



s

ANNEXE B : ÉNONCÉ DES TRAVAUX

SERVICES NATIONAUX D'ENTRETIEN

pour

AUTOCOMMUTATEUR PRIVÉ (PBX) À MULTIPLEXAGE PAR RÉPARTITION DANS LE TEMPS (MRT), LES SYSTÈMES TÉLÉPHONIQUES À POUSSOIRS (KTS) ET L'ÉQUIPEMENT CONNEXE



TABLE DES MATIÈRES

1	INTRODUCTION	5
2	PORTÉE	5
2.1	INTRODUCTION	5
3	ADMINISTRATION ET GESTION	5
3.1	GESTIONNAIRE DE COMPTES DU FOURNISSEUR (GCF)	6
3.2	RÉUNION SUR LA DILIGENCE RAISONNABLE ET L'ÉVALUATION DU CONTRAT	7
3.3	GESTIONNAIRE DES SERVICES DU FOURNISSEUR (GSF)	8
3.4	GESTIONNAIRE DE LA FACTURATION DU FOURNISSEUR (GFF).....	8
4	EXIGENCES GÉNÉRALES	9
4.1	SERVICES NATIONAUX DE MAINTENANCE	9
4.2	ÉQUIPEMENT À MAINTENIR	10
4.3	RETRAIT OU DÉMÉNAGEMENT DE SYSTÈMES	10
4.4	ÉLIMINATION D'ÉQUIPEMENT DE TÉLÉCOMMUNICATION	10
4.5	SERVICES DE RÉSEAU TÉLÉPHONIQUE	10
4.6	SERVICES DE CÂBLAGE TÉLÉPHONIQUE	11
4.7	SÉCURITÉ.....	11
4.8	PERTURBATIONS DU MILIEU DE TRAVAIL DE SPC	11
4.9	PROPRETÉ DU SITE	11
4.10	MODIFICATIONS DE LA STRUCTURE DU BÂTIMENT	12
4.11	QUALITÉ D'EXÉCUTION	12
4.12	GARANTIE DE RENDEMENT	12
4.13	TENUE DES DOSSIERS DE SITE	12
4.14	ARRÊTS PRÉVUS DES SYSTÈMES	13
5	MAINTENANCE PRÉVENTIVE	13
5.1	INSPECTION PRÉVENTIVE	14
5.1.1	Inspections préventives mensuelles.....	14
5.1.2	Inspections préventives semestrielles sur place.....	15
5.2	RAPPORTS D'INSPECTION PRÉVENTIVE.....	17
5.3	ROUTAGE D'APPEL RTPC.....	17
5.4	MODIFICATIONS DE L'HEURE AVANCÉE	17
5.5	ANALYSE ANNUELLE DU TRAFIC.....	17
6	SERVICES DE DIAGNOSTIC ET DE RÉPARATION	18
6.1	SERVICES DE DIAGNOSTIC ET DE RÉPARATION SUR PLACE	18
6.2	ACCÈS À DISTANCE SÉCURISÉ AUX SYSTÈMES.....	18
6.3	SOUTIEN LOGICIEL	19
6.4	PLANS DE SOUTIEN ET ENTRETIEN.....	19
6.5	DÉLAIS DE DIAGNOSTIC, SUR PLACE ET DE RÉTABLISSEMENT	20
6.6	DÉFINITIONS DU DÉLAI DE DIAGNOSTIC ET DE RÉTABLISSEMENT	22
6.7	PANNE URGENTE D'ÉQUIPEMENT	23
6.8	NOTIFICATION DES INCIDENTS DÉCOUVERTS PAR LE FOURNISSEUR	23
7	RAPPORTS SUR LA GESTION DES SERVICES	24
7.1	RAPPORTS MENSUELS DE GESTION DES INCIDENTS.....	24
7.2	RAPPORT SEMESTRIEL DE LA MAINTENANCE ET DU SOUTIEN PAR SITE.....	25



8	DAM	26
8.1	DÉLAIS D'EXÉCUTION DES DAM	26
8.2	DÉPLACEMENT	27
8.3	AJOUT	27
8.4	MODIFICATION	28
8.5	MISE À L'ESSAI	28
9	PIÈCES DE REMPLACEMENT	28
9.1	PIÈCES POUR LES DAM	28
9.2	DISPOSITIFS UNIVERSELS D'ALIMENTATION SANS COUPURE (ASC) ET BATTERIES	29
10	SERVICES DE SOUTIEN	29
10.1	FORMATION	29
10.2	SERVICE DE SOUTIEN POUR L'INTÉGRATION TECHNIQUE	29
10.3	SERVICE DE SOUTIEN POUR LA GESTION DE L'INTÉGRATION	30
10.4	SERVICE DE SOUTIEN TECHNIQUE	30
11	ACCÈS AUX SYSTÈMES	31
11.1	ACCÈS À DISTANCE SÉCURISÉ AUX SYSTÈMES	31
11.2	EXIGENCES RELATIVES AUX MOTS DE PASSE	31
11.2.1	Longueur des mots de passe	31
11.2.2	Validité du mot de passe	31
11.2.3	Confidentialité des mots de passe	32
11.3	RAPPORT D'INTRUSION OU VIOLATION DE LA SÉCURITÉ	32
11.4	VÉRIFICATION DE LA SÉCURITÉ DES SYSTÈMES	32
12	SIGNALEMENT DES INCIDENTS ET TRANSMISSION AUX ÉCHELONS SUPÉRIEURS	32
12.1	BUREAU DE SERVICE DU FOURNISSEUR (BSF)	32
12.2	SUIVI DES INCIDENTS	34
12.3	SIGNALEMENT DE LA RÉOLUTION D'UN INCIDENT	35
12.4	PROCESSUS DE L'ÉCHELLE DE RÉOLUTION DES INCIDENTS	35
12.5	PERSONNES-RESSOURCES DANS L'ÉCHELLE DE RÉOLUTION DES INCIDENTS	36
12.6	RÉUNIONS SUR LE RENDEMENT DE L'ENTRETIEN	36
13	MIGRATION DE SERVICES	37
13.1	GUIDE DE SERVICES DU FOURNISSEUR	37
14	PASSATION D'UNE DEMANDE DE SERVICE	38
14.1	EXIGENCES GÉNÉRALES	38
14.2	DEMANDE(S) DE VÉRIFICATION	38
14.3	PROCESSUS DE VÉRIFICATION ET DÉVÉRIFICATION DES DÉLÉGUÉS FONCTIONNELS SPC	38
14.4	OBLIGATIONS DU FOURNISSEUR DANS LE PROCESSUS DE VÉRIFICATION	39
14.5	GOUVERNANCE DES DEMANDES DE PRIX ET DE SERVICE	39
14.6	DEMANDE DE PRIX (DP)	39
14.7	DEMANDE DE VISITE DES LIEUX PAR L'ENTREPRENEUR (DVLE)	40
14.8	PRIX DU SERVICE	40
14.9	ÉVALUATION DU PRIX DU SERVICE	41
14.10	PASSATION DE LA COMMANDE DE SERVICE	41
14.11	CHAMPS DE LA DEMANDE DE PRIX ET DE SERVICE	41
14.12	ACCUSÉ DE RÉCEPTION DE LA DEMANDE DE SERVICE	42
14.13	CONFIRMATION DE LA DEMANDE DE SERVICE	42



14.14 AVIS DE REFUS DE LA DEMANDE DE SERVICE	43
14.15 AVIS D'ACHÈVEMENT DE LA DEMANDE DE SERVICE	44
14.16 DEMANDE DE SERVICES EN CAS D'URGENCE.....	44
15 FACTURATION.....	44
15.1 GÉNÉRALITÉS	44
15.2 FACTURE SOMMAIRE MENSUELLE	45
15.3 PROCESSUS DE FACTURATION ET DE RAPPROCHEMENT	45
15.4 MODÈLE DE FACTURE SOMMAIRE MENSUELLE.....	47
15.5 RAPPORT DES DÉPENSES RELATIVES AU CONTRAT	48
15.6 RAPPORT SUR LES DEMANDES DE SERVICE.....	48
16 SITE FTP (PROCOLE DE TRANSFERT DE FICHIERS) OU SITE WEB SÉCURISÉ.....	50
16.1 EXIGENCES RELATIVES AU SITE FTP (PROCOLE DE TRANSFERT DE FICHIERS) SÉCURISÉ	50
16.2 EXIGENCES RELATIVES AU SITE WEB SÉCURISÉ	51
APPENDICE A DE L'ANNEXE B – FORMULAIRE DES INSPECTIONS PRÉVENTIVES.....	54
APPENDICE B DE L'ANNEXE B - GLOSSAIRE DES TERMES	59

LISTE DES TABLEAUX

TABLEAU 6-1 CATÉGORIES D'INCIDENTS ET DÉLAIS D'INTERVENTION	22
TABLEAU 8-1 DÉLAIS D'EXÉCUTION DES DAM	26
TABLEAU 12-1 DÉLAIS DE L'ÉCHELLE DE RÉOLUTION DES INCIDENTS	36
TABLEAU 12-2 PERSONNES-RESSOURCES DANS L'ÉCHELLE DE RÉOLUTION DES INCIDENTS.....	36

LISTE DES SCHÉMAS

FIGURE 6-1 DÉLAI DE DIAGNOSTIC ET DE RÉTABLISSEMENT	23
FIGURE 12-1 SIGNALEMENT ET RÉOLUTION DES INCIDENTS.....	34
FIGURE 12-2 ÉCHELLE DE RÉOLUTION DES INCIDENTS	35



1 INTRODUCTION

Le présent énoncé des travaux (ET) décrit les services d'entretien et de soutien qui peuvent être demandés par Services partagés Canada (SPC) dans une ou des demandes de soumission subséquentes lancées au moyen de cette méthode d'approvisionnement. Les services d'entretien et de soutien actuels seront précisés dans la demande de soumission et peuvent notamment comprendre les services suivants :

- a) les services de maintenance du fournisseur pour les systèmes téléphoniques à autocommutateur privé (PBX) à multiplexage par répartition dans le temps (MRT), les systèmes téléphoniques à poussoirs (KTS) et l'équipement connexe de SSC ce qui inclus;
 1. l'entretien préventif;
 2. les services de diagnostic et de réparation; et
 3. le signalement des services de maintenance;
- b) les services de déplacements, d'ajouts et de modifications (DAM); et
- c) les services de soutien.

Dans cet ET, le terme fournisseur est synonyme au terme entrepreneur qui peut s'appliquer dans les contrats subséquents.

Les autocommutateurs privés (PBX) à multiplexage par répartition dans le temps (MRT), les systèmes téléphoniques à poussoirs (KTS) et l'équipement connexe inclus le matériel et les logiciels sous licence. Les fournisseurs devraient se référer aux conditions générales ou les conditions générales supplémentaires incluant 4001,4003 et 4004, pour de plus amples renseignements.

2 PORTÉE

2.1 INTRODUCTION

Pour les KTS et PBX MRT de l'ensemble du pays, SPC doit faire entretenir et prendre en charge ces systèmes, ainsi que l'équipement connexe, par les services d'entretien, les services de déplacements, ajouts et modifications et les services de support lorsqu'un ou des contrats subséquents le demande.

SPC comprend que le soutien du fabricant pour certains systèmes à touches et PBX MRT, ainsi que certains équipements connexes, a été abandonné et que les nouvelles pièces de rechange ne sont pas toujours faciles à obtenir. Toutefois, les systèmes à touches et PBX MRT, ainsi que l'équipement connexe, qui appartiennent à SPC sont encore fonctionnels et fiables, et SPC aimerait prolonger leur vie en ayant un fournisseur pour en assurer l'entretien.

3 ADMINISTRATION ET GESTION



La gestion de la qualité des services (GQS) fournit à SPC, et au fournisseur, un cadre général permettant de gérer la planification, la conception, la livraison, l'installation, la prestation, la production de rapports, la facturation et les crédits.

Le fournisseur doit désigner des responsables fonctionnels et mettre en œuvre un cadre de GQS afin d'atteindre l'excellence en matière de gestion des systèmes et de satisfaire aux exigences SPC. Les principaux éléments de ce cadre sont la gestion du compte et du contrat, la maintenance et le soutien des systèmes ainsi que la gestion de la facturation.

Pour chaque élément associé à la GQS, le fournisseur doit désigner des personnes pour accomplir des tâches spécifiques ou multiples à un niveau fonctionnel qui permet de s'assurer que les exigences de la demande d'arrangements en matière d'approvisionnement (DAMA) ainsi que les contrats subséquents sont satisfaites.

À l'exception de la fonction de gestionnaire des services du fournisseur (GSF), le fournisseur doit s'assurer que toutes les fonctions liées à la GQS sont offertes, au minimum, du lundi au vendredi de 7 h 00 à 19 h, heure normale de l'Est (HE), sauf les jours fériés observés par SPC. Le GSF doit être disponible en tout temps.

3.1 GESTIONNAIRE DE COMPTES DU FOURNISSEUR (GCF)

Dans les deux jours ouvrables suivant l'attribution du contrat subséquent, le fournisseur doit indiquer le nom et les coordonnées du gestionnaire de comptes du fournisseur (GCF).

Le GCF doit avoir l'autorité suffisante pour agir au nom du fournisseur pour tous les enjeux liés aux systèmes, y compris les incidents techniques, commerciaux et administratifs.

Le GCF doit posséder au moins trois années d'expérience, acquises au cours des cinq dernières années, en gestion de compte auprès d'un fournisseur de services de maintenance et de soutien.

Voici les principales responsabilités du GCF :

- a) surveiller la progression et l'état du DAMA et des contrats subséquents;
- b) résoudre, de concert avec le responsable technique et les tierces parties concernées, les incidents liés aux services;
- c) favoriser l'élaboration et le respect de méthodes visant la GQS; et
- d) s'assurer que les modalités du DAMA et des contrats subséquents sont respectées.

Dans les dix (10) jours ouvrables suivant l'attribution d'un contrat subséquent, le GCF doit fournir au responsable technique un plan de GQS comportant les éléments suivants :

- a) plan d'assurance de la qualité : méthode de gestion visant à formuler et à appliquer des normes de qualité, à assurer le respect des niveaux de service prévus au contrat, à évaluer le travail en cours et à fournir un service à la clientèle;
- b) plan de communication : méthode de communication des exigences relatives aux tâches individuelles, de résolution des incidents techniques, de gestion, d'entretien et de personnel ainsi que des risques touchant le personnel clé du fournisseur et SPC, de



gestion des communications entre le fournisseur et SPC, y compris les points de contact du fournisseur, et de traitement des leçons apprises; et

- c) plan de gestion des enjeux : méthode de détermination et de gestion des enjeux relatifs au contrat. Les actions comprennent la définition de l'enjeu, l'évaluation des répercussions, la détermination des parties responsables, l'évaluation du niveau de gravité et la mise au point d'une résolution.

Le GCF doit être disponible pour rencontrer le responsable technique dans la région de la capitale nationale (RCN) ou à un autre endroit indiqué par le responsable technique, dans les trois jours ouvrables suivant la réception d'une demande à cette fin. Au minimum, le GCF doit rencontrer le responsable technique une fois par mois, à moins d'avis contraire par écrit du responsable technique.

Au minimum, les réunions mensuelles doivent permettre d'effectuer ce qui suit :

- a) évaluer la gestion de la maintenance des systèmes pendant la période précédente et exigeant une action;
- b) faire un compte rendu des progrès et des enjeux pour toutes les commandes de service;
- c) passer en revue les mesures prises par le fournisseur et SPC pour résoudre les enjeux déjà signalés;
- d) décrire et surveiller les activités du fournisseur pour améliorer la performance de la maintenance des systèmes; et
- e) déterminer les questions de procédure pouvant améliorer les relations entre le fournisseur et SPC.

Si, pour aucune raison, le responsable technique n'est pas satisfait du travail du GCF, le fournisseur doit désigner un remplaçant dans les dix (10) jours ouvrables suivant la réception d'un avis écrit du responsable technique expliquant que le travail du gestionnaire actuel est insatisfaisant.

3.2 RÉUNION SUR LA DILIGENCE RAISONNABLE ET L'ÉVALUATION DU CONTRAT

Dans les cinq (5) jours ouvrables suivant l'attribution du contrat subséquent, le GCF doit organiser une réunion sur la diligence raisonnable et l'évaluation du contrat dans la RCN afin d'examiner le contrat en détail avec SPC. Au minimum, les personnes suivantes doivent être présentes :

- a) l'autorité contractante;
- b) le responsable technique; et
- c) le GCF (président).

Pendant cette réunion, le GCF doit fournir au SPC les renseignements suivants :

- a) l'organigramme du fournisseur;
- b) la description du processus que doit suivre SPC pour soumettre un enjeu au palier hiérarchique approprié de l'organisation du fournisseur; et



- c) la liste des personnes-ressources avec qui communiquer pour soumettre les questions a examiné aux paliers supérieurs.

Le GCF doit soumettre un compte rendu de la réunion sur la diligence raisonnable et l'évaluation du contrat à l'autorité contractante et au responsable technique dans les deux (2) jours ouvrables suivant la réunion.

Le GCF doit diriger l'équipe chargée de résoudre les enjeux en suspens à la suite de la réunion initiale sur la diligence raisonnable et l'évaluation du contrat. Les enjeux en suspens ne libèrent pas le fournisseur de l'obligation de respecter les dates d'échéance indiquées dans la DAMA et le contrat subséquent, à moins qu'il ait obtenu l'autorisation expresse de l'autorité contractante et que le contrat ait été modifié par écrit.

3.3 GESTIONNAIRE DES SERVICES DU FOURNISSEUR (GSF)

Dans les vingt (20) jours ouvrables suivant l'attribution du contrat subséquent, le fournisseur doit soumettre le nom et les coordonnées d'un gestionnaire des services du fournisseur (GSF), qui sera responsable des questions et des enjeux touchant la performance des service de maintenance et de soutien, y compris des éléments suivants :

- a) la gestion de la configuration, des modifications et des biens;
- b) la transmission au palier hiérarchique approprié en cas d'incident;
- c) l'évaluation et l'amélioration des niveaux de service;
- d) la planification des périodes de maintenance;
- e) la qualité des services;
- f) la production de rapports sur les services; et
- g) les processus associés aux services.

Le GSF doit être disponible pour rencontrer en personne les représentants SPC de 7 h00 à 19 h (HE) du lundi au vendredi pendant les jours ouvrables.

Le GSF doit pouvoir être joint en tout temps par téléavertisseur ou téléphone cellulaire.

3.4 GESTIONNAIRE DE LA FACTURATION DU FOURNISSEUR (GFF)

Dans les vingt (20) jours ouvrables suivant l'attribution du contrat subséquent, le fournisseur doit soumettre le nom et les coordonnées d'un gestionnaire de la facturation du fournisseur (GFF), qui sera le seul responsable des questions et des enjeux touchant la facturation des services.

Le GFF doit rencontrer le responsable technique dans les trois (3) jours suivant la réception d'une demande écrite à cette fin de celui-ci, pour passer en revue les activités et les enjeux touchant la facturation.



4 EXIGENCES GÉNÉRALES

4.1 SERVICES NATIONAUX DE MAINTENANCE

Les services de maintenance suivants s'appliquent à chaque site de KTS, PBX MRT et équipement connexe et inclus :

- a) maintenance :
 - 1. maintenance préventive;
 - 2. services de diagnostic et de réparation; et
 - 3. production de rapports sur les services de maintenance;
- b) DAM; et
- c) services de soutien.

Les services de maintenance préventive doivent repérer proactivement les incidents le plus tôt possible.

Le fournisseur doit en outre effectuer les inspections maintenance préventive, tel définies dans l'annexe B – section 5.1, pour chaque site.

À cet effet, le fournisseur doit soumettre des rapports d'inspection, sous une forme jugée acceptable par SPC, à la fréquence (mensuelle ou semestrielle) identifié dans les demandes de soumissions et dans les contrats subséquents. Un exemple du formulaire d'inspection de maintenance est inclus à l'appendice A de l'annexe B.

Par ailleurs, quand les KTS et PBX MRT, et l'équipement connexe supporte la surveillance sécurisé a distance, le fournisseur doit surveiller à distance les KTS et PBX MRT, ainsi que l'équipement connexe, pour déterminer les services touchés par des alarmes PBX MRT, aux fins de résolution de l'incident, selon ce qui est décrit précédemment.

Dans le cas d'un incident, le fournisseur doit diagnostiquer ce dernier et le réparer conformément aux délais d'intervention précisés dans le présent ET. Il doit fournir des pièces de remplacement neuves ou remises à neuf, au besoin.

Le fournisseur doit présenter des rapports mensuels sur les services de maintenance au responsable technique et a ses déléguées fonctionnelles.

Le fournisseur doit fournir des DAM pour les KTS et PBX MRT, ainsi que l'équipement connexe, au besoin.

Le fournisseur doit aussi offrir des services de soutien au niveau de la maintenance des systèmes mentionnés dans le contrat subséquent ainsi que les équipements SPC, à la demande de ce dernier.



4.2 ÉQUIPEMENT À MAINTENIR

Ce DAMA et les contrats subséquents s'appliquent à divers KTS et PBX MRT, ainsi que l'équipement connexe, déployés aux sites SPC. En particulier, les types d'équipement suivants doivent être entretenus et soutenus par le fournisseur et peut inclure:

- a) systèmes à touches et PBX MRT décrits dans la ou les demandes de soumissions et contrats subséquents;
- b) équipement connexe, telles :
 1. postes téléphoniques : divers postes numériques et analogiques;
 2. interfaces de circuit analogiques et numériques;
 3. systèmes de messagerie vocale connexes;
 4. systèmes de surveillance de systèmes à distance;
 5. systèmes d'information de gestion (SIG) de la distribution automatique des appels (DAA);
 6. système d'alimentation sans coupure (ASC) (variées); et
 7. batteries et redresseurs de KTS et PBX MRT (variés).

4.3 RETRAIT OU DÉMÉNAGEMENT DE SYSTÈMES

Pendant la durée de tout contrat subséquent, SPC peut décider d'enlever certains KTS et PBX MRT, ainsi que l'équipement connexe, précisés dans le ou les contrats subséquents, ou de déménager les KTS et PBX MRT, ainsi que l'équipement connexe, dans un autre de ses sites. Dans de tels cas, le fournisseur doit emballer les équipements enlevés (ou déménager), pour sa disposition ou son transport. Les procédures de soumissions et de demandes de services seront utilisées pour gérer l'enlèvement ou le déménagement de ces équipements.

4.4 ÉLIMINATION D'ÉQUIPEMENT DE TÉLÉCOMMUNICATION

Le fournisseur doit retirer tout équipement de télécommunication (commutateurs, appareils d'utilisateur, etc.) qui est enlevé et identifier pour sa disposition par le responsable technique.

Le fournisseur doit éliminer l'équipement en respectant tous les règlements locaux et fédéraux. Il doit fournir preuve, par écrit, indiquant où l'équipement éliminé est localisé.

4.5 SERVICES DE RÉSEAU TÉLÉPHONIQUE

SPC achètera des services RTPC et d'autres services réseau de fournisseurs tiers de services de télécommunications dans le cadre d'ententes distinctes. Le fournisseur doit collaborer avec les fournisseurs de services de télécommunications de SPC, au besoin, pour connecter les services de réseau téléphonique aux KTS et PBX MRT, et à l'équipement connexe. Lorsque le fournisseur isole la cause d'un incident dans les services de réseau téléphonique fournis par SPC, il doit, à aucun frais additionnel à SPC, coordonner les activités et participer activement à la correction de l'incident avec les fournisseurs de services de télécommunications de SPC.



4.6 SERVICES DE CÂBLAGE TÉLÉPHONIQUE

SPC achètera des services de câblage d'un fournisseur tiers de service de câblage dans le cadre d'une entente distincte. Les services de câblage fournis par SPC peuvent inclure, entre autres, des services comme le câblage horizontal de bureau, le ou les câbles d'alimentation verticaux et le ou les câbles d'alimentation horizontaux.

Le fournisseur doit collaborer avec le fournisseur de services de câblage de SPC, au besoin, pour connecter les services câblage aux KTS et PBX MRT, et à l'équipement connexe. Lorsqu'il isole la cause d'un incident dans les services de câblage fournis par SPC, il doit, à aucun frais additionnel à SPC, coordonner la correction de l'incident et participer activement à celle-ci avec le fournisseur de services de câblage de SPC.

Le fournisseur doit assurer les services de diagnostic, de réparation et de DAM (conformément au présent appendice), pour les éléments de câblage suivants :

- a) les câbles d'interface de l'équipement des systèmes à touches et PBX MRT;
- b) la totalité du câblage d'interconnexion qui raccorde les câbles d'interface de l'équipement des systèmes à touches et PBX MRT aux éléments suivants :
 1. câblage horizontal de bureau; et
 2. câble (s) d'alimentation verticaux et horizontaux;
- c) la totalité du câblage d'interconnexion qui raccorde le ou les câbles d'alimentation verticaux aux éléments suivants :
 1. câblage horizontal de bureau; et
 2. câble(s) d'alimentation verticaux et horizontaux.

4.7 SÉCURITÉ

Le fournisseur doit prendre les précautions nécessaires, et assumer l'entière responsabilité des méthodes de sécurité employées pour effectuer l'ensemble des travaux.

4.8 PERTURBATIONS DU MILIEU DE TRAVAIL DE SPC

Le fournisseur doit prendre les mesures nécessaires pour perturber le moins possible les activités des fonctionnaires de SPC. Lorsque SPC précise que les activités des fonctionnaires ne peuvent pas être perturbées pendant les heures de bureau, le fournisseur doit effectuer les travaux avant ou après celles-ci.

4.9 PROPRETÉ DU SITE

Le fournisseur doit nettoyer les zones salies pendant la réalisation des travaux, à la satisfaction du responsable technique. À moins d'indication contraire, propre signifie sans débris, poussière, saleté ni autres résidus. L'acceptabilité sera déterminée par examen visuel et/ou tactile de la zone touchée et/ou en passant un chiffon propre et doux dessus.



4.10 MODIFICATIONS DE LA STRUCTURE DU BÂTIMENT

Le fournisseur ne doit pas réaliser de travaux dans le cadre d'un ou de plusieurs contrats subséquents qui modifient la structure d'un bâtiment (comme percer des trous, installer un conduit principal ou horizontal, pénétrer des murs porteurs ou des murs classés résistants au feu).

Dans le cas où le fournisseur doit faire modifier un bâtiment en vue d'offrir un service demandé par SPC, il doit signaler la situation sur le champ au responsable technique. Ce dernier évaluera le besoin de modification du bâtiment et coordonnera les intervenants nécessaires pour mettre en place les modifications désirées.

4.11 QUALITÉ D'EXÉCUTION

Le fournisseur doit s'assurer que les travaux effectués sont réalisés selon les meilleures pratiques de l'industrie. Le fournisseur doit veiller à ce que :

- a) les travaux soient réalisés à la satisfaction du responsable technique;
- b) les fixations et les connecteurs soient bien fixés;
- c) les travaux achevés ne présentent aucun danger ni risque de blessures pour autrui; et
- d) les dossiers de site applicables soient rédigés selon les conventions du site de SPC, conformément à la section 4.13 de l'annexe B- Tenue des dossiers de site.

4.12 GARANTIE DE RENDEMENT

Le fournisseur doit veiller à ce que tous les travaux réalisés dans le cadre d'un ou de plusieurs contrats subséquents soient garantis. Ceci veut dire que le fournisseur réparera sans frais tout défaut décelé sur le ou les systèmes téléphoniques entretenus qui font partie du service qu'il offre à SPC pour la vie de tout contrat subséquent.

4.13 TENUE DES DOSSIERS DE SITE

Le fournisseur doit tenir des dossiers de site exacts, ainsi que les documents connexes qui doivent être mis à jour lorsque des modifications sont apportées aux KTS et PBX MRT, ainsi que l'équipement connexe, au câblage ou au réseau téléphonique. Les dossiers et la documentation doivent être sous une forme jugée acceptable à SPC et comprendre au minimum les éléments suivants :

- a) inventaire des KTS et PBX MRT (carte et cartes de circuit – création d'un plan des circuits/fentes de réserve);
- b) plans d'armoire des KTS et PBX MRT – schémas de configuration d'armoire (cartes d'interface, cartes de contrôle, numéros de pièce);
- c) plans d'étage de la salle de télécommunications – emplacements du matériel;
- d) schémas de câblage – schémas qui montrent les paires de câbles et les interconnexions entre le KTS et PBX MRT et les appareils d'utilisateurs;
- e) inventaire du site – inventaire des postes téléphoniques, par type;



- f) dossiers des services de réseau téléphonique incluant circuits (RTPC, RNIS, boucle, etc.), type de circuit (IDP, IDN, analogue, etc.), dimension du circuit (24b+d, etc.), numéros RTPC connexes, et ports des KTS et PBX MRT, ainsi que de toutes les autres installations du réseau;
- g) dossiers détaillés des données (y compris les mots de passe et les passepartouts);
- h) registre des entretiens et des réparations sur le site – pour chaque entretien ou réparation effectué, et inclus:
 - 1. la date;
 - 2. la description des incidents;
 - 3. le numéro identificateur de l'incident;
 - 4. les mesures prises;
 - 5. l'état; et
 - 6. le nom complet du technicien.

Le fournisseur doit fournir au responsable technique un exemplaire des documents susmentionnés en vertu du ou des contrats subséquents.

Le premier rapport, contenant au moins les informations identifiées dans cette clause, doit être soumis au responsable technique dans les vingt (20) jours ouvrables suivant la date d'attribution du contrat subséquent.

Les rapports subséquents doivent être soumis dans les vingt (20) jours ouvrables suivant un changement à l'inventaire et dans les cent-vingt (120) jours ouvrables suivant la date d'attribution du contrat subséquent et dans les vingt (20) jours ouvrables avant la date de l'anniversaire annuelle du contrat.

Si les dossiers de site n'existent pas encore, le fournisseur doit alors les créer pour respecter cette exigence. Le coût de main-d'œuvre associé à la création de ces dossiers doit être inclus dans les frais d'entretien.

4.14 ARRÊTS PRÉVUS DES SYSTÈMES

Le fournisseur doit, à la demande de SPC, mettre hors tension les KTS et PBX MRT, ainsi que l'équipement connexe, pour permettre la tenue des travaux de construction. Après ceux-ci, il doit mettre les systèmes et l'équipement connexe sous tension et vérifier le bon fonctionnement de tous les systèmes.

Le coût de la main-d'œuvre nécessaire pour réaliser au moins deux (2) arrêts semestriels (calculé de la date attribution de chaque contrat subséquent) pour chaque contrat subséquent doit être inclus dans les frais d'entretien. Le responsable technique se réserve le droit de demander deux (2) arrêts additionnelles durant chaque année du contrat subséquent.

5 MAINTENANCE PRÉVENTIVE

Le fournisseur doit effectuer la maintenance préventive. La maintenance préventive doit comprendre les éléments suivants, mais n'est pas limité à:



- a) déceler et corriger tous incidents existants, et nouvellement détecté; et
- b) repérer proactivement et corriger toute détérioration qui peut occasionner une panne future des systèmes, ou de l'équipement, ou une perte de service.

Les incidents découverts qui influent sur le service doivent être signalés immédiatement au responsable technique et corrigés par le fournisseur.

5.1 INSPECTION PRÉVENTIVE

Le fournisseur doit effectuer des inspections préventives des KTS et PBX MRT, ainsi que de l'équipement connexe, à chaque site SPC. Les inspections sont classées en deux catégories; soient mensuelles ou semestrielles, chacun nécessitant des activités spécifiques à être complétées et en faire rapport.

Lorsque les systèmes KTS et PBX MRT, ainsi que de l'équipement connexe le permettent, les inspections doivent être réalisées à l'aide d'un accès à distance sécurisé, conformément à la section 6.2 de l'annexe B, Accès à distance au système, ou en combinaison avec une visite d'un site préexistant.

Les inspections préventives pour tous les sites de SPC doivent avoir lieu pendant la même semaine d'un mois et doivent être réalisés au moment convenu avec le responsable technique afin d'éviter toute perturbation des opérations SPC.

5.1.1 Inspections préventives mensuelles

Le fournisseur doit effectuer les tâches ci-dessous, à chaque site, lorsqu'il effectue les inspections préventives mensuelles :

- a) Pour les KTS et PBX MRT le fournisseur doit :
 - 1. accéder au système téléphonique à touches et PBX MRT et vérifier s'il fonctionne sans erreur en examinant les journaux de marche, les messages d'erreur et les avertissements;
 - 2. effectuer une validation temporelle et apporter les corrections nécessaires au besoin;
 - 3. vérifier les niveaux d'alimentation électrique et les ajuster, si nécessaire;
 - 4. vérifier si l'accès à distance au système téléphonique à touches et PBX MRT est possible, fournir tous les équipements requis pour cette inspections et diagnostiquer et assurer qu'elle opère sans erreur; et
 - 5. créer des copies de sauvegarde des données de configuration des systèmes pour les KTS et PBX MRT, clairement étiquetées avec la date et le nom du site : une copie doit rester sur place, une copie doit être archivée aux bureaux du fournisseur et, une copie doit être envoyée au responsable technique.
- b) Pour les systèmes équipés de système d'alimentation sans coupures (ASC) et ou de batteries :
 - 1. vérifier les niveaux de gravité spécifique de l'ASC et de chaque batterie :
 - 2. vérifier les connections de câblage et les niveaux d'eau;



3. vérifier les niveaux de voltage de l'ASC et de chaque batterie; et
 4. corriger les lacunes perçues durant l'inspection.
- c) Pour les systèmes de messagerie vocale le fournisseur doit :
1. accéder au système de messagerie vocale et vérifier s'il fonctionne sans erreur en examinant les journaux de marche, les messages d'erreur et les avertissements;
 2. déterminer le pourcentage de la capacité de mémoire utilisée sur le disque;
 3. accéder chaque port pour vérifier son bon fonctionnement; et
 4. créer des copies de sauvegarde des données de configuration des systèmes de messagerie vocale, clairement étiquetées avec la date et le nom du site: une copie doit rester sur place, une copie doit être archivée aux bureaux du fournisseur et, une copie doit être envoyée au responsable technique.
- d) Pour le système d'information de gestion (SIG) de la distribution automatique des appels (DAA) le fournisseur doit :
1. accéder au SIG DAA et vérifier s'il fonctionne sans erreur en examinant les journaux de marche, les messages d'erreur et les avertissements;
 2. déterminer le pourcentage de la capacité de mémoire utilisée sur le disque; et
 3. créer des copies de sauvegarde des données de configuration des systèmes pour le SIG DAA, clairement étiquetées avec la date et le nom du site: une copie doit rester sur place, une copie doit être archivée aux bureaux du fournisseur et, une copie doit être envoyée au responsable technique.

5.1.2 Inspections préventives semestrielles sur place

Le fournisseur doit effectuer un minimum de deux (2) inspections préventives semestrielles sur place des KTS et PBX MRT, ainsi que de l'équipement connexe, à chaque site SPC, pour chaque année de la période du contrat subséquent. Le responsable technique se réserve le droit de demander deux (2) inspections préventives additionnels, par site, pour chaque année du contrat subséquent.

Les inspections préventives semestrielles sur place remplaceront l'inspection préventive mensuelle pour le mois concerné. La ou les inspections semestrielles doivent avoir lieu au moment convenu par le responsable technique afin d'éviter toute perturbation des opérations SPC.

Le fournisseur doit effectuer les tâches ci-dessous, à chaque site, lorsqu'il effectue les inspections préventives semestrielles sur place.

- a) Pour les systèmes téléphoniques à touches et PBX MRT le fournisseur doit :
1. effectuer toutes les tâches indiquées pour les inspections préventives mensuelles décrits ci-dessus à la section 5.1.1 Inspections préventives mensuelles ;
 2. vérifier et consigner les résultats pour confirmer que chaque circuit (accès RTPC ou autre accès réseau) est fonctionnel en complétant, au minimum, les suivants;
 - (A) essai de la boucle; et
 - (B) fréquences d'appels a l'arrivée.



3. si le système est alimenté à batteries :
 - (A) mesurer la tension des batteries et consigner les résultats;
 - (B) consigner le courant de charge de la batterie;
 - (C) consigner le réglage de tension d'entretien et à haut débit;
 - (D) effectuer un essai de densité des cellules des batteries et consigner les résultats;
 - (E) vérifier le chargement des batteries et le bon fonctionnement des redresseurs;
 - (F) vérifier si les batteries ont une capacité d'au moins 85 % de la capacité maximale; et
 - (G) effectuer un test de charge de la batterie en débranchant le secteur et en vérifiant que le système téléphonique à touches et PBX MRT fonctionne bien et sans interruption (ce test peut seulement avoir lieu après les heures de bureau);
 4. nettoyer/remplacer les filtres à l'air;
 5. nettoyer les lecteurs à bande magnétiques et à disques [s'il y a lieu];
 6. réaliser une analyse de trafic détaillée des artères interurbaines PBX MRT;
 7. réaliser les essais de tonalités digitales;
 8. réaliser les essais des ports télétype et de consoles;
 9. réaliser les essais de mémoire des systèmes;
 10. vérifier que tous les équipements périphériques (imprimantes, lecteurs magnétiques, etc.) opèrent sans erreur;
 11. prendre les mesures nécessaires pour veiller à la distribution uniforme du trafic dans les KTS et PBX MRT;
 12. mettre à jour les plans et les schémas de configuration des cartes de circuit pour les KTS et PBX MRT, ainsi que l'équipement connexe; et
 13. effectuer une vérification de sécurité des KTS et PBX MRT, ainsi que des systèmes connexes, comme l'indique la section 11.4 - Vérification de la sécurité des systèmes.
- b) Pour le système de messagerie vocale le fournisseur doit effectuer toutes les tâches indiquées pour les inspections préventives mensuelles décrites ci-dessus à la section 5.1.1 Inspections préventives mensuelles.
- c) Pour le SIG DAA le fournisseur doit :
1. effectuer toutes les tâches d'inspections et d'entretiens préventifs mensuels décrites ci-dessus à la section 5.1.1 Inspections préventives mensuelles.
- d) Pour le système d'enregistrement téléphonique le fournisseur doit :
1. accéder au système d'enregistreur téléphonique et vérifier s'il fonctionne sans erreur en examinant les journaux de marche, les messages d'erreur et les avertissements;
 2. déterminer le pourcentage de la capacité de mémoire utilisée sur le disque; et
 3. créer des copies de sauvegarde des données de configuration du système d'enregistreur téléphonique, clairement étiquetées avec la date et le nom du site:



une copie doit rester sur place, une copie doit être archivée aux bureaux du fournisseur et, une copie doit être envoyée au responsable technique sur un support amovible.

5.2 RAPPORTS D'INSPECTION PRÉVENTIVE

Le fournisseur doit présenter des rapports d'inspection préventive au responsable technique, sous une forme acceptable à SPC. Un exemple du formulaire de rapports est disponible à l'Appendice A de l'annexe B – Formulaire des inspections préventives. Les rapports d'inspection et d'entretien préventif doivent être soumis au responsable technique moins d'une (1) semaine après l'achèvement de l'inspection.

Un rapport d'inspection et entretien doit être soumis au responsable technique, pour chaque site, soixante (60) jours ouvrables avant la date de fin du contrat subséquent.

5.3 ROUTAGE D'APPEL RTPC

Dans le cadre du service de maintenance, le fournisseur doit modifier proactivement la programmation des KTS et PBX MRT, ainsi que de l'équipement connexe, en raison de l'introduction de modifications au RTPC, comme :

- a) de nouveaux indicatifs régionaux;
- b) de nouveaux codes d'utilisateur; et
- c) de nouveaux plans de numérotage RTPC.

5.4 MODIFICATIONS DE L'HEURE AVANCÉE

Dans le cadre du service de maintenance, le fournisseur doit mettre à jour l'heure de chaque système téléphonique à touches et PBX MRT, ainsi que de l'équipement connexe, pour tenir compte du passage à l'heure avancée ou à l'heure normale.

5.5 ANALYSE ANNUELLE DU TRAFIC

Le fournisseur doit effectuer une analyse annuelle du trafic pour chaque système téléphonique maintenu de SPC qui accède aux circuits d'interface RTPC analogiques et numériques en composant un code d'accès et pour tout système téléphonique maintenu de SPC qui utilise des services RTPC à sélection directe à l'arrivée (SDA).

Chaque analyse annuelle du trafic doit être réalisée sur une période de deux (2) semaines pendant les périodes de pointe propres aux sites de SPC, telles que déterminées par le responsable technique, et doit comprendre les éléments suivants :

- a) Analyse de trafic système :
 1. échecs de correspondance de bouclage, utilisation (terminal, conférence et service) et seuil;
 2. utilisation d'une unité centrale (UC);
 3. activité de trafic sur canal D; et
 4. seuil de temps d'attente de tonalité de numérotation.



- b) Analyse de trafic client :
 - 1. échecs de correspondance réseau;
 - 2. utilisation d'un faisceau de circuits de jonction et recommandations de circuits de jonction au moyen d'une qualité d'écoulement du trafic de 0,01 pour les circuits ordinaires du bureau et de 0,05 pour les circuits DAA;
 - 3. usage principal des fonctions; et
 - 4. état de poste téléphonique et messagerie.
- c) Analyse de réseau client, par classe de service réseau (CSR) :
 - 1. mesure de la liste de routes réseau(x) [s'il y a lieu];
 - 2. mesure de la mise en file d'attente de décrochage; et
 - 3. mesure de la mise en file d'attente de rappel;
- d) Plateforme de traitement de la voix :
 - 1. trafic du système – capacité des ports.

Le fournisseur doit soumettre le rapport d'analyse annuelle du trafic, sous une forme jugée acceptable par SPC, au responsable technique, y compris les données recueillies et les recommandations soit pour l'équilibrage de la charge ou les niveaux de circuit, dans les deux (2) semaines suivant la date d'achèvement de l'analyse.

6 SERVICES DE DIAGNOSTIC ET DE RÉPARATION

Le fournisseur doit diagnostiquer et réparer les incidents liés aux KTS et PBX MRT, ainsi qu'à l'équipement connexe. Il doit déterminer l'emplacement de l'incident et le corriger.

Lorsque le fournisseur détermine que l'incident se trouve dans les services de réseau téléphonique visés par le contrat de SPC, il doit, à aucun frais additionnel à SPC, coordonner la résolution conformément à la section 4.5 de l'annexe B - Services de réseau téléphonique

S'il détermine que l'incident se trouve dans les services de câblage visés par le contrat de SPC, il doit, à aucun frais additionnel à SPC, coordonner la résolution de l'incident conformément à la section 4.6 de l'annexe B – Services de câblage téléphonique.

6.1 SERVICES DE DIAGNOSTIC ET DE RÉPARATION SUR PLACE

Le fournisseur doit fournir des services de diagnostic et de réparation sur place (maintenance du matériel sur place) pendant la durée du ou des contrats subséquents. Il doit, aussitôt que possible :

- a) diagnostiquer l'incident;
- b) corriger l'incident; et
- c) vérifier si l'incident a été corrigé.

6.2 ACCÈS À DISTANCE SÉCURISÉ AUX SYSTÈMES

Pour les KTS et PBX MRT, ainsi que l'équipement connexe, qui prennent en charge les dispositifs d'interface de programmation et de maintenance à distance (du système téléphonique), le fournisseur doit utiliser l'accès sécurisé à distance pour les KTS et PBX



MRT, ainsi que l'équipement connexe, pour dépanner et réparer les incidents, comme l'indique la section 11.1 de l'annexe B - Accès à distance sécurisé aux systèmes.

Le fournisseur doit fournir l'accès sécurisé à distance pour les KTS et PBX MRT, ainsi que l'équipement connexe en tout temps.

Le fournisseur doit fournir les équipements, processus et procédures requis pour soutenir le service d'accès sécurisé à distance.

6.3 SOUTIEN LOGICIEL

Le fournisseur doit fournir un soutien logiciel continu et le développement logiciel nécessaire au bon fonctionnement des systèmes téléphoniques à touches et PBX MRT, ainsi que l'équipement connexe.

À la réception d'un avis de défaillance de SPC ou d'une auto-détection d'un incident, le fournisseur doit employer tous les moyens raisonnables pour effectuer une correction permanente en fonction de la catégorie d'erreur, selon les indications fournies au Tableau 6.1 - Catégories d'interruption et délais d'intervention, de l'annexe B.

Le fournisseur doit garantir que les corrections rencontrent, au minimum, les critères fonctionnels et opérationnels spécifiés par le fabricant d'origine des logiciels sous licence.

Le fournisseur doit soumettre au responsable technique toutes les corrections d'erreurs de logiciel sur un support qui est exempt de vices et de virus informatiques et qui est compatible avec le système informatique sur lequel le logiciel est installé.

SPC deviendra propriétaire du support d'information qui lui est fourni dans le cadre de la prestation des services de soutien du logiciel, dès la livraison et l'acceptation du support par le responsable technique. Aux fins de la présente sous-section, le « support d'information » ne comprend pas le logiciel sous licence stocké dessus.

« Logiciel » désigne l'ensemble des programmes informatiques, sous forme de code objet, à l'égard desquels le fournisseur doit offrir des services de soutien conformément au contrat subséquent.

« Erreur de logiciel » désigne tous incidents causés par les instructions dans le logiciel, ou tout énoncé informatique contenu ou non contenu dans le logiciel qui, par leur présence ou absence, empêche ce dernier de fonctionner conformément aux spécifications.

6.4 PLANS DE MAINTENANCE ET ENTRETIEN

Le fournisseur doit soutenir trois (3) plans de maintenance et entretien (PME) uniques pour les KTS et PBX MRT ainsi que l'équipement connexe (matériel et logiciel sous licence). Les PME sont définies comme suit:

Plan de maintenance et entretien # 1 (PME-1): Ce plan doit soutenir l'accès sécurisé à distance et les services de diagnostic et réparation sur place pour les KTS et PBX MRT, ainsi



que l'équipement connexe (matériel et logiciel sous licence). La période principal de soutien (PPS) pour le plan PME-1 est 24 heures par jour, 7 jours par semaine, 365 jours par année (24 X 7 X 365).

Plan de maintenance et entretien # 2 (PME-2): Ce plan doit soutenir l'accès sécurisé a distance et les services de diagnostic et réparation sur place pour les KTS et PBX MRT, ainsi que l'équipement connexe (matériel et logiciel sous licence). La période principal de soutien (PPS) pour le plan PME-2 est de 7h00 à 17h00, 7 jours par semaine.

Plan de maintenance et entretien # 3 (PME-3): Ce plan doit soutenir l'accès sécurisé a distance et les services de diagnostic et réparation sur place pour les KTS et PBX MRT, ainsi que l'équipement connexe (matériel et logiciel sous licence). La période principal de soutien (PPS) pour le plan PME-3 est de 7h00 à 17h00, du lundi au vendredi, excluant les jours fériés observés par SPC.

Le fournisseur doit s'assurer que seulement un plan de maintenance et entretien s'applique a un système complet KTS et PBX MRT, ainsi que l'équipement connexe.

6.5 DÉLAIS DE DIAGNOSTIC, SUR PLACE ET DE RÉTABLISSEMENT

Le fournisseur doit régler les incidents avec un diagnostic initial, suivie d'une intervention sur place, au besoin. Les diagnostics initiaux, intervention sur place et de rétablissement sont assujettis aux heures d'opérations applicables au PSE spécifié dans un contrat subséquent.

Le diagnostic initial servira d'accusé de réception et d'acceptation de l'incident. Le fournisseur entreprendra immédiatement le diagnostic et le rétablissement a distance; que cet incident fut auto-signalé ou reporté par SPC.

Si toutefois le fournisseur ne peut pas résoudre l'incident et rétablir le service à distance à partir de son centre de diagnostic, il doit intervenir sur place en envoyant un technicien au site SPC.

Chaque PME est assujetti a un délai maximale sur lequel les crédits de services sont calculés.

Pour les plans PME-2 et PME-3, les incidents reportés ou auto-signalés au fournisseur après 17h00 sera considéré avoir été reportés ou auto-signalés a 7h00 le prochain jour ouvrable.

Durant les heures applicables au PME, le technicien du fournisseur doit poursuivre les activités de diagnostic et de rétablissement et continuer a distance ou sur place jusqu'à la résolution de l'incident et le rétablissement du service, à moins qu'il ne puisse résoudre l'incident en raison de la disponibilité des pièces de rechange.

Si les pièces de rechange ne sont pas disponibles, le fournisseur doit développer un plan de résolution de l'incident qui précise clairement les mesures à prendre, incluant celles requis de SPC. Il doit présenter le plan de résolution de l'incident au responsable technique aux fins d'approbation.



Le fournisseur doit répondre aux incidents selon les catégories indiquées dans le tableau ci-dessous.

Catégorie de l'incident	Description	Délai maximal de diagnostic	Délai maximale sur place	Délai maximale de rétablissement (DMR)
Catégorie 1	<p>a) Perte de services téléphoniques et/ou de messagerie vocale qui affecte au moins 25 utilisateurs; où</p> <p>b) Panne totale de la DAA; ou</p> <p>c) Panne totale de la SIG DAA; où</p> <p>d) Perte d'au moins 50 % de la capacité d'accès au RTPC; où</p> <p>e) Perte de données en temps réel ou historiques de la DAA; où</p> <p>f) Alarme Critique¹ des KTS ou PBX MRT; où</p> <p>g) Perte d'appels de plainte pris ou répartis à un site qui répond aux appels 911, 24 heures sur 24, 7 jours par semaine, 365 jours par an; où</p> <p>h) Perte du service de la ligne ou du modem de contrôle des données 911 à un site qui répond aux appels 911, 24 heures sur 24, 7 jours par semaine, 365 jours par an; où</p> <p>i) Empêchement d'utilisation d'un ou plusieurs logiciel(s) dont l'impact est critique aux objectives des utilisateurs.</p>	30 minutes	1 heure	4 heures



Catégorie de l'incident	Description	Délai maximal de diagnostic	Délai maximale sur place	Délai maximale de rétablissement (DMR)
Catégorie 2	<ul style="list-style-type: none"> a) Perte de services téléphoniques et/ou de messagerie vocale qui affecte moins de 25 utilisateurs; où b) Perte de service pour un superviseur ou un gestionnaire; où c) Perte d'au moins 25 % de la capacité de messagerie; où d) Perte de 11 % à 49 % de la capacité d'accès au RTPC; ou e) Alarme Majeure¹ des KTS ou PBX MRT; où f) L'habilité d'utiliser un logiciel mais sa fonctionnalité est sévèrement affecté. 	1 heure	2 heures	10 heures
Catégorie 3	<ul style="list-style-type: none"> a) Autre incident non indiqué aux catégories 1 et 2; où b) Alarme Mineure¹ des KTS ou PBX MRT; où c) L'habilité d'utiliser un logiciel donc la fonctionnalité est affecté mais sans impact majeure. 	4 heures	8 heures	20 heures

Nota : Tous alarmes (Critique, Majeure et Mineure), assujettis aux descriptions de services trouver dans les documents du fabricant d'origine d'équipement (FEO), doivent être rapporté comme incidents et enregistrer d'après leur classification (Catégorie 1,2 ou 3).

TABLEAU 6-1 CATÉGORIES D'INCIDENTS ET DÉLAIS D'INTERVENTION

6.6 DÉFINITIONS DU DÉLAI DE DIAGNOSTIC ET DE RÉTABLISSEMENT

Le délai de diagnostic est le temps écoulé depuis la création de la fiche d'incident jusqu'au moment où le représentant du fournisseur donne au responsable technique un plan d'action pour résoudre l'incident.

Le délai de rétablissement est le temps écoulé depuis que le bureau de service du fournisseur (BSF) a relevé un incident et créé une fiche d'incident unique jusqu'au moment où l'incident

est résolu, le service est complètement rétabli et la fermeture de l'incident est acceptée par le responsable technique.

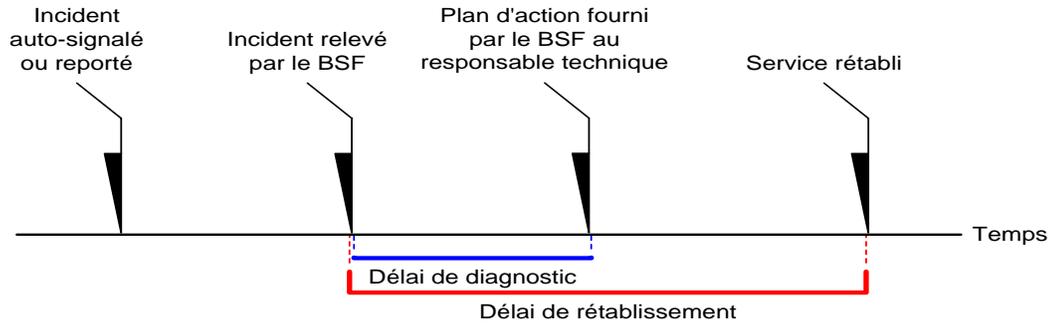


FIGURE 6-1 DÉLAI DE DIAGNOSTIC ET DE RÉTABLISSEMENT

6.7 PANNE URGENTE D'ÉQUIPEMENT

En cas de panne urgente du ou des KTS ou PBX MRT, ainsi que l'équipement connexe le fournisseur doit répondre à SPC et travailler avec ce dernier afin de prendre toutes les mesures nécessaires pour atténuer les conséquences de la panne et rétablir rapidement un service téléphonique temporaire jusqu'à ce que l'équipement de remplacement puisse être installé.

Plus précisément, une panne urgente se produit lorsqu'au moins un (1) élément d'un système téléphonique à touches et PBX MRT ou d'un système connexe cesse de fonctionner de manière imprévue en raison d'un incident qui :

- est hors du contrôle raisonnable du fournisseur;
- était raisonnablement impossible à prévoir;
- ne pouvait raisonnablement être empêché par des moyens que le fournisseur pouvait utiliser comme il se doit; et
- est survenu en l'absence de toute faute ou négligence de la part du fournisseur.

Des exemples de pannes catastrophiques sont a) des dommages causés par l'eau en raison d'une conduite d'eau brisée dans le bâtiment et b) du vandalisme ou des actes terroristes.

SPC déterminera, au cas par cas, les mesures extraordinaires à prendre et paiera les coûts liés au rétablissement du service, lorsque les estimés de coûts seront soumises par le fournisseur au responsable technique et acceptées, par écrit, par celui-ci.

6.8 NOTIFICATION DES INCIDENTS DÉCOUVERTS PAR LE FOURNISSEUR

Si le fournisseur découvre un incident dans un système téléphonique à touches et PBX MRT, ainsi que l'équipement connexe, il doit immédiatement créer un billet d'incident, et informer immédiatement le responsable technique, d'abord par téléphone, puis par un courriel de suivi qui précise la nature de l'incident, l'heure de la découverte, le numéro du billet d'incident et l'état actuel de résolution de l'incident.



7 RAPPORTS SUR LA GESTION DES SERVICES

Le fournisseur doit soumettre des documents et rapports à SPC conformément aux spécifications du contrat subséquent. Le sommaire suivant est soumis comme guide de référence seulement et ne doit pas être interprétés comme liste complète de tous les rapports requis par SPC.

Rapports et Documents	Fréquence	Numéro de référence dans le ET
Tenue des dossiers de site	Varia	4.13
Rapports d'inspections présentatives	Mensuel et Semestriel	5.2
Analyse annuelle du trafic	Annuel	5.5
Rapports mensuels de gestion des incidents	Mensuel	7.1
Rapport d'intrusion ou violation de la sécurité	Dans les cinq jours suivant l'incident	11.3
Vérification de la sécurité des systèmes	Annuel	11.4
Procès-verbal: Réunions sur le rendement de l'entretien	Dans les trois jours suivant la réunion	12.6
Guide de services du fournisseur	30 jours de l'attribution du contrat	13.1
Facture sommaire mensuelle	Mensuel	15.2
Rapport des dépenses relatives au contrat	Mensuel	15.5
Rapport sur les demandes de service	Mensuel	15.6

7.1 RAPPORTS MENSUELS DE GESTION DES INCIDENTS

Le fournisseur doit soumettre au responsable technique, sous une forme jugée acceptable par SPC, des rapports mensuels de gestion des incidents pour chaque site. Ces rapports doivent être reçu au plus tard le 15e jour de chaque mois qui suit la période visée par le rapport et contenir, au minimum, les renseignements suivants :

- a) nom du site;
- b) identificateur du site [s'il y a lieu];
- c) période du rapport;
- d) date de publication;
- e) liste des fiches d'incidents fermés, y compris le numéro de la fiche, la description de l'incident et la résolution de l'incident;
- f) nombre d'incidents non réglés à la fin de la période visée par le rapport, y compris le numéro de la fiche, la description de l'incident et l'ancienneté de l'incident;



- g) durée totale de l’interruption de service (s’il y a lieu) pendant la période visée par le rapport;
- h) cause de chaque alarme critique et majeure; et
- i) pour chaque catégorie d’incident, et pour chaque période visée par le rapport :

ID	Critère	Catégorie 1	Catégorie 2	Catégorie 3	Total
1	Quantité de fiches non réglées au début de la période visée par le rapport				
2	Quantité de nouvelles fiches ouvertes durant la période visée par le rapport				
3	Quantité de fiches non réglées à la fin de la période visée par le rapport				
4	Les DMR les fiches fermées durant la période visée par le rapport (énuméré par catégorie et pour le total de toutes les fiches d’incidents)				n/a

7.2 RAPPORT SEMESTRIEL DE LA MAINTENANCE ET DU SOUTIEN PAR SITE

Le fournisseur doit soumettre au responsable technique, sous une forme jugée acceptable par SPC, un rapport semestriel des activités de maintenance et de soutien entreprises à chaque site, précisé pour chaque élément, y compris les KTS et PBX MRT, la messagerie vocale, la DAA et le système d’enregistrement des appels, selon la répartition suivante :

- a) par site : les incidents soumis par SPC (maintenance correctif), et générés par le fournisseur par des télédiagnostics et les mesures correctives recommandées par le fournisseur pour chaque réparation en vue d’éviter que l’incident ne se reproduise;
- b) par incident : les performances réelles du fournisseur par rapport aux délais d’intervention précisés à la section 6.5 – Délais de diagnostic, sur place et de rétablissement; et
- a) par site: toutes les tâches d’entretien réalisées pendant l’année, comme le précisent les sections 5.1 Inspections préventives mensuelles et 5.1.2 Inspections préventives semestriels sur place de la présente annexe B.

Ce rapport semestriel doit être présenté au responsable technique soixante (60) jours avant la date de fin du contrat subséquent et contenir tous les activités applicables depuis le dernier rapport jusqu’à la date de ce rapport.



8 DAM

Les DAM sont des activités quotidiennes qui accompagnent le déplacement des appareils d'utilisateur, l'ajout/retrait d'équipement fournie par SPC de l'inventaire existante, ou la modification de leurs paramètres.

Sauf avis contraire de SPC, les DAM doivent être réalisés entre 7 h 00 et 17 h, heure locale, du lundi au vendredi, sauf les jours fériés observés par SPC.

8.1 DÉLAIS D'EXÉCUTION DES DAM

Le fournisseur doit respecter les délais d'exécution des DAM, conformément au tableau 8.1 , ci-dessous:

Quantités de DAM	Délai d'exécution maximal des DAM
1 DAM de logiciel	Deux (2) jours ouvrables à compter de la réception d'une demande de DAM.
2 à 10 DAM de logiciel	Trois (3) jours ouvrables à compter de la réception d'une demande de DAM.
11 à 20 DAM de logiciel	Quatre (4) jours ouvrables à compter de la réception d'une demande de DAM.
21+ DAM de logiciel	Dix (10) jours ouvrables à compter de la réception d'une demande de DAM.
1 DAM de matériel	Deux (2) jours ouvrables à compter de la réception d'une demande de DAM.
2 à 10 DAM de matériel	Trois (3) jours ouvrables à compter de la réception d'une demande de DAM.
11 à 20 DAM de matériel	Cinq (5) jours ouvrables à compter de la réception d'une demande de DAM.
21 + DAM de matériel	Dix (10) jours ouvrables à compter de la réception d'une demande de DAM.
Relocalisation complet du système 101-500 utilisateurs	Trente-cinq (35) jours ouvrables à compter de la réception d'une demande de DAM.
Relocalisation complet du système 501-1000 utilisateurs	Quarante (40) jours ouvrables à compter de la réception d'une demande de DAM.
Relocalisation complet du système 1001+ utilisateurs	Cinquante-cinq (55) jours ouvrables à compter de la réception d'une demande de DAM.

TABLEAU 8-1 DÉLAIS D'EXÉCUTION DES DAM



Veillez prendre note que si du câblage est nécessaire pour réaliser le DAM, le fournisseur doit signaler ce besoin au responsable technique qui obtiendra alors le câblage nécessaire de fournisseurs de services de câblage tiers. Si du nouveau câblage ou des déplacements de câblage sont nécessaires pour effectuer des DAM, la date de réception de la demande de DAM de SPC par le fournisseur sera considérée comme étant la date à laquelle le responsable technique a informé le fournisseur que le service de câblage nécessaire est terminé, et les services de DAM du fournisseur pourront se poursuivre.

8.2 DÉPLACEMENT

Un déplacement a trait à la relocalisation d'appareil d'utilisateur existant, incluant la relocalisation d'un système complet. Le fournisseur doit effectuer en tout ou en partie les tâches suivantes si un déplacement est demandé par le responsable technique :

- a) apporter des modifications à la programmation dans les KTS et PBX MRT, ainsi que l'équipement connexe, pour effectuer l'action demandée;
- b) réaliser les modifications d'interconnexion demandées;
- c) compléter et consigné les résultats des essais sur tous les composants affectés dans les KTS et PBX MRT, ainsi que l'équipement connexe pour assurer leurs bons fonctionnement; et
- d) mettre à jour les dossiers d'inventaire, de configuration, de réseautage, ou de câblage pour les KTS et PBX MRT, ainsi que l'équipement connexe.

8.3 AJOUT

Un ajout a trait à une modification à l'inventaire existante par l'addition ou le retrait d'équipement (matériel et logiciel sous licence) d'un KTS et PBX MRT, ainsi que l'équipement connexe.

Dans les cas où de nouvel équipement est requis pour compléter un Ajout :

- a) SPC fournira les équipements requis; ou
- b) Si SPC le demande, le fournisseur doit fournir les équipements spécifiés dans les tableaux de prix (inclus dans le contrat subséquent ou une commande de service).

Un ajout négatif (retrait de l'inventaire existant) peut aussi s'appliquer à cette activité

Les ajouts comprennent, entre autres, les tâches suivantes, en tout ou en partie :

- a) apporter des modifications à la programmation et à la configuration dans les KTS et PBX MRT, ainsi que l'équipement connexe, pour effectuer l'action demandée;
- b) fournir les modifications d'interconnexions nécessaires;
- c) l'installation des équipements fournis par SPC;
- d) compléter et consigné les résultats des essais sur tous les composants affectés dans les KTS et PBX MRT, ainsi que l'équipement connexe pour assurer leurs bons fonctionnement; et



- e) mettre à jour les dossiers d'inventaire, de configuration, de réseautage, ou de câblage pour les KTS et PBX MRT, ainsi que l'équipement connexe.

8.4 MODIFICATION

Une modification a trait au changement de paramètres ou de la configuration des KTS et PBX MRT, ainsi que de l'équipement connexe inclus dans l'inventaire existant. Le fournisseur doit effectuer les tâches nécessaires pour effectuer la modification demandée par SPC, notamment une partie ou la totalité des tâches suivantes :

- a) apporter des modifications à la programmation et à la configuration dans les KTS et PBX MRT, ainsi que l'équipement connexe, pour effectuer l'action demandée;
- b) réaliser les modifications d'interconnexion du câblage et réseautage nécessaires;
- c) compléter et consigné les résultats des essais sur tous les composants affectés dans les KTS et PBX MRT, ainsi que l'équipement connexe pour assurer leurs bons fonctionnement; et
- d) mettre à jour les dossiers de configuration, réseautage et de câblage.

8.5 MISE À L'ESSAI

Le fournisseur doit faire les essais requis pour vérifier si les DAM ont été bien effectués. Le fournisseur doit au minimum effectuer des appels d'essai pour vérifier que les KTS et PBX MRT, ainsi que l'équipement connexe opèrent selon les paramètres recommandé par le manufacturier et SPC.

9 PIÈCES DE REMPLACEMENT

Si une pièce est jugée défectueuse, le fournisseur doit fournir des pièces de remplacement neuves ou remises à neuf pour remettre en service les KTS et PBX MRT, ainsi que l'équipement connexe.

Les pièces de remplacement, qu'elles soient neuves ou remises à neuf, et utilisées pour réparer un système téléphonique à touches et PBX MRT, ainsi que l'équipement connexe, doivent fournir un nombre minimal de fonctions de la pièce d'origine.

9.1 PIÈCES POUR LES DAM

On s'attend à ce que certains des KTS et PBX MRT, ainsi que l'équipement connexe, existants soient enlevés pendant la période du ou des contrats subséquents, et que les pièces provenant de ces systèmes seront réutilisées comme pièces pour les DAM des autres sites. De plus, SPC peut déplacer des pièces pour les DAM entre les sites.

SPC se réserve le droit de demander au fournisseur d'installer et d'entretenir les pièces pour les DAM remises à neuf qui appartiennent à SPC.

Avant d'installer les pièces pour les DAM fournies par SPC, le fournisseur doit les inspecter et signaler à SPC tous les enjeux de compatibilité qui pourraient empêcher le bon fonctionnement des KTS et PBX MRT, ainsi que de l'équipement connexe.



Si SPC fournit l'équipement requis, et que le fournisseur détermine qu'il est acceptable, il doit enregistrer dans les dossiers de site que l'équipement est fourni par SPC. Le fournisseur doit faire tout les efforts pour accepter l'équipement fourni par SPC.

Aucune garantie ne sera applicable au fournisseur pour l'équipement fourni par SPC, par contre, conformément à la section 4.12 - Garantie de rendement de l'annexe B, le fournisseur doit garantir le service de soutien associé avec l'installation de l'équipement fourni par SPC.

SPC sera responsable pour remplacer l'équipement qu'il aura fourni, s'il devient défectueux.

9.2 DISPOSITIFS UNIVERSELS D'ALIMENTATION SANS COUPURE (ASC) ET BATTERIES

En vue d'appuyer les opérations des sites existants, le fournisseur doit fournir et installer les dispositifs universels d'alimentation sans coupure (ASC) et les batteries de remplacement sur demande.

Le remplacement des ASC et des batteries sera limité aux KTS et PBX MRT, ainsi qu'à l'équipement connexe, des sites existants ou relocalisés.

10 SERVICES DE SOUTIEN

Le fournisseur devra offrir, dans les dix (10) jours ouvrables suivant une commande de service de SPC, des services de soutiens au niveau de l'entretien des systèmes mentionnés dans le contrat ainsi que les équipements de SPC, à la demande de ce dernier. Ces services comprennent, entre autres, les types de tâches suivantes:

10.1 FORMATION

Le fournisseur doit fournir des services de formation, sur demande et pour les KTS et PBX MRT, ainsi qu'à l'équipement connexe, dans les catégories suivantes: Systèmes d'information de gestion (SIG) des KTS et PBX MRT, agent de la distribution automatique des appels (DAA), superviseur /gestionnaire des systèmes DAA, et le SIG DAA. Les services de formation doit inclure, au minimum les critères suivants;

- a) développer et documenter les cours de formation, pour chaque catégorie;
- b) délivrer les cours de formation; et
- c) créer le matériel de support pour chaque catégorie.

10.2 SERVICE DE SOUTIEN POUR L'INTÉGRATION TECHNIQUE

Sur réception d'une commande de services approuvés, le fournisseur doit fournir une ressource chargée d'offrir du soutien pour l'intégration technique et d'accomplir les tâches suivantes :

- a) fournir de l'information sur les aspects techniques des KTS et PBX MRT, ainsi qu'à l'équipement connexe;
- b) élaborer des lignes directrices sur les spécifications techniques applicables à l'intégration et à l'évolution de la technologie utilisée;
- c) fournir un soutien technique et des lignes directrices pour la configuration et l'évolution;
- d) fournir un soutien technique pour les problèmes liés à la technologie;



- e) élaborer de la documentation sur l'intégration et l'évolution;
- f) concevoir et documenter des scripts d'application; et
- g) fournir des lignes directrices sur les problèmes de sécurité.

La ressource responsable du soutien de l'intégration technique doit posséder les qualifications suivantes :

- a) deux années d'expérience de la technologie MRT indiquée dans la demande de soumission le contrat subséquent;
- b) deux années d'expérience de la sécurité des systèmes MRT; et
- c) deux années d'expérience dans la fourniture de conseils, de lignes directrices et de soutien technique visant l'intégration et l'évolution de technologies dans le cadre de projets ou au sein d'équipes techniques multidisciplinaires dans des entreprises.

10.3 SERVICE DE SOUTIEN POUR LA GESTION DE L'INTÉGRATION

Sur réception d'une commande de services, le fournisseur doit fournir au moment spécifié un gestionnaire de l'intégration chargé de fournir du soutien pour l'intégration et d'accomplir les tâches suivantes :

- a) créer, mettre à jour et gérer les plans visant l'intégration et l'évolution du projet, y compris les jalons, les livrables et les risques;
- b) fournir des lignes directrices sur les pratiques exemplaires associées aux initiatives d'intégration et d'évolution;
- c) déterminer les risques liés à l'intégration et à l'évolution et élaborer des plans d'atténuation connexes;
- d) déterminer et documenter les exigences relatives à l'intégration et aux commentaires;
- e) coordonner les équipes de soutien afin de se préparer aux initiatives d'intégration et de soutien; et
- f) contrôler la progression des initiatives d'intégration et d'évolution.

Le gestionnaire de l'intégration doit posséder au minimum les qualifications suivantes :

- a) certification PMP (professionnel en gestion de projets) en vigueur;
- b) certification ITIL (Information Technology Infrastructure Library) (fondation);
- c) deux années d'expérience en sécurité des systèmes TI (technologies de l'information);
- d) deux années d'expérience en gestion de systèmes TI (technologie de l'information); et
- e) deux années d'expérience en gestion d'équipes de projet techniques multidisciplinaires dans des entreprises.

10.4 SERVICE DE SOUTIEN TECHNIQUE

Sur réception d'une commande de services, le fournisseur doit fournir au moment spécifié un technicien pour accomplir les tâches suivantes :

- a) installer, configurer, activer et vérifier le matériel et/ou le logiciel sous licence associés aux KTS et PBX MRT, ainsi qu'à l'équipement connexe;
- b) retirer du matériel et/ou un logiciel sous licence associés aux KTS et PBX MRT, ainsi qu'à l'équipement connexe; et



- c) mettre à jour les configurations des KTS et PBX MRT, ainsi qu'à l'équipement connexe et les fichiers d'inventaire.

Le technicien doit posséder au minimum les qualifications suivantes :

- a) certification d'un fabricant d'équipement d'origine, au besoin; et
- b) deux années d'expérience dans l'installation et la réparation de matériel et/ou de logiciels sous licence associés aux KTS et PBX MRT, ainsi qu'à l'équipement connexe.

11 ACCÈS AUX SYSTÈMES

11.1 ACCÈS À DISTANCE SÉCURISÉ AUX SYSTÈMES

Le fournisseur doit prendre les mesures nécessaires pour prévenir l'accès à distance non autorisé aux KTS et PBX MRT, ainsi qu'à l'équipement connexe, de SPC. Il doit aussi coordonner l'accès à distance à ces systèmes, ainsi qu'à l'équipement connexe, avec le responsable technique.

Le fournisseur doit limiter l'accès aux comptes de superutilisateur des KTS, PBXMRT, ainsi qu'à l'équipement connexe, qu'au responsable technique et lorsqu'autorisé par le responsable technique, au personnel qualifié du fournisseur.

11.2 EXIGENCES RELATIVES AUX MOTS DE PASSE

Le fournisseur doit faire en sorte que l'accès administratif et d'entretien aux KTS et PBX MRT, ainsi qu'à l'équipement connexe, puisse se faire seulement au moyen d'identificateurs de l'utilisateur protégés par mot de passe. Il doit veiller à ce que le responsable technique possède une liste à jour de tous les mots de passe et des identificateurs de l'utilisateur correspondants, y compris ceux du fournisseur, pour les KTS et PBX MRT, ainsi qu'à l'équipement connexe.

Le fournisseur doit ajouter des mots de passe et des identificateurs de l'utilisateur à la demande seulement du responsable technique. Lors de changements de mots de passe, il doit fournir, le même jour ouvrable, une liste à jour des mots de passe au responsable technique. La liste des mots de passe doit être sous une forme jugée acceptable par SPC, et comporter la date et l'heure de compilation de la liste.

11.2.1 Longueur des mots de passe

Le fournisseur doit s'assurer que l'accès aux KTS et PBX MRT, ainsi qu'à l'équipement connexe, est protégé par un mot de passe. Les mots de passes doivent compter au moins 8 caractères, inclus un minimum d'une lettre minuscule, et une majuscule, et inclus une sélection de caractères alpha et numériques.

11.2.2 Validité du mot de passe

Le fournisseur doit modifier les mots de passe d'entretien et d'administration utilisés pour accéder aux KTS et PBX MRT, ainsi qu'à l'équipement connexe, au moins tous les



trois (3) mois et lorsque demander par le responsable technique. Le nouveau mot de passe doit être différent des dix (10) derniers mots de passe utilisés par le fournisseur.

11.2.3 Confidentialité des mots de passe

Le fournisseur doit traiter les mots de passe des KTS et PBX MRT, ainsi que de l'équipement connexe, comme étant confidentiel, et il ne doit jamais :

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

11.3 RAPPORT D'INTRUSION OU VIOLATION DE LA SÉCURITÉ

Le fournisseur doit immédiatement prévenir le responsable technique de toute intrusion ou violation de la sécurité des systèmes et modifier tous les mots de passe concernés. Dans les cinq (5) jours ouvrables après une intrusion ou une violation de la sécurité, le fournisseur doit donner au responsable technique, sous une forme jugée acceptable par SPC, un rapport sur les mesures préventives à prendre pour garantir que l'intrusion ou la violation ne se reproduira pas.

11.4 VÉRIFICATION DE LA SÉCURITÉ DES SYSTÈMES

Le fournisseur 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, sous une forme jugée acceptable par SPC, sur les résultats pour chaque site au responsable technique. Le rapport de vérification de la sécurité des systèmes doit répertorier les vulnérabilités des KTS et PBX MRT, ainsi que de l'équipement connexe. Ce rapport doit être livré annuellement au responsable technique dans les deux (2) semaines de la date d'anniversaire du contrat subséquent.

12 SIGNALLEMENT DES INCIDENTS ET TRANSMISSION AUX ÉCHELONS SUPÉRIEURS

12.1 BUREAU DE SERVICE DU FOURNISSEUR (BSF)

Le fournisseur doit fournir à SPC, dans les dix (10) jours ouvrables suivant l'attribution du contrat subséquent, un numéro de téléphone sans frais et une adresse de courrier électronique uniques pour communiquer avec son bureau de service de partout au Canada. Le BSF doit être disponible à SPC en tout temps (24X7X365).

Faisant partie des services de maintenance, et lorsque permit par le responsable technique, le BSF doit fournir une communication directe avec le bureau de support technique du FOE par l'entremise d'un numéro de téléphone sans frais. Les services du FOE doivent être disponibles en français et en anglais au choix du représentant SPC.

Le BSF doit être en mesure de répondre aux appelants en anglais et en français. Le personnel du fournisseur doit répondre aux appels placés au BSF en au plus cinq (5) sonneries pour quatre-vingt-quinze pour cent (95 %) des appels placés pendant n'importe quel mois de l'année.



Si, à tout moment, les KTS et PBX MRT, ou l'équipement connexe, connaissent des incidents qui ne sont pas auto-déTECTÉ, le responsable technique peut informer le fournisseur par l'entremise du BSF, d'abord par téléphone, puis par un courriel de suivi, si nécessaire.

Le fournisseur doit donner au responsable technique un numéro de référence ou un numéro de fiche pour permettre au responsable technique de poser des questions sur la résolution de l'incident. Le fournisseur doit en outre déterminer la cause profonde de l'incident et entreprendre les mesures nécessaires pour y remédier.

Un aperçu du processus de signalement et de résolution des incidents est présenté à la Figure 12-1 Signalement et résolution des incidents.



Signalement des incidents

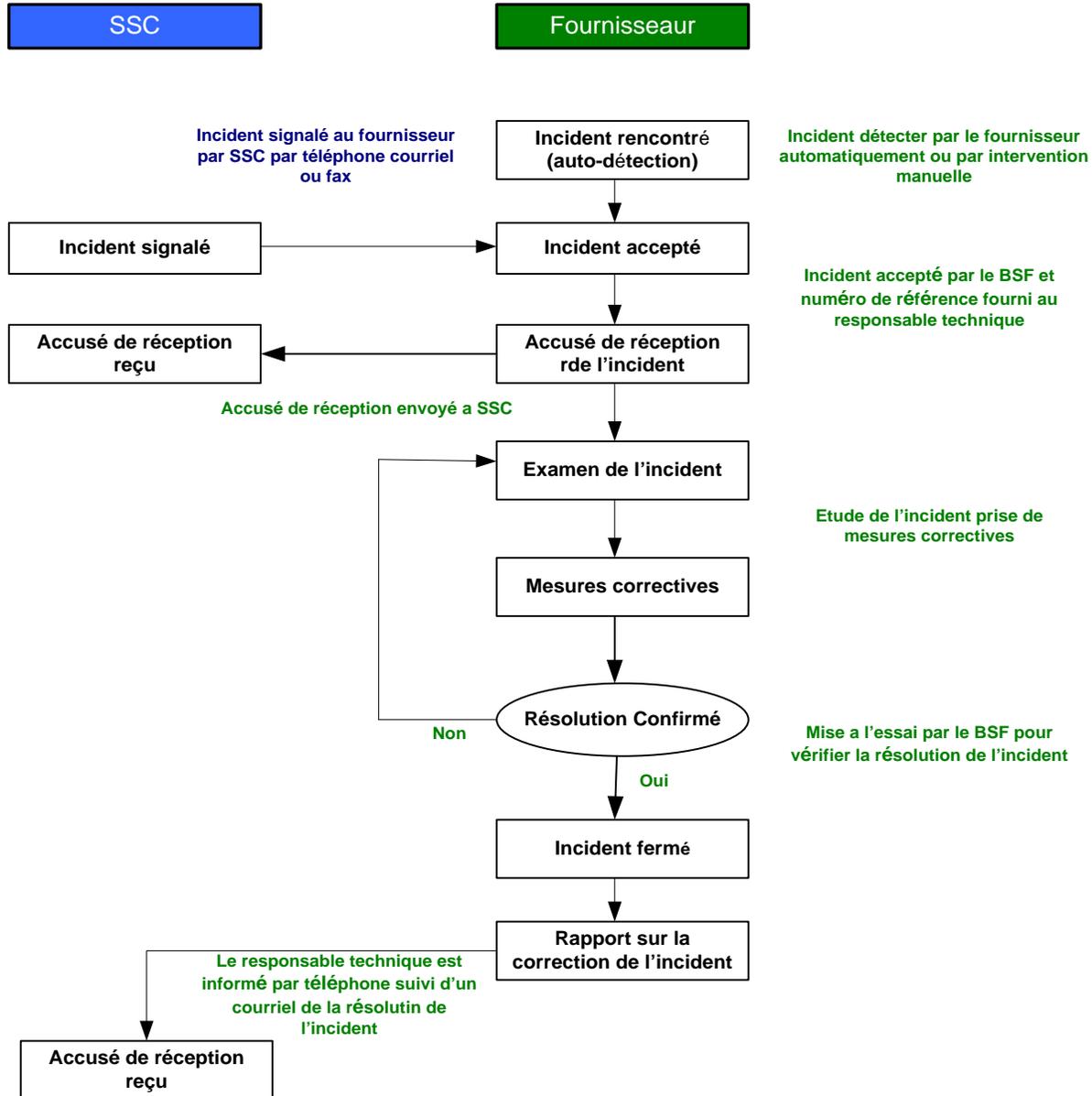


FIGURE 12-1 SIGNALEMENT ET RÉOLUTION DES INCIDENTS

12.2 SUIVI DES INCIDENTS

Le fournisseur doit créer automatiquement une fiche unique pour chaque incident, y compris ceux qu'il détecte lui-même pendant les activités de surveillance du service, ainsi que ceux qui lui sont signalés par SPC.



Dans chaque cas, il doit créer une fiche dès qu'un incident est auto-défecté ou porté à son attention manuellement. Le fournisseur doit actualiser les fiches d'incident pendant le processus de résolution de l'incident pour permettre l'obtention d'une piste de vérification.

12.3 SIGNALEMENT DE LA RÉOLUTION D'UN INCIDENT

Le fournisseur doit informer le responsable technique par téléphone lorsqu'un incident, signalé par SPC ou découvert par lui-même, est corrigé et que le service est rétabli.

Après ce signalement, un courriel de suivi doit être envoyé au responsable technique pour indiquer que la fiche d'incident a été fermée et préciser la cause profonde de l'incident, la résolution de l'incident, les autres mesures à prendre par le fournisseur pour éviter que l'incident ne se produise de nouveau, ainsi que la durée de toute interruption de service associée.

12.4 PROCESSUS DE L'ÉCHELLE DE RÉOLUTION DES INCIDENTS

Pour assurer l'attribution des ressources appropriées par le fournisseur en vue du rétablissement rapide et efficace du service, un incident peut être acheminé dans la structure de l'organisation de SPC et du fournisseur en fonction du temps écoulé depuis le signalement initial de l'incident. Les délais de l'échelle de résolution sont fournis dans le Tableau 12-1 Délais de l'échelle de résolution des incidents.

Le processus de l'échelle de résolution doit être suivi conformément à la Figure 12-2 Échelle de résolution des incidents.

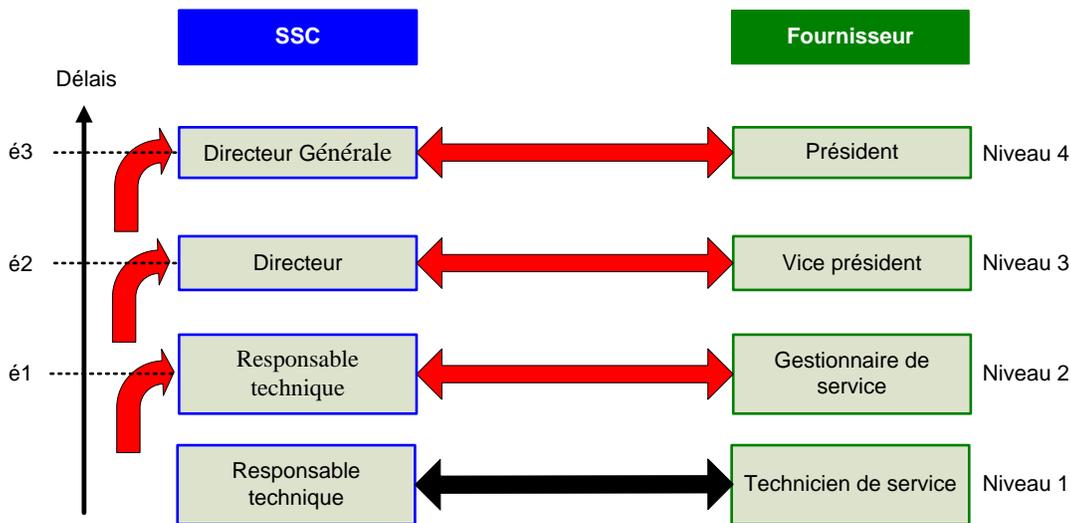


FIGURE 12-2 ÉCHELLE DE RÉOLUTION DES INCIDENTS



Les délais de l'échelle de résolution des incidents sont spécifiés comme tel :

Délais de l'échelle de résolution des incidents			
Classification	é1	é2	é3
Catégorie 1	30 min	1 heure	2 heures
Catégorie 2	1 heure	2 heures	5 heures
Catégorie 3	4 heures	N/A	N/A

TABLEAU 12-1 DÉLAIS DE L'ÉCHELLE DE RÉOLUTION DES INCIDENTS

12.5 PERSONNES-RESSOURCES DANS L'ÉCHELLE DE RÉOLUTION DES INCIDENTS

Les informations reliées aux personnes-ressources doivent être compilé dans un tableau intitulé « Personnes-ressources dans l'échelle de résolution des incidents » et doit être insérer dans le guide de services du fournisseur, détaillé a la section 13.1 de l'annexe B

Le Tableau 12-2 Personnes-ressources dans l'échelle de résolution des incidents est soumis comme exemple de ce tableau obligatoire

PERSONNES-RESSOURCES DANS L'ÉCHELLE DE RÉOLUTION DES INCIDENTS		
		Renseignements sur les personnes-ressources
		Fournisseur
Niveau 4	Vice-président	
Niveau 3	Directeur de service	
Niveau 2	Gestionnaire de service	
Niveau 1	Gestionnaire du BSF	

TABLEAU 12-2 PERSONNES-RESSOURCES DANS L'ÉCHELLE DE RÉOLUTION DES INCIDENTS

12.6 RÉUNIONS SUR LE RENDEMENT DE L'ENTRETIEN

Le GSF doit rencontrer le responsable technique tous les mois ou sur demande écrite de celui-ci pour évaluer les activités de gestion des services d'entretien et soutien fournis dans le cadre du contrat subséquent. L'ordre du jour des réunions mensuelles doit comprendre au moins les points suivants :

- a) rapports de gestion des incidents et analyse des causes fondamentales;
- b) enjeux touchant le processus de transmission aux paliers supérieurs;
- c) calendrier d'entretien et d'installation des nouvelles versions;
- d) activités des commandes de services;
- e) performance en matière de niveaux de service;
- f) activités d'assurance qualité;



- g) état - rapports d'étape; et
- h) examen des mesures prises pour améliorer la performance des services.

Au minimum, les représentants suivants doivent assister à la réunion :

- a) le GSF (président);
- b) le responsable technique; et
- c) le GCF.

Le GSF rédigera des comptes rendus des séances de travail, y compris la détermination des enjeux liés aux rôles et aux responsabilités, la stratégie de migration des services, la formation des employés de SPC, les calendriers et l'horaire des réunions à venir.

Le GSF doit transmettre une copie préliminaire des comptes rendus au responsable technique dans les trois (3) jours ouvrables suivant la date de la réunion. Ce dernier essayera d'examiner le document et transmettre des commentaires ou l'acceptation (par écrit) du document au GSF en moins de deux (2) jours ouvrables suivant la réception des comptes rendus.

13 MIGRATION DE SERVICES

Le but premier de SPC sera la migration sans heurt du service d'entretien du fournisseur en perturbant le moins possible ses activités.

13.1 GUIDE DE SERVICES DU FOURNISSEUR

Dans les trente (30) jours ouvrables suivant la date d'attribution du contrat subséquent, le fournisseur doit documenter les processus et les procédures de gestion de l'ensemble des services dans un guide de services du fournisseur.

Le fournisseur doit tenir et mettre à jour le guide de services conformément à un calendrier de publication spécifié par le responsable technique.

Le fournisseur doit présenter à l'aide d'un logiciel commercial courant au responsable technique une copie électronique du guide de services en anglais et, si demandé par le responsable technique, en français.

Le fournisseur doit s'assurer que le guide de services, au minimum :

- a) définit les rôles et les responsabilités des principaux intervenants fonctionnels du fournisseur, du responsable technique, et d'autres principaux fonctionnels de SPC;
- b) documente les processus, les procédures et les méthodologies pour l'ensemble de la gestion de services, notamment :
 - 1. la prestation de services;
 - 2. la gestion de l'échelle de résolution et reportage des services et incidents;
 - 3. les DAM; et
 - 4. la facturation.



- c) décrit les plans de communications pour faire en sorte que le responsable technique recevra les informations sur la gestion, les opérations, les communications, les rapports et les examens du ou des services; et
- d) présente de façon détaillée les objectifs de ses niveaux de services.

14 PASSATION D'UNE DEMANDE DE SERVICE

14.1 EXIGENCES GÉNÉRALES

Moins de dix (10) jours ouvrables après l'attribution du contrat subséquent, le fournisseur doit établir un bureau de demandes du fournisseur (BDF) à point de contact unique (y compris une adresse courriel, un numéro de téléphone sans frais et un numéro de télécopieur sans frais) pour recevoir des demandes de service (DS) et des demandes de vérification/dévéification. L'adresse courriel et les numéros sans frais doivent être disponibles en tout temps.

14.2 DEMANDE(S) DE VÉRIFICATION

Les demandes de vérification et de dévéification (demandes de vérification) sont nécessaires pour vérifier ou dévéifier les délégués fonctionnels SPC et permettre au BDF de reconnaître et d'accepter/de rejeter les DS provenant de ces personnes.

La demande de vérification doit comprendre au moins :

- a) le prénom et le nom de famille, l'adresse courriel, l'adresse postale, le numéro de répertoire SPC et le numéro de télécopieur SPC (s'il y en a un) du responsable technique;
- b) le nom complet, l'adresse courriel, l'adresse postale, le numéro de répertoire SPC et le numéro de télécopieur SPC (s'il y a lieu) du délégué fonctionnel SPC;
- c) le nom complet, l'adresse courriel, l'adresse postale, le numéro de répertoire SPC et le numéro de télécopieur SPC (s'il y a lieu) du remplaçant du délégué fonctionnel SPC;
- d) le nom et les coordonnées de l'initiateur de la demande de vérification.

14.3 PROCESSUS DE VÉRIFICATION ET DÉVÉIFICATION DES DÉLÉGUÉS FONCTIONNELS SPC

Les délégués fonctionnels SPC doivent d'abord être vérifiés par le responsable technique et enregistrés par le BDF à l'aide d'une demande de vérification.

Le responsable technique remplit une demande de vérification pour les nouveaux délégués fonctionnels ou les modifications aux délégués fonctionnels vérifiés en place.

Le responsable technique transmettra la demande de vérification au BDF, qui enregistre le délégué fonctionnel dans le système de gestion des demandes de services. Une fois enregistré dans le système de gestion de services du fournisseur, le délégué fonctionnel SPC sera considéré « vérifié »

Le responsable technique peut dévéifier un délégué fonctionnel vérifié en :



- a) soumettant un formulaire de demande de vérification au BDF; ou
- b) communiquant avec le BDF par téléphone pour fournir de vive voix des informations de dévérification.

14.4 OBLIGATIONS DU FOURNISSEUR DANS LE PROCESSUS DE VÉRIFICATION

Moins de dix (10) jours ouvrables suivant l'attribution du contrat subséquent, le fournisseur doit préciser les champs supplémentaires dont il a besoin sur la demande de vérification.

Moins de vingt (20) jours ouvrables suivant l'attribution du contrat subséquent, le BDF doit accepter et traiter, dans l'une des langues officielles du Canada, au choix de l'initiateur, une ou des demandes de vérification :

- a) qui sont transmises au fournisseur, par courriel ou télécopieur;
- b) qui sont produites par un responsable technique;
- c) qui contiennent des informations valides et complètes, comme le décrit la section 14-2 « Demande(s) de vérification » de l'annexe B.

Pendant la durée de tout contrat subséquent, le fournisseur doit mettre à jour les champs de la demande de vérification concernée par l'ajout de nouvelles exigences qui ont été approuvées au moyen d'une modification au contrat.

Les procédures de gestion de commande de vérification ou de service ADS, CDS et ARDS s'appliquent aux procédures de vérification.

14.5 GOUVERNANCE DES DEMANDES DE PRIX ET DE SERVICE

La gouvernance relative aux demandes de prix et de service doit appuyer le cadre de gestion de la qualité du service.

Les processus liés à la gouvernance relative à la demande de prix (DP) et la demande de service (DS) porteront, entre autres, sur les éléments suivants :

- a) la demande de prix (DP);
- b) la visite des lieux par le fournisseur;
- c) le prix du service (PS)
- d) l'évaluation du prix du service;
- e) la passation de la commande de services;
- f) l'avis de réception, implantation, essais (si nécessaire) et la passation des commandes de services; et
- g) l'acceptation par SPC.

14.6 DEMANDE DE PRIX (DP)

Le processus de DP est requis pour établir un prix ferme (et maximal) pour des travaux qui peuvent inclure, parmi plusieurs autres, les services de soutien et la relocalisation partiel, ou



addition, de composants critiques d'un système KTS et MRT PBX. Le processus de DP comprend les principales activités suivantes :

- a) le responsable technique pré-qualifie les demandes reçus de SPC ou de ses clients;
- b) la documentation de la demande sur un formulaire de demande de prix et de service, l'identifiant comme une DP;
- c) transmission des DP au fournisseur;
- d) accusé de réception, par écrit, de l'entrepreneur dans les trente (30) minutes suivant la réception de la DP; et
- e) l'émission du prix de service ferme par le fournisseur au responsable technique pour l'étape d'évaluation qui suivra.

14.7 DEMANDE DE VISITE DES LIEUX PAR L'ENTREPRENEUR (DVLE)

Si une visite aux lieux est requise pour répondre à une DP, le fournisseur doit faire une demande de visite des lieux (DVLE), sous une forme jugée acceptable par SPC, dans les deux (2) jours ouvrables suivant la réception d'une DP du responsable technique.

Dans les dix(10) jours ouvrables suivant l'attribution du contrat subséquent, le fournisseur doit soumettre un modèle de DVLE au responsable technique aux fins d'examen, de modification, au besoin, et d'approbation. La DVLE doit contenir, au minimum :

- a) le numéro de DP propre à SPC;
- b) des données précises sur les locaux de SPC;
- c) au moins trois (3) moments où le fournisseur est disponible pour visiter les lieux, par site;
- d) le nom et les coordonnées de chaque personne accompagnant le fournisseur, par site; et
- e) la durée prévue de chaque visite, une fois l'accès accordé (la durée ne doit pas dépasser six heures continues par site, sur les heures de bureau, à moins que le fournisseur ne demande, par écrit, une visite plus longue, et que le responsable technique ne donne, par écrit, son autorisation).

Le responsable technique choisira, dans la mesure du possible, un moment parmi les moments proposés, et confirmera son choix (ou demandera d'autres moments plus propices), par écrit, au fournisseur. SPC a l'intention de présenter son choix dans les deux (2) jours ouvrables suivant la réception de la DVLE.

14.8 PRIX DU SERVICE

L'entrepreneur doit fournir un prix du service (PS) ferme dans les dix (10) jours ouvrables suivant la réception de la DP, à moins qu'il ne fasse une DVLE, et que le responsable technique l'accepte. Veuillez vous référer à l'article du contrat subséquent intitulé – commande de service, sous-section b) pour de plus amples renseignements et procédures.



Lorsque le responsable technique accepte une DVLE, le PS doit être fourni dans les dix (10) jours ouvrables suivant la date et l'heure choisies par le responsable technique pour la visite des lieux.

Le PS doit être présenté sous une forme jugée acceptable par SPC et doit, au minimum, comporter les éléments obligatoires (O) identifié dans la section 14.11 – Champs de demande de Prix et de Service dans la présente annexe B.

Les procédures de gestion de commande de vérification ou de service ADS, CDS et ARDS s'appliquent aux procédures de demande de prix.

14.9 ÉVALUATION DU PRIX DU SERVICE

SPC ne s'engage pas à respecter des échéances particulières concernant le processus d'évaluation des prix du service ni l'émission subséquente d'une commande de service.

14.10 PASSATION DE LA COMMANDE DE SERVICE

Dès que SPC décide de procéder avec une commande de service, il passe (par l'intermédiaire de son représentant autorisé) une commande de service en transmettant une copie du formulaire dument autorisé au fournisseur.

Les procédures de gestion de commande de vérification ou de service ADS, CDS, ARDS et AADS s'appliquent aux procédures de commandes de service.

14.11 CHAMPS DE LA DEMANDE DE PRIX ET DE SERVICE

Le formulaire de demande de prix et de service (DP/DS) doit comprendre, à tout le moins, les champs obligatoires (O) suivants:

- a) (O) - la date d'émission de la DP/DS;
- b) (O) - Le nom et détails complets du fournisseur;
- c) (O) - le numéro du contrat subséquent;
- d) (O) - le genre de demande (demande de prix ou demande de service);
- e) un numéro unique SPC du DP/DS et un numéro de version (s'il y a lieu);
- f) (O) - le genre de service requis (DAM, service de soutien);
- g) (O) - une description détaillée du ou des services demandés;
- h) (O) - le nom et les coordonnées de l'initiateur de la DP/DS;
- i) le nom de l'organisation (SPC ou ses clients) qui requiert le service;
- j) (O) - l'adresse du site (adresse municipale, porte, étage, code postal, etc.) où les travaux doivent être réalisés;
- k) (O) - les coordonnées des personnes-ressources sur le site: nom des personnes-ressources sur le site, numéro de téléphone et adresse courriel;
- l) le numéro d'identification du site (assigné par le fournisseur);
- m) la liste d'équipements, manufacturier, modèle, numéro d'identification (tel numéro du produit, numéro de la clé du logiciel, etc.) et les quantités [s'il y a lieu]



- n) remarques (texte variable jusqu'à un montant maximal de 1000 caractères);
- o) (O) - montant sous-totale (entrées séparées pour les frais unique et les frais mensuelles)
- p) (O) - montants séparés des taxes TPS et TVH;
- q) (O) - grand totale;
- r) (O) - le code de compte client (après assignation par le fournisseur);
- s) (O pour les DS) - l'adresse de facturation;
- t) (O pour les DS) - la date de prestation des DS demandées (DPDD); et
- u) (O) – pouvoir de signature (responsable technique ou autorité contractante)

Moins de dix (10) jours ouvrables suivant l'attribution du contrat subséquent, le fournisseur doit préciser les champs supplémentaires dont il a besoin sur la DP/DS.

Moins de vingt (20) jours ouvrables suivant l'attribution du contrat subséquent, le BDF doit accepter et traiter, dans l'une des langues officielles de SPC, au choix de l'initiateur, des DP/DS qui :

- a) sont transmises au courriel ou télécopieur du BDF;
- b) sont émises par un responsable technique ou un délégué fonctionnel vérifié; et
- c) comporte des informations valides et complètes, comme le définit dans la section présente de l'annexe B intitulée « champs de la demande de prix et de service ».

Pendant la durée du contrat subséquent, le fournisseur doit mettre à jour les champs de la DP/DS concernée par l'ajout de nouvelles exigences qui ont été approuvées au moyen d'une modification au contrat.

14.12 ACCUSÉ DE RÉCEPTION DE LA DEMANDE DE SERVICE

Moins de trente (30) minutes suivant la réception d'une DP/DS par le fournisseur, le BDF doit accuser réception de la DP/DS en envoyant un accusé de réception de la demande de service (ADS), sous une forme jugée acceptable par SPC.

L'ADS doit être rédigée dans la même langue officielle que la DP/DS, à moins d'indication contraire dans la DP/DS.

L'ADS doit contenir, au moins, le numéro de la DP/DS, le numéro de version de la DP/DS (s'il y en a un) et la date et l'heure d'envoi de l'ADS.

Le fournisseur doit envoyer l'ADS à l'initiateur de la DP/DS et, à moins d'indication contraire, la réponse doit être transmise de la même manière que la DP/DS a été envoyée au départ (c.à.d. télécopieur, courriel, etc.).

14.13 CONFIRMATION DE LA DEMANDE DE SERVICE

Moins d'un (1) jour ouvrable après la réception d'une DP/DS valide, le BDF doit envoyer une confirmation de la demande de service (CDS) à l'initiateur de la DP/DS, sous une forme jugée acceptable par SPC.



La CDS doit préciser le point de service unique du BDF (ainsi que le nom, le numéro de téléphone et l'adresse courriel de cette personne) qui sera chargé d'exécuter la DP/DS.

La CDS doit inclure une date de prestation des services engagés (DPSE) qui doit respecter les délais d'exécution précisés dans le contrat subséquent.

La CDS doit aussi contenir, à tout le moins :

- a) le type d'activité, comme déplacement, ajout ou modification, service de soutien;
- b) un numéro de demande DP/DS unique attribué par le fournisseur;
- c) le numéro d'identification du site attribué par le fournisseur;
- d) un numéro de DP/DS unique attribué par SPC;
- e) le numéro de version de la DP/DS de SPC (s'il y en a un);
- f) le nom et les coordonnées de l'initiateur de la DP/DS;
- g) la DPSE (dans le cas d'une DS); et
- h) la date et l'heure d'envoi de la CDS.

Le fournisseur doit préciser, dans la CDS, toutes modifications ou révision apportées à la DP/DS de départ.

Dans la CDS, le fournisseur doit utiliser la même langue officielle que dans la DP/DS, à moins d'indication contraire dans la DP/DS.

Dans certains cas, l'initiateur de la DS peut demander une DPDD avec un délai de prestation plus long, ou plus court, que les délais d'exécution.

Lorsque la date de prestation des DS demandées précède la période de prestation indiquée à l'annexe B du contrat subséquent, le fournisseur doit clairement indiquer si la demande peut être satisfaite et, si elle ne peut pas l'être, indiquer la DPSE la plus proche possible.

Lorsque la DPDD suit la période de prestation indiquée à l'annexe B du contrat subséquent, elle devient la DPSE.

14.14 AVIS DE REFUS DE LA DEMANDE DE SERVICE

Moins d'un (1) jour ouvrable après la réception d'une DP/DS, le BDF doit envoyer un avis de refus de la demande de service (ARDS) à l'initiateur de la DP/DS lorsque les détails fournis ne sont pas conformes aux conditions précisées dans le contrat subséquent. L'ARDS doit être rédigé dans la même langue que celle utilisée dans la DP/DS.

L'ARDS doit contenir, au minimum :

- a) la raison du refus de la DP/DS;
- b) une copie électronique de la DP/DS initiale;
- c) le nom et les coordonnées de la personne-ressource du BDF;
- d) le numéro de la DP/DS de SPC et le numéro de version (s'il est fourni); et



- e) la date et l'heure d'envoi de l'ARDS.

14.15 AVIS D'ACHÈVEMENT DE LA DEMANDE DE SERVICE

Moins d'un (1) jour ouvrable après l'achèvement de la DS, le BDF doit envoyer un avis d'achèvement de la demande de service (AADS) à l'initiateur de la DS.

L'AADS doit contenir, au minimum :

- a) le type d'activité, comme déplacement, ajout ou modification, service de soutien;
- b) le numéro de demande unique attribué par le fournisseur;
- c) le numéro de DS unique attribué par SPC;
- d) le numéro de version de la DS de SPC (s'il y en a un);
- e) la date à laquelle la DS a été achevée;
- f) une copie de la signature d'acceptation pour l'achèvement de la DS de la personne-ressource sur le site;
- g) les résultats des essais d'acceptation du fournisseur;
- h) le nom et détails de l'initiateur de la DS; et
- i) la date et l'heure d'envoi de l'AADS.

Dans l'AADS, le fournisseur doit utiliser la même langue officielle que dans la DS initiale ou révisée, à moins d'indication contraire dans la DS.

14.16 DEMANDE DE SERVICES EN CAS D'URGENCE

Le BDF doit accepter et immédiatement traiter avec l'exécution d'une commande de service en cas d'urgence (DSU) lancer de vive voix au BDF par le responsable technique pour gérer une situation urgente.

Le BDF doit classer l'événement comme une DSU et immédiatement entrer les détails de la DSU dans ses systèmes de gestion de DS.

Le fournisseur doit faire tout en son pouvoir pour exécuter la DSU le plus rapidement possible, sans dépasser les délais d'exécution précisés dans le contrat subséquent.

Un AADS doit être émis moins d'un (1) jour ouvrable après l'exécution de la DSU et comprendre une copie des détails de la DSU, formatée selon un modèle de DS.

La ou les DSU ne sont pas assujettis aux procédures d'ADS, de CDS ni d'ARDS.

15 FACTURATION

15.1 GÉNÉRALITÉS

Moins de vingt (20) jours ouvrables après l'attribution du contrat, le fournisseur doit demander au responsable technique, par écrit, les dates de début et de fin que le fournisseur doit utiliser aux fins de facturation mensuelle.



Le fournisseur ne doit pas facturer pour des services autres que ceux définies dans le contrat subséquent et qui furent effectués aux prix identifiés dans le contrat subséquent et formellement accepté par le responsable technique ou l'autorité contractante [s'il y a lieu].

Le fournisseur doit émettre une facture pour chaque numéro d'identification du site/site.

15.2 FACTURE SOMMAIRE MENSUELLE

Moins de dix (10) jours ouvrables après le dernier jour civil de la période de facturation mensuelle, la facture sommaire mensuelle doit être envoyée à SPC et :

- a) être livrée dans un document PDF zippé imprimable et non modifiable, pour chaque numéro d'identification de site;
- b) envoyée par courriel à l'autorité contractante à l'adresse courriel identifié dans le contrat subséquent;
- c) envoyée au bureau de direction des opérations d'approvisionnement de SPC à l'adresse rengcsareportage.ncrcmasreporting@tpsgc-pwgsc.gc.ca.

L'original de la facture papier doit aussi être envoyé à l'adresse :

Services partagés Canada
Administrateur de comptes
Place du Portage, Phase III
11, rue Laurier, 5A1
Gatineau (Québec) K1A 0S5

La facture sommaire mensuelle doit comprendre, au minimum, les champs inclus dans le modèle de facture sommaire mensuelle présenté à la section 15.4 - Modèle de facture sommaire mensuelle de la présente annexe B

La facture sommaire mensuelle doit en outre respecter toutes les autres modalités applicables contenues dans le contrat subséquent.

15.3 PROCESSUS DE FACTURATION ET DE RAPPROCHEMENT

Le fournisseur doit aider SPC aux fins de vérification des factures sommaires mensuelles avec le rapprochement mensuel des détails de la DS, des exceptions de facturation, des erreurs ou des crédits générés par son système de facturation.

Si un élément de facturation est rejeté, SPC a l'intention de fournir la raison du rejet moins de dix (10) jours ouvrables après la réception de la facture sommaire mensuelle.

SPC enlèvera tous frais rejetés, recalculera et ajustera les frais (ajustement) sur la facture sommaire mensuelle, consignera le montant corrigé et paiera ce montant au fournisseur.

Sur chaque facture sommaire mensuelle, le fournisseur doit inclure l'ajustement de facture (nul, s'il y a lieu) qui indique la différence entre le montant facturé et le montant payé (avec le montant non justifié enlevé) dans la dernière facture mensuelle.



Le fournisseur doit présenter mensuellement des détails de facturation dans les dix (10) jours ouvrables suivant la fin de la période de facturation. Ces enregistrements doivent être livrés en format électronique (c.à.d. fichiers délimités par des virgules ou des tabulations) sous une forme jugée acceptable par SPC.



15.4 MODÈLE DE FACTURE SOMMAIRE MENSUELLE

[Nom du fournisseur et/ou logo, et adresse]	
N° de facture du fournisseur :	_____
Numéro d'entreprise – approvisionnement (NEA) :	_____
Description du service :	_____
Numéro de contrat :	_____
Numéro d'identification du site :	_____
Adresse de facturation :	_____
Période de facturation :	_____
Date de facturation : _____	Date de paiement de la facture : _____

	<u>Montant</u>
Montant de la dernière facture :	_____
Paiement reçu :	_____
Ajustement de la facture/paiement :	_____
Solde reporté :	_____
Frais d'entretien pour le mois courant :	_____
Frais pour déplacements, ajouts et modifications :	_____
Frais pour les services de soutien :	_____
Frais d'achat de logiciel sous licence	_____
Frais d'achat de matériel	_____
Autres frais et crédits :	_____
Montant total de la facture, sans les taxes :	_____
Frais d'intérêts sur les comptes en souffrance :	_____
Montant total de la TPS :	_____
Montant total de la TVH :	_____
<u>Montant total dû :</u>	_____
<i>Montant payé</i> (aux fins d'utilisation de SPC seulement) :	_____



15.5 RAPPORT DES DÉPENSES RELATIVES AU CONTRAT

Le fournisseur doit transmettre un rapport des dépenses relatives au contrat (RDC) aux adresses courriel identifiées dans le contrat subséquent, pour :

- a) l'autorité contractante;
- b) le responsable technique; et
- c) le bureau de direction des opérations d'approvisionnement de SPC à l'adresse courriel rcngcsareportage.ncrcmasreporting@tpsgc-pwgsc.gc.ca.

Le rapport RDC doit être présenté tous les mois, sous une forme jugée acceptable par SPC, moins de dix (10) jours ouvrables après le dernier jour de la période de facturation mensuelle et doit contenir, au minimum, les renseignements suivants :

- a) le numéro du contrat subséquent;
- b) la période de facturation mensuelle (date de début et de fin);
- c) le total cumulatif depuis le début de l'exercice;
- d) le pourcentage des dépenses contractuelles totales atteint (taxes comprises);
- e) dans chaque cas : la période de facturation mensuelle, l'année civile et le montant depuis l'attribution du contrat subséquent;
 1. le montant facturé sans les taxes;
 2. le montant de la taxe de vente harmonisée (TVH) facturé;
 3. le montant de la taxe sur les produits et services (TPS) facturé; et
 4. le montant total facturé, y compris la TVH ou la TPS;
- e) pour chaque période de facturation mensuelle, le RDC doit aussi indiquer ce qui suit :
 1. l'activité de facturation totale pour les commandes de services approuvées; et
 2. le total des frais facturés pour les commandes de services approuvées.

15.6 RAPPORT SUR LES DEMANDES DE SERVICE

Le fournisseur doit présenter mensuellement, sous une forme jugée acceptable par SPC, un rapport d'activité sur les demandes de prix et de services, actives et complétés, ainsi que les visites aux lieux, au responsable technique moins de dix (10) jours ouvrables après le dernier jour civil de la période de facturation mensuelle, qui inclut notamment :

- a) Le numéro du contrat subséquent;
- b) la période visée par le rapport (date de début et de fin);
- c) pour chaque DP:
 1. liste de tous les DP actives, incluant les numéros des demandes de prix et leurs numéros de révisions, au début de la période visée;
 2. liste de tous les nouvelles DP, incluant les numéros des demandes de services et leurs numéros de révisions, activées durant la période visée;



3. liste de tous les DP, incluant les numéros des demandes de services et leurs numéros de révisions, complétées durant la période visée; et
 4. liste de tous les DP actives, incluant les numéros des demandes de prix et leurs numéros de révisions, a la fin de la période visée.
- d) pour chaque visite sur les lieux (VLPE):
1. liste de tous les VLPE actives, incluant les numéros des demandes et leurs numéros de révisions, au début de la période visée;
 2. liste de tous les nouvelles VLPE, incluant les numéros des demandes et leurs numéros de révisions, activées durant la période visée;
 3. liste de tous les VLPE, incluant les numéros des demandes et leurs numéros de révisions, complétées durant la période visée; et
 4. liste de tous les VLPE actives, incluant les numéros des demandes et leurs numéros de révisions, a la fin de la période visée.
- e) pour chaque prix de service (PS):
5. liste de tous les PS actives, incluant leurs numéros et leurs numéros de révisions, au début de la période visée;
 6. liste de tous les nouveaux PS, incluant leurs numéros et leurs numéros de révisions, activées durant la période visée;
 7. liste de tous les PS, incluant leurs numéros et leurs numéros de révisions, complétés durant la période visée; et
 8. liste de tous les VLPE actives incluant leurs numéros et leurs numéros de révisions, a la fin de la période visée.
- f) pour chaque DS soumise dans la période visée par le rapport :
1. le numéro de commande de service;
 2. la date de publication;
 3. description des services requis;
 4. l'adresse et le code identificateur du site;
 5. la date effective de l'AADS [s'il y a lieu];
 6. quantité de jours facturables dans la période de facturation [s'il y a lieu];
 7. montant totale pour chaque DAM (non-répétitif) [s'il y a lieu];;
 8. montant totale pour chaque DAM (répétitif – mensuel) [s'il y a lieu];
 9. montant totale pour chaque DS (non-répétitif) (taxes exclus);
 10. montant totale pour chaque DS (répétitif – mensuel) (taxes exclus)
 11. taxes TPS TVH applicable au montant totale DS (non-répétitif);
 12. taxes TPS TVH applicable au montant totale DS (répétitif-mensuel);
 13. montant totale pour chaque DS (y compris la TPS et TVH); et
 14. l'état de la demande de service (sous un format jugée acceptable par SPC).
- g) pour chaque demande de vérification :
1. le nom de l'initiateur;
 2. numéro de téléphone de l'initiateur;



3. nom du délégué fonctionnel;
4. adresse courriel du délégué fonctionnel;
5. code postal du délégué fonctionnel (adresse civil complète)
6. numéro de téléphone du délégué fonctionnel;
7. nom du remplaçant du délégué fonctionnel;
8. adresse courriel du remplaçant du délégué fonctionnel;
9. code postal du remplaçant du délégué fonctionnel (adresse civil complète); et
10. numéro de téléphone du remplaçant du délégué fonctionnel.

16 SITE FTP (PROTOCOLE DE TRANSFERT DE FICHIERS) OU SITE WEB SÉCURISÉ

Malgré qu'ils ne soient pas obligatoires dans le contrat subséquent, le fournisseur est encouragé d'établir des outils (site FTP sécurisé ou site Web sécurisé) de documentation et de communication pour faciliter la gestion des obligations quotidiennes et contractuelles, ainsi que la relation avec SPC.

Si le fournisseur offre un site sécurisé, ce site doit rencontrer les exigences décrites dans la section 16 de la présente annexe B et ses coûts doivent être inclus dans le prix des services spécifiés dans le contrat subséquent et ne peuvent être chargés séparément.

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

Le protocole de transfert de fichiers sécurisé (FTP) est utilisé pour transférer des fichiers entre des ordinateurs à l'intérieur ou à l'extérieur d'un réseau privé. Le fournisseur peut fournir un site FTP sécurisé qui permettra notamment au personnel autorisé de SPC de télécharger, au minimum, l'information spécifiée dans le contrat subséquent.

Si le fournisseur offre un site sécurisé FTP, il doit premièrement recevoir l'approbation du responsable technique avant d'utiliser le site FTP pour la gestion des documents et d'information relatives au contrat subséquent. Avant son utilisation le site sécurisé FTP doit rencontrer, au minimum, les exigences suivantes :

- a) seuls les ports IP requis doivent être ouverts;
- b) pistes de vérification;
- c) protocole Secure Shell-2 (norme SSH-2);
- d) utilise l'algorithme de chiffrement AES à 128 bits pour l'accès au site et l'échange d'information;
- e) les accès au site FTP doivent être enregistrés et;
 1. l'authentification doit être faite au moyen d'un code d'utilisateur et d'un mot de passe; ou
 2. l'authentification doit être faite au moyen d'une clé SSH ou des certificats conforme à la norme X.509.
- f) le code d'utilisateur doit être valide pendant une durée déterminée et reconfirmé tous les ans;



- g) le fournisseur ne doit pas employer des protocoles qui transmettent des noms d'utilisateur ou des mots de passe en clair sur le réseau.
- h) Les mots de passe doivent respecter les exigences suivantes :
 - 1. compter au moins huit (8) caractères, peut être choisi à la discrétion de l'utilisateur, et inclus un minimum d'une lettre minuscule et une majuscule, et inclus une sélection de caractères alpha et numériques;
 - 2. seul l'utilisateur du compte FTP doit connaître le mot de passe;
 - 3. le mot de passe ne doit pas être incorporé à une procédure automatisée d'entrée en communication (script d'entrée en communication);
 - 4. le mot de passe ne doit pas être visible sur l'écran d'un ordinateur personnel;
 - 5. le mot de passe ne doit jamais être imprimé ni consigné dans un fichier d'ordinateur ou un document imprimé;
 - 6. le mot de passe doit être changé au moins une fois tous les quatre-vingt-dix (90) jours; et
 - 7. le mot de passe doit être protégé par un procédé de transcription unidirectionnel à 128 bits.
- i) Le fichier contenant l'historique des mots de passe doit être configuré pour conserver, au minimum, les dix (10) derniers mots de passe, pour empêcher les utilisateurs de réutiliser ces mots de passe; et
- j) Le compte doit être verrouillé après trois (3) tentatives d'accès au moyen du mauvais mot de passe. Pour faire réinitialiser un mot de passe, l'utilisateur doit communiquer avec l'administrateur du site FTP sécurisé du fournisseur. Lorsqu'il entre un nouveau mot de passe pour accéder au site FTP sécurisé, l'utilisateur doit être invité à modifier son mot de passe.

16.2 EXIGENCES RELATIVES AU SITE WEB SÉCURISÉ

Si le fournisseur offre un site sécurisé Web, il doit premièrement recevoir l'approbation du responsable technique avant d'utiliser le site Web pour la gestion des documents et d'information relatives au contrat subséquent.

Avant son utilisation le site sécurisé Web doit rencontrer, au minimum, les exigences qui suivent en matière de sécurité:

- a) protocole HTTPS;
- b) cryptage SSL à 128 bits avant et durant tout accès et échange de données;
- c) consignation de tous les accès;
- d) ouverture des ports IP requis uniquement;
- e) pistes de vérification;
- f) protection antivirus et anti-intrusions;
- g) authentification par code d'utilisateur et mot de passe;
- h) code d'utilisateur accordé pour une période de temps précise et confirmé tous les ans;
- i) le fournisseur ne doit pas utiliser de protocole qui transmet des codes d'utilisateur ou des mots de passe en clair.
- j) Le mot de passe doit :



1. compter au moins huit (8) caractères, peut être choisi à la discrétion de l'utilisateur, et inclus un minimum d'une lettre minuscule et une majuscule, et inclus une sélection de caractères alpha et numériques;
 2. seul l'utilisateur du compte doit connaître le mot de passe;
 3. le mot de passe ne doit pas être incorporé à une procédure automatisée d'entrée en communication (script d'entrée en communication);
 4. le mot de passe ne doit pas être visible sur l'écran d'un ordinateur personnel;
 5. le mot de passe ne doit jamais être imprimé ni consigné dans un fichier d'ordinateur ou un document imprimé;
 6. le mot de passe doit être changé au moins une fois tous les 90 jours; et
 7. le mot de passe doit être protégé par un procédé de transcription unidirectionnel à 128 bits.
- k) Le fichier contenant l'historique des mots de passe doit être configuré pour conserver, au minimum, les dix (10) derniers mots de passe, pour empêcher les utilisateurs de réutiliser ces mots de passe.
- l) Le compte doit être verrouillé après trois (3) tentatives d'accès au moyen du mauvais mot de passe. Pour faire réinitialiser un mot de passe, l'utilisateur doit communiquer avec l'administrateur du site Web sécurisé du fournisseur. Lorsqu'il entre un nouveau mot de passe pour accéder au site Web sécurisé, l'utilisateur doit être invité à modifier son mot de passe.

Le site Web sécurisé doit fonctionner 7 jours sur 7, 24 heures sur 24, 365 jours sur 365, à l'exclusion de la maintenance planifiée, et être accessible par un navigateur qui offre toute sa fonctionnalité, que les utilisateurs interagissent en anglais (ou en français si demandé par le responsable technique).

Le fournisseur doit soumettre :

- a) Les fonctions clés que le fournisseur mettra à la disposition des utilisateurs SPC par l'entremise du site Web sécurisé; et
- b) Le plan et le calendrier d'implantation que le fournisseur adhérera pour assurer que le site Web sécurisé rencontre toutes les exigences du contrat subséquent.

Le site Web sécurisé devrait être équipé d'une page d'orientation initiale et des pages de navigation et d'aide, qui devraient comprendre au moins :

- a) l'identification de la fonctionnalité en vigueur du site Web sécurisé;
- b) la capacité de recherche de données résidentes sur le site Web sécurisé;
- c) des renseignements sur la structure du fournisseur et les coordonnées de ses personnes-ressources; et
- d) un plan du site Web sécurisé.

Le fournisseur devrait fournir au responsable technique la capacité d'administrer les codes et les mots de passe des utilisateurs SPC du site Web sécurisé au moyen d'une connexion électronique sécurisée.



Le fournisseur devrait mettre tous les informations reliées au contrat subséquent à la disposition du responsable technique et des utilisateurs SPC du site Web et accessibles pendant un an.



APPENDICE A DE L'ANNEXE B – FORMULAIRE DES INSPECTIONS PRÉVENTIVES

FORMULAIRE DES INSPECTIONS PRÉVENTIVES				
Nom du site			Date d'exécution	
	Fréquence	Mesure	Résultat	Observations du technicien ¹
KTS et PBX MRT	<input checked="" type="checkbox"/> Mensuel <input checked="" type="checkbox"/> Semestriel	Journaux de systèmes examinés pour les erreurs et les avertissements.	<input type="checkbox"/> OK ² <input type="checkbox"/> MC ³	
	<input checked="" type="checkbox"/> Mensuel <input checked="" type="checkbox"/> Semestriel	Effectuer une validation temporelle et apporter des corrections (si nécessaire).	<input type="checkbox"/> OK <input type="checkbox"/> MC	
	<input checked="" type="checkbox"/> Mensuel <input checked="" type="checkbox"/> Semestriel	Vérifier les niveaux d'alimentation électrique et ajuster.	<input type="checkbox"/> OK <input type="checkbox"/> MC	
	<input checked="" type="checkbox"/> Mensuel <input checked="" type="checkbox"/> Semestriel	Accès à distance confirmé pour les KTS et PBX MRT, ainsi que l'équipement connexe.	<input type="checkbox"/> OK <input type="checkbox"/> MC	
	<input type="checkbox"/> Mensuel <input checked="" type="checkbox"/> Semestriel	Nettoyer/remplacer les filtres d'air.	<input type="checkbox"/> OK <input type="checkbox"/> MC	
	<input type="checkbox"/> Mensuel <input checked="" type="checkbox"/> Semestriel	Nettoyer les lecteurs a disques et a bande magnétiques.	<input type="checkbox"/> OK <input type="checkbox"/> MC	
	<input type="checkbox"/> Mensuel <input checked="" type="checkbox"/> Semestriel	Réaliser les essais de tonalites digitales.	<input type="checkbox"/> OK <input type="checkbox"/> MC	
	<input type="checkbox"/> Mensuel <input checked="" type="checkbox"/> Semestriel	Réaliser les essais des ports télécype et des consoles.	<input type="checkbox"/> OK <input type="checkbox"/> MC	
	<input type="checkbox"/> Mensuel <input checked="" type="checkbox"/> Semestriel	Réaliser les essais de la mémoire des systèmes.	<input type="checkbox"/> OK <input type="checkbox"/> MC	

¹ « Observations du technicien » permet au technicien de consigner des observations, des notes, des résultats d'essai ou des mesures correctives qui peuvent être nécessaires.

² « OK » indique que l'action précisée est terminée et qu'aucune lacune n'existe.

³ « MC » indique que l'action précisée est terminée et que des mesures correctives sont nécessaires.



	<input type="checkbox"/> Mensuel <input checked="" type="checkbox"/> Semestriel	Vérifier que les équipements périphériques (tels imprimantes, lecteurs, etc.) opèrent sans erreur.	<input type="checkbox"/> OK <input type="checkbox"/> MC	
	<input checked="" type="checkbox"/> Mensuel <input checked="" type="checkbox"/> Semestriel	Copie de secours des données de configuration des systèmes créée : une copie doit rester sur place, une copie doit être archivée aux bureaux du fournisseur et, une copie doit être envoyée au responsable technique.	<input type="checkbox"/> OK <input type="checkbox"/> MC	
	<input type="checkbox"/> Mensuel <input checked="" type="checkbox"/> Semestriel	Mettre à jour les plans et schémas de configuration des cartes de circuits	<input type="checkbox"/> OK <input type="checkbox"/> MC	
	<input type="checkbox"/> Mensuel <input checked="" type="checkbox"/> Semestriel	Effectuer une vérification de sécurité	<input type="checkbox"/> OK <input type="checkbox"/> MC	
	<input checked="" type="checkbox"/> Mensuel <input checked="" type="checkbox"/> Semestriel	Corriger les lacunes perçus durant les inspections et entretien	<input type="checkbox"/> OK <input type="checkbox"/> MC	
Alimentation sans coupure (ASC) et batterie de secours	<input checked="" type="checkbox"/> Mensuel <input checked="" type="checkbox"/> Semestriel	Mesurer la tension des batteries du ASC et de secours et consigner les résultats	<input type="checkbox"/> OK <input type="checkbox"/> MC	
	<input checked="" type="checkbox"/> Mensuel <input checked="" type="checkbox"/> Semestriel	Inspecter les niveaux de liquides et la présence de bombement ainsi que les raccords de batterie sont bien serrés et exempts de corrosion	<input type="checkbox"/> OK <input type="checkbox"/> MC	
	<input checked="" type="checkbox"/> Mensuel <input checked="" type="checkbox"/> Semestriel	Vérifier les voltages de chaque batterie et du ASC.	<input type="checkbox"/> OK <input type="checkbox"/> MC	
	<input type="checkbox"/> Mensuel <input checked="" type="checkbox"/> Semestriel	Vérifier les voltages de chaque batterie et du ASC et consigner les résultats	<input type="checkbox"/> OK <input type="checkbox"/> MC	



	<input type="checkbox"/> Mensuel <input checked="" type="checkbox"/> Semestriel	Mesurer et consigner le courant de charge des batteries	<input type="checkbox"/> OK <input type="checkbox"/> MC	
	<input type="checkbox"/> Mensuel <input checked="" type="checkbox"/> Semestriel	Consigner le réglage de tension d'entretien et a haut débit	<input type="checkbox"/> OK <input type="checkbox"/> MC	
	<input type="checkbox"/> Mensuel <input checked="" type="checkbox"/> Semestriel	Effectuer un essai de densité des cellules de batteries et consigné les résultats	<input type="checkbox"/> OK <input type="checkbox"/> MC	
	<input type="checkbox"/> Mensuel <input checked="" type="checkbox"/> Semestriel	Vérifier le chargement des batteries et le bon fonctionnement des redresseurs	<input type="checkbox"/> OK <input type="checkbox"/> MC	
	<input type="checkbox"/> Mensuel <input checked="" type="checkbox"/> Semestriel	Vérifier si les batteries ont une capacité d'au moins 85% de la capacité maximale	<input type="checkbox"/> OK <input type="checkbox"/> MC	
	<input type="checkbox"/> Mensuel <input checked="" type="checkbox"/> Semestriel	Effectuer un essai de charge des batteries en débranchant l'alimentation électrique.	<input type="checkbox"/> OK <input type="checkbox"/> MC	
Messagerie vocale	<input checked="" type="checkbox"/> Mensuel <input checked="" type="checkbox"/> Semestriel	Journaux de systèmes examinés pour les erreurs et les avertissements	<input type="checkbox"/> OK <input type="checkbox"/> MC	
	<input checked="" type="checkbox"/> Mensuel <input checked="" type="checkbox"/> Semestriel	Pourcentage de la capacité de mémoire utilisée sur le disque	<input type="checkbox"/> OK <input type="checkbox"/> MC	
	<input checked="" type="checkbox"/> Mensuel <input checked="" type="checkbox"/> Semestriel	Chaque port de messagerie vocale accédé et opérationnel	<input type="checkbox"/> OK <input type="checkbox"/> MC	
	<input checked="" type="checkbox"/> Mensuel <input checked="" type="checkbox"/> Semestriel	Créer des) copies de secours des données du système: une copie doit rester sur place, une copie doit être archivée aux bureaux du fournisseur et, une copie doit être envoyée au responsable technique	<input type="checkbox"/> OK <input type="checkbox"/> MC	



SIG DAA	<input checked="" type="checkbox"/> Mensuel <input checked="" type="checkbox"/> Semestriel	Journaux de systèmes examinés pour les erreurs et les avertissements	<input type="checkbox"/> OK <input type="checkbox"/> MC	
	<input checked="" type="checkbox"/> Mensuel <input checked="" type="checkbox"/> Semestriel	Pourcentage de la capacité de mémoire utilisée sur le disque	<input type="checkbox"/> OK <input type="checkbox"/> MC	
	<input checked="" type="checkbox"/> Mensuel <input checked="" type="checkbox"/> Semestriel	Créer des copies de secours des données du SIG DAA : une copie doit rester sur place, une copie doit rester sur place, une copie doit être archivée aux bureaux du fournisseur et, une copie doit être envoyée au responsable technique	<input type="checkbox"/> OK <input type="checkbox"/> MC	
Services de réseaux (RTPC, etc.)	<input type="checkbox"/> Mensuel <input checked="" type="checkbox"/> Semestriel	Effectuer des essais de boucle et consigner les résultats.	<input type="checkbox"/> OK <input type="checkbox"/> MC	
	<input type="checkbox"/> Mensuel <input checked="" type="checkbox"/> Semestriel	Effectuer des essais de fréquence d'appels à l'arrivée et consigner les résultats.	<input type="checkbox"/> OK <input type="checkbox"/> MC	
	<input type="checkbox"/> Mensuel <input checked="" type="checkbox"/> Semestriel	Effectuer une analyse détaillée de chaque circuit réseau (RTPC et autre service de réseautages locaux et interurbains) et assurer que le trafic soit distribué également parmi les réseaux disponibles.	<input type="checkbox"/> OK <input type="checkbox"/> MC	
Système d'enregistrement téléphonique	<input type="checkbox"/> Mensuel <input checked="" type="checkbox"/> Semestriel	Journaux de systèmes examinés pour les erreurs et les avertissements	<input type="checkbox"/> OK <input type="checkbox"/> MC	
	<input type="checkbox"/> Mensuel <input checked="" type="checkbox"/> Semestriel	Pourcentage de la capacité de mémoire utilisée sur le disque	<input type="checkbox"/> OK <input type="checkbox"/> MC	



	<input type="checkbox"/> Mensuel <input checked="" type="checkbox"/> Semestriel	Créer des copies de secours des données du system d'enregistrement téléphonique: une copie doit rester sur place, une copie doit rester sur place, une copie doit être archivée aux bureaux du fournisseur et, une copie doit être envoyée au responsable technique	<input type="checkbox"/> OK <input type="checkbox"/> MC	
Signature du technicien				



APPENDICE B DE L'ANNEXE B - GLOSSAIRE DES TERMES

Dans le présent ET, les termes suivants ont le sens qui leur est donné ci-dessous. Les termes qui ne sont pas définis ci-dessous vont être énoncés dans le Newton's Telecom Dictionary⁴.

#	Terme	Définition
1	DAA	Distribution automatique des appels
2	SIG DAA	Système d'information de gestion de la DAA
3	ANSI	American National Standards Institute
4	EDA	Enregistrement des données d'appel
5	RDC	Rapport des dépenses relatives au contrat subséquent
6	Fournisseur	S'il vous plaît vous référer aux conditions standards identifiées dans la demande d'arrangement en matière d'approvisionnement (DAMA)
7	DPSE	Date de prestation des services engagés
8	EIA	Electronic Industries Alliance
9	EL	Fin de vie
10	DSU	Demande de services en cas d'urgence
11	DAM de matériel	Demande de DAM exigeant l'installation ou le déplacement de matériel sur place
12	sous une forme jugée acceptable par SPC.	Expression signifiant que le fournisseur peut choisir la forme des communications (p. ex. rapports, fichiers) visant à satisfaire aux exigences contractuelles, techniques, financières et opérationnelles. Le responsable technique évalue la forme et signifie officiellement son acceptation, le cas échéant. Toute modification de la forme doit suivre les procédures de gestion des changements pendant la durée du contrat.
13	Date d'échéance de la facture	La date à laquelle la facture doit être payée.
14	RVI	Réponse vocale intégrée
15	KTS	Les systèmes téléphoniques à poussoirs
16	DAM	Déplacements, ajouts et modifications
17	Media (support)	Tout dispositif sur lequel un logiciel est stocké. Le support est seulement le dispositif de stockage, il n'inclut pas le logiciel stocké.
18	FEO	Fabricant d'équipement d'origine

⁴ Newton, Hal Irry. *Newton's Telecom Dictionary*, Flatiron Publishing, 2009.



#	Terme	Définition
19	Logiciel commercial courant	Un terme qui identifie un item disponible en grande quantité aux clients commercial et qui ne requiert pas de développement additionnel pour être complètement fonctionnel
20	Après les heures de bureau	Aux heures autres que de 7 h 00 à 17 h, heure locale, du lundi au vendredi
21	OPX	Postes supplémentaires hors lieux
22	PBX	Autocommutateur privé(s)
23	RTPC	Réseau téléphonique public commuté
24	Interface RTPC	Un circuit d'interface qui connecte un système téléphonique au RTPC en vue d'appeler d'autres emplacements du RTPC.
25	DPDD	Date de prestation des DS demandées
26	Site	Emplacement géographique du ou des systèmes à pousoirs ou PBX MRT entretenus de SPC
27	Numéro d'identification du site	Numéro assigné par le fournisseur pour identifier le ou les systèmes PBX MRT ou à pousoirs de SPC
28	ADS	Accusé de réception de la demande de service
29	CDS	Confirmation de la demande de service
30	AADS	Avis d'achèvement de la demande de service
31	BDF	Bureau de demandes du fournisseur
32	DAM logiciel	Commande de DAM complétée par l'utilisation d'un logiciel seulement
33	DP/DS	Demande de prix et de service
34	ARDS	Avis de refus de la demande de service
35	ET	Énoncé des travaux
36	SPC	Services partagés Canada
37	BSF	Bureau de service du fournisseur
38	MRT	Multiplexage par répartition dans le temps
39	ASC	Alimentation sans coupure
40	Heures de bureau	De 7 h 00 à 17 h, heure locale, du lundi au vendredi