucune déclaration à l'effet que l'aire d'accès ou la propriété conviennent à l'utilisation qu'en fera l'entrepreneur. Par conséquent, l'entrepreneur reconnaît et accepte que l'accès à la salle d'équipement



soit fourni tel quel, dans les conditions existantes. Il n'existe pas de convention, d'entente, de promesse, de déclaration, de garantie, de condition ou d'engagement, explicite ou implicite, accessoire ou autre, oralement ou par écrit, établi par le Canada ou par un agent, un représentant ou toute autre personne lié au Canada, relativement au zonage, à l'utilisation, au développement, à la transformation ou à la décoration d'une partie ou de l'ensemble de l'aire d'accès ou relativement à l'installation d'équipement ou d'accessoires fixes dans une partie ou l'ensemble de l'aire d'accès, à moins que ce soit clairement établi dans les présentes dispositions.

### **1.3 Garantie de l'entrepreneur**

L'entrepreneur garantit que l'exploitation de l'équipement de l'entrepreneur ne nuira pas à l'exploitation de l'équipement radio ou de télécommunication existant dans la propriété, ni à l'utilisation et à la jouissance de la propriété par tout autre occupant de la propriété, ses employés, ses clients et ses invités. Si l'exploitation de l'équipement de l'entrepreneur nuit à l'exploitation de l'équipement radio ou de télécommunication existant dans la propriété et que l'entrepreneur ne réussit pas à remédier à la situation dans les 24 heures suivant l'avis du Canada, celui-ci peut alors, en plus de ses droits découlant de la clause 4.2 des présentes dispositions, entrer dans la salle d'équipement et corriger ce qui cause l'interférence, et l'entrepreneur doit verser au Canada les coûts associés à cette intervention en plus d'une somme équivalant à 15 % des coûts et représentant les frais généraux du Canada.

### **1.4 Gestion des télécommunications**

- (a) L'entrepreneur reconnaît et accepte que le Canada a le droit, mais non l'obligation, de coordonner, de restreindre, de renforcer et d'approuver l'accès de toute entreprise de gestion voulant accéder aux colonnes montantes du bâtiment. L'entrepreneur reconnaît que le Canada peut employer les services d'une entreprise de gestion pour coordonner, superviser et approuver les travaux des entrepreneurs en télécommunication, aux frais du Canada à moins d'indication contraire dans les présentes dispositions ou selon une entente préalable avec l'entrepreneur.
- (b) L'entrepreneur reconnaît que le Canada puisse vouloir fournir un accès aux fournisseurs de services de télécommunications avec lesquels les locataires de la propriété font ou feront affaire, et que le Canada puisse trouver souhaitable d'atteindre cet objectif grâce à l'utilisation commune d'une partie ou de l'ensemble des espaces de communication de la propriété. Le Canada peut acheter certaines parties de l'équipement de l'entrepreneur (à l'exception du câblage) qu'il considère, à sa seule discrétion, comme nécessaire pour assurer l'efficacité au sein des espaces de communication de la propriété. Le Canada reconnaît que l'entrepreneur peut être lié par des ententes de service avec des clients se trouvant dans la propriété qui l'obligent à garder la propriété de l'équipement de raccordement, de sorte que l'entrepreneur ne peut être obligé de vendre ces parties de son équipement de raccordement. Le prix d'achat de



ces parties de l'équipement de raccordement de l'entrepreneur sera déterminé en fonction des dispositions énoncées dans le contrat ou, si cela n'est pas énoncé dans le contrat, alors en fonction de la fraction non amortie du coût en capital au moment où le Canada émet un avis d'achat par écrit. En ce qui concerne un tel achat, le Canada accepte de négocier les conditions du contrat afin de permettre l'utilisation continue, par l'entrepreneur, de l'équipement de raccordement vendu, à un prix correspondant à sa juste valeur marchande.

- (c) Si le Canada veut acheter le câblage qui fait partie de l'équipement de raccordement, il en négociera les conditions d'achat avec l'entrepreneur.

## **1.5 Accès**

L'entrepreneur peut accéder à l'aire d'accès seulement en vertu des présentes dispositions et en accord avec les instructions du gestionnaire immobilier responsable de la propriété. L'entrepreneur reconnaît et accepte que ses représentants ou sous-traitants puissent devoir obtenir l'attestation de sécurité appropriée avant d'accéder à l'aire d'accès. L'entrepreneur peut accéder à l'aire d'accès 24 heures sur 24, 7 jours sur 7, pour autant qu'il en avise le Canada au préalable aussi tôt que possible. Lorsque l'entrepreneur requiert un accès avant 8 heures ou après 18 heures, du lundi au vendredi, ou en tout temps, le samedi, le dimanche ou durant un jour férié, il doit payer, à moins d'indication contraire du Canada, des frais supplémentaires selon le tarif horaire convenu conformément à la directive de TPSGC sur les tarifs horaires facturables et, le cas échéant, selon les modifications effectuées, en vigueur à la date de la convention d'accès.

## **2. COÛTS SUPPLÉMENTAIRES**

### **2.1 Coûts des autres services**

- (a) L'entrepreneur doit payer au Canada tous les frais de services publics, de sécurité et de supervision qui sont associés à la prestation de services supplémentaires liés à l'installation et à l'exploitation de l'équipement de communication, tel que le Canada l'aura déterminé de façon raisonnable selon les besoins. Si l'entrepreneur en fait la demande par écrit, le Canada fournira une estimation des coûts avant que les services soient fournis ou exécutés aux frais de l'entrepreneur. Si le Canada juge bon de ne pas fournir ces services à l'entrepreneur, ils devront être fournis uniquement par les personnes que le Canada aura approuvées par écrit de manière raisonnable.
- (b) À moins d'une indication contraire acceptée par le Canada et l'entrepreneur, celui-ci doit payer le coût de tous les travaux, matériaux et autres services demandés par l'entrepreneur et exécutés ou fournis par le Canada relativement à la salle d'équipement, en plus des frais d'administration de 15 %.

### **2.2 Paiement**



L'entrepreneur paiera au Canada, dans les 30 jours suivant la réception des factures, tous les montants exigés conformément aux présentes dispositions, sinon on considérera qu'il ne se conforme pas au contrat. Tous les montants en souffrance, dus par l'entrepreneur, porteront intérêt à compter de la date où ces montants sont dus et jusqu'à la date de paiement, au même taux que les paiements dus par le Canada à l'entrepreneur en vertu de la clause intitulée « Intérêt sur les comptes en souffrance » des Conditions générales.

### 3. CONSTRUCTION ET MAINTENANCE

#### 3.1 Construction

- (a) Sous la supervision constante du Canada, l'entrepreneur doit installer à ses frais son équipement (s'il y a lieu), y compris les accessoires de canalisation, les ancrages et d'autres matériaux utilisés pour fixer l'équipement de l'entrepreneur à l'aire d'accès; préparer la salle d'équipement et effectuer les travaux supplémentaires décrits à la clause 3.1 (c); l'ensemble de ces travaux est désigné « **travaux d'installation** ». Les travaux d'installation doivent être de nature, de qualité et de conception professionnelles, et ils sont assujettis à l'approbation écrite préalable du Canada. L'entrepreneur doit effectuer les travaux d'installation ainsi que fournir et installer l'équipement de communication conformément aux plans, aux dessins et aux devis qu'il aura soumis à l'avance au Canada afin d'obtenir son approbation écrite préalable. En aucun cas, l'approbation de ces plans par le Canada ne sera considérée comme une déclaration à l'effet que l'équipement de l'entrepreneur ne perturbera pas les autres systèmes de la propriété ou que les plans de l'entrepreneur se conforment aux lois, aux règlements et aux règles applicables, étant donné que cette responsabilité incombe toujours à l'entrepreneur.
- (b) Les travaux d'installation doivent être exécutés : (i) aux frais de l'entrepreneur seulement; (ii) par des entrepreneurs et des travailleurs approuvés par le Canada; (iii) selon les règles de l'art appropriées; (iv) conformément aux dessins et aux devis approuvés par le Canada; (v) conformément à l'ensemble des lois et des règlements applicables; (vi) et assujettis aux règles, à la supervision, au contrôle et à l'inspection du Canada exercés de manière raisonnable; (vii) assujettis aux dédommagements par rapport aux privilèges et aux dépenses requis raisonnablement par le Canada. À l'achèvement des travaux d'installation et de tous travaux de réparation futurs, l'entrepreneur doit fournir, à ses frais, au Canada un ensemble complet de plans conformes à l'exécution, y compris leurs versions électroniques, portant sur les systèmes mécaniques et électriques, l'architecture et la structure de la salle d'équipement. L'entrepreneur doit rembourser au Canada les frais raisonnablement engagés par l'État pour revoir les plans et devis et superviser tous les travaux à cet égard. Malgré les dispositions précédentes, le Canada



- aura le droit d'exécuter, aux frais de l'entrepreneur, tout travail d'installation associé au bâtiment, et l'entrepreneur doit rembourser au Canada les coûts de ces travaux en plus d'une somme équivalant à 15 % de ces coûts et représentant les frais généraux du Canada, le tout étant déterminé de manière raisonnable par le Canada.
- (c) L'entrepreneur doit, à ses frais, obtenir tous les permis, accès, consentements et autres approbations requis, le cas échéant, pour l'installation, la maintenance et l'exploitation de l'équipement de l'entrepreneur. Lorsque le Canada l'exige, l'entrepreneur doit obtenir d'un ingénieur professionnel l'assurance écrite que les travaux d'installation se conforment à toutes les mesures de sécurité requises, y compris la résistance à la charge du vent et la capacité de chargement du plancher. Le Canada, en tant que locataire et détenteur des droits sous-jacents applicables, fournira toute la coopération raisonnable nécessaire à l'entrepreneur, de manière à ce que ce dernier obtienne les permis, les accès, les consentements et les approbations requis.
  - (d) Pour toutes les nouvelles installations, l'entrepreneur doit étiqueter chaque câble introduit dans les voies de télécommunication, dans chaque local téléphonique où passent les câbles, en indiquant les renseignements d'identification, y compris, mais sans s'y limiter, le numéro de série du contrat, l'étage d'où provient le câble et l'étage où il se termine ainsi que tout autre renseignement raisonnablement requis par le Canada.
  - (e) Durant les travaux de construction ou autrement, l'entrepreneur ne bloquera pas l'accès aux quais de chargement de la propriété, aux trottoirs l'entourant ni à aucune des entrées et n'empêchera pas ni ne gênera de quelque façon que ce que soit leur utilisation. Si cela arrive, l'entrepreneur doit prendre les mesures correctives aussi rapidement que possible, mais pas plus tard que 24 heures après l'avis du Canada à cet effet.
  - (f) L'entrepreneur a l'entière responsabilité des coûts relatifs à la construction de toute installation supplémentaire, y compris mais sans s'y limiter les colonnes montantes et les salles de télécommunication, lorsque c'est nécessaire en vue de l'installation de l'équipement de l'entrepreneur.
  - (g) Le Canada peut : (i) modifier, aménager et construire des installations supplémentaires dans la propriété et apporter des améliorations à la propriété; (ii) déplacer les installations et les améliorations dans la propriété; (c) faire tout ce qui est nécessaire dans ou sur la propriété pour se conformer aux lois, aux règlements, aux normes, aux ordonnances ou aux directives concernant une partie ou l'ensemble de la propriété; (d) faire dans ou sur la propriété tout ce qu'il considère comme utile.



### **3.2 Matières dangereuses**

- (a) L'entrepreneur n'installera ni n'apportera aucune substance ou matière dangereuse dans la propriété. Si des matières dangereuses sont installées ou apportées dans la propriété par l'entrepreneur ou en son nom, il doit les enlever dans les 24 heures. Si l'entrepreneur trouve ou expose de quelque manière que ce soit des matières dangereuses dans la propriété, il doit immédiatement arrêter les travaux en cours et signaler ses découvertes au Canada dans les 24 heures. L'entrepreneur ne doit pas effectuer d'autres travaux dans la salle d'équipement concernée sans obtenir au préalable l'approbation écrite du Canada.
- (b) Trois possibilités s'offrent à l'entrepreneur qui découvre la présence de matières dangereuses et cesse les travaux comme il est indiqué précédemment : (i) modifier la voie d'accès planifiée afin d'éviter les salles d'équipement contenant des matières dangereuses; (ii) fermer l'accès à ces salles d'équipement selon la procédure décrite à la clause 4; (iii) établir un nouveau calendrier des travaux d'installation à mettre en œuvre une fois que les mesures correctives prises par le Canada sont terminées; toutefois, l'entrepreneur peut mettre fin à l'utilisation de l'aire d'accès en donnant un avis écrit au Canada si les mesures correctives ne sont pas entreprises ou exercées avec diligence dans les 30 jours après que le Canada a reçu l'avis de l'entrepreneur l'informant de la présence de matières dangereuses. Si le point (i) n'est pas possible ou si le point (iii) entraîne des délais dans les travaux d'installation, l'entrepreneur est dégagé de l'obligation de fournir les services de télécommunication nécessitant l'utilisation de l'aire d'accès concernée.

### **3.3 Maintenance et réparation**

- (a) La maintenance, les réparations ou le remplacement de l'équipement de l'entrepreneur ainsi que des accessoires de canalisation, des ancrages et d'autres matériaux utilisés pour fixer l'équipement de l'entrepreneur à l'aire d'accès doivent être effectués par l'entrepreneur à ses frais et relèveront de son entière responsabilité.
- (b) À l'exception de la maintenance, des réparations ou des remplacements mentionnés à la clause 3.3 (a) ci-dessus, les travaux de maintenance, de réparation ou de remplacement (y compris des travaux de construction, majeurs ou non) de l'aire d'accès ou de toute autre partie de la propriété seront effectués par le Canada, aux frais de l'entrepreneur seulement, lorsque ces travaux sont rendus nécessaires en raison : (i) de l'utilisation de l'aire d'accès par l'entrepreneur, (ii) de l'installation ou de l'exploitation de l'équipement de l'entrepreneur ou (iii) de l'installation de tout câblage relié à l'équipement de l'entrepreneur.



- (c) Lorsque (i) la propriété est endommagée ou détruite, ou que des réparations, des remplacements ou des modifications à la propriété sont nécessaires à la suite d'une action ou d'une omission de l'entrepreneur, de ses employés, de ses agents, de ses invités, de ses permissionnaires, de ses entrepreneurs ou d'autres personnes envers qui il est légalement responsable; ou que (ii) le Canada détermine que les réparations, les remplacements ou les améliorations à une partie de la propriété, y compris sans s'y limiter à l'un des systèmes de la propriété, sont requis à la suite de l'utilisation de l'aire d'accès par l'entrepreneur, celui-ci doit verser au Canada le coût de ces réparations, de ces remplacements, de ces améliorations ou de ces modifications.
- (d) Si le Canada détermine (i) que la présence de l'équipement de l'entrepreneur dans la propriété, (ii) que l'état de l'équipement de l'entrepreneur ou (iii) que l'utilisation de la propriété par l'entrepreneur crée une situation d'urgence, le Canada prendra, sans en aviser l'entrepreneur, les mesures qu'il juge nécessaires pour remédier à la situation, et l'entrepreneur devra lui verser le coût de ces mesures en plus d'une somme équivalant à 15 % de ce coût et représentant les frais généraux du Canada.

#### **4. RÉSILIATION**

##### **4.1 Restauration de la salle d'équipement**

- (a) À moins d'indication contraire dans cette clause, l'équipement de l'entrepreneur demeurera en tout temps sa propriété. À l'expiration du droit d'utilisation de l'aire d'accès ou lors de la résiliation hâtive, l'entrepreneur doit à ses frais : (i) enlever de l'aire d'accès l'équipement de l'entrepreneur, tous les accessoires fixes d'exploitation et tous les biens personnels lui appartenant, (ii) restaurer les aires d'accès selon les normes courantes du Canada relativement à la propriété (y compris mais sans s'y limiter l'enlèvement et la disposition de toutes substances toxiques ou dangereuses et de leurs contenants conformément aux lois applicables et aux exigences des autorités ainsi que la réparation et la restauration nécessaires du toit de la propriété ayant trait au travail de l'entrepreneur, le cas échéant) dans la mesure exigée par le Canada, et (iii) remettre au Canada la possession paisible des aires d'accès (en ordre, en bonnes conditions et réparées comme l'entrepreneur est requis de le faire en vertu des présentes dispositions relatives à la maintenance et à la conservation de l'aire d'accès). L'entrepreneur doit réparer à ses frais tous les dommages causés à une partie ou à l'ensemble de la propriété à la suite de cet enlèvement ou de cette restauration.
- (b) Si l'entrepreneur n'enlève pas son équipement, les accessoires fixes d'exploitation et ses biens personnels au moment de l'expiration du droit d'utilisation de l'aire d'accès ou de la résiliation hâtive, alors le Canada, selon sa décision et sans préjudice relativement à d'autres droits ou recours dont il dispose, deviendra le propriétaire absolu de l'équipement de l'entrepreneur,





des accessoires fixes d'exploitation et de ses biens personnels sans devoir verser une compensation à l'entrepreneur et sans en aviser l'entrepreneur; le Canada pourra les enlever de l'aire d'accès, les vendre ou en disposer de la façon qu'il juge utile, sans aucune responsabilité quelle qu'elle soit de sa part. Si l'entrepreneur ne réussit pas à réparer les dommages ou à terminer les travaux, l'enlèvement, la disposition ou la restauration dont il est question dans cette clause au moment de l'expiration du droit d'utilisation de l'aire d'accès ou de la résiliation hâtive, il doit verser au Canada les coûts de l'enlèvement, de la vente ou de la disposition de l'équipement, des accessoires fixes d'exploitation et des biens personnels ainsi que de la restauration de l'aire d'accès selon les normes courantes du Canada relativement à la propriété, en plus d'une somme équivalant à 15 % de ce coût et représentant les frais généraux du Canada.

- (c) L'entrepreneur reconnaît et convient explicitement que ses obligations en vertu de la clause 4.1(a) ci-dessus subsisteront après l'expiration du droit d'utiliser l'aire d'accès ou la résiliation et qu'elles continueront de s'imposer.

#### **4.2 Résiliation pour inexécution et résiliation anticipée**

- (a) Si l'entrepreneur ne réussit pas à exécuter et à respecter : (i) toute disposition autre que le paiement de tous les coûts ou (ii) les règlements ou les règles, y compris leurs modifications, applicables à l'aire d'accès, le Canada pourra, en plus de ses autres droits et recours mais sans s'y limiter, suspendre immédiatement le droit d'utiliser l'aire d'accès accordé en vertu de ces dispositions en avisant l'entrepreneur par écrit (jusqu'à ce que le défaut d'exécution ou de respect soit corrigé par l'entrepreneur). Si (A) l'entrepreneur ne réussit pas à remédier à ce défaut dans les dix jours civils (ou une période plus courte selon ce qui est indiqué dans ces dispositions) ou si (B) le défaut ne peut raisonnablement être corrigé dans les dix jours civils ou moins et que l'entrepreneur ne réussit pas à commencer à remédier à ce défaut dans les dix jours civils ou une période plus courte ou qu'il ne réussit pas par la suite à remédier avec diligence à ce défaut, dans l'un ou l'autre cas, le Canada pourra après l'avis de suspension indiqué à la clause 4.2(a) résilier le droit d'utiliser l'aire d'accès en avisant l'entrepreneur par écrit.
- (b) Si l'entrepreneur est jugé être en défaut en vertu de la clause 2.2 de ces dispositions à la suite du défaut de paiement d'une ou des sommes dues par l'entrepreneur, le Canada peut, en avisant l'entrepreneur par écrit : (i) suspendre immédiatement le droit d'utiliser l'aire d'accès accordé à l'entrepreneur en vertu de ces dispositions (à moins que l'entrepreneur remédie à ce défaut); (ii) résilier le droit d'utiliser l'aire d'accès après les cinq jours suivant l'avis écrit de remédier au défaut; ou (iii) déduire le montant en souffrance du prochain paiement versé à l'entrepreneur en vertu du contrat.
- (c) Si l'entrepreneur abandonne l'aire d'accès ou qu'il arrête de l'utiliser aux fins permises, de manière continue et active, pendant plus de 15 jours consécutifs,



- le Canada pourra résilier le droit d'utiliser l'aire d'accès en avisant l'entrepreneur par écrit.
- (e) Le Canada peut en tout temps résilier le droit d'utiliser l'aire d'accès (ou une partie de celle-ci) en envoyant un avis écrit (l'« **avis de résiliation** ») à l'entrepreneur au moins 60 jours avant la date de résiliation que le Canada a désigné comme la date d'entrée en vigueur de la résiliation (la « **date de résiliation** ») et que : (i) le Canada a l'intention d'entreprendre la construction, la démolition ou le réaménagement d'une partie ou de l'ensemble de la propriété qui, selon l'opinion raisonnable du Canada, sera empêché, bloqué, retardé ou gêné de quelque façon que ce soit par l'occupation de l'aire d'équipement par l'entrepreneur; (ii) le Canada a conclu une entente avec un tiers relativement à l'occupation de l'espace industriel, commercial, résidentiel ou de bureau situé dans la propriété, et que ce tiers doit utiliser une partie ou l'ensemble de l'aire d'accès; ou (iii) le Canada a entrepris de vendre une partie ou l'ensemble de la propriété incluant une partie de l'aire d'accès. Dans l'un ou l'autre cas, la résiliation par le Canada du droit de l'entrepreneur d'utiliser l'aire d'accès dégagera l'entrepreneur de ses obligations de fournir les services de télécommunications nécessitant l'utilisation de l'aire d'accès (ou une partie de celle-ci) à laquelle il n'aura plus accès.
- (f) Si (i) une partie de l'aire d'accès ou de la propriété est endommagée ou détruite et qu'elle ne peut pas être réparée et redevenir fonctionnelle en vue d'une utilisation normale dans les 60 jours suivant le dommage ou la destruction; ou si (ii) une partie de l'aire d'accès ou de la propriété est endommagée ou détruite à la suite d'un événement contre lequel le Canada n'est pas assuré ou qu'il n'avait pas à s'assurer ou que le coût des réparations des dommages ou de la destruction dépasse le produit de l'assurance disponible, le Canada peut par un avis écrit dans un délai de 30 jours suivant le dommage ou la destruction résilier le droit d'utiliser l'aire d'accès, et l'entrepreneur doit immédiatement remettre la possession de l'aire d'accès au Canada. Quel que soit le cas, la résiliation par le Canada du droit de l'entrepreneur d'utiliser l'aire d'accès dégagera l'entrepreneur de ses obligations de fournir les services de télécommunications nécessitant l'utilisation de l'aire d'accès (ou une partie de celle-ci) à laquelle il n'aura plus accès.



## 5. DÉPLACEMENT

### 5.1 Déplacement

Le Canada a le droit en tout temps, en donnant un avis écrit d'au moins 60 jours (l'« **avis de déplacement** »), de déplacer l'équipement de communication et/ou de raccordement de l'entrepreneur vers d'autres locaux de la propriété (la « **nouvelle salle d'équipement** »), désignés par le Canada en collaboration avec l'entrepreneur. Dans ce cas, les conditions suivantes s'appliqueront :

- (a) La nouvelle salle d'équipement dans laquelle sera déplacé l'équipement de communication doit couvrir approximativement la même surface que la salle d'équipement originale ou être plus grande que celle-ci, et la nouvelle salle d'équipement doit, selon l'opinion raisonnable du Canada, se conformer aux exigences de l'entrepreneur relativement à l'utilisation permise.
- (b) L'entrepreneur et le Canada doivent, s'il y a lieu, partager également les frais directs raisonnables associés au déplacement de l'équipement et de tout autre matériel de l'entrepreneur contenus dans la salle d'équipement originale vers la nouvelle salle d'équipement.
- (c) Les conditions de ces dispositions s'appliquent, avec les adaptations nécessaires, à la nouvelle salle d'équipement, pour autant qu'elles soient cohérentes avec les conditions de la clause 5.1.

## 6. GÉNÉRALITÉS

### 6.1 Règles et règlements

Conformément aux présentes dispositions, l'utilisation de la salle d'équipement et l'accès à la salle d'équipement sont assujettis aux règles et aux règlements (modifiés, le cas échéant) établis par le Canada selon les besoins.



## **APPENDICE E-1: CRITÈRES D'ÉVALUATION OBLIGATOIRES**

### **E-1.1 CRITÈRES D'ÉVALUATION OBLIGATOIRES**

À la date de clôture des soumissions, le soumissionnaire doit :

- i. respecter et fournir la documentation nécessaire pour assurer la conformité avec les exigences techniques détaillées à l'appendice A – Énoncé des Besoins; et
- ii. signer et soumettre l'appendice E-4, « Attestations qui doit être soumis à la date de clôture des soumissions »

Sauf indication contraire stipulée dans l'attestation individuelle contenue à l'appendice E-4, le défaut du soumissionnaire de dûment remplir, signer et remettre l'appendice E-4 rendra la proposition non conforme.



## **APPENDICE E-2 : CRITÈRES D'ÉVALUATION TECHNIQUE**

***Sans applicable***



## **APPENDICE E-3 : PROPOSITION FINANCIÈRE**

### **E-3.1 PROPOSITION FINANCIÈRE**

Les soumissionnaires doivent indiquer des prix plafond en dollars canadiens, TPS ou TVH en sus s'il y a lieu, pour l'installation, la prestation et la livraison des livrables suivants, comme le décrit l'appendice A – Énoncé des besoins.

Les prix doivent être conformes aux modalités du contrat.

L'évaluation du prix de la soumission reposera sur la somme du prix final des besoins fermes et optionnels.



## APPENDICE E-4: ATTESTATIONS QUI DOIVENT ÊTRE SOUMISES AU MOMENT DE LA CLÔTURE DES SOUMISSIONS

### Renseignements généraux à l'intention des soumissionnaires qui s'appliquent à la fois à l'appendice E-4 et à l'appendice E-5

A. Pour qu'un contrat soit attribué, les attestations jointes à l'appendice E seront requises. Les attestations à l'appendice E-4 doivent être remises avec la proposition du soumissionnaire à la date de clôture des soumissions. Les attestations décrites à l'appendice E-5 doivent être remises avant l'adjudication du contrat. SPC déclarera qu'une soumission est irrecevable si les attestations ne sont pas dûment remises ou remplies, et ce, dans la limite des délais prescrits.

### B. EXACTITUDE ET VÉRACITÉ DES ATTESTATIONS

Le Canada pourra vérifier l'authenticité des attestations fournies par le soumissionnaire pendant la durée de 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 le soumissionnaire respecte les attestations avant l'attribution d'un contrat. La soumission sera déclarée irrecevable si on constate que le soumissionnaire a fait de fausses déclarations, sciemment ou non. A défaut de respecter les attestations ou de donner suite à la demande de renseignements supplémentaires de l'autorité contractante, sa soumission sera jugée irrecevable.

Le soumissionnaire doit s'assurer de revoir les deux appendices en entier et de remplir les sections au besoin. S'il désire d'autres précisions au sujet d'une attestation ou des renseignements généraux, le soumissionnaire doit communiquer avec l'autorité contractante.

### **E-4.1 TERMES ET CONDITIONS**

Le soumissionnaire atteste par les présentes qu'il se conforme aux clauses, aux conditions et aux articles contenus ou auxquels il est fait renvoi dans la présente demande de proposition (DDP) et l'énoncé des besoins (EDB) et qu'il les accepte. Toute modification ou suppression des clauses, conditions et articles contenus ou auxquels il est fait renvoi dans la présente DDP ou l'EDB, ou tout ajout, rendra la soumission irrecevable.



## **E-4.2 STATUT ET DISPONIBILITÉ DU PERSONNEL**

Le soumissionnaire atteste que, s'il obtient le contrat découlant de la demande de soumissions, chaque individu proposé dans sa soumission sera disponible pour exécuter les travaux, tel qu'exigé par les représentants du Canada, au moment indiqué dans la demande de soumissions ou convenue avec ce dernier. Si pour des raisons hors de son contrôle, le soumissionnaire est incapable de fournir les services d'un individu identifié dans sa soumission, le soumissionnaire peut proposer un remplaçant avec des qualités et une expérience similaire. Le soumissionnaire doit aviser l'autorité contractante de la raison pour le remplacement et fournir le nom, les qualités et l'expérience du remplaçant proposé. Pour les fins de cette clause, seule les raisons suivantes seront considérées comme étant hors du contrôle du soumissionnaire : la mort, la maladie, la retraite, la démission, le congédiement justifié ou la résiliation par manquement d'une entente.

Si le soumissionnaire a proposé un individu qui n'est pas un employé du soumissionnaire, le soumissionnaire il atteste qu'il a la permission de l'individu d'offrir ses services pour l'exécution des travaux et de soumettre son curriculum vitae au Canada. Le soumissionnaire doit, sur demande de l'autorité contractante, fournir une confirmation écrite, signée par l'individu, de la permission donnée au soumissionnaire ainsi que de sa disponibilité. Le défaut de répondre à la demande pourrait avoir pour conséquence que la soumission soit déclarée non recevable.

## **E-4.3 ETUDES ET EXPÉRIENCE**

Le soumissionnaire atteste qu'il a vérifié tous les renseignements fournis dans les curriculum vitae et les documents à l'appui présentés avec sa soumission, plus particulièrement les renseignements relatifs aux études, aux réalisations, à l'expérience et aux antécédents professionnels, et que ceux-ci sont exacts. En outre, le soumissionnaire garantit que chaque individu qu'il a préposé est en mesure d'exécuter les travaux prévus dans le contrat éventuel.

## **E-4.4 CONNAISSANCES DES LANGUES**

Le soumissionnaire atteste par la présente que les personnes proposées peuvent exécuter le travail dans les deux langues officielles.





## E-4.5 ATTESTATION

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).

Le soumissionnaire, en apposant sa signature ci-dessous, atteste qu'il a lu la demande de soumissions et qu'il se conforme aux attestations susmentionnées, que toutes les déclarations dans la proposition sont exactes et conformes aux faits, qu'il reconnaît que l'ARC se réserve le droit de vérifier tout renseignement à cet égard et que toutes les fausses déclarations pourront entraîner l'irrecevabilité de la proposition ou toute autre mesure que l'ARC pourra juger pertinente.

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

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

Titre: \_\_\_\_\_  
(Titre du représentant dûment autorisé de l'entreprise)

Lieu: \_\_\_\_\_

Pour: \_\_\_\_\_  
(Nom de l'entreprise)

\*\*\*\*\*

Le soumissionnaire doit remplir, signer individuellement puis présenter les attestations supplémentaires suivantes à la clôture des soumissions.



## **APPENDICE E-5: ATTESTATIONS QUI DOIVENT ÊTRE SOUMISES AVANT L'ADJUDICATION DU MARCHÉ**

### **E-5.1 ATTESTATION POUR ANCIEN FONCTIONNAIRE**

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 du Conseil du Trésor et les directives sur les contrats avec des anciens fonctionnaires, les soumissionnaires doivent fournir l'information exigée ci-dessous.

#### **Définitions**

Pour les fins de cette clause,

« ancien fonctionnaire » signifie un ancien employé d'un ministère au sens de la Loi sur la gestion des finances publiques, L.C., 1985, c. F-11, un ancien membre des Forces armées canadiennes ou un ancien membre de la Gendarmerie royale du Canada et comprend :

- 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.

« 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 suite à la mise en place des divers programmes de réduction des effectifs de la fonction publique.

« pension » signifie une pension payable en vertu de la Loi sur la pension de la fonction publique, L.C., 1985, c. P36, et indexée en vertu de la Loi sur les prestations de retraite supplémentaires, L.C., 1985, c. S-24.

#### **Ancien fonctionnaire touchant une pension**

Est-ce que le soumissionnaire est un ancien fonctionnaire touchant une pension tel qu'il est défini ci-haut?

**OUI** ( )      **NON** ( )

Si oui, le soumissionnaire doit fournir l'information suivante :

- a) nom de l'ancien fonctionnaire;



- b) la date de cessation d'emploi ou de la retraite de la fonction publique.

### **Programme de réduction des effectifs**

Est-ce que le soumissionnaire est un ancien fonctionnaire qui a reçu un paiement forfaitaire en vertu des dispositions d'un programme de réduction des effectifs?

**OUI** ( )      **NON** ( )

Si oui, le soumissionnaire doit fournir l'information suivante :

- a) nom de l'ancien fonctionnaire;
- b) conditions de l'incitatif versé sous forme de paiement forfaitaire;
- c) date de cessation d'emploi;
- d) montant du paiement forfaitaire;
- e) taux de rémunération qui a servi au calcul du paiement forfaitaire;
- f) période correspondant au paiement forfaitaire, incluant la date du début, d'achèvement et le nombre de semaines;
- g) numéro et montant (honoraires professionnels) d'autres contrats assujettis aux conditions d'un programme de réduction des effectifs.

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.

### **Attestation**

Le soumissionnaire atteste que l'information fournie par le soumissionnaire pour répondre aux exigences plus haut est exacte et complète.

Signature du représentant autorisé : \_\_\_\_\_



## E-5.2 PROGRAMME DE CONTRATS FÉDÉRAUX POUR L'ÉQUITÉ EN MATIÈRE D'EMPLOI

Je, soumissionnaire, en présentant les renseignements suivants à l'autorité contractante, atteste que les renseignements fournis sont exacts à la date indiquée ci-dessous. Les attestations fournies au Canada peuvent faire l'objet d'une vérification à tout moment. Je comprends que le Canada déclarera une soumission non recevable, ou un entrepreneur en situation de manquement, si une attestation est jugée fautive, que ce soit pendant la période d'évaluation des soumissions, ou pendant la durée du contrat. Le Canada aura le droit de demander des renseignements supplémentaires pour vérifier les attestations d'un soumissionnaire. À défaut de répondre à cette demande, la soumission sera déclarée non recevable, ou sera considéré comme un manquement au contrat.

Pour obtenir de plus amples renseignements sur le Programme de contrats fédéraux pour l'équité en matière d'emploi, visitez le site Web de [Ressources humaines et Développement des compétences Canada - Travail](#).

Date : \_\_\_\_\_ (AAAA/MM/JJ) [si aucune date n'est indiquée, la date de clôture de la demande de soumissions sera utilisée]

Compléter à la fois A et B.

A. Cochez seulement une des déclarations suivantes :

- ( ) A1. Le soumissionnaire atteste qu'il n'a aucun effectif au Canada.
- ( ) A2. Le soumissionnaire atteste qu'il est un employeur du secteur public.
- ( ) A3. Le soumissionnaire atteste qu'il est un [employeur sous réglementation fédérale](#), en vertu de la [Loi sur l'équité en matière d'emploi](#).
- ( ) A4. Le soumissionnaire atteste qu'il a un effectif combiné de moins de 100 employés au Canada (l'effectif combiné comprend les employés permanents à temps plein, les employés permanents à temps partiel et les employés temporaires [les employés temporaires comprennent seulement ceux qui ont travaillé pendant 12 semaines ou plus au cours d'une année civile et qui ne sont pas des étudiants à temps plein]).
- A5. Le soumissionnaire a un effectif combiné de 100 employés ou plus au Canada; et
  - ( ) A5.1. Le soumissionnaire atteste qu'il a conclu un [Accord pour la mise en œuvre de l'équité en matière d'emploi](#) valide et en vigueur avec HRDCC - Travail.

**OU**



- ( ) A5.2. Le soumissionnaire a présenté [l'Accord pour la mise en oeuvre de l'équité en matière d'emploi \(LAB1168\)](#) à RHDCC - Travail. Comme il s'agit d'une condition à l'attribution d'un contrat, remplissez le formulaire intitulé Accord pour la mise en œuvre de l'équité en matière d'emploi (LAB1168), signez-le en bonne et due forme et transmettez-le à RHDCC - Travail.

B. Cochez seulement une des déclarations suivantes :

- ( ) B1. Le soumissionnaire n'est pas une coentreprise.

**OU**

- ( ) B2. Le soumissionnaire est une coentreprise et chaque membre de la coentreprise doit fournir à l'autorité contractante l'annexe Programme de contrats fédéraux pour l'équité en matière d'emploi - Attestation. (Consultez la section sur les coentreprises des instructions uniformisées.)

### **E-5.3 ATTESTATION DU REVENDEUR**

#### **FORMULAIRE D'ATTESTATION DE REVENDEUR AVAYA**

Le soumissionnaire atteste qu'il est autorisé par Avaya à être un revendeur autorisé des systèmes PBX Avaya et peut donc revendre les produits de marque Avaya et fournir des services de maintenance pour ces produits.

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

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

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

*(Titre du représentant dûment autorisé de l'entreprise)*

Endroit : \_\_\_\_\_

Pour : \_\_\_\_\_

*(Nom de l'entreprise)*



## E-5.4 ATTESTATION DU REVENDEUR

### FORMULAIRE D'ATTESTATION DU REVENDEUR DE GENESYS

Le soumissionnaire atteste qu'il est autorisé par Genesys, à être un revendeur autorisé du logiciel breveté Genesys et qu'il peut donc revendre les produits logiciels privés de Genesys et fournir les services de maintenance et de soutien technique pour ces produits.

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

Pour: \_\_\_\_\_  
(Nom de l'entreprise)

Nom : \_\_\_\_\_  
(Nom du représentant dûment autorisé de l'entreprise)

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

Titre: \_\_\_\_\_  
(Titre du représentant dûment autorisé de l'entreprise)