

**RETURN RESPONSES TO:**

**RETOURNER LES RÉPONSES À:**

Irena Stevic (Contracting Authority |  
autorité contractante)  
Bid Receiving Shared Services  
Canada | Unité de réception des  
demandes, Services partagés Canada  
180 Kent St.  
13th Floor, 13-139  
Ottawa, ON, K1P 0B6

Title – Sujet ITQ – Toll Free Network Service (TFNS) IASQ – Service de réseau sans frais (SRFS)	
Solicitation No. – N° de l'invitation 14-19241/A	Date Le 5 août 2014
Client Reference No. – N° référence du client : 14-19241	
GETS Reference No. – N° de référence de SEAG NA	
File No. – N° de dossier NA	

**INVITATION TO QUALIFY  
INVITATION À SE QUALIFIER**

**Comments - Commentaires**

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

<b>Solicitation Closes – L'invitation prend fin</b> <b>on – le September 05, 2014 – le 05 septembre, 2014</b>		<b>Time Zone / Fuseau horaire</b> Eastern Standard Time (EST) / Heure Normale de l'Est (HNE)
<b>F.O.B. - F.A.B.</b> Plant-Usine: <input type="checkbox"/> Destination: <input type="checkbox"/> Other-Autre: <input type="checkbox"/>		
<b>Address Inquiries to : - Adresser toutes questions à:</b> Irena Stevic		<b>Buyer Id – Id de l'acheteur</b> CAV
<b>Telephone No. – N° de téléphone :</b> (613) 793-1826	<b>Email - Courriel</b> irena.stevic@ssc-spc.gc.ca	
<b>Destination – of Goods, Services, and Construction:</b> <b>Destination – des biens, services et construction :</b> See Herein Voir aux présentes		

**Issuing Office – Bureau de distribution**

Shared Services Canada / Services  
partagés Canada  
Acquisitions et relations avec les  
fournisseurs  
180, rue Kent  
13<sup>e</sup> étage  
Ottawa (Ontario)  
K1G 4A8

<b>Delivery required - Livraison exigée</b> See Herein / Voir aux présentes	<b>Delivery Offered – Livraison proposée</b>
--	--

# INVITATION À SE QUALIFIER SERVICE DE RESEAU SANS FRAIS POUR SERVICES PARTAGÉS CANADA

## TABLE DES MATIÈRES

<b>PARTIE 1 RENSEIGNEMENTS GÉNÉRAUX.....</b>	<b>4</b>
1.1 Préambule.....	4
1.2 Introduction.....	4
1.3 Aperçu du besoin.....	5
1.4 Portée de la future demande de propositions.....	5
1.5 1.4 Exception relative à la sécurité nationale, souveraineté des données et sécurité, et Politique des retombées industrielles et régionales.....	5
1.6 Exigences en matière d'attestation de sécurité.....	6
<b>PARTIE 2 INSTRUCTIONS À L'INTENTION DES RÉPONDANTS.....</b>	<b>7</b>
2.1 Instructions, clauses et conditions uniformisées.....	7
2.2 Présentation des réponses.....	8
2.3 Questions et commentaires.....	8
2.4 Lois applicables.....	9
2.5 Langue.....	9
<b>PARTIE 3 PROCESSUS D'APPROVISIONNEMENT.....</b>	<b>10</b>
3.1 Aperçu.....	10
3.2 Étape de l'invitation à se qualifier.....	10
3.3 Étape d'examen et de précision des exigences.....	11
3.4 Étape de la demande de soumissions.....	11
3.5 Attribution du contrat.....	11
<b>PARTIE 4 INSTRUCTIONS POUR LA PRÉPARATION DES RÉPONSES.....</b>	<b>12</b>
4.1 Instructions pour la préparation de la réponse.....	12
4.2 Réponse en vue de se qualifier.....	13
<b>PARTIE 5 PROCÉDURES D'ÉVALUATION ET MÉTHODE DE QUALIFICATION.....</b>	<b>15</b>
5.1 Procédures d'évaluation.....	15
5.2 Évaluation technique – Critères techniques obligatoires.....	15
5.3 Méthode de qualification.....	15

**Annexes :**

Annexe A : Invitation à se qualifier – Besoins de haut niveau

Annexe B : Invitation à se qualifier – Exigences en matière d'expérience

Annexe C : Liste de vérification des exigences relatives à la sécurité (LVERS)

**Formulaires :**

Formulaire 1 – Présentation de l'IQ

# INVITATION À SE QUALIFIER (IQ) SERVICE DE CENTRE DE CONTACTS HÉBERGÉ POUR SERVICES PARTAGÉS CANADA

## PART 1 RENSEIGNEMENTS GÉNÉRAUX

### 1.1 Préambule

1.1.1 Le 4 août 2011, le gouvernement du Canada a créé Services partagés Canada (SPC). Une partie du mandat de SPC consiste à exploiter et à transformer l'infrastructure de technologie de l'information (TI) du Canada. En vertu de la *Loi sur Services partagés Canada*, certains ministères et organismes sont tenus de faire appel aux services de réseau offerts par SPC. Toutes les entités qui obtiennent ces services de SPC sont désignées dans la présente invitation à se qualifier en tant que partenaires de SPC.

### 1.2 Introduction

1.2.1 Les fournisseurs présélectionnés seront considérés comme des répondants qualifiés dans le cadre de ce processus d'invitation à soumissionner. Seuls les répondants qualifiés seront autorisés à présenter une proposition pour répondre à la demande subséquente de propositions. Les différentes étapes du processus d'invitation à soumissionner figurent ci-dessous.

1.2.2 La présente invitation à se qualifier (IQ) n'est pas une demande de propositions (DP), une demande de soumissions ou un appel d'offres. Elle vise uniquement à présélectionner des fournisseurs. Ensemble, la présente IQ, l'étape ultérieure de l'examen et de la précision des exigences et la demande de soumissions constituent les trois parties du processus de demande de soumissions. Ces étapes sont décrites en détail à la partie 3. Aucun contrat ne découlera de la présente invitation à se qualifier.

1.2.3 Les fournisseurs qui ne parviennent pas à se qualifier à l'étape de l'IQ ne pourront pas participer aux étapes ultérieures du processus de demande de soumissions.

Processus d'invitation à soumissionner	
Invitation à se qualifier	Étape de qualification
Examen et précision des exigences	Préciser l'énoncé des travaux
Demande de propositions	Seuls les répondants qualifiés peuvent présenter une soumission.

1.2.4 Étant donné que la présente invitation à se qualifier et la demande de soumissions subséquente peuvent être annulées en tout temps par le Canada suivant les modalités applicables, le processus d'approvisionnement subséquent décrit dans le présent document peut ne pas avoir lieu. Puisque l'invitation à se qualifier n'est pas une demande de propositions, les fournisseurs qui y répondent peuvent choisir de ne pas répondre par la suite à la demande de soumissions.

1.2.5 La présente invitation à se qualifier (IQ) se divise en cinq parties :

- a) Partie 1 : Renseignements généraux : donne un aperçu du besoin.
- b) Partie 2 : Instructions à l'intention des répondants : comprend les instructions, les clauses et les conditions de l'invitation à se qualifier.
- c) Partie 3 : Processus d'approvisionnement : offre aux fournisseurs un aperçu des étapes du processus d'approvisionnement.
- d) Partie 4 : Instructions relatives à la préparation de la réponse : offre aux fournisseurs des instructions sur la façon de préparer et de soumettre leur réponse.

- e) **Partie 5 : Procédures d'évaluation et méthode de qualification :** décrit le déroulement de l'évaluation des réponses ainsi que la méthode de sélection des répondants qualifiés.
- f) Les annexes suivantes font partie de la présente invitation à se qualifier :
  - 1. Annexe A : Invitation à se qualifier – Besoins de haut niveau
  - 2. Annexe B : Invitation à se qualifier – Exigences en matière d'expérience
  - 3. Annexe C : Invitation à se qualifier – Liste de vérification des exigences relatives à la sécurité

### **1.3 Aperçu du besoin**

**1.3.1** La présente invitation à se qualifier est publiée par SPC. On prévoit que le contrat découlant de toute demande de soumissions subséquente sera utilisé par SPC pour fournir des services partagés à ses partenaires, ce qui inclut lui-même, les institutions fédérales pour lesquelles ses services sont obligatoires, à tout moment pendant la période du contrat, et les autres organisations qui choisissent d'utiliser ses services, de temps en temps, à tout moment pendant la période du contrat. La présente invitation n'empêche pas SPC d'utiliser une autre méthode d'approvisionnement pour l'entité ou les entités du gouvernement du Canada ayant des besoins identiques ou semblables.

**1.3.2** Un élément clé du mandat de Services partagés Canada (SPC) consiste principalement à offrir un service de réseau sans frais (SRSF) (1-800), extensible, fiable et rentable, qui répond à ses exigences. Le service de réseau sans frais qui sera déployé par SPC va acheminer les appels provenant de partout au pays, de pays étrangers et des États Unis vers des postes à réponse situés partout dans les provinces du pays. Les exigences de ce service vont des services sans frais traditionnels (un seul numéro sans frais aboutissant à une seule destination) aux configurations d'acheminement d'appels sans frais, plus complexes ayant des numéros sans frais aboutissant à plusieurs destinations, partout au pays. Pour plus de détails, se reporter à l'annexe A. Le Canada envisage une période de 10 ans pour le contrat subséquent et il se réserve une option de prolonger le contrat d'une période d'au plus 2 années supplémentaires. La période du contrat comprend la mise en œuvre initiale et la période de conversion.

### **1.4 Portée de la future demande de propositions**

**1.4.1** La portée du besoin décrit à l'annexe A est fournie à titre d'information seulement et pourra être utilisée par le Canada aux fins de discussion à l'étape de l'examen et de la précision du besoin, dans le cadre du processus de demande de soumissions pour les SRSF. L'insertion de cette information dans la présente invitation à se qualifier ne constitue pas un engagement selon lequel les besoins futurs relatifs aux SRSF, dans toute demande de propositions ultérieure, correspondront à cette information.

### **1.5 Exception relative à la sécurité nationale, souveraineté des données et sécurité, et Politique des retombées industrielles et régionales**

**1.5.1** Le Canada a invoqué l'exception au titre de la sécurité nationale relativement à ce besoin et, par conséquent, aucun des accords commerciaux ne s'applique au présent besoin.

**1.5.2** La protection des données du Canada qui seront traitées par le SRSF est essentielle à l'intégrité des programmes gouvernementaux et à la sécurité nationale, et elle est aussi requise en vertu d'un certain nombre de lois, notamment les lois régissant la protection des renseignements personnels. Bien que toutes les données stockées par le Canada doivent être protégées contre les accès non autorisés, les données personnelles, confidentielles et sensibles exigent des niveaux encore plus élevés de contrôle. Les spécifications du Canada pour le SRSF seront conçues en tenant compte de ces paramètres, et la demande de propositions ainsi que les clauses du contrat subséquent comprendront diverses mesures en matière de sécurité.

**1.5.3** Ce marché peut être soumis à la Politique des retombées industrielles et régionales (RIR) du Canada. Pour en savoir plus sur la politique des RIR, veuillez consulter le site Web à <http://www.ic.gc.ca/eic/site/042.nsf/fra/accueil>.

## **1.6 Exigences en matière d'attestation de sécurité**

- 1.6.1** L'attestation de sécurité est une exigence importante à l'égard des entreprises. Le Canada exigera du ou des soumissionnaires retenus qu'ils satisfassent, à l'étape de la demande de propositions, aux exigences relatives à la sécurité établies à l'annexe C avant de leur attribuer un contrat.
- 1.6.2** En raison de la longueur du processus d'autorisation de sécurité, le Canada recommande instamment que les répondants entament ce processus dès que possible.
- 1.6.3** Pour obtenir plus de renseignements sur les enquêtes de sécurité concernant le personnel et les organisations, veuillez consulter le site Web du Programme de sécurité industrielle (PSI) de TPSGC. Les répondants peuvent aussi communiquer avec la DSIC par téléphone au 1-866-368-4646 ou au 613-948-4176 dans la région de la capitale nationale.
- 1.6.4** Le Canada se réserve le droit de modifier les exigences relatives à la sécurité après la phase de l'IQ. Il fournira les clauses contractuelles finales relatives à la sécurité au cours d'une étape subséquente du présent processus d'approvisionnement.

## **PART 2 INSTRUCTIONS À L'INTENTION DES RÉPONDANTS**

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

**2.1.1** Toutes les instructions, clauses et conditions de l'invitation à se qualifier sont identifiées par un numéro, une date et un titre dans le Guide des clauses et conditions uniformisées d'achat (CCUA) (<https://achatsetventes.gc.ca/politiques-et-lignes-directrices/guide-des-clauses-et-conditions-uniformisees-d-achat>), produit par Travaux publics et Services gouvernementaux Canada (TPSGC).

**2.1.2** Les répondants qui présentent une réponse s'engagent à respecter les instructions, les clauses et les conditions de l'invitation à se qualifier.

**2.1.3** Le document Instructions uniformisées – biens ou services – besoins concurrentiels de 2003 (2013-06-01), est incorporé par renvoi dans l'invitation à se qualifier et en fait partie intégrante, mais comprenant les modifications suivantes :

- a) l'expression « appel d'offres » est remplacée par « invitation à se qualifier »;
- b) lorsque le terme « proposition ou soumission » est utilisé, le remplacer par « réponse »;
- c) lorsque le terme « soumissionnaire » est utilisé, le remplacer par « répondant ».
- d) la sous-section 5 (4), qui traite de la période de validité, est sans objet puisque la présente invitation à se qualifier vise à inviter les fournisseurs à se qualifier seulement;
- e) *la section 3 des Instructions uniformisées – biens et services – besoins concurrentiels 2003 est modifiée comme suit : supprimez « conformément à la Loi sur le ministère des Travaux publics et des Services gouvernementaux, L.C. 1996, chap. 16 »;*
- f) supprimez les sous-sections 4 et 5 de la section 1;
- g) supprimez les sections 6 et 7;
- h) le titre de la section 10 est modifié comme suit : « Capacité juridique, et information sur la propriété et le contrôle »; le premier paragraphe est numéroté 1 et les éléments suivants sont ajoutés :

2. Le répondant doit fournir, à la demande de l'autorité contractante, les renseignements suivants et tout autre renseignement requis concernant la propriété et le contrôle du répondant, de ses propriétaires, de sa direction, de toute personne morale et société de personnes qui lui est liée :

- a. un organigramme sur lequel figurent toutes les personnes morales et sociétés de personnes liées au répondant;
- b. une liste de tous les intervenants ou partenaires du répondant, selon le cas; si le répondant est une filiale, l'information doit être fournie pour chaque société mère (personne morale ou société de personnes), et ce, jusqu'à l'ultime propriétaire;
- c. une liste de tous les dirigeants et administrateurs, comprenant l'adresse de leur domicile, leurs date et lieu de naissance, et leur citoyenneté; si le répondant est une filiale, cette information doit être fournie pour chaque société mère (personne morale ou société de personnes), et ce, jusqu'à l'ultime propriétaire.

Si le répondant est une coentreprise, ces renseignements doivent être fournis pour chaque membre de la coentreprise. L'autorité contractante peut aussi demander que ces renseignements soient fournis pour tout sous-traitant mentionné dans la soumission.

3. Aux fins d'application de cette section, une personne morale ou une société de personnes sera considérée comme liée à une autre partie :

- i. s'il s'agit de « personnes liées » ou de « personnes affiliées » selon la *Loi de l'impôt sur le revenu du Canada*;
    - ii. si les entités entretiennent une relation fiduciaire (découlant d'un arrangement entre agences ou toute autre forme de relation fiduciaire), ou ont entretenu une telle relation au cours des deux dernières années précédant la date de clôture; ou
    - iii. si les entités ont tout autre lien de dépendance entre elles ou avec le même tiers;
  - i) Pour la présente invitation à se qualifier, les politiques de TPSGC mentionnées dans les Instructions uniformisées sont adoptées en tant que politiques de SPC.
- 2.1.4** En cas de divergence entre les dispositions du document 2003 et le présent document, ce dernier l'emporte. Tous les renvois à TPSGC contenus dans les Instructions uniformisées seront interprétés comme un renvoi à SPC.

## **2.2 Présentation des réponses**

- 2.2.1** Les réponses doivent être transmises à l'autorité contractante à l'adresse indiquée à la première page de l'IQ. Un timbre à date d'oblitération, un connaissance de messageries prioritaires ou une étiquette portant le timbre de la date d'une entreprise de livraison doit indiquer que la réponse a été reçue à la date et à l'heure de clôture fixées ou avant. L'entreprise de livraison est une entreprise de messagerie constituée en société, la Société canadienne des postes, ou l'équivalent national d'un pays étranger. L'autorité contractante a le droit de demander des renseignements afin de vérifier que la réponse a été reçue par l'entreprise de livraison à la date et à l'heure de clôture fixées ou avant. À défaut de se conformer à cette demande, la réponse sera déclarée non recevable.
- 2.2.2** Le timbre de machine à affranchir, qu'il soit apposé par le répondant ou l'entreprise de livraison, ne constitue pas une preuve que la soumission a été expédiée à temps.
- 2.2.3** En raison du caractère de l'invitation à se qualifier, les réponses remises en personne par le répondant ou envoyées par télécopieur ou courriel à l'intention de Services partagés Canada ne sont pas acceptées.
- 2.2.4** Les fournisseurs doivent envoyer un avis par courriel à irena.stevic@ssc-spc.gc.ca avant la date de clôture indiquant qu'ils ont l'intention de présenter une réponse.

## **2.3 Questions et commentaires**

- 2.3.1** Toutes les demandes de renseignements doivent être présentées par écrit ou électroniquement à l'autorité contractante dont le nom figure à la première page de l'invitation à se qualifier au moins sept (7) jours civils avant la date de clôture de l'IQ. Pour ce qui est des demandes de renseignements reçues après ce délai, il est possible qu'on ne puisse pas y répondre.
- 2.3.2** Les répondants devraient effectuer les demandes de renseignements dès que possible et ne devraient pas présumer de la nature des exigences de la présente invitation à se qualifier. Les répondants qui ne soulèvent pas les problèmes et les questions qui les préoccupent pendant la période de demande de renseignements le font à leurs propres risques.
- 2.3.3** Les répondants devraient indiquer le plus exactement possible la section et le numéro d'article du processus de demande auxquels renvoie leur demande de renseignements. Ils doivent présenter chacune de leurs questions de la façon la plus détaillée possible pour permettre au Canada de fournir des réponses précises.
- 2.3.4** Les demandes de renseignements techniques qui ont un caractère exclusif doivent porter clairement la mention « exclusif » vis-à-vis de chaque article pertinent. Les éléments portant la mention « exclusif » feront l'objet d'une discrétion absolue, sauf dans les cas où le Canada considère que la demande de renseignements n'a pas un caractère exclusif. Le Canada peut modifier les questions ou peut demander à la partie intéressée de le faire afin d'en éliminer le

caractère exclusif et permettre la transmission des réponses à tous les répondants. Le Canada peut ne pas répondre aux demandes de renseignements dont la formulation ne permettrait pas de les diffuser à tous les répondants.

## **2.4 Lois applicables**

**2.4.1** Les relations entre les parties seront régies par les lois en vigueur dans la province de l'Ontario.

**2.4.2** Un répondant peut, à sa discrétion, utiliser les lois applicables d'une province ou d'un territoire canadien de son choix, sans que cela ne touche la validité de sa réponse, en insérant le nom de la province ou du territoire canadien de son choix dans le formulaire de réponse à l'IQ (formulaire 1). Si aucune autre province ni aucun autre territoire n'est précisé, le répondant reconnaît accepter l'application des lois de l'Ontario.

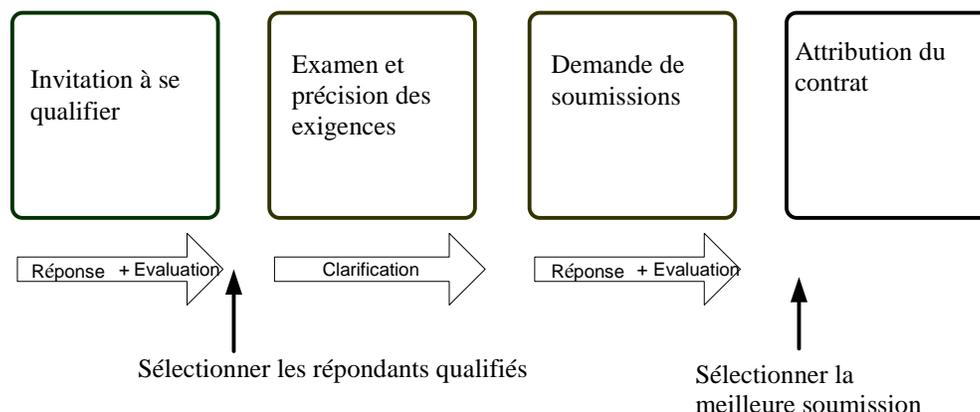
## **2.5 Langue**

**2.5.1** Les répondants sont priés d'indiquer, dans le Formulaire 1 – Présentation de l'IQ, laquelle des deux langues officielles du Canada devra être utilisée à l'avenir dans les communications avec ce dernier et, si l'évaluation de la réponse à l'IQ est favorable, pour toutes les étapes subséquentes du processus d'approvisionnement.

## PART 3 PROCESSUS D'APPROVISIONNEMENT

### 3.1 Aperçu

3.1.1 Le processus d'approvisionnement est illustré à la figure 1 et résumé au tableau 1. Ce processus sera utilisé jusqu'à l'envoi de la demande de propositions finale aux répondants qualifiés, à l'étape de la demande de soumissions.



**Figure -1** Processus d'approvisionnement des SRSF

**Tableau 1 : Résumé des étapes du processus d'invitation à soumissionner pour les SRSF**

Étape	Objectifs
Invitation à se qualifier	Publier l'invitation à se qualifier dans le site du Service électronique d'appels d'offres du gouvernement Achatsetventes.gc.ca Obtenir les réponses des répondants. Évaluation des réponses. Sélectionner les répondants qualifiés pour qu'ils passent à l'étape de l'examen et de la précision des exigences.
Examen et précision des exigences	Les répondants qualifiés ont la possibilité d'améliorer leur compréhension des exigences relatives aux SRSF et fournir une rétroaction quant aux exigences.
Demande de soumissions	Envoyer la demande de propositions à tous les répondants qualifiés. Recevoir les soumissions des soumissionnaires. Évaluer les soumissions. Sélectionner la meilleure soumission.
Attribution du contrat	Attribuer le contrat relatif aux SRSF.

### 3.2 Étape de l'invitation à se qualifier

**3.2.1** Le but de la présente invitation à se qualifier est de déterminer les répondants qui ont de l'expérience en matière de prestation de services de réseau sans frais. Veuillez vous reporter à l'annexe B où sont décrits les critères d'évaluation.

**3.2.2** Les répondants qui satisfont à tous les critères et à toutes les exigences obligatoires seront informés qu'ils sont considérés comme des répondants qualifiés et pourront passer à l'étape de l'examen et de la précision des exigences, décrite ci-dessous.

**3.2.3** Une fois que les répondants se seront qualifiés et auront été informés qu'ils peuvent passer à l'étape suivante du processus d'approvisionnement, le Canada entend passer à l'étape de l'examen et de la précision des exigences. Les répondants qualifiés pourront se retirer du processus en tout temps en transmettant un avis écrit à l'autorité contractante.

### **3.3 Étape d'examen et de précision des exigences**

**3.3.1** Le Canada entamera l'étape de l'examen et de la précision des exigences en informant les répondants qualifiés du processus détaillé qui sera suivi pour cette étape.

**3.3.2** Durant l'étape de l'examen et de la précision des exigences, le Canada remettra aux répondants qualifiés un énoncé des travaux (EDT) préliminaire, puis interagira avec les répondants qualifiés pour connaître leur avis sur les exigences du Canada et la nécessité de préciser davantage l'EDT. Ces interactions pourront prendre les formes suivantes :

- a) rencontres individuelles;
- b) questions et réponses écrites.

**3.3.3** Le Canada examinera les commentaires fournis par les répondants qualifiés dans l'établissement de l'EDT final ainsi que des exigences pour l'étape de la demande de soumissions.

**3.3.4** Une fois ces interactions terminées, le Canada distribuera l'EDT subséquent aux répondants qualifiés.

### **3.4 Étape de la demande de soumissions**

**3.4.1** À l'étape de la demande de soumissions, le Canada peut publier une demande de propositions à l'intention des répondants qui se sont qualifiés à l'étape de l'examen et de la précision des exigences.

### **3.5 Attribution du contrat**

**3.5.1** Tout contrat ne sera attribué qu'après l'étape de la demande de soumissions et une fois toutes les autorisations internes nécessaires obtenues.

## **PART 4 INSTRUCTIONS POUR LA PRÉPARATION DES RÉPONSES**

### **4.1 Instructions pour la préparation de la réponse**

**4.1.1 Copies de la réponse :** Le Canada demande que les répondants fournissent leurs réponses en sections distinctes, comme suit :

- a) la réponse en vue de se qualifier (deux (2) copies papier et deux (2) copies électroniques sur clé USB ou sur cédérom);
- b) les copies électroniques doivent être dans un format compatible avec Microsoft (.docx) (pouvant être ouvert dans la suite Microsoft Office 2007 ou 2010), ou dans un format de document ISO/32000-1 (pouvant être ouvert dans Adobe Acrobat et pouvant faire l'objet d'une recherche);
- c) Les répondants doivent apposer une étiquette sur le ou les cédéroms comportant les éléments suivants : le nom du répondant, le numéro de la demande de soumissions et la signature du représentant autorisé.

**4.1.2** En cas d'incompatibilité entre le libellé de la copie électronique et de l'exemplaire papier, le libellé de l'exemplaire papier l'emportera.

- a) L'établissement des prix n'est pas une exigence et ne doit pas figurer dans la réponse.

**4.1.3 Format de la réponse :** Le Canada demande que les répondants suivent les instructions de présentation décrites ci-dessous pour préparer leur réponse :

- a) utiliser du papier de 8,5 po x 11 po (216 mm x 279 mm) ou du papier grand format de 8,5 po x 14 po (216 mm x 356 mm);
- b) utiliser un système de numérotation correspondant à celui de l'invitation à se qualifier;
- c) inclure, sur le dessus de chaque volume de la réponse une page de titre qui comprend le titre, la date, le numéro du processus d'approvisionnement, le nom et l'adresse du répondant ainsi que les coordonnées de son représentant;
- d) joindre une table des matières.

**4.1.4 Politique d'achats écologiques du Canada :** En avril 2006, le Canada a approuvé une politique exigeant que les organismes et ministères fédéraux prennent les mesures nécessaires pour incorporer les facteurs environnementaux dans le processus d'approvisionnement. Veuillez consulter la Politique d'achats écologiques (<http://tpsgc-pwgsc.gc.ca/ecologisation-greening/achats-procurement/politique-policy-fra.html>). Afin d'aider le Canada à atteindre ses objectifs, les répondants devraient :

- a) utiliser du papier contenant des fibres certifiées provenant d'un aménagement forestier durable ou contenant au moins 30% de matières recyclées;
- b) utiliser un format qui respecte l'environnement : impression noir et blanc plutôt que couleur, impression recto verso, et des agrafes ou des trombones plutôt qu'une reliure Cerlox, une reliure à attaches ou une reliure à anneaux.

**4.1.5 Présentation d'une seule réponse de la part d'un groupe répondant**

- a) La présentation de plus d'une réponse de la part de membres d'un même groupe répondant est interdite dans le cadre de la présente invitation à se qualifier. Si les membres d'un même groupe répondant participent à plus d'une réponse, le Canada leur accorde deux (2) jours ouvrables pour indiquer quelle réponse ils désirent présenter pour donner suite à l'invitation à se qualifier. À défaut de respecter cette échéance, toutes les réponses seront déclarées non conformes et rejetées.
- b) Aux fins du présent article, « **groupe soumissionnaire** » s'entend des entités (qu'elles soient notamment formées d'une ou de plusieurs personnes physiques, de

sociétés, de partenariats ou de sociétés de personnes à responsabilité limitée) liées entre elles. Peu importe la province ou le territoire où elles ont été constituées en société ou formées juridiquement, on considère que les entités sont « **liées** » aux fins de la présente demande de soumissions :

- c) s'il s'agit de la même personne morale (c'est-à-dire la même personne physique, société, société de personnes à responsabilité limitée, le même partenariat, etc.);
- d) s'il s'agit de « personnes liées » ou de « personnes affiliées » selon la *Loi de l'impôt sur le revenu du Canada*;
- e) si les entités entretiennent une relation fiduciaire (découlant d'un arrangement entre organismes ou toute autre forme de relation fiduciaire), ou en ont entretenu une au cours des deux dernières années ayant précédé la clôture de l'invitation à se qualifier; ou
- f) si les entités n'ont aucun lien de dépendance entre elles ni avec le même tiers.

## 4.2 Réponse en vue de se qualifier

### 4.2.1 Une réponse complète à l'invitation à se qualifier contient les éléments suivants :

- a) **Formulaire 1 – Présentation de l'IQ (requis à la date de clôture de l'invitation à se qualifier)** : On demande aux répondants d'inclure le Formulaire 1 – Présentation de l'IQ dans leur réponse. Il s'agit d'un formulaire courant dans lequel les répondants peuvent fournir les renseignements exigés dans le cadre de l'évaluation, comme le nom d'une personne-ressource, le numéro d'entreprise – approvisionnement du répondant, la langue des communications à venir, etc. L'utilisation du formulaire pour fournir ces renseignements n'est pas obligatoire, mais recommandée. Si le Canada considère que les renseignements requis par le Formulaire 1 – Présentation de l'IQ sont incomplets ou doivent être corrigés, il permettra au répondant de fournir les renseignements manquants ou d'apporter les corrections nécessaires.
- b) **Annexe B - Exigences en matière d'expérience dans le cadre de l'IQ**
  - (i) **Expérience du répondant** : Les répondants doivent démontrer qu'ils ont satisfait aux exigences en matière d'expérience énoncées à l'annexe B. Les répondants doivent utiliser l'annexe B pour fournir leur réponse, puisqu'il s'y trouve un formulaire commun au moyen duquel les répondants peuvent fournir les renseignements nécessaires à l'évaluation de leur expérience.

Lorsqu'on demande aux répondants de mentionner des documents justificatifs dans leur réponse, la justification ne doit pas être une simple répétition du besoin, mais doit expliquer et démontrer la façon dont le répondant a satisfait aux exigences. Il ne suffit pas de seulement déclarer que le répondant se conforme aux articles pertinents. Si le Canada détermine que la justification est incomplète, la réponse du répondant sera jugée non conforme et rejetée. La justification devrait mentionner des documents supplémentaires joints à la réponse. L'information en question peut être mentionnée dans la colonne « Renvoi aux documents justificatifs inclus dans la réponse », où les soumissionnaires doivent indiquer l'endroit, dans leur réponse, où figurent les documents de référence, y compris le titre des documents et les numéros de page et de paragraphe. Si la référence n'est pas suffisamment précise, le Canada peut demander que le répondant dirige le Canada vers l'endroit approprié dans le document.

- ii) **Clients cités en référence** : Les répondants doivent citer en référence un client, conformément à l'annexe B, qui confirmera que le répondant a fourni les services pertinents. Le répondant peut utiliser le même ou divers clients cités en référence.

## **PART 5 PROCÉDURES D'ÉVALUATION ET MÉTHODE DE SÉLECTION**

### **5.1 Procédures d'évaluation**

- 5.1.1** Les réponses seront évaluées par rapport à l'ensemble du besoin de l'invitation à se qualifier, y compris les critères d'évaluation.
- 5.1.2** Les réponses seront évaluées par une équipe d'évaluation constituée de représentants du Canada. Le Canada se réserve le droit d'embaucher un consultant indépendant, ou d'utiliser toute ressource du gouvernement, pour évaluer toute réponse. Chaque membre de l'équipe chargée de l'évaluation ne participera pas nécessairement à tous les aspects de l'évaluation.
- 5.1.3** En plus de tout autre délai établi dans l'invitation à se qualifier :
- a) **Demandes de précisions** : Si le Canada demande des précisions concernant une réponse ou s'il veut vérifier celle-ci, y compris les attestations, les répondants disposeront d'un délai de trois jours ouvrables (ou d'un délai plus long précisé par écrit par l'autorité contractante) pour fournir les renseignements nécessaires au Canada. À défaut de respecter cette échéance, la réponse sera déclarée non conforme.
  - b) **Prorogation de délai** : Si le répondant a besoin de plus de temps, l'autorité contractante, à sa discrétion, peut accorder une prolongation du délai.

### **5.2 Évaluation technique – Critères techniques obligatoires**

- 5.2.1** Chaque réponse fera l'objet d'un examen pour déterminer si elle satisfait aux exigences obligatoires de l'invitation à se qualifier. Tous les éléments de l'invitation à se qualifier qui constituent des exigences obligatoires sont désignés par les termes « doit », « doivent » ou « obligatoire ». Les réponses qui ne sont pas conformes à chacune des exigences obligatoires seront jugées non recevables et seront rejetées.
- 5.2.2** Les exigences obligatoires relatives à l'expérience sont décrites à l'annexe B.

### **5.3 Méthode de qualification**

- 5.3.1** Une réponse doit respecter les exigences de l'invitation à se qualifier et satisfaire à tous les critères d'évaluation obligatoires pour être déclarée recevable. Un répondant dont la réponse a été déclarée recevable est un répondant qualifié et il peut passer à l'étape suivante du processus de demande de soumissions. Toutefois, le Canada se réserve le droit de réévaluer la qualification de tout répondant qualifié, à tout moment durant le processus de demande de soumissions.

**Annexe A**

**INVITATION À SE QUALIFIER  
BESOINS DE HAUT NIVEAU**

**Voir le document ci-joint**

**Annexe B**

**INVITATION À SE QUALIFIER  
EXIGENCES EN MATIÈRE D'EXPÉRIENCE**

**Voir le document ci-joint**

**Annexe C**

**INVITATION À SE QUALIFIER  
LISTE DE VÉRIFICATION DES EXIGENCES RELATIVES À LA SÉCURITÉ**

**Voir le document ci-joint**

<b>FORMULAIRE 1 – PRÉSENTATION DE L'IQ</b>	
<b>Dénomination sociale complète du répondant</b> <i>[Remarque à l'intention des fournisseurs : Il incombe aux fournisseurs qui font partie d'un groupe répondant de désigner la bonne entreprise à titre de répondant.]</i>	
<b>Représentant autorisé du répondant aux fins d'évaluation (p. ex. pour des précisions)</b>	Nom
	Titre
	Adresse
	Téléphone
	Télécopieur
	Courriel
<b>Numéro d'entreprise – approvisionnement (NEA) du répondant</b> <i>[voir la clause 2003 des instructions et conditions uniformisées]</i> <i>[Remarque à l'intention des répondants : Le NEA donné doit correspondre à la dénomination sociale utilisée dans la réponse. Sinon, on établira le répondant en fonction de la dénomination sociale fournie, et le répondant devra donner le NEA qui correspond à celle-ci.]</i>	
<b>Langue privilégiée pour les communications à venir</b>	Français _____ Anglais _____
<b>Lois applicables</b> : Comme le précise la partie 3, les répondants doivent préciser la province ou le territoire canadien de leur choix dont les lois s'appliqueront à tout contrat subséquent.	
En apposant ma signature ci-dessous, je confirme, au nom du répondant, que j'ai lu l'invitation à se qualifier en entier, y compris les documents qui y sont incorporés par renvoi, et j'atteste :  1. que tous les renseignements fournis dans la réponse sont complets, véridiques et exacts.	
<b>Signature du représentant autorisé du répondant</b>	

SERVICES PARTAGÉS CANADA

# Service de réseau sans frais

---

Version abrégée de l'annexe A – Énoncé des  
travaux

# Table des matières

<b>1</b>	<b>Énoncé des travaux.....</b>	<b>3</b>
1.1	Aperçu des exigences.....	3
1.2	Exigences générales.....	3
1.2.2	Chemin téléphonique.....	4
1.2.3	Mécanisme d'acheminement des appels.....	4
1.2.4	Interopérabilité.....	4
1.2.5	Acceptation des appels internationaux.....	4
1.2.6	Acceptation d'appels de l'Amérique du Nord.....	5
1.2.7	Point d'accès au service.....	5
1.2.1	Équipement terminal.....	5
1.2.2	Abonnement sans frais.....	6
1.2.3	Assistance-annuaire.....	6
1.2.4	Numéros personnalisés.....	6
	<b>Exigences des caractéristiques du service de réseau sans frais.....</b>	<b>7</b>
1.2.5	Acheminement en fonction de l'indicatif régional.....	7
1.2.6	Acheminement en fonction de l'indicatif de pays.....	7
1.2.7	Acheminement en fonction de l'indicatif de central.....	7
1.2.8	Indicatifs d'État des États-Unis d'Amérique.....	7
1.2.9	Zones de desserte.....	7
1.2.10	Nombre de zones de desserte distinctes.....	7
1.2.11	Acheminement en fonction des zones de desserte.....	8
1.2.12	Zones de desserte et acheminement en fonction du jour de la semaine ou de l'heure de la journée.....	8
1.2.13	Répartition des appels.....	8
1.2.14	Nombre de tableaux de répartition des appels.....	9
1.2.15	Dimension du tableau de répartition des appels.....	9
1.2.16	Réacheminement en cas de débordement des appels.....	9
1.2.17	Réacheminement en cas de débordement des appels.....	9
1.2.18	État et indicateur de durée de l'acheminement en cas de débordement des appels.....	9
1.2.19	Destinations terminales – acheminement en fonction du jour de la semaine ou de l'heure de la journée.....	9
1.2.20	Plans d'acheminement de réseau d'urgence préétablis.....	10
1.2.21	Acheminement par base de données.....	10
1.2.22	Guide vocal.....	10
1.2.23	Message de réacheminement.....	12
1.2.24	Messages d'accueil.....	13
1.2.25	Identification du numéro composé.....	13
1.2.26	Identification de la ligne appelante (ILA).....	14
1.2.27	Indicateur d'appels internationaux.....	14
1.2.28	Numéro d'arrivée pour plusieurs appels sans frais.....	14
1.2.29	Portabilité des numéros sans frais.....	14
1.2.30	Interfonctionnement des fonctionnalités.....	14
1.3	Messages enregistrés sur le réseau.....	15
1.3.2	Message de désactivation de numéros.....	15
1.3.3	Interceptions de réseau et tonalités d'appels en attente.....	16
1.3.4	Volume de trafic.....	16
1.3.5	Extensibilité.....	16
1.4	Service de gestion des appels hébergé.....	17
1.4.1	Serveur de gestion des appels.....	17
1.4.2	Périodes mensuelles.....	17
1.4.3	Rapports sur les tendances et les données de gestion du trafic.....	17
1.4.4	Renseignements détaillés des appels.....	18
1.4.5	Définition des rapports historiques.....	19

1.4.6	Rapport historique – Critères de sélection des données .....	19
1.4.7	Rapport historique – Critères de sélection de la date et de l'heure .....	19
1.4.8	Rapports historiques – Critères de filtrage des données .....	19
1.4.9	Types de rapport historique.....	19
1.4.10	Rapport historique sur le relevé détaillé des appels .....	20
1.4.11	Rapport historique sur la disposition des appels.....	20
1.4.12	Rapport historique sur les activités d'appel du réseau.....	20
1.4.13	Rapport historique – Résumé et affichage du rapport .....	20
1.4.14	Impression de rapports historiques .....	21
1.4.15	Sauvegarde des rapports historiques .....	21
1.4.16	Exportation des rapports historiques.....	21
1.4.17	Production de rapports .....	21
1.4.18	Rapports détaillés sur les appels ponctuels.....	21
1.4.19	Notation de l'heure .....	21
1.4.20	Rapport sur la facturation mensuelle .....	22
<b>2</b>	<b>Portail de service de réseau sans frais .....</b>	<b>23</b>
2.1.1	Exigences générales .....	23
2.1.2	Exigences relatives au site FTP sécurisé .....	23
2.1.3	Exigences de connectivité.....	26
2.1.4	Fonctions du portail de service.....	27
2.1.5	Comptes d'utilisateur du portail de service de réseau sans frais.....	31
2.1.6	Administrateur du portail de l'entrepreneur .....	34
2.1.1	Redondance au bureau de commande.....	34
2.1.2	Produits livrables du portail de l'entrepreneur .....	35
<b>3</b>	<b>Migration du service de réseau sans frais.....</b>	<b>37</b>
3.1	Introduction.....	37
3.1.2	Gestionnaire de projet de l'entrepreneur.....	37
3.1.3	Gestionnaire de service de l'entrepreneur .....	38
3.1.4	Équipe nationale du projet de migration.....	38
3.1.5	Plans de projet de migration.....	39
3.1.6	Mode de conversion du service de réseau sans frais .....	40
3.1.7	Calendrier de migration du site de service de réseau sans frais .....	41
3.1.8	Suivi de la migration .....	41
3.1.9	Migrations d'envergure ou complexes .....	42
3.1.10	Interconnectivité du site hébergé de centre de contact.....	43
<b>4</b>	<b>Passation de demandes de service de réseau sans frais .....</b>	<b>43</b>
4.1.1	Date limite des commandes de service sans frais.....	43
4.1.2	Demande de service prioritaire concernant des appels intrants internationaux sans frais.....	43
4.1.3	Intervalles normaux de livraison de la commande de service sans frais .....	44
<b>5</b>	<b>Maintenance du service de réseau sans frais .....</b>	<b>46</b>
5.1	Généralité.....	46
5.1.1	Bureau de dépannage de l'entrepreneur .....	46
5.1.2	Rapports sur la gestion du service de réseau sans frais .....	46
5.1.3	Rapport mensuel sur la disponibilité par composante de service.....	46
5.1.4	Rapport mensuel de service par numéro de fiche d'incident .....	47

# 1 Énoncé des travaux

## 1.1 Aperçu des exigences

- 1.1.1.1 Services partagés Canada (SPC) se prépare à transformer l'infrastructure de technologie de l'information du gouvernement. Son mandat consiste principalement à offrir un service de réseau sans frais, extensible, fiable et rentable, qui répond à ses exigences et à celles des organisations partenaires qui décident de partager ce service.
- 1.1.1.2 Ce service doit fonctionner conjointement avec :
- a) les activités d'un centre d'appels automatisé déployant un système de réponse vocale interactive sophistiqué;
  - b) les activités d'un centre d'appels de couplage de la téléphonie et de l'informatique;
  - c) les activités d'un centre d'appels traditionnel employant des technologies de distribution automatique des appels;
  - d) les terminaisons simples où les appels sont acheminés directement à un numéro d'arrivée.
- 1.1.1.3 À la demande de SPC, l'entrepreneur doit fournir des services ou des capacités supplémentaires pendant la durée du contrat. Ces services comprennent notamment :
- a) la gestion et la configuration des systèmes actuels de gestion intelligente des appels, d'acheminement intelligent des appels ou de réponse vocale interactive des ministères;
  - b) fournir les services et des applications de gestion intelligente des appels et de réponse vocale interactive, dont l'équipement et les logiciels peuvent être hébergés chez l'entrepreneur ou vendus aux clients de SPC, et installés sur place par l'entrepreneur;
  - c) fournir des services de distribution automatique des appels hébergés chez l'entrepreneur;
  - d) fournir des réseaux de données commutés, un réseau numérique de services intégrés dédiés, des installations d'interface à débit primaire, un protocole d'initiation de session et des services de communications interurbains, basés sur le protocole Internet.

## 1.2 Exigences générales

- 1.2.1.1 Le service de réseau sans frais qui sera déployé par SPC doit acheminer les appels provenant de partout au pays, de pays étrangers et des États-Unis vers des postes à réponse situés partout dans les provinces du pays.
- 1.2.1.2 Les exigences de ce service vont des services sans frais traditionnels (un seul numéro sans frais aboutissant à une seule destination) aux configurations d'acheminement d'appels sans frais, plus complexes ayant des numéros sans frais aboutissant à plusieurs destinations, partout au pays.
- 1.2.1.3 Voici les exigences universelles sans frais, nécessaires pour les activités quotidiennes, jugées essentielles tant pour SPC que pour les organisations partenaires qui décident de partager le service.

## **1.2.2 Chemin téléphonique**

- 1.2.2.1 En ce qui concerne les appels provenant et à destination du Canada, le chemin téléphonique entre l'appelant et l'équipement terminal doit être située entièrement au Canada.

## **1.2.3 Mécanisme d'acheminement des appels**

- 1.2.3.1 Le service de réseau sans frais doit offrir une connexion commutée dans l'ensemble du réseau sans frais de l'entrepreneur; par exemple, à partir du point d'occupation où l'appel est accepté jusqu'au réseau sans frais, et à partir du point d'occupation où l'appel aboutit jusqu'au réseau téléphonique commuté public pour l'acheminement final vers la destination de SPC.
- 1.2.3.2 Ce service doit utiliser un mécanisme d'acheminement des appels sans frais dans le cadre duquel l'acheminement des appels est déterminé par les données prédéfinies de la base de données, stockées dans la base de données d'acheminement du réseau sans frais de l'entrepreneur. Il ne doit pas exiger de capacité de connectivité ou de signalisation intelligente aux systèmes de commutation téléphonique se trouvant aux emplacements d'arrivée.

## **1.2.4 Interopérabilité**

- 1.2.4.1 L'entrepreneur doit garantir l'interopérabilité entre son réseau et ceux des autres entrepreneurs de services sans frais, de sorte que le service de réseau sans frais fonctionne en douceur et sans dégradation de la qualité pour les utilisateurs finaux.
- 1.2.4.2 Le service de réseau sans frais fourni par l'entrepreneur doit interopérer avec le réseau téléphonique commuté public.
- 1.2.4.3 Il doit fonctionner conjointement avec les réseaux de données commutés, notamment les installations d'interface à débit primaire du réseau numérique des services intégrés dédiés, les services de voix sur le protocole Internet (VoIP) et les services interurbains basés sur le protocole d'initiation de session.
- 1.2.4.4 L'entrepreneur doit mettre à la disposition des autres entrepreneurs de services sans frais, avec lesquels il interagit, l'ensemble des spécifications et des renseignements nécessaires pour permettre l'échange de données et contrôler l'information nécessaire pour assurer l'interopérabilité.

## **1.2.5 Acceptation des appels internationaux**

- 1.2.5.1 Le service de réseau sans frais doit accepter les appels internationaux sans frais provenant de pays outre-mer pour les types suivants :
- a) Type 1 – Services internationaux : services sans frais pour lesquels les numéros sans frais sont identiques pour plusieurs emplacements internationaux;
  - b) Type 2 – Services internationaux : services sans frais pour lesquels les numéros sans frais et les formats de composition diffèrent selon les emplacements internationaux.
- 1.2.5.2 L'entrepreneur doit bloquer l'accès à un service international de type 1 ou 2 lorsqu'une fraude est détectée et consignée par écrit par le fournisseur de la passerelle internationale sans frais qui fournit le service à l'entrepreneur.

- 1.2.5.3 L'entrepreneur doit informer le bureau de service de SPC dans un délai d'un jour ouvrable de tout changement (p. ex. les restrictions d'accès ou les services qui ne sont plus offerts) apporté aux services internationaux de type 1 et 2 fournis.

## **1.2.6 Acceptation d'appels de l'Amérique du Nord**

- 1.2.6.1 Le service de réseau sans frais doit accepter les appels provenant de tous les appareils téléphoniques (téléphones, télécopieurs des groupes I, II et III, téléphones sans fil et VoIP) qui sont connectés au réseau téléphonique commuté public du Canada et des États-Unis.
- 1.2.6.2 Chaque fois qu'un appel sans frais ne peut être mené à terme, le service de réseau sans frais l'indique à l'appelant au moyen d'un message ou d'une tonalité standard afin de mener à terme l'appel et, s'il y a lieu, donner des instructions. Ces messages vocaux doivent fournir tous les renseignements ou toutes les instructions en français et en anglais.
- 1.2.6.3 Le service de réseau sans frais doit être interfacé avec les dispositifs d'appel de départ à l'aide d'une double tonalité multifréquence et d'une composition au cadran du réseau téléphonique commuté public au Canada et aux États-Unis.
- 1.2.6.4 Les messages en français doivent précéder la version anglaise pour les appels provenant d'indicatifs régionaux de la province de Québec. En ce qui concerne les appels provenant de tous les autres indicatifs régionaux, les messages doivent d'abord être présentés en anglais, suivis de la version française.

## **1.2.7 Point d'accès au service**

- 1.2.7.1 Le point d'accès au service est le point de prestation de services aux emplacements de départ et d'arrivée. Il sera l'interface d'où SPC mesurera le rendement pour déterminer la conformité au contrat. Il doit être utilisé par l'entrepreneur pour déterminer les frais pour les services rendus. Chaque point d'accès au service est défini comme l'interface physique, électrique et de service entre le réseau de l'entrepreneur et l'équipement de départ et terminal ou le réseau téléphonique commuté public.
- 1.2.7.2 L'emplacement des points d'accès au service doit notamment comprendre l'égalité d'accès du côté de l'entrepreneur ou d'autres méthodes d'interconnexions avec les réseaux des exploitants de centraux urbains, un autocommutateur privé ou un autre système ou réseau de communication local.

## **1.2.1 Équipement terminal**

- 1.2.1.1 L'interface réseau du service de réseau sans frais ne doit sous aucun prétexte nuire au fonctionnement de l'équipement terminal offert sur le marché ni des services du réseau téléphonique commuté public. Voici des exemples d'équipement terminal et de services de réseau téléphonique commuté public utilisés par SPC et ses clients :
- a) téléphones cellulaires;
  - b) téléphones analogiques à ligne unique;
  - c) systèmes téléphoniques principaux multilignes utilisant des interfaces analogiques ou numériques fournies par un entrepreneur;
  - d) systèmes de multiplexage temporel ou d'autocommutateur IP utilisant des interfaces analogiques ou numériques, avec ou sans fonctions de couplage de la téléphonie et de l'informatique fournies par un entrepreneur;

- e) applications de distribution d'appels automatique de Centrex utilisant des interfaces analogiques ou numériques, avec ou sans fonctions de couplage de la téléphonie et de l'informatique fournies par un entrepreneur;
- f) services aux entreprises de Centrex utilisant des interfaces analogiques et numériques fournies par un entrepreneur;
- g) systèmes de réponse vocale interactive utilisant des interfaces analogiques ou numériques fournies par un entrepreneur;
- h) appareils pour les personnes ayant une déficience auditive ou souffrant de troubles de la parole fournis par un entrepreneur;
- i) tout autre équipement, par exemple des télécopieurs qu'on trouve en général dans les locaux du gouvernement pour la connexion au réseau téléphonique commuté public;
- j) services d'interface à débit primaire du réseau numérique à intégration de services.

## **1.2.2 Abonnement sans frais**

- 1.2.2.1 L'entrepreneur doit fournir à SPC sur demande des numéros sans frais pour son usage exclusif.

## **1.2.3 Assistance-annuaire**

- 1.2.3.1 L'entrepreneur ne doit pas inclure les numéros sans frais dans l'assistance-annuaire sans frais, sauf à la demande précise de SPC dans une commande de service sans frais.
- 1.2.3.2 Lorsque la demande est faite dans une commande de service sans frais, l'entrepreneur doit inclure le numéro sans frais demandé dans :
  - a) ses annuaires sans frais Web et ses services d'assistance du téléphoniste;
  - b) les services d'assistance-annuaire sans frais donnés par un téléphoniste du réseau téléphonique commuté public canadien sans frais.

## **1.2.4 Numéros personnalisés**

- 1.2.4.1 L'entrepreneur doit répondre aux demandes de numéros personnalisés sans frais, à moins que les numéros demandés ne soient déjà attribués ou limités par la loi.

# **Exigences des caractéristiques du service de réseau sans frais**

## **1.2.5 Acheminement en fonction de l'indicatif régional**

- 1.2.5.1 Cette fonctionnalité du service de réseau sans frais doit permettre à SPC d'acheminer les appels en fonction d'un ou de tous les indicatifs régionaux de départ du Canada et des États-Unis d'Amérique
- 1.2.5.2 L'entrepreneur doit veiller à ce que cette fonctionnalité soit mise à jour automatiquement pour accepter les nouveaux indicatifs régionaux pendant la durée du contrat.

## **1.2.6 Acheminement en fonction de l'indicatif de pays**

- 1.2.6.1 Selon le pays d'origine des appels entrants, le service de réseau sans frais doit fournir une fonctionnalité d'acheminement en fonction de l'indicatif de pays afin d'acheminer les appels sans frais internationaux entrants vers différents numéros de téléphone au pays.

## **1.2.7 Acheminement en fonction de l'indicatif de central**

- 1.2.7.1 Cette fonctionnalité du service de réseau sans frais doit permettre à SPC d'acheminer les appels en fonction de l'indicatif régional et de l'indicatif de central canadiens de départ (NXX – les trois premiers chiffres d'un numéro de téléphone de sept chiffres).
- 1.2.7.2 Le service de réseau sans frais doit fournir une fonctionnalité d'acheminement en fonction de l'indicatif de central, permettant d'acheminer les appels faits à un numéro sans frais à au moins 512 numéros de téléphone au pays en fonction de l'indicatif régional ou de l'indicatif de central entrant.

## **1.2.8 Indicatifs d'État des États-Unis d'Amérique**

- 1.2.8.1 Cette fonctionnalité doit être fournie par l'entrepreneur pour permettre à SPC de regrouper les indicatifs régionaux des États-Unis par État et de désigner chaque État par un indicatif, par exemple l'indicatif d'État des indicatifs régionaux de l'État de New-York serait sous NY.
- 1.2.8.2 L'entrepreneur doit veiller à ce que chaque indicatif d'État soit mis à jour automatiquement pour accepter les nouveaux indicatifs régionaux introduits pendant la durée du contrat.

## **1.2.9 Zones de desserte**

- 1.2.9.1 Le service de réseau sans frais doit permettre à SPC de créer des groupes d'indicatifs régionaux, d'indicatifs d'État et d'indicatifs de central selon d'appelants précis afin de définir les régions à desservir, qu'on appelle « zones de desserte ». Ces zones de desserte doivent ensuite être associées à un numéro sans frais pour définir la façon dont les appels sont acheminés.

## **1.2.10 Nombre de zones de desserte distinctes**

- 1.2.10.1 Le service de réseau sans frais doit permettre à SPC d'associer un minimum de sept zones de desserte à chaque numéro sans frais.

## **1.2.11 Acheminement en fonction des zones de desserte**

- 1.2.11.1 Cette fonctionnalité doit permettre à SPC d'acheminer les appels provenant d'une zone de desserte prédéfinie à une ou plusieurs destinations terminales :
- a) tout numéro d'arrivée (y compris les numéros de message d'accueil);
  - b) toute séquence d'acheminement en cas de débordement d'appels;
  - c) tout tableau de répartition des appels.

## **1.2.12 Zones de desserte et acheminement en fonction du jour de la semaine ou de l'heure de la journée**

- 1.2.12.1 Le service de réseau sans frais doit permettre à SPC d'effectuer au moins 14 changements d'acheminement en fonction de l'heure de la journée pour chaque numéro sans frais, chaque jour et chaque zone de desserte unique.
- 1.2.12.2 Il est obligatoire que chaque zone de desserte définie demeure intacte en tout temps lorsqu'un changement d'acheminement en fonction du jour de la semaine ou de l'heure de la journée a automatiquement été demandé afin de réacheminer les appels à une destination terminale différente.

## **1.2.13 Répartition des appels**

- 1.2.13.1 Le service de réseau sans frais doit permettre à SPC de répartir les appels entrants selon les critères définis par SPC.
- 1.2.13.2 Il doit définir dans un tableau appelé tableau de répartition des appels, le pourcentage d'appels entrants à acheminer à chaque numéro d'arrivée et la séquence d'acheminement en cas de débordement des appels.
- 1.2.13.3 L'algorithme de répartition des appels utilisé par cette fonctionnalité doit servir à répartir continuellement les appels pendant cette période particulière en fonction des pourcentages indiqués dans le tableau de répartition des appels. Les appels doivent être répartis avec une marge d'erreur horaire de plus ou moins cinq pour cent selon un nombre minimal de 500 appels pour chaque jour. Par exemple, dans un scénario où les appels doivent être répartis entre deux emplacements, chaque emplacement recevant 50 % des appels, l'algorithme de répartition des appels doit permettre de répartir de façon aléatoire les appels uniformément entre les deux emplacements durant la période au cours de laquelle le tableau de répartition des appels est en vigueur.
- 1.2.13.4 La distribution séquentielle des appels n'est pas acceptable. Par conséquent, les soumissions de tous les entrepreneurs qui utilisent cette méthode seront considérées irrecevables.
- 1.2.13.5 La fonctionnalité de répartition des appels doit permettre à SPC d'attribuer une valeur allant de 0 à 100 % à un numéro d'arrivée et à une séquence d'acheminement si le nombre d'appels dépasse les niveaux indiqués dans le tableau de répartition des appels.
- 1.2.13.6 L'entrepreneur doit fournir un moyen de repérer particulièrement chaque tableau d'attribution des appels au moyen d'un nom défini d'utilisateur ou un nom généré par le système.

### **1.2.14 Nombre de tableaux de répartition des appels**

1.2.14.1 Le service de réseau sans frais doit permettre d'avoir au moins 42 tableaux de répartition des appels uniques à activer pour chaque numéro sans frais.

### **1.2.15 Dimension du tableau de répartition des appels**

1.2.15.1 Le tableau de répartition des appels du service de réseau sans frais doit permettre à SPC d'attribuer au moins 20 entrées uniques comprenant des numéros d'arrivée individuels, des combinaisons de séquence d'acheminement en cas de débordement d'appels et des pourcentages de répartition d'appels connexes.

### **1.2.16 Réacheminement en cas de débordement des appels**

1.2.16.1 Cette fonctionnalité doit permettre d'acheminer les appels qui ne peuvent être menés à terme à un numéro d'arrivée principal en raison d'une ligne occupée ou d'un appel sans réponse vers un autre numéro d'arrivée prédéfini par SPC.

1.2.16.2 En cas de débordement d'appels, lorsque la ligne est occupée entre deux emplacements, l'entrepreneur doit réacheminer les appels immédiatement. Le réacheminement de l'appel doit se faire en douceur à l'appelant afin qu'il n'entende aucun son de transition (tonalité standard) remarquable.

### **1.2.17 Réacheminement en cas de débordement des appels**

1.2.17.1 Cette fonctionnalité du service de réseau sans frais doit permettre de réacheminer automatiquement les appels vers au moins trois autres numéros d'arrivée prédéfinis si la ligne est occupée ou qu'il n'y a pas de réponse, selon la définition de cet état par SPC, appelé séquence d'acheminement en cas de débordement des appels.

1.2.17.2 Cette fonctionnalité doit permettre à SPC de définir au plus 20 séquences d'acheminement en cas de débordement des appels particulier pour chaque numéro sans frais.

### **1.2.18 État et indicateur de durée de l'acheminement en cas de débordement des appels**

1.2.18.1 L'entrepreneur doit fournir à SPC la capacité de modifier la séquence des numéros d'arrivée et d'appliquer chacun des éléments suivants à la séquence d'acheminement en cas de débordement des appels déterminés particulièrement pour chaque numéro sans frais :

- a) modifier la séquence d'acheminement dans le cas de débordement des appels pour les trois numéros d'arrivée connexes;
- b) activer ou désactiver la fonction de la ligne occupée;
- c) modifier les seuils d'appels sans réponse pour au moins trois à six cycles de sonnerie ou au moins quinze à trente secondes.

### **1.2.19 Destinations terminales – acheminement en fonction du jour de la semaine ou de l'heure de la journée**

1.2.19.1 Le service de réseau sans frais réachemine automatiquement les appels sans frais associés à des zones de desserte précises entre les destinations terminales désignées selon le jour de la semaine et l'heure de la journée (définie en heure et minute de la journée). Les destinations terminales comprendront les numéros d'arrivée connexes, les séquences d'acheminement en cas de débordement des appels, les numéros de conversion de messages d'accueil et les tableaux de répartition des appels.

- 1.2.19.2 Cette fonctionnalité d'acheminement doit permettre d'exécuter au moins 84 séquences minutées pour chaque jour et chaque numéro sans frais.

### **1.2.20 Plans d'acheminement de réseau d'urgence préétablis**

- 1.2.20.1 Le service de réseau sans frais doit permettre à SPC de conserver au moins 50 plans d'acheminement de réseau d'urgence préétablis pour chaque numéro sans frais, que SPC peut activer en cas d'urgence. Lorsqu'il est activé, chaque plan d'acheminement de réseau d'urgence déterminera comment les appels seront acheminés à un numéro sans frais précis.
- 1.2.20.2 Le plan d'acheminement d'urgence et la fonctionnalité d'activation doivent permettre à SPC de créer, de modifier ou de supprimer jusqu'à 50 autres plans d'acheminement pour chaque numéro sans frais au pays. Chaque plan doit être défini pour cinq zones géographiques au pays et une zone pour chaque service de type 1 et 2 international.
- 1.2.20.3 Les plans d'acheminement de réseau d'urgence préétablis doivent entrer en vigueur dans les cinq minutes suivant leur activation. Ces plans d'acheminement de réseau d'urgence préétablis doivent être activés par des employés autorisés de SPC qui communiquent avec l'entrepreneur par téléphone sept jours par semaine, 24 heures sur 24. Le bureau de service de SPC établira et tiendra à jour la liste des employés autorisés à activer par téléphone les plans d'acheminement de réseau d'urgence préétabli pour des numéros sans frais particuliers de SPC.
- 1.2.20.4 L'entrepreneur doit fournir au bureau de service de SPC, un numéro sans frais pour accéder à cette fonctionnalité et appliquer les mots de passe d'accès, avec les instructions en français et en anglais.

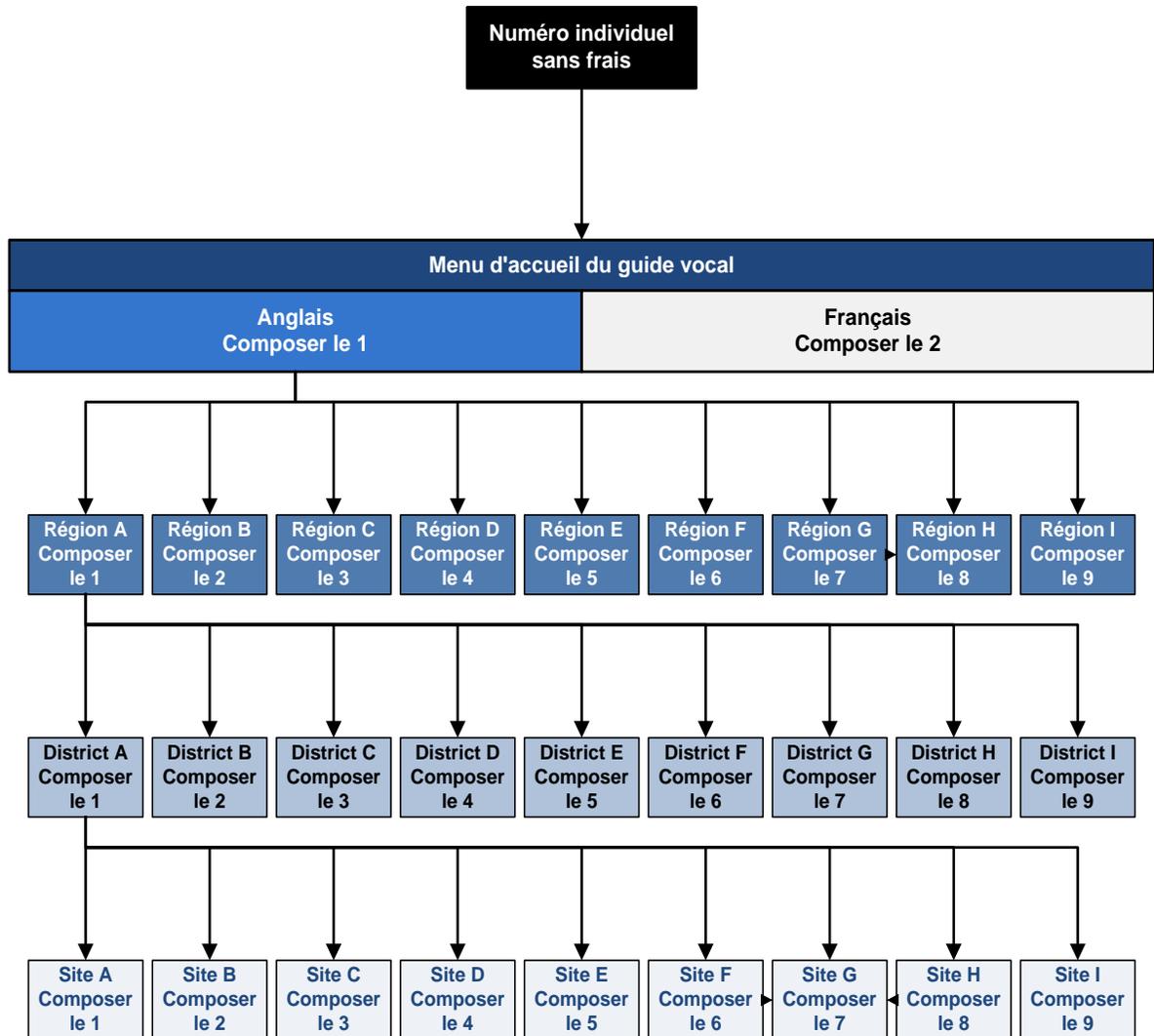
### **1.2.21 Acheminement par base de données**

- 1.2.21.1 Le service de réseau sans frais doit fournir une base de données qui permet aux appelants qui composent un numéro sans frais de saisir un numéro d'appelant pour être redirigés vers le numéro de téléphone entrant correspondant à ce numéro. Le service de réseau sans frais doit prévoir des numéros d'appelant qui varient en longueur, de deux à trente chiffres, selon la demande précise.
- 1.2.21.2 L'acheminement de la base de données doit se faire conjointement avec le guide vocal.
- 1.2.21.3 La base de données d'acheminement du service de réseau sans frais doit permettre de traiter au moins 600 appels simultanés et mille numéros de téléphone pour chaque numéro sans frais.
- 1.2.21.4 L'entrepreneur doit fournir et tenir à jour la base de données d'acheminement et l'associer au numéro sans frais connexe.

### **1.2.22 Guide vocal**

- 1.2.22.1 Le guide vocal du service de réseau sans frais doit permettre aux appelants de sélectionner des options de menu, puis de parcourir les couches de menus pour déterminer le mode d'acheminement de leur appel. Le guide vocal nécessaire pour offrir cette fonctionnalité à SPC doit être fourni et tenu à jour par l'entrepreneur et ne doit pas être hébergé sur les lieux de SPC.
- 1.2.22.2 Cette fonctionnalité doit fournir les capacités minimales suivantes pour chaque numéro sans frais :
- a) un message vocal préenregistré et personnalisé qui guide les appelants en leur proposant un choix de menus et en acheminant les appels selon leur choix;

- b) la capacité de définir la façon dont les appelants qui ont un téléphone à cadran ou ceux qui choisissent de ne pas répondre aux messages sont traités;
  - c) dans le menu principal, si les appelants n'indiquent pas leur choix dans un délai de cinq secondes après avoir écouté le message initial, l'appel est automatiquement acheminé vers un numéro d'arrivée prédéterminé;
  - d) au moins cinq minutes sont prévues pour l'enregistrement de messages pour chaque niveau de menu;
  - e) la capacité de SPC à enregistrer les messages individuels à distance à l'aide d'un numéro de téléphone sans frais, ou à fournir le script des messages à l'entrepreneur pour qu'il les enregistre;
  - f) au moins neuf choix à chaque niveau de menu;
  - g) au moins dix niveaux de choix pour chaque choix de menu;
  - h) la capacité d'interagir avec la fonctionnalité des messages d'accueil et des numéros de téléphone d'arrivée;
  - i) la capacité de traiter au moins cent appelants simultanément;
  - j) à n'importe quel niveau de menu, présenter immédiatement le message vocal à l'appelant après la sélection d'un message-guide;
  - k) à n'importe quel niveau de menu, permettre aux appelants de retourner au menu précédent en appuyant sur une touche précise;
  - l) permettre aux appelants de saisir des codes personnalisés pour accéder aux menus qui ne sont offerts qu'à eux;
  - m) fournir les fichiers vocaux en formats WAV, MP3, MPEG4 et PCM.
- 1.2.22.3 Le service de réseau sans frais doit permettre à l'appelant d'interrompre et de rejouer les messages vocaux préenregistrés.
- 1.2.22.4 l'entrepreneur doit fournir gratuitement au bureau de service de SPC les renseignements sur le guide vocal un mois avant la date de fin du contrat :
- a) les fichiers vocaux du guide vocal dans un format standard (p. ex. WAV);
  - b) des organigrammes des flux d'appels du guide vocal;
  - c) le nombre de ports du guide vocal de SPC utilisés quotidiennement et en période de pointe;
  - d) la durée moyenne de l'appel utilisée dans le guide vocal.
- 1.2.22.5 L'exemple d'une application comprenant trois niveaux de menu et un choix de neuf menus à chaque niveau se trouve à la Figure 1-2, Niveau de menus du guide vocal.



**Figure 1-2 – Niveaux de menu du guide vocal**

1.2.22.6 Lorsque le guide vocal de l'entrepreneur est surchargé ou n'est pas disponible, l'appelant doit entendre une tonalité d'encombrement ou une tonalité tous circuits occupés.

### 1.2.23 Message de réacheminement

1.2.23.1 Le service de réseau sans frais doit fournir un message de réacheminement permettant à SPC de diriger les appels vers un message vocal préenregistré avant que les appels soient acheminés à un numéro d'arrivée.

1.2.23.2 L'équipement nécessaire pour offrir cette fonctionnalité à SPC doit être fourni et tenu à jour par l'entrepreneur et ne doit pas être hébergé sur les lieux de SPC.

1.2.23.3 Les messages enregistrés doivent toujours être joués dès le début pour chaque appelant et doivent avoir une durée minimale d'enregistrement de quatre minutes. Le service de réseau sans frais doit fournir une capacité suffisante pour communiquer des messages de réacheminement à au moins cent appelants simultanément.

- 1.2.23.4 SPC doit accéder directement à l'équipement du message de réacheminement à l'aide d'un numéro sans frais pour pouvoir modifier à distance, par téléphone, chaque message enregistré. Dès qu'ils sont soumis par SPC, les enregistrements ou modifications doivent prendre effet sur le réseau sans frais dans les cinq minutes qui suivent et sans aucune intervention humaine de la part de l'entrepreneur. L'entrepreneur doit fournir au bureau de service de SPC un numéro sans frais à distance permettant une connexion à distance à l'équipement du message de réacheminement, et ce, 24 heures par jour, sept jours sur sept, de même que les mots de passe d'accès.
- 1.2.23.5 L'entrepreneur doit fournir au bureau de service de SPC des instructions détaillées, en français et en anglais, décrivant comment accéder aux messages et les enregistrer.

### **1.2.24 Messages d'accueil**

- 1.2.24.1 Cette fonctionnalité du service de réseau sans frais doit permettre aux appels d'être dirigés vers un message enregistré du réseau en fonction du numéro sans frais composé et de la zone de desserte définie.
- 1.2.24.2 L'équipement relatif au message d'accueil doit être fourni et entretenu par l'entrepreneur. Il ne doit pas être hébergé dans les locaux de SPC.
- 1.2.24.3 Les messages enregistrés pour chaque numéro sans frais doivent toujours être joués dès le début pour chaque appelant jusqu'à la fin de l'appel (pendant au moins 30 secondes). Le service de réseau sans frais doit offrir une capacité suffisante pour communiquer à au moins cent appelants simultanément des messages d'accueil.
- 1.2.24.4 Ces messages seront rédigés par SPC régulièrement. L'entrepreneur doit fournir à SPC un accès direct à l'équipement de message d'accueil à l'aide d'un numéro sans frais pour qu'il puisse modifier à distance, au besoin, par téléphone, chaque message enregistré. Dès qu'ils sont soumis par SPC, les enregistrements ou modifications doivent prendre effet dans le service de réseau sans frais dans les cinq minutes suivantes.
- 1.2.24.5 L'entrepreneur doit fournir à SPC un numéro sans frais, y compris les mots de passe d'accès, pour accéder à distance à l'équipement de message d'accueil, et ce, 24 heures sur 24, 7 jours sur 7.
- 1.2.24.6 L'entrepreneur doit fournir à SPC des instructions détaillées, en français et en anglais, décrivant comment accéder aux messages et les enregistrer.
- 1.2.24.7 Lorsque l'équipement du message d'accueil est encombré ou n'est pas disponible pour une raison ou une autre, l'appelant doit entendre une tonalité d'encombrement du réseau ou une tonalité tous circuits occupés.

### **1.2.25 Identification du numéro composé**

- 1.2.25.1 Lorsque plusieurs numéros sans frais aboutissent sur le même numéro de téléphone désigné, le service de réseau sans frais de l'entrepreneur doit fournir, à la présentation de l'appel, des renseignements qui permettent de connaître le numéro sans frais précis qui a été composé par l'appelant. Pour ce faire, on peut fournir le numéro sans frais réellement composé ou un numéro unique correspondant au numéro sans frais composé.
- 1.2.25.2 Lorsque l'appel est dirigé vers un autre emplacement de réponse lorsque la ligne est occupée ou qu'il n'y a pas de réponse, l'entrepreneur doit donner des renseignements à l'emplacement concerné sur le numéro composé par l'appelant initial.

## **1.2.26 Identification de la ligne appelante (ILA)**

- 1.2.26.1 Le service de réseau sans frais doit fournir à SPC le numéro de téléphone de l'appelant lorsque le numéro est connu. Lorsque l'appel est dirigé vers un autre emplacement parce que la ligne est occupée ou qu'il n'y a pas de réponse, l'ILA doit suivre vers l'emplacement connaissant un débordement des appels.
- 1.2.26.2 Le service de réseau sans frais doit transmettre l'ILA au client à condition que l'équipement soit hébergé à l'emplacement du numéro de téléphone d'arrivée.

## **1.2.27 Indicateur d'appels internationaux**

- 1.2.27.1 Le service de réseau sans frais doit fournir une fonctionnalité d'indicateur d'appels internationaux pour chaque numéro sans frais, lequel lorsqu'il est activé indique les appels sans frais à l'équipement terminal en :
- a) ajoutant un préfixe à l'ILA d'un numéro sans frais international; ou
  - b) fournissant un autre numéro d'affichage unique et prédéfini, lorsque l'équipement de l'entrepreneur n'est pas en mesure d'ajouter un préfixe prédéfini à l'ILA.

## **1.2.28 Numéro d'arrivée pour plusieurs appels sans frais**

- 1.2.28.1 Le service de réseau sans frais doit permettre plus d'un appel sans frais sur le même numéro d'arrivée désigné.

## **1.2.29 Portabilité des numéros sans frais**

- 1.2.29.1 L'entrepreneur doit permettre à SPC de conserver les numéros sans frais existants si SPC décide de transférer le service sans frais à un autre entrepreneur offrant ce type de service.
- 1.2.29.2 L'entrepreneur doit offrir la portabilité des numéros sans frais aux emplacements au pays, aux États-Unis et à l'étranger, lorsque les organismes de réglementation l'autorisent.

## **1.2.30 Interfonctionnement des fonctionnalités**

- 1.2.30.1 Le service de réseau sans frais doit permettre au moins l'interfonctionnement des fonctionnalités (décrites ci-dessus) sans nuire à chacune d'elle :
- a) les zones de desserte doivent interfonctionner avec la fonctionnalité d'acheminement en cas de débordement des appels;
  - b) les zones de desserte doivent interfonctionner avec la fonctionnalité de répartition des appels;
  - c) les zones de desserte doivent interfonctionner avec la fonctionnalité d'acheminement des appels en fonction du jour de la semaine ou de l'heure de la journée;
  - d) les zones de desserte doivent interfonctionner avec la fonctionnalité des messages d'accueil;
  - e) la fonctionnalité de répartition des appels doit inclure les séquences d'acheminement en cas de débordement des appels;
  - f) la fonctionnalité d'acheminement en fonction du jour de la semaine ou de l'heure de la journée doit interfonctionner avec celle de l'acheminement en cas de débordement des appels;

- g) la fonctionnalité d'acheminement en fonction du jour de la semaine ou de l'heure de la journée doit interfonctionner avec celle de la répartition des appels;
- h) la fonctionnalité d'identification du numéro composé doit interfonctionner avec toute combinaison des fonctionnalités mentionnées ci-dessus (a à g);
- i) la fonctionnalité d'ILA doit interfonctionner avec toute combinaison des fonctionnalités mentionnées ci-dessus (a à g);
- j) la fonctionnalité du guide vocal doit interfonctionner avec celle des messages d'accueil;
- k) la fonctionnalité d'acheminement de la base de données doit interfonctionner avec celle du guide vocal.

### **1.3 Messages enregistrés sur le réseau**

- 1.3.1.1 Le service de réseau sans frais doit fournir une fonctionnalité permettant de jouer un message préenregistré pour informer l'appelant ou la partie terminale au sujet de l'acheminement de l'appel, de l'appelant ou de l'état de fin de communication.
- 1.3.1.2 Les messages vocaux préenregistrés par défaut ou normalisés du service de réseau sans frais doivent être en français et en anglais.
- 1.3.1.3 Les messages vocaux préenregistrés du service de réseau sans frais utilisés conjointement avec les fonctionnalités de message de réacheminement, de guide vocal et de messages d'accueil doivent être modifiés par l'entrepreneur lorsque SPC fait une commande de service sans frais pour demander la modification d'un message vocal.
- 1.3.1.4 La fonctionnalité des messages vocaux préenregistrés du service de réseau sans frais doit permettre une durée d'enregistrement d'au moins 240 secondes. Pour ce faire, on peut enchaîner au moins deux messages préenregistrés à la suite.
- 1.3.1.5 L'entrepreneur doit permettre à SPC de rédiger le contenu des messages vocaux préenregistrés.
- 1.3.1.6 À la demande de SPC, l'entrepreneur doit passer en revue le contenu des messages vocaux préenregistrés et confirmer la pertinence de celui-ci.
- 1.3.1.7 À la demande de SPC, l'entrepreneur doit effectuer ce qui suit :
  - a) enregistrer le contenu des messages vocaux transmis par écrit par les représentants de SPC;
  - b) confirmer auprès du représentant de SPC que le message qu'il a enregistré est correct;
  - c) réenregistrer le message si on lui demande de le faire;
  - d) mettre en place le message enregistré sur le service sans frais.

#### **1.3.2 Message de désactivation de numéros**

- 1.3.2.1 Le service de réseau sans frais doit fournir une fonctionnalité de message de désactivation de numéros qui joue un message vocal préenregistré pour diriger les appelants vers un nouveau numéro ou pour les informer que le numéro sans frais qu'ils ont composé n'est plus en service.
- 1.3.2.2 L'entrepreneur doit veiller à ce que tout message de désactivation demeure actif pendant au moins six mois suivant la désactivation d'un numéro sans frais.

### **1.3.3 Interceptions de réseau et tonalités d'appels en attente**

- 1.3.3.1 Le service de réseau sans frais doit offrir comme capacité inhérente au réseau des messages audibles, des interceptions de réseau et des tonalités d'appels en attente lorsqu'un appel ou une tentative d'appel ne peut être traité pour quelque raison que ce soit.
- 1.3.3.2 Il doit au moins donner des avertissements dans l'une des situations suivantes :
  - a) numéro plus en service;
  - b) ligne occupée; réellement occupée
  - c) retour d'appel;
  - d) numéro réattribué;
  - e) interruption pendant la composition du numéro;
  - f) congestion du réseau;
  - g) refus de l'accès selon les restrictions de la zone de départ de la communication.

### **1.3.4 Volume de trafic**

- 1.3.4.1 Le service de réseau sans frais de l'entrepreneur doit tenir compte des pointes de trafic qui peuvent fluctuer selon les programmes et les services offerts au public.
- 1.3.4.2 Pour faire face à l'augmentation du volume de trafic pendant les périodes de pointe, le service de réseau sans frais de l'entrepreneur doit avoir la capacité de soutenir le trafic d'appels sans frais de SPC jusqu'à concurrence de 60 millions de minutes par mois.

### **1.3.5 Extensibilité**

- 1.3.5.1 Le service de réseau sans frais doit satisfaire à toutes les exigences du présent énoncé des travaux lors d'une augmentation du trafic pouvant atteindre 20 p. 00 du nombre de tentatives d'appel pendant un jour ouvrable.

## **1.4 Service de gestion des appels hébergé**

### **1.4.1 Serveur de gestion des appels**

- 1.4.1.1 L'entrepreneur doit fournir un serveur de gestion d'appels spécialisé hébergé sur les lieux de l'entrepreneur pour fournir des rapports de gestion, des rapports détaillés sur les appels et des rapports historiques du service de réseau sans frais tant à SPC qu'à ses clients qui partagent le service.
- 1.4.1.2 Le service de gestion des appels hébergé doit être relié au portail du service de réseau sans frais de l'entrepreneur afin que les administrateurs d'entreprise et les administrateurs de l'organisation partenaire autorisés de SPC puissent télécharger les rapports suivants au moyen du protocole de transfert de fichiers (FTP) sécurisés :
  - a) rapports sur les tendances et les données de gestion du trafic;
  - b) renseignements détaillés sur les appels mensuels;
  - c) rapports sur la gestion du service;
  - d) rapports historiques;
  - e) rapports détaillés sur les appels ponctuels pour chaque numéro sans frais.
- 1.4.1.3 Les données statistiques sur le service de réseau sans frais qui sont stockées sur le serveur de gestion des appels doivent pouvoir être définies par l'utilisateur pour que les administrateurs de l'organisation partenaire puissent exporter ces données dans les tableurs sur mesure de la base de données.
- 1.4.1.4 Pour accéder au service de gestion des appels hébergé de l'entrepreneur, les administrateurs d'entreprise et les administrateurs de l'organisation partenaire du service de réseau sans frais doivent authentifier l'accès au moyen d'un protocole d'ouverture de session en texte clair. Pour sécuriser la transmission, le nom d'utilisateur et le mot de passe de l'administrateur doivent être cachés et chiffrés.
- 1.4.1.5 Le serveur de gestion des appels de l'entrepreneur doit permettre le partitionnement des données statistiques du serveur pour chaque client de SPC qui partage le service. Les administrateurs du service de réseau sans frais ne doivent avoir accès qu'aux données statistiques propres à leur organisation.

### **1.4.2 Périodes mensuelles**

- 1.4.2.1 Le service de gestion des appels hébergé doit fournir les produits livrables suivants, comprenant des détails sur les activités à partir du premier jusqu'au dernier jour civil du mois. Les voici :
  - a) détails des appels mensuels;
  - b) facture récapitulative;
  - c) fichier de facturation détaillé;
  - d) rapports sur la gestion du service;
  - e) rapport sur le rendement du service.

### **1.4.3 Rapports sur les tendances et les données de gestion du trafic**

- 1.4.3.1 Le service de gestion des appels hébergé doit fournir mensuellement des rapports sur les tendances et les données de gestion du trafic aux administrateurs de l'organisation partenaire et aux administrateurs d'entreprise pour chaque numéro sans frais demandé. Ces rapports doivent comprendre au moins des renseignements pour les

80 jours précédant la date de demande du rapport. Les détails sur chaque numéro sans frais doivent comprendre :

- a) des rapports sur les tendances du trafic, avec la date et l'heure de début et de fin par étape de 15 minutes :
  - i) Total et pourcentage :
    - (A) des tentatives d'appel;
    - (B) des appels efficaces;
    - (C) des appels bloqués;
    - (D) des appelants uniques;
- b) le nombre d'appels efficaces par indicatif régional ou indicatif de central de départ dans des emplacements en Amérique du Nord et à l'étranger et par indicatif régional ou indicatif de central sortant pendant le mois.

#### **1.4.4 Renseignements détaillés des appels**

- 1.4.4.1 Le service de gestion des appels hébergé doit fournir les détails de chaque appel, notamment les appels transférés aux numéros du réseau téléphonique commuté public, téléchargeables dans un fichier compressé à partir du portail du service de réseau sans frais de l'entrepreneur aux administrateurs de l'organisation partenaire du service qui accèdent au service de gestion des appels hébergé :
  - a) le numéro de téléphone à dix chiffres de l'appelant ou tous les chiffres d'un numéro de téléphone international dans la mesure accordée par l'entreprise de télécommunication internationale;
  - b) le nom du client de SPC et le code d'identification de quatre chiffres;
  - c) la province ou le territoire, et la ville où l'appel était adressé;
  - d) le numéro de dix chiffres du numéro appelé;
  - e) des numéros de téléphone à dix chiffres;
  - f) les dates de début et de fin, et l'heure (aaaa/mm/jj/hh:mm:ss);
  - g) la durée réelle de l'appel en minutes, y compris au moins à une décimale près, sans arrondir et sans appliquer une durée minimale à l'appel;
  - h) les résultats de l'appel (réseau bloqué, équipement fourni par le client occupé, réponse à l'appel, abandon de l'appel).
- 1.4.4.2 L'entrepreneur doit s'assurer que les renseignements sur les prix d'utilisation liés aux appels sont accessibles uniquement aux administrateurs d'entreprise de SPC possédant l'autorisation appropriée. Les détails sur les appels doivent également inclure le code à quatre chiffres du client de SPC. Le responsable de la facturation de SPC fournira le code à quatre chiffres de chaque client de SPC à l'entrepreneur dans les trente jours civils suivant l'attribution du contrat.
- 1.4.4.3 Les renseignements détaillés sur les appels doivent être affichés sur le portail du service de réseau sans frais de l'entrepreneur dans les 10 jours ouvrables suivant le dernier jour civil de la période de facturation mensuelle. Tous les renseignements détaillés sur les appels doivent être archivés et être disponibles pour être téléchargés au moyen du site FTP sécurisé à partir du portail du service de réseau sans frais de l'entrepreneur vers un serveur se trouvant à SPC ou au poste de travail local de l'administrateur de l'organisation partenaire.

## **1.4.5 Définition des rapports historiques**

- 1.4.5.1 Le service de gestion des appels hébergé doit permettre aux administrateurs de l'organisation partenaire du service de réseau sans frais de définir les rapports historiques, d'attribuer un nom à chaque définition de rapport et de sauvegarder cette définition localement pour utilisation ultérieure.
- 1.4.5.2 Le service de gestion des appels hébergé doit permettre à l'administrateur de l'organisation partenaire de voir une liste des définitions de rapports historiques déjà sauvegardées par cet administrateur. Le service de réseau sans frais de l'entrepreneur doit permettre aux administrateurs de l'organisation partenaire de sélectionner une définition de rapport, de la renommer, puis de la transmettre ou de la modifier avant de la transmettre aux fins de traitement. L'administrateur de l'organisation partenaire doit avoir le choix de sauvegarder de nouveau une définition de rapport ou de lui attribuer un nouveau nom, puis de la sauvegarder en tant que nouveau rapport sur l'historique.

## **1.4.6 Rapport historique – Critères de sélection des données**

- 1.4.6.1 Le service de gestion des appels hébergé doit fournir à l'administrateur de l'organisation partenaire la capacité de préciser un ou plusieurs numéros sans frais et n'importe lequel ou l'ensemble des numéros d'arrivée connexes comme fondement d'un rapport historique.

## **1.4.7 Rapport historique – Critères de sélection de la date et de l'heure**

- 1.4.7.1 Le système de gestion des appels hébergé doit permettre à l'administrateur de l'organisation partenaire de fixer une période et un intervalle de temps sur lesquels des renseignements pour le rapport historique seront fournis.

## **1.4.8 Rapports historiques – Critères de filtrage des données**

- 1.4.8.1 Le service de gestion des appels hébergé doit permettre au moins à l'administrateur de l'organisation partenaire de filtrer les données à inclure dans chaque rapport historique en précisant un des éléments suivants :
  - a) un ou plusieurs indicatifs régionaux d'appels de départ;
  - b) un ou plusieurs indicatifs régionaux d'appels d'arrivée;
  - c) un ou plusieurs numéros à dix chiffres d'appels sortants;
  - d) la région géographique de l'appelant;
  - e) la durée des appels définie par l'utilisateur pour les appels efficaces;
  - f) l'état du réseau.

## **1.4.9 Types de rapport historique**

- 1.4.9.1 Le service de gestion des appels hébergé fourni par l'entrepreneur doit offrir trois types de rapport historique à SPC :
  - a) rapport historique sur l'enregistrement détaillé des appels;
  - b) rapport historique sur les appels efficaces;
  - c) rapport historique sur les activités d'appel du réseau.

#### **1.4.10 Rapport historique sur le relevé détaillé des appels**

- 1.4.10.1 Pour chaque appel, le réseau sans frais de l'entrepreneur doit générer un relevé détaillé des appels indiquant l'état du réseau final à chaque emplacement d'arrivée.
- 1.4.10.2 Le service de gestion des appels hébergé doit permettre aux administrateurs de l'organisation partenaire de créer des rapports contenant des relevés détaillés de chaque appel qui répondent aux critères de données précisés par l'administrateur dans la définition du rapport. Les zones de données minimales requises pour ce rapport sont indiquées à l'Annexe A.3 – Description des zones de données du rapport historique

#### **1.4.11 Rapport historique sur la disposition des appels**

- 1.4.11.1 Le service de gestion des appels hébergé doit permettre aux administrateurs de l'organisation partenaire de créer des rapports qui résument les critères du rapport précisés par l'administrateur dans la définition du rapport. Les zones de données minimales requises pour ce rapport sont indiquées à l'Annexe A.4 – Rapport historique sur les appels menés à terme – Zones des données.

#### **1.4.12 Rapport historique sur les activités d'appel du réseau**

- 1.4.12.1 Le service de gestion des appels hébergé doit permettre aux administrateurs de l'organisation partenaire de créer un rapport qui résume les critères de sélection de rapport précisés par l'administrateur dans la définition du rapport. Les zones de données minimales requises pour ce rapport sont indiquées à l'Annexe A.5 – Rapport historique sur les activités d'appel du réseau – Zones de données.

#### **1.4.13 Rapport historique – Résumé et affichage du rapport**

- 1.4.13.1 Le service de gestion des appels hébergé doit fournir aux administrateurs de l'organisateur partenaire les options suivantes pour préciser la manière dont les résultats des données du rapport sont résumés et affichés :
  - a) chaque enregistrement détaillé des appels s'affiche; aucun résumé n'est requis (applicable uniquement au rapport historique sur l'enregistrement détaillé des appels);
  - b) chaque numéro sans frais précisé est résumé et s'affiche;
  - c) chaque numéro sans frais et chaque numéro d'arrivée indiqué sont résumés et s'affichent;
  - d) l'indicatif régional d'arrivée indiqué est résumé et s'affiche;
  - e) la région de l'appelant de départ indiqué est résumée et s'affiche.
- 1.4.13.2 Le service de gestion des appels hébergé doit également fournir au minimum aux administrateurs de l'organisation partenaire les options suivantes pour préciser la manière dont les données sont résumées et calculées concernant les intervalles de temps dans l'intervalle de date et d'heure indiqué dans les critères de sélection des données :
  - a) par date et heure;
  - b) par heure du jour;
  - c) par date;
  - d) par jour de la semaine;
  - e) par semaine.

#### **1.4.14 Impression de rapports historiques**

1.4.14.1 Le service de gestion des appels hébergé doit permettre aux administrateurs de l'organisation partenaire d'imprimer les rapports historiques sur une imprimante connectée au réseau.

#### **1.4.15 Sauvegarde des rapports historiques**

1.4.15.1 Le service de gestion des appels hébergé doit permettre aux administrateurs de l'organisation partenaire de sauvegarder les rapports sur leur poste de travail local ou sur un serveur installé sur les lieux.

#### **1.4.16 Exportation des rapports historiques**

1.4.16.1 Le service de gestion des appels hébergé doit permettre aux administrateurs de l'organisation partenaire d'exporter les rapports à leur poste de travail local ou à un serveur installé sur les lieux dans au moins un des formats de données suivants :

- a) .csv – format de fichiers délimités par des virgules;
- b) .doc – fichier de document;
- c) .pdf – format de document transférable;
- d) .xls – format *Microsoft Excel*.

#### **1.4.17 Production de rapports**

1.4.17.1 Le service de gestion des appels hébergé doit conserver les enregistrements détaillés des appels nécessaires à la production de rapports concernant les numéros de téléphone des appelants uniques pendant au moins 366 jours civils.

#### **1.4.18 Rapports détaillés sur les appels ponctuels**

1.4.18.1 Le service de gestion des appels hébergé doit permettre aux administrateurs de l'organisation partenaire de demander et d'obtenir des rapports détaillés sur les appels ponctuels par numéro sans frais en tout temps, d'attribuer un nom à chaque rapport et de sauvegarder le rapport localement pour un usage ultérieur.

1.4.18.2 Le service de gestion des appels hébergé doit permettre aux administrateurs de l'organisation partenaire de consulter la liste des rapports détaillés sur les appels ponctuels déjà sauvegardés. Les administrateurs de l'organisation partenaire doivent être en mesure de sélectionner un rapport précis, de le rappeler et de le présenter aux fins de traitement ou de le modifier avant de le présenter. L'administrateur doit ensuite avoir le choix de sauvegarder de nouveau un rapport ponctuel modifié ou de lui attribuer un autre nom et de le sauvegarder en tant que nouveau rapport historique.

#### **1.4.19 Notation de l'heure**

1.4.19.1 Pour chaque produit livrable énuméré ci-après, le service de gestion des appels hébergé doit indiquer l'heure en utilisant la notation de 24 heures, par exemple 14:00 et non 14 h, heure de l'Est. En outre, il doit préciser le lieu sur lequel est calculée la notation de l'heure (l'emplacement d'arrivée, de départ ou tout autre emplacement précis) :

- a) renseignements détaillés des appels;
- b) rapports sur les tendances et les données de gestion du trafic;
- c) rapport détaillé sur les appels ponctuels;
- d) fichier de facturation détaillé;

- e) rapport d'incident.

### **1.4.20 Rapport sur la facturation mensuelle**

1.4.20.1 L'entrepreneur doit fournir un rapport sur la facturation mensuelle consolidé, qui résume au moins les renseignements sur la facturation pour la période, comme suit :

- a) la période visée;
- b) le(s) numéro(s) de compte;
- c) l'adresse de facturation;
- d) le numéro sans frais par compte;
- e) l'utilisation totale pour la période par numéro sans frais;
- f) le total des frais engagés pour la fonctionnalité de blocage de chaque numéro;
- g) le total des frais d'abonnement au numéro sans frais;
- h) le total des frais engagés pour la fonctionnalité des messages d'accueil;
- i) le total des frais engagés pour la fonctionnalité de guide vocal;
- j) le total des frais engagés pour la fonctionnalité d'acheminement de bases de données;
- k) le total des frais engagés pour l'utilisation sans frais;
- l) le total général du compte.

## **2 Portail de service de réseau sans frais**

### **2.1.1 Exigences générales**

- 2.1.1.1 L'entrepreneur doit fournir un point d'accès et d'échange sur le Web au moyen d'un site FTP sécurisé pour l'échange de toutes les données du service de réseau sans frais, y compris :
- a) la réception et la présentation des propositions de prix;
  - b) l'approvisionnement et le paiement des factures;
  - c) les commandes de service sans frais;
  - d) les listes et tableaux de prix;
  - e) les avis de changement et de gestion des incidents;
  - f) le rapport détaillé sur les appels, rapport de gestion des services et rapports historiques du service de réseau sans frais;
  - g) les factures du service de réseau sans frais;
  - h) les résultats de l'essai du plan d'acceptation;
  - i) les calendriers de migration du site;
  - j) la documentation sur les services, les personnes-ressources et les procédures de renvoi aux échelons supérieurs.

### **2.1.2 Exigences relatives au site FTP sécurisé**

- 2.1.2.1 Le site FTP de l'entrepreneur doit permettre, entre autres fonctions, aux membres du personnel autorisés de SPC, comme le responsable technique, le Bureau de service de SPC, les administrateurs d'entreprise et de l'organisation partenaire du service de réseau sans frais de télécharger, au minimum, des documents, des rapports, des documents techniques, des données sur la facturation et la gestion des services du service de réseau sans frais, tel qu'il est défini dans le présent contrat.
- 2.1.2.2 L'entrepreneur doit fournir un site FTP sécurisé qui respecte les exigences suivantes en matière de sécurité :
- a) seuls les ports requis doivent être ouverts;
  - b) le site permet l'enregistrement des transactions du système et la production de rapports d'anomalies;
  - c) le protocole de cryptage AES de 128 bits doit être activé pour accéder aux renseignements et échanger les renseignements;
  - d) tous les accès au site FTP sécurisé doivent :
    - (1) être ouverts;
    - (2) respecter le protocole Secure Shell-2 (normes SSH-2);
    - (3) l'authentification de l'utilisateur doit être faite au moyen d'un code d'utilisateur et d'un mot de passe ou au moyen de clés SSH ou de certificats X.509;
  - e) le code d'utilisateur est accordé pour une période de temps précise et confirmé tous les ans;
  - f) l'entrepreneur ne doit pas utiliser de protocole qui transmet des codes d'utilisateur ou des mots de passe en clair. Le mot de passe :

- (1) doit, pour tous les comptes, être choisi par l'utilisateur; il doit avoir au moins huit caractères et être composé d'un mélange de chiffres et de lettres, y compris au moins une lettre en majuscule et une lettre en minuscule;
  - (2) ne doit être connu que par l'utilisateur autorisé du compte;
  - (3) ne doit pas être intégré dans une procédure d'ouverture de session automatisée (procédure d'entrée en communication);
  - (4) ne doit jamais être affiché à l'écran de l'ordinateur personnel;
  - (5) ne doit jamais être ni imprimé, ni inclus dans des fichiers ou des documents papier;
  - (6) doit être changé au moins une fois tous les 90 jours civils;
  - (7) doit être protégé par cryptage irréversible de 128 bits.
- 2.1.2.3 Le fichier de l'historique des mots de passe doit être configuré de façon à garder en mémoire les cinq derniers mots de passe utilisés (au minimum) afin d'éviter que les utilisateurs s'en resservent.
- 2.1.2.4 Après trois tentatives infructueuses consécutives de saisie du mot de passe, le compte devra être verrouillé. Le responsable technique devra communiquer avec l'administrateur du site FTP sécurisé de l'entrepreneur, puis s'authentifier afin de faire réinitialiser le mot de passe. Lorsqu'ils saisiront leur nouveau mot de passe pour accéder au site FTP sécurisé, les utilisateurs devront être invités à le changer.
- 2.1.2.5 SPC fournira à l'entrepreneur tous les protocoles et les processus nécessaires qui sont actuellement en place aux fins de gestion des incidents au sein de SPC. À la réception de ces renseignements, l'entrepreneur devra fournir aux Opérations de SPC une version d'essai du portail de service de réseau sans frais qui satisfait aux exigences relatives à l'établissement de rapports sur les dossiers d'incident.
- 2.1.2.6 L'entrepreneur doit respecter le calendrier suivant pour la livraison de son portail de service de réseau sans frais :
- a) Étape 1 – Quinze jours ouvrables après l'attribution du contrat, le gestionnaire de projet de SPC, le gestionnaire des Opérations et le gestionnaire de projet de l'entrepreneur se rencontreront afin d'examiner et de faire concorder les objectifs liés au développement du portail de SPC et du portail de service de réseau sans frais de l'entrepreneur. Les deux parties discuteront d'un plan d'action définitif de livraison du portail de service de réseau sans frais et procéderont à son élaboration.
  - b) Étape 2 – Cinq jours ouvrables après la fin de l'étape 1, l'entrepreneur devra rencontrer le gestionnaire de projet de SPC afin de lui présenter une version provisoire du calendrier de développement du portail de service de réseau sans frais. Le calendrier devra comprendre l'ordonnancement des activités, de même que des estimations quant aux ressources nécessaires pour les réaliser et à la durée de ces activités. Le gestionnaire de projet de SPC disposera de cinq jours ouvrables pour examiner la version provisoire du calendrier et pour y apporter des changements au besoin. Si, par suite de cet examen, la version provisoire du calendrier de développement du portail est approuvée par les deux parties, elle sera considérée comme finale, et l'entrepreneur passera à l'étape 3.
  - c) Étape 3 – Dans les 100 jours ouvrables suivant la conclusion de l'étape 2, l'entrepreneur devra fournir une version d'essai du portail de service de réseau sans frais qui satisfera à toutes les exigences et contiendra toutes les fonctions ayant été abordées et établies lors de la rencontre tenue à l'étape 2.

- d) Étape 4 – L’interopérabilité et les fonctions du portail de SPC et du portail de service de réseau sans frais de l’entrepreneur seront mises à l’essai pendant les 20 jours ouvrables suivant la livraison de la version d’essai du portail de service de réseau sans frais de l’entrepreneur prévue à l’étape 3.
  - e) Étape 5 – À la fin de la période de mise à l’essai, le portail de service de réseau sans frais de l’entrepreneur devra être entièrement opérationnel et pouvoir être utilisé par SPC et ses clients.
- 2.1.2.7 Dans le cadre du développement de son portail de service de réseau sans frais (y compris à mesure que le portail évolue au cours de la période du contrat), l’entrepreneur doit adopter un processus de gestion des changements qui comprend les éléments suivants :
- a) consignation et filtrage des demandes de changement;
  - b) établissement de l’ordre de priorité des demandes;
  - c) acceptation ou rejet des demandes par un organisme de gouvernance;
  - d) mise à l’essai;
  - e) transfert aux fins de gestion des versions.
- 2.1.2.8 Dans le cadre du développement de son portail de service de réseau sans frais (y compris pour l’ajout de nouvelles versions au cours de la période du contrat), l’entrepreneur doit adopter un processus de gestion des versions qui comprend les éléments suivants :
- a) planification des versions;
  - b) ordonnancement des versions;
  - c) conception et création du contenu du groupe de versions;
  - d) élaboration du plan de mise en œuvre, des plans relatifs aux essais et du plan de suppression;
  - e) acceptation et méthode d’établissement de rapports.
- 2.1.2.9 Avant de procéder à toute tâche de gestion des changements et de gestion des versions se rapportant à son portail de service de réseau sans frais, l’entrepreneur doit consulter le bureau de service de SPC et obtenir son autorisation écrite.
- 2.1.2.10 L’entrepreneur doit s’assurer que l’utilisation de son portail de service de réseau sans frais ne laisse aucune « empreinte », notamment aucun témoin persistant ni aucune fenêtre contextuelle, sur le poste de travail des utilisateurs de SPC. Le portail de service de réseau sans frais de l’entrepreneur doit être conforme à la *Norme sur la protection de la vie privée et le Web analytique* du Conseil du Trésor, qui peut être consultée à l’adresse suivante :
- <http://www.tbs-sct.gc.ca/pol/doc-fra.aspx?section=text&id=26761>
- 2.1.2.11 Tous les accès au portail de service doivent être consignés.
- 2.1.2.12 Le portail de service de réseau sans frais de l’entrepreneur doit fournir au bureau de service de SPC, aux administrateurs organisationnels de SPC et aux administrateurs des organisations partenaires responsables du service de réseau sans frais la capacité d’effectuer des téléchargements au moyen du site FTP sécurisé. Le FTP normal en texte clair doit être bloqué. SPC consultera l’entrepreneur afin d’inclure des services et des fonctions supplémentaires au portail Web à mesure qu’évolue le service de réseau sans frais de SPC.

2.1.2.13 L'entrepreneur doit fournir un fichier électronique des registres des accès consignés au cours des 12 mois précédents dans les cinq jours ouvrables suivant toute demande de SPC à cet égard. Pendant les douze mois suivant l'attribution du contrat, l'entrepreneur doit fournir de tels registres pour la période s'échelonnant de la date de l'attribution du contrat à la date de chaque demande. Le fichier électronique doit être compatible avec l'une des applications bureautiques de SPC suivantes : suite *Microsoft Office*, *Microsoft Project*, *Acrobat*, *Lotus SmartSuite* et *Visio*.

### **2.1.3 Exigences de connectivité**

2.1.3.1 L'entrepreneur doit s'assurer que son portail de service de réseau sans frais se rapporte précisément à SPC. Seuls le bureau de service de SPC, les administrateurs de SPC qui assurent la gestion des profils d'accès du portail de service de réseau sans frais et les administrateurs autorisés des organisations partenaires qui partagent le service de réseau sans frais auront accès au portail de service de réseau sans frais de l'entrepreneur.

2.1.3.2 Le portail de service de réseau sans frais de l'entrepreneur doit être accessible à partir d'Internet, par l'intermédiaire d'une connexion d'accès sécurisée qui utilise le navigateur *Internet Explorer 8*, ou une version plus récente. L'entrepreneur doit encoder, au moyen d'une technique de chiffrement approuvée par le Centre de la sécurité des télécommunications Canada, toutes les données échangées entre son portail de service de réseau sans frais et le navigateur de SPC.

2.1.3.3 Avant d'affirmer que le portail de son service de réseau sans frais est actif et que le personnel de SPC peut y accéder, l'entrepreneur doit présenter une évaluation des vulnérabilités contenant des précisions au sujet de la connexion Internet qui relie son portail à celui des services de SPC.

2.1.3.4 L'entrepreneur doit procéder à une évaluation des vulnérabilités tous les mois et, après chaque évaluation, il doit transmettre au bureau de service de SPC un rapport qui en présente les résultats, aux fins d'approbation.

2.1.3.5 L'entrepreneur doit permettre au personnel de la sécurité de la technologie de l'information de SPC de mener des essais de pénétration du système, au besoin, afin de vérifier toute vulnérabilité éventuelle qui pourrait découler d'une configuration déficiente ou incorrecte du système, de failles connues ou inconnues dans le matériel ou les logiciels, de lacunes opérationnelles dans le processus ou de contre-mesures techniques.

2.1.3.6 L'entrepreneur doit corriger, sans aucuns frais pour SPC, toute vulnérabilité inacceptable décelée par SPC au cours de l'examen d'une évaluation des vulnérabilités, en mettant en place des processus de gestion des versions et de gestion des changements en collaboration avec le personnel des Opérations de SPC.

## 2.1.4 Fonctions du portail de service

- 2.1.4.1 Le portail de service de réseau sans frais de l'entrepreneur doit échanger des données avec le portail de passation de demandes de service sans frais de SPC. Il doit notamment permettre d'envoyer et de recevoir des demandes de prix, des demandes de commande de service sans frais, de même que des modifications à ces documents. Le personnel de SPC saisira tous les renseignements relatifs aux commandes de service sans frais dans le portail de passation de commande de service du Ministère, puis il transférera les données directement dans l'environnement de l'application de l'entrepreneur par l'intermédiaire du portail de service de ce dernier, selon une structure de langage de balisage extensible (format XML) ou de définition de schéma extensible (format XSD) [à définir lors de l'attribution du contrat]. Après avoir reçu les données, l'entrepreneur doit les renvoyer au portail de service de SPC dans un format XML ou XSD.
- 2.1.4.2 Le portail de service de réseau sans frais de l'entrepreneur doit laisser aux administrateurs organisationnels responsables du portail la possibilité de configurer les privilèges associés à ce dernier afin que les administrateurs des organisations partenaires puissent avoir un accès direct pour contrôler leur mot de passe et les renseignements de leur profil, consulter leurs dossiers d'incident et les calendriers de migration du service de réseau sans frais, ainsi qu'envoyer des demandes de rapports historiques du service de réseau sans frais et de rapports ponctuels sur les détails des appels concernant leur organisation.
- 2.1.4.3 Le portail de service de réseau sans frais de l'entrepreneur doit permettre au bureau de service de SPC de consulter l'ensemble des documents et des dossiers, mais limiter l'accès des administrateurs autorisés des organisations partenaires de SPC à la consultation des rapports sur la gestion des services et des dossiers se rapportant à leur organisation.
- 2.1.4.4 Le portail de service de réseau sans frais de l'entrepreneur doit permettre au bureau de service de SPC d'accomplir les tâches suivantes :
- a) consulter, trier et rechercher des documents liés au service de réseau sans frais, des résultats d'essais, des rapports, etc.;
  - b) consulter, trier et rechercher des dossiers d'incident produits par le système de gestion des incidents de l'entrepreneur.
- 2.1.4.5 Le portail du service de réseau sans frais de l'entrepreneur doit permettre au bureau de service de SPC et à l'administrateur organisationnel d'accomplir les tâches suivantes :
- a) consulter, trier et rechercher l'ensemble des demandes de commande de service sans frais;
  - b) consulter, trier et rechercher l'ensemble des renseignements sur la facturation et des données financières;
  - c) consulter, trier et rechercher l'ensemble des propositions de prix;
  - d) consulter les listes de prix;
  - e) présenter des requêtes concernant des dossiers ou des rapports précis en fonction de critères de filtration (n'importe quelle zone de la base de données);
  - f) exporter des résultats de requête dans un fichier dont les valeurs sont séparées par des tabulations ou des virgules;
  - g) trier des résultats de requête selon une zone ou un groupe de zones sélectionné;

- h) produire des demandes de commande de service sans frais à l'égard d'un nouveau service;
  - i) produire des demandes de modification des services de réseau sans frais existants;
  - j) effectuer des téléchargements au moyen d'un site FTP sécurisé.
- 2.1.4.6 Le portail de service de réseau sans frais de l'entrepreneur doit permettre aux administrateurs autorisés des organisations partenaires de SPC définis par l'administrateur organisationnel du Ministère de visualiser des renseignements précis. Ces derniers doivent notamment comprendre :
- a) une page d'orientation;
  - b) des zones précises concernant les demandes de commande de service sans frais;
  - c) des zones précises concernant les propositions de prix;
  - d) des zones précises concernant les dossiers en ligne du système de gestion des incidents;
  - e) les documents liés au service de réseau sans frais contenant les résultats des essais du plan d'acceptation et les rapports de gestion des services.
- 2.1.4.7 Le portail de service de réseau sans frais de l'entrepreneur doit comprendre une page d'orientation qui permet au bureau de service de SPC, à l'administrateur organisationnel et à l'administrateur de l'organisation partenaire de visualiser les renseignements suivants :
- a) pages de navigation et d'aide;
  - b) page d'orientation initiale;
  - c) liens vers des sites externes déterminés par le responsable technique de SPC;
  - d) définition des fonctions actuelles du portail de service de réseau sans frais de l'entrepreneur;
  - e) capacité de recherche des renseignements que renferme le portail de service de réseau sans frais;
  - f) organisation de l'entrepreneur, personne-ressource et processus de recours aux échelons supérieurs;
  - g) plan du site Web.
- 2.1.4.8 Le portail de service de réseau sans frais de l'entrepreneur doit comprendre les zones de recherche suivantes du système de proposition de prix, que seul l'administrateur organisationnel de SPC pourra consulter :
- a) numéro de demande de prix de SPC et numéro de modification;
  - b) date et heure de l'envoi de la demande de prix;
  - c) catégorie (normale, prioritaire, urgente);
  - d) point de prestation de services (adresse de l'immeuble), soit
    - i) la rue (3 lignes de 30 caractères chacune, en format libre; utilisation de la première ligne obligatoire),
    - ii) l'étage,
    - iii) la ville,
    - iv) la province,

- v) le code postal;
- e) nom, adresse électronique et numéro de téléphone de l'utilisateur (utilisateur autorisé de SPC à l'origine de la demande de commande de service sans frais);
- f) éléments de service, par exemple services d'installation, services professionnels, services de migration du service de réseau sans frais;
- g) services de migration pour un nouveau projet, ou migration vers un site existant;
- h) horaire de travail (heures normales de travail ou en dehors des heures normales de travail);
- i) nom de l'entrepreneur;
- j) numéro du contrat;
- k) zone réservée aux commentaires et aux directives particulières;
- l) numéro de proposition de prix alphanumérique unique attribué par l'entrepreneur, et numéro de modification;
- m) date et heure de l'achèvement de la demande de prix;
- n) date et heure de l'expiration de la demande de prix;
- o) facteur d'établissement du prix, soit
  - i) la main-d'œuvre :
    - (A) catégorie de main-d'œuvre;
    - (B) taux unitaire de la main-d'œuvre;
    - (C) nombre d'heures;
    - (D) prix calculé;
    - (E) prix total pour la main-d'œuvre;
  - ii) le prix total de la proposition de prix.

2.1.4.9 Le portail de service de réseau sans frais de l'entrepreneur doit comprendre les zones de recherche suivantes relativement aux commandes de service sans frais, que seuls le bureau de service de SPC, l'administrateur organisationnel et l'administrateur de l'organisation partenaire pourront visualiser :

- a) numéro de commande de service sans frais de SPC et numéro de modification;
- b) numéro d'autorisation de SPC et numéro de modification;
- c) numéro de commande de l'entrepreneur et numéro de modification;
- d) date et heure de l'envoi de la demande de commande de service sans frais (aaaa-mm-jj 24:00);
- e) date et heure souhaitées de la présence sur le site (aaaa-mm-jj 24:00);
- f) date et heure demandées de la livraison (aaaa-mm-jj 24:00);
- g) date et heure convenues de la présence sur le site (aaaa-mm-jj 24:00);
- h) date et heure convenues de la livraison (aaaa-mm-jj 24:00);
- i) date et heure réelles de la présence sur le site (aaaa-mm-jj 24:00);
- j) date et heure réelles de l'achèvement des travaux sur le site (aaaa-mm-jj 24:00);
- k) date et heure de l'achèvement de la commande de service (aaaa-mm-jj 24:00);

- l) approbation officielle de l'acceptation du service;
- m) nom, adresse électronique et numéro de téléphone de l'administrateur de l'organisation partenaire de SPC (personne à l'origine de la commande de service sans frais autorisée par SPC);
- n) nom, adresse électronique et numéro de téléphone des membres du personnel de SPC à l'origine des demandes de commande de service sans frais;
- o) nom, adresse électronique et numéro de téléphone des personnes-ressources sur place;
- p) nom, adresse électronique et numéro de téléphone des administrateurs des organisations partenaires de SPC;
- q) numéro du contrat;
- r) numéro de compte de l'entrepreneur;
- s) statut de la commande de service sans frais.

2.1.4.10 Le portail de service de réseau sans frais de l'entrepreneur doit comprendre les zones de recherche suivantes dans le système de gestion des incidents (à afficher en ligne en temps réel dans le dossier d'incident) :

- a) numéro du dossier d'incident de l'entrepreneur;
- b) numéro du dossier d'incident de SPC;
- c) numéro unique de SPC et numéro de modification;
- d) point de prestation de services;
- e) nom, adresse électronique et numéro de téléphone des personnes-ressources sur place;
- f) date et heure de la création du dossier (aaaa-mm-jj 24:00);
- g) date et heure réelles de la présence sur le site (aaaa-mm-jj 24:00);
- h) date et heure réelles de l'achèvement des travaux sur le site (aaaa-mm-jj 24:00);
- i) date et heure de la clôture du dossier d'incident (aaaa-mm-jj 24:00);
- j) description de l'incident;
- k) description détaillée des mesures prises pour régler l'incident (registre des activités);
- l) nom du sous-traitant et du technicien qui ont réglé l'incident.

2.1.4.11 Le portail de service de réseau sans frais de l'entrepreneur doit assurer un suivi du rendement de ce dernier, évalué par rapport à tous les niveaux de services; il doit également indiquer, en temps réel, l'ensemble des dossiers d'incident et des demandes de commande de service sans frais qui ont dépassé les seuils des niveaux de service.

2.1.4.12 Au plus tard cinq jours ouvrables avant la date de livraison du portail de service de réseau sans frais entièrement opérationnel, l'entrepreneur doit transmettre au gestionnaire de projet de SPC, à l'administrateur organisationnel et au bureau de service des copies électroniques du guide d'utilisation du portail de service. Ce guide doit préciser la structure et le contenu du portail de service de réseau sans frais, ainsi que fournir des directives d'utilisation. Il doit contenir de nombreuses « captures d'écran » illustrant la saisie de données et les rapports. Au besoin, l'entrepreneur doit

le mettre à jour en fonction des améliorations continues apportées aux fonctions du portail de service de réseau sans frais.

- 2.1.4.13 L'entrepreneur doit effectuer chaque jour une sauvegarde de tous les renseignements (données, rapports, demandes de commande de service sans frais) accessibles à partir du portail de service de réseau sans frais, et en conserver une copie à l'extérieur des lieux pendant toute la durée du contrat. Cette copie de sauvegarde doit être protégée conformément aux exigences relatives aux données sensibles.
- 2.1.4.14 L'entrepreneur doit archiver toutes les données pendant la durée du contrat et, dans les dix jours ouvrables suivant une demande de renseignements présentée par SPC, il doit lui transmettre ces derniers sur CD-ROM ou DVD-ROM compatible avec les applications bureautiques commerciales de SPC.
- 2.1.4.15 Le portail de service de réseau sans frais de l'entrepreneur doit immédiatement envoyer des avis par courriel :
- a) à l'administrateur organisationnel de SPC, pour lui indiquer le nom d'utilisateur et le mot de passe associés au compte par suite de l'approbation de l'enregistrement du compte;
  - b) au bureau de service de SPC et à l'administrateur de l'organisation partenaire, lorsque la date et l'heure convenues de la présence sur le site ainsi que la date et l'heure convenues de la livraison de la commande de service ont été affichées ou modifiées sur le portail de service de réseau sans frais (l'avis d'acceptation de la commande de service);
  - c) au bureau de service de SPC et à l'administrateur de l'organisation partenaire, lorsque les renseignements sur les travaux réalisés ont été affichés ou modifiés sur le portail de service de réseau sans frais.
- 2.1.4.16 Le portail de service de réseau sans frais de l'entrepreneur doit fournir le statut à jour d'une commande de service sans frais établie en réponse à une requête de SPC.
- 2.1.4.17 L'entrepreneur doit fournir les exigences fonctionnelles, lesquelles devront être examinées et acceptées par l'administrateur organisationnel et le personnel des Opérations de SPC avant que commence tout nouveau travail de développement du portail de service de réseau sans frais de l'entrepreneur.
- 2.1.4.18 Le portail de service de réseau sans frais de l'entrepreneur doit transmettre les factures, les rapports, les documents et les résultats des essais en format de fichier transférable (\*.pdf).
- 2.1.4.19 L'entrepreneur doit configurer le portail de service de réseau sans frais de façon qu'une page d'entrée s'affiche pour indiquer tout type d'interruption de service sur le portail de service de réseau sans frais de l'entrepreneur, par exemple une interruption totale aux fins de maintenance du serveur ou parce que ce dernier est en panne, ou une interruption partielle pour cause de latence du serveur. La page d'entrée doit indiquer le statut du portail aux administrateurs et leur demander de communiquer avec l'autre bureau de commande pour toute demande de services.

## **2.1.5 Comptes d'utilisateur du portail de service de réseau sans frais**

- 2.1.5.1 Le portail de service de réseau sans frais de l'entrepreneur doit permettre à l'administrateur organisationnel de SPC d'administrer les noms d'utilisateur et les mots de passe associés au portail par l'intermédiaire d'une connexion Web sécurisée.
- 2.1.5.2 Toute activité d'authentification ou d'administration doit être exécutée de manière sécurisée et encodée, conformément aux lignes directrices du Centre de la sécurité des télécommunications Canada.

- 2.1.5.3 L'accès au portail de service de réseau sans frais de l'entrepreneur par les administrateurs doit respecter les paramètres suivants :
- a) plusieurs utilisateurs autorisés (minimum de 100) peuvent accéder au portail simultanément;
  - b) un nom d'utilisateur et un mot de passe uniques, fournis par l'entrepreneur au moment de la livraison du portail de service de réseau sans frais, doivent être demandés;
  - c) le mot de passe doit obligatoirement être changé lors du premier accès, puis tous les trois mois. Cette période peut changer selon les politiques relatives à la sécurité de SPC;
  - d) le compte de l'administrateur est désactivé lorsque le mot de passe est saisi de façon incorrecte à trois reprises, ou selon ce qu'a déterminé SPC;
  - e) une question d'identification est posée à l'administrateur lorsqu'il a oublié son mot de passe. Si l'administrateur répond correctement à la question d'identification, l'entrepreneur doit lui envoyer un nouveau mot de passe par courriel (jamais au téléphone);
  - f) après avoir ouvert une session sur la page d'accueil initiale, l'administrateur ne doit avoir à saisir aucun nom d'utilisateur ni mot de passe pour naviguer sur une page du portail de service de réseau sans frais ou pour chercher des renseignements;
  - g) l'administrateur doit fermer sa session (se déconnecter) de façon sécuritaire lorsqu'il a terminé sa transaction (utilisation de témoins de session, s'il y a lieu);
  - h) une fonction de fermeture de session automatique est nécessaire pour les sessions qui sont inactives depuis une certaine période, que SPC peut déterminer.
- 2.1.5.4 Le portail de service de réseau sans frais de l'entrepreneur doit utiliser des profils d'accès au portail définis et modifiables qui précisent les droits des utilisateurs en ce qui concerne :
- a) l'accès en mode lecture ou consultation aux pages, aux zones d'une page, aux documents et aux données du portail de service de réseau sans frais;
  - b) le téléchargement en aval ou en amont de données et de documents;
  - c) l'accès en mode écriture ou modification aux zones d'une page;
  - d) la préférence linguistique (français ou anglais) pour tous les textes des menus des pages affichées.
- 2.1.5.5 Le portail de service de réseau sans frais de l'entrepreneur doit utiliser des groupes d'accès au portail définis et modifiables qui précisent les collectivités d'utilisateurs.
- 2.1.5.6 Les groupes d'accès au portail doivent contenir des renseignements sur le processus de recours aux échelons supérieurs relativement aux dossiers d'incident, notamment fournir le nom, l'adresse électronique et le numéro de téléphone de la personne-ressource.

- 2.1.5.7 Le portail de service de réseau sans frais de l'entrepreneur doit attribuer un profil d'accès au portail à au moins un groupe d'accès au portail.
- 2.1.5.8 Le portail de service de réseau sans frais de l'entrepreneur doit utiliser pour chaque utilisateur un profil d'utilisateur du portail défini et modifiable qui comprend :
- a) le nom d'utilisateur;
  - b) le mot de passe;
  - c) l'adresse électronique;
  - d) les points de prestation de services;
  - e) le numéro de téléphone de la personne-ressource;
  - f) la question d'identification et sa réponse.
- 2.1.5.9 Pour que l'administrateur organisationnel de SPC puisse accéder au portail de service de réseau sans frais de l'entrepreneur, celui-ci doit lui fournir un compte de surveillance du portail, y compris un nom d'utilisateur et un mot de passe, dans les dix jours ouvrables suivant la mise en ligne du portail. Le compte de surveillance du portail doit permettre à l'administrateur organisationnel d'exécuter les fonctions suivantes :
- a) créer, mettre à jour et supprimer
    - i) les comptes des administrateurs organisationnels du portail de SPC,
    - ii) les comptes des administrateurs des organisations partenaires de SPC,
    - iii) les profils d'utilisateur du portail,
    - iv) les profils d'accès au portail,
    - v) les groupes d'accès au portail;
  - b) réactiver ou désactiver les comptes des administrateurs;
  - c) réinitialiser les mots de passe des comptes des administrateurs;
  - d) présenter une requête concernant des documents liés au profil d'accès au portail des administrateurs, d'après n'importe quelle zone d'un profil d'utilisateur du portail ou d'un profil d'accès au portail;
  - e) trier et consulter les résultats d'une requête relative à un profil d'accès au portail selon une zone ou un groupe de zones;
  - f) télécharger les résultats d'une requête relative à un profil d'accès au portail dans un format de fichier, lequel sera nommé selon les conventions d'appellation précisées par SPC.
- 2.1.5.10 Le portail de service de réseau sans frais de l'entrepreneur doit disposer d'une fonction de réinitialisation automatique du mot de passe pouvant être utilisée par tout administrateur.
- 2.1.5.11 Le portail de service de réseau sans frais de l'entrepreneur doit permettre à tout administrateur de modifier le profil d'utilisateur du portail d'un utilisateur.
- 2.1.5.12 L'entrepreneur doit s'assurer que les justificatifs d'identité des comptes des administrateurs organisationnels de SPC et des administrateurs des organisations partenaires ne sont pas divulgués. Les administrateurs organisationnels de SPC doivent être autorisés à accéder aux comptes administratifs uniquement à des fins

administratives, et aux autres comptes personnels assortis de privilèges normalisés en dehors de l'exercice d'une fonction administrative.

## **2.1.6 Administrateur du portail de l'entrepreneur**

- 2.1.6.1 L'entrepreneur doit désigner un administrateur du portail, qui accomplira les tâches suivantes à l'égard du portail de service de réseau sans frais de l'entrepreneur pendant toute la durée du contrat :
- a) superviser le contenu de toutes les pages et fournir du soutien à l'ensemble des utilisateurs autorisés de SPC;
  - b) intégrer le nouveau contenu (p. ex. portlets) dans le portail et collaborer avec le webmestre de SPC;
  - c) mettre à jour le statut du projet lié au portail, aider à résoudre tous les problèmes se rapportant aux nouveaux procédés et aux procédés existants, et automatiser tous les processus;
  - d) recommander des améliorations à l'égard de l'ensemble du contenu;
  - e) analyser toute mise à niveau du système et les applications;
  - f) veiller à respecter toutes les exigences du programme et aider à résoudre tous les problèmes de production.

## **2.1.1 Redondance au bureau de commande**

- 2.1.1.1 L'entrepreneur doit fournir une méthode de rechange qui pourra être utilisée pour présenter des commandes de service sans frais en cas de panne de son portail de service de réseau sans frais. Il doit fournir au bureau de service de SPC, de même qu'aux administrateurs organisationnels et aux administrateurs des organisations partenaires responsables du service de réseau sans frais, une adresse électronique et un numéro de téléphone sans frais uniques qui leur permettront de communiquer avec le bureau de commande sans frais au Canada durant les heures de travail des jours ouvrables, afin de demander des renseignements et de présenter des demandes de commande de service sans frais.
- 2.1.1.2 Le bureau de service de SPC et les administrateurs des organisations partenaires responsables du service de réseau sans frais communiqueront avec le bureau de commande de l'entrepreneur pour tout problème ou toute question concernant :
- a) les commandes de service sans frais normales (du lundi au vendredi, entre 8 h et 17 h, heure normale de l'Est);
  - b) les commandes de service sans frais prioritaires (du lundi au vendredi, entre 8 h et 23 h, heure normale de l'Est);
  - c) les commandes de service sans frais urgentes (en tout temps).
- 2.1.1.3 Le ou les numéros de téléphone du bureau de commande fournis par l'entrepreneur doivent permettre de joindre des téléphonistes sur place capables de répondre à au moins 90 % des appels dans un délai de deux minutes.
- 2.1.1.4 Un courriel confirmant que l'entrepreneur a reçu une commande de service sans frais par l'intermédiaire du bureau de commande doit être envoyé au bureau de service de SPC et à l'administrateur pertinent de l'organisation partenaire dans les quatre heures suivant la présentation de la commande. Le courriel de confirmation doit également indiquer le point d'accès unique de l'entrepreneur aux fins de mise en œuvre de la commande présentée, de même que le nom, le numéro de téléphone et l'adresse électronique de la personne visée.

2.1.1.5 Dans les 20 jours ouvrables suivant l'attribution du contrat, l'entrepreneur doit fournir un ou des numéros du réseau téléphonique commuté public permettant de joindre le bureau de commande en cas de situation d'urgence, lorsque le service de réseau sans frais et le portail Web connexe sont en panne.

## 2.1.2 Produits livrables du portail de l'entrepreneur

2.1.2.1 Le portail de service de réseau sans frais de l'entrepreneur doit fournir aux administrateurs organisationnels de SPC tous les éléments figurant dans de tableau des produits livrables de SPC.

### Produits livrables de SPC

N°	Élément	Mode de livraison	Délai
1	Copie du fichier détaillé d'une commande de service sans frais	Affichage sur le portail de service de réseau sans frais de l'entrepreneur dans un format accepté par SPC	Dans le jour ouvrable suivant la réception par l'entrepreneur
2	Date limite prévue d'une commande de service sans frais	Affichage sur le portail de service de réseau sans frais de l'entrepreneur et enregistrement en format XML dans le fichier de confirmation de réception de la commande de service sans frais	Dans le jour ouvrable suivant la réception par l'entrepreneur du numéro du responsable de SPC
3	Avis d'achèvement d'une commande de service sans frais	Envoi d'un avis d'achèvement des travaux en format XML sur le portail de service de réseau sans frais de SPC	Dans le jour ouvrable suivant la date d'achèvement de l'entrepreneur
4	Facture récapitulative (pour chaque élément)	Téléchargement à partir du portail de service de réseau sans frais de l'entrepreneur dans un format accepté par SPC (l'en-tête ou le logo officiel de l'entrepreneur doit figurer sur le document)	Affichage sur le serveur de gestion hébergé par l'entrepreneur dans les dix jours ouvrables suivant le dernier jour civil de la période de facturation mensuelle. L'entrepreneur dispose d'au plus quatre périodes de facturation mensuelle pour inclure les détails de l'appel
5	Fichier de facturation détaillé (format compressé)	Téléchargement à partir du portail de service de réseau sans frais de l'entrepreneur dans un format accepté par SPC	
6	Détails des appels mensuels concernant le service de réseau sans frais (pour les non-utilisateurs du système d'information de gestion)	Téléchargement à partir du portail de service de réseau sans frais de l'entrepreneur dans un format accepté par SPC	

N°	Élément	Mode de livraison	Délai
7	Rapports ponctuels, rapports historiques du service de réseau sans frais (pour les non-utilisateurs du système d'information de gestion)	Téléchargement à partir du portail de service de réseau sans frais de l'entrepreneur dans un format accepté par SPC	Dans les trois jours ouvrables suivant la réception de la demande par l'entrepreneur
8	Fichier explicatif des crédits ou frais supplémentaires à l'égard d'une commande de service sans frais	Téléchargement à partir du portail de service de réseau sans frais de l'entrepreneur dans un format accepté par SPC	Jusqu'à quatre périodes de facturation mensuelle suivant la période de service justifiant les frais ou les crédits
9	Frais soumis de nouveau en raison d'une erreur de facturation à l'égard d'une commande de service sans frais	Téléchargement à partir du portail de service de réseau sans frais de l'entrepreneur dans un format accepté par SPC (document compris dans le fichier de facturation détaillé)	Jusqu'à trois périodes de facturation mensuelle suivant le rejet du produit
10	Rapport d'incident à l'égard du service de réseau sans frais de SPC	Téléchargement à partir du portail de service de réseau sans frais de l'entrepreneur dans un format accepté par SPC (l'en-tête ou le logo officiel de l'entrepreneur doit figurer sur le document)	Jusqu'à une période de facturation mensuelle suivant la période visée par le rapport mensuel
11	Rapport sur la disponibilité du service de réseau sans frais	Téléchargement à partir du portail de service de réseau sans frais de l'entrepreneur dans un format accepté par SPC (l'en-tête ou le logo officiel de l'entrepreneur doit figurer sur le document)	Jusqu'à une période de facturation mensuelle suivant la période visée par le rapport mensuel
12	Rapport sur le rendement des crédits de service	Téléchargement à partir du portail de service de réseau sans frais de l'entrepreneur dans un format accepté par SPC (l'en-tête ou le logo officiel de l'entrepreneur doit figurer sur le document)	Exactement quatre périodes de facturation mensuelle suivant la période de service mensuelle pendant laquelle les crédits se sont accumulés.

## **3 Migration du service de réseau sans frais**

### **3.1 Introduction**

- 3.1.1.1 Le principal objectif de SPC consiste à ce que ses partenaires et ses clients passent de l'utilisation de leur service de réseau sans frais actuel à celle du nouveau service de réseau sans frais de SPC, sans que les activités soient perturbées, ou presque. L'entrepreneur doit tenir compte des facteurs suivants afin d'atténuer tout risque de nuire à la prestation des services :
- a) maintien de la qualité du service téléphonique auprès de SPC, de ses partenaires et de ses clients;
  - b) prise en compte des périodes de pointe associées à chaque programme;
  - c) prise de mesures appropriées par l'entrepreneur afin de concevoir correctement chacune des applications sans frais et des fonctions d'acheminement avant de procéder à la migration du service.

#### **3.1.2 Gestionnaire de projet de l'entrepreneur**

- 3.1.2.1 L'entrepreneur doit désigner, sans frais supplémentaires pour SPC, un gestionnaire de projet qui sera spécialement attiré à l'interface nationale initiale et continue des migrations liées au service de réseau sans frais pendant la période du contrat. Le gestionnaire de projet doit travailler dans la région de la capitale nationale, dans les locaux de l'entrepreneur. Il doit disposer des pouvoirs nécessaires pour agir au nom de l'entrepreneur en ce qui concerne toutes les questions du projet.
- 3.1.2.2 Le gestionnaire de projet de l'entrepreneur doit posséder au moins cinq ans d'expérience en gestion de comptes de projets nationaux auprès d'un entrepreneur en télécommunications.
- 3.1.2.3 Le gestionnaire de projet doit être disponible après les heures normales de travail, y compris les soirs et les fins de semaine, pendant les périodes de migration du service de réseau sans frais.
- 3.1.2.4 L'équipe responsable du projet de migration au sein de SPC indiquera au gestionnaire de projet de l'entrepreneur les dates précises du début et de la fin de la migration du site de service de réseau sans frais.
- 3.1.2.5 Le gestionnaire de projet doit pouvoir être joint en tout temps par SPC, en particulier lorsque le site de service de réseau sans frais d'un client est en mode de conversion. Le mode de conversion se définit par une période prévue pendant laquelle les utilisateurs du service sans frais et de l'interface réseau connexe du site de migration passent à l'utilisation de la nouvelle interface de service réseau sans frais de SPC. On considérera que le site de migration est fonctionnel seulement lorsque les confirmations suivantes auront été obtenues :
- a) le service sans frais achevé a été rétabli sur le site de migration concerné;
  - b) le plan relatif aux essais d'acceptation de SPC est achevé;
  - c) le bureau de service de SPC a demandé au technicien de l'entrepreneur de quitter le site de migration.
- 3.1.2.6 Le gestionnaire de projet de l'entrepreneur doit confirmer auprès du gestionnaire de projet de SPC que les dates de début et de fin précisées pour le site de service de réseau sans frais du client concerné correspondent aux dates demandées.
- 3.1.2.7 Si SPC n'est pas satisfait du gestionnaire de projet désigné par l'entrepreneur, ce dernier doit désigner un remplaçant pour occuper ce poste dans les dix jours

ouvrables suivant la réception de l'avis écrit indiquant que la personne choisie n'est pas à la satisfaction des Opérations de SPC.

### **3.1.3 Gestionnaire de service de l'entrepreneur**

- 3.1.3.1 L'entrepreneur doit désigner, sans coût supplémentaire pour SPC, un gestionnaire de service qui sera spécialement attiré à l'interface nationale initiale et continue des migrations et aux opérations quotidiennes liées au service de réseau sans frais pendant la période du contrat. Le gestionnaire de service doit travailler dans la région de la capitale nationale, dans les locaux du bureau de dépannage de l'entrepreneur. Il doit disposer des pouvoirs nécessaires pour agir au nom de l'entrepreneur en ce qui concerne toutes les questions relatives au service.
- 3.1.3.2 Le gestionnaire de service de l'entrepreneur doit posséder au moins dix ans d'expérience en tenue de comptes nationaux auprès d'un entrepreneur en télécommunications.
- 3.1.3.3 Le gestionnaire de service de l'entrepreneur doit nommer les membres adéquats du personnel technique qui travailleront après les heures d'ouverture, y compris les soirs de semaine et les fins de semaine, pendant les périodes de migration du service de réseau sans frais.
- 3.1.3.4 Le gestionnaire de service doit être présent au bureau de dépannage de l'entrepreneur lorsqu'un site de service de réseau sans frais du client est en mode de conversion. Le gestionnaire de service de réseau sans frais de l'entrepreneur doit communiquer avec d'autres entrepreneurs de service sans frais et assurer la coordination de l'ensemble des ressources qui effectuent le travail associé à la migration.
- 3.1.3.5 Si SPC n'est pas satisfait du gestionnaire de service nommé par l'entrepreneur, ce dernier doit nommer un remplaçant pour occuper ce poste dans les dix jours ouvrables suivant la réception de l'avis écrit dans lequel SPC indique qu'il n'est pas satisfait du titulaire.

### **3.1.4 Équipe nationale du projet de migration**

- 3.1.4.1 Le gestionnaire de projet de SPC coordonnera et organisera une séance de travail à Ottawa dans les dix jours suivant l'attribution du contrat, afin d'entreprendre le processus de mise sur pied d'une équipe nationale conjointe du projet de migration de l'entrepreneur et de SPC.
- 3.1.4.2 Les employés suivants de l'entrepreneur doivent faire partie de l'équipe :
  - a) spécialistes techniques principaux du portail Web et du portail sans frais;
  - b) gestionnaire de comptes;
  - c) gestionnaire de service;
  - d) gestionnaire de projet.
- 3.1.4.3 Les employés suivants représenteront SPC :
  - a) gestionnaire des opérations;
  - b) spécialistes techniques principaux du portail Web et du portail sans frais;
  - c) responsable de la facturation;
  - d) gestionnaire de projet;
  - e) responsable technique.

- 3.1.4.4 Le gestionnaire de projet de l'entrepreneur rédigera le compte rendu de la séance de travail, y compris la détermination des enjeux liés aux rôles et aux responsabilités, la stratégie de migration des services, l'élaboration du portail de service de réseau sans frais, la formation des employés de SPC, les calendriers de migration et l'établissement du calendrier des réunions à venir.
- 3.1.4.5 Le gestionnaire de projet de l'entrepreneur enverra la version provisoire du compte rendu rédigé par le gestionnaire de projet de SPC, qui l'examinera, puis transmettra à l'entrepreneur ses commentaires et son acceptation écrite dans un délai de deux jours ouvrables. Ce processus sera maintenu selon un calendrier établi, pour toutes les séances de travail jusqu'à ce que tous les emplacements désignés de SPC aient été migrés avec succès vers le nouveau service de réseau sans frais du Ministère.

### **3.1.5 Plans de projet de migration**

- 3.1.5.1 Le gestionnaire de projet de l'entrepreneur doit élaborer et tenir à jour des plans de projet individuels associés à chaque migration du site de service de réseau sans frais.
- 3.1.5.2 Le plan de migration de l'entrepreneur doit notamment comprendre les éléments suivants :
  - a) le nom du client de SPC visé par la migration;
  - b) le type de service sans frais migré, comme il est indiqué dans la description de service dans le tableau Calendrier de migration du site de service de réseau sans frais;
  - c) l'emplacement du site migré;
  - d) les dates de début et de fin de la migration des sites visés;
  - e) les heures normales de travail, y compris les heures de début et de fin, dans les sites visés;
  - f) la liste de vérification du site de migration fournie par l'entrepreneur, laquelle précise ce qui est attendu de SPC pour chaque migration de site (par exemple, l'accès au site après les heures d'ouverture, la présence requise d'un accompagnateur sur le site, le personnel de TI de SPC requis sur le site pendant le mode de conversion, les personnes-ressources sur le site, etc.);
  - g) le plan d'essai de l'entrepreneur pour le ou les sites visés;
  - h) le non-respect par l'entrepreneur du plan de rétablissement du service propre à chaque site visé par la migration.
- 3.1.5.3 Le gestionnaire de projet de l'entrepreneur doit s'assurer que le gestionnaire des opérations sur le terrain et les techniciens présents sur le site possèdent une copie du plan de migration de l'entrepreneur avant que la migration ou la conversion puisse débuter au site visé.
- 3.1.5.4 L'entrepreneur doit fournir un diagramme détaillé des systèmes de réseaux physiques et logiques démontrant la mise en place efficace de mécanismes de sécurité du périmètre et de détection des intrusions, et comprenant des détails sur la topologie de réseau et la conception du système avant de commencer la migration du service de réseau sans frais.
- 3.1.5.5 Le responsable désigné de la DGO de SPC et le gestionnaire de projet de SPC doivent examiner les plans de projet de migration et les accepter officiellement par écrit avant qu'ils puissent être exécutés. Les plans de projet doivent être créés et tenus à jour à l'aide du logiciel *Microsoft Project*.

### **3.1.6 Mode de conversion du service de réseau sans frais**

- 3.1.6.1 Lorsque le site de migration de SPC est en mode de conversion, l'entrepreneur doit affecter au site de migration un technicien en opérations sur le terrain possédant un minimum de dix années d'expérience sur le terrain en communication vocale et en communication de données sur le réseau local et le réseau étendu.
- 3.1.6.2 Le technicien en opérations sur le terrain doit être sur place avant le début du mode de conversion. Les conversions auront lieu après les heures d'ouverture du lundi au vendredi, et durant les fins de semaine, au besoin. Le technicien en opérations sur le terrain doit demeurer dans les locaux du gouvernement du Canada jusqu'à ce que le site soit déclaré officiellement migré et opérationnel par le responsable désigné du bureau de service de SPC.
- 3.1.6.3 Le technicien en opérations sur le terrain doit disposer de tout l'équipement d'essai approprié et avoir accès au matériel de remplacement nécessaire pour réparer ce qui suit :
- a) les interfaces à débit primaire du réseau numérique à intégration de services;
  - b) les interfaces série du réseau étendu;
  - c) le matériel du réseau local et du réseau étendu fourni par l'entrepreneur (s'il y a lieu), dont les routeurs, les commutateurs, les modems et les passerelles;
  - d) s'il y a lieu, l'autocommutateur privé, le distributeur d'appels automatique et l'équipement périphérique connexe appartenant à l'entrepreneur.
- 3.1.6.4 Si le technicien en opérations sur le terrain de l'entrepreneur doit quitter le site de migration de SPC en raison de circonstances imprévues durant le mode de conversion, l'entrepreneur doit immédiatement dépêcher un technicien remplaçant possédant une expérience équivalente sur le site de migration de SPC.
- 3.1.6.5 L'entrepreneur doit affecter le personnel de soutien technique dans les locaux de l'entrepreneur et le maintenir en poste (y compris après les heures d'ouverture et durant les fins de semaine au besoin) pour assurer la réussite de la migration du site de service de réseau sans frais. Ce personnel est composé :
- a) de techniciens du bureau central qui travaillent de concert avec les techniciens en service sur le terrain déployés sur le site;
  - b) du personnel du groupe d'essai de réseaux du bureau de dépannage qui travaille de concert avec les techniciens en service sur le terrain déployés sur le site.
- 3.1.6.6 Si l'interface avec le réseau sans frais de l'entrepreneur est défaillante ou qu'elle connaît des pannes de service intermittentes le jour ouvrable suivant la conversion relative à la migration du site, l'entrepreneur devra retourner sur le site dans les deux heures suivant la réception de l'avis du bureau de service de SPC, et il devra transférer de nouveau l'interface fournie par le client de SPC (équipement fourni par le client) dans l'interface réseau du titulaire. Le technicien en opérations sur le terrain de l'entrepreneur doit déterminer la cause de la panne de service et effectuer les réparations requises. Le technicien en opérations sur le terrain de l'entrepreneur ne doit pas quitter le site ou transférer de nouveau l'équipement fourni par l'entrepreneur dans l'interface avec le service de réseau sans frais de l'entrepreneur tant que le bureau de service de SPC n'a pas effectué les essais d'acceptation et déclaré que l'interface de l'entrepreneur est opérationnelle.

### 3.1.7 Calendrier de migration du site de service de réseau sans frais

- 3.1.7.1 Le gestionnaire de projet de SPC consultera chaque client de SPC visé par la migration avant d'établir les dates de début et de fin de la migration du service de réseau sans frais.
- 3.1.7.2 L'entrepreneur doit entreprendre la migration du site une fois que les plans de migration établis par l'entrepreneur pour les sites en question ont été examinés, que les dates de début et de conversion ont été établies, et que l'approbation écrite du gestionnaire de projet de SPC autorisant l'entrepreneur à aller de l'avant a été reçue.
- 3.1.7.3 L'entrepreneur doit affecter le nombre approprié de ressources de l'entrepreneur, possédant l'expérience et les attestations nécessaires, afin de respecter les dates d'achèvement de la migration du site indiquées dans le calendrier de migration du site de service de réseau sans frais.
- 3.1.7.4 L'entrepreneur doit terminer la migration du site en fonction du type de service sans frais dans les délais précisés dans le calendrier de migration du site de service de réseau sans frais.
- 3.1.7.5 À la demande de la DGO de SPC, l'entrepreneur doit prévoir et réaliser les migrations de service de réseau sans frais en dehors des heures normales d'ouverture, y compris les fins de semaine, et ce, sans coût supplémentaire.

#### Calendrier de conversion dans le cadre de la migration du site de service de réseau sans frais

Type de service sans frais	Description du service	Délai d'achèvement de la migration du site
Service de base	Migration de réseaux sans frais uniques aboutissant dans la même zone de desserte	5 jours ouvrables
Service complexe	Migration de plusieurs réseaux sans frais comprenant un guide vocal et un service de réponse vocale interactive aboutissant dans un centre de contact	30 jours (y compris les fins de semaine)
Service international	Migration de réseaux sans frais internationaux intrants aboutissant dans un centre de contact	30 jours (y compris les fins de semaine)

### 3.1.8 Suivi de la migration

- 3.1.8.1 L'entrepreneur doit répondre aux demandes de la DGO et du gestionnaire de projet de SPC et effectuer des examens postérieurs à la migration afin de résoudre et d'aborder tout problème de prestation de service relevé par l'entrepreneur ou l'équipe de migration de SPC durant la conversion du service du titulaire vers le nouveau service de réseau sans frais de SPC.

### 3.1.9 Migrations d'envergure ou complexes

3.1.9.1 À sa discrétion, l'équipe de migration de SPC, peut déterminer que dans le cadre des migrations complexes, les dispositions ci-après s'appliquent.

- a) L'entrepreneur négociera la date d'échéance du service de réseau sans frais avec SPC.
- b) L'entrepreneur doit élaborer un plan d'essai d'acceptation entièrement détaillé visant à démontrer la pleine conformité du service de réseau sans frais de SPC installé, lequel plan doit couvrir toutes les exigences fonctionnelles et techniques de l'application.
- c) Le plan d'essai d'acceptation devra être approuvé par la DGO de SPC avant d'être exécuté par l'entrepreneur.
- d) Cinq jours ouvrables avant la date de mise en service, l'entrepreneur doit fournir au gestionnaire de projet de SPC un rapport électronique en attente imprimé directement à partir de la base de données sans frais de l'entrepreneur ou d'un équivalent électronique indiquant, au minimum, les zones de desserte, le calendrier d'acheminement en fonction du jour de la semaine ou de l'heure de la journée, les numéros entrants et tout élément téléchargé dans la base de données sans frais de l'entrepreneur à la date de migration du site.

Si des anomalies sont relevées par SPC, l'entrepreneur devra examiner et corriger toute lacune ciblée dans les 48 heures suivant la date de migration du site. Une fois que tous les problèmes ont été réglés, l'entrepreneur doit fournir une copie à jour du rapport électronique en attente au gestionnaire de projet de SPC aux fins d'examen.

- e) L'entrepreneur procédera à la migration du site et devra alors effectuer les essais d'acceptation. Tous les appareils et l'équipement de mise à l'essai, de même que le personnel nécessaire doivent être fournis par l'entrepreneur, et ce, sans coût supplémentaire pour SPC.
- f) Lorsque les essais d'acceptation ont été réalisés avec succès, l'entrepreneur doit en informer le bureau de service de SPC.
- g) Dans les 24 heures suivant la fin des essais menés par l'entrepreneur, le bureau de service de SPC peut choisir de répéter certains éléments du plan de mise à l'essai ou d'effectuer d'autres essais avant d'accepter le service. Le bureau de service de SPC avisera l'entrepreneur de toute lacune ciblée lors des essais effectués par le Ministère.
- h) L'entrepreneur doit immédiatement corriger toute lacune relevée pendant les essais d'acceptation menés par SPC. Le bureau de service de SPC n'acceptera la migration d'aucun service considéré comme insatisfaisant. L'entrepreneur doit aviser le bureau de service de SPC lorsque des lacunes ont été corrigées; le bureau de service pourra alors choisir d'effectuer de nouveau l'essai dans les 24 heures suivant cet avis.
- i) Lorsque des lacunes sont relevées, le bureau de service de SPC acheminera le problème à l'entrepreneur aux fins de résolution immédiate.

### **3.1.10 Interconnectivité du site hébergé de centre de contact**

- 3.1.10.1 L'entrepreneur doit être en mesure de fournir et de maintenir une liaison dont la note moyenne d'opinion concernant la qualité de service est d'au moins 4,5, et qui permet l'exécution du protocole SIP au moyen de la commutation multiprotocole avec étiquetage des flux pour l'acheminement des numéros sortants sans frais entre le réseau sans frais de l'entrepreneur et le site du centre de contact hébergé de SPC. La liaison reliée au site hébergé de centre de contact de SPC doit être redondante afin de respecter les niveaux de catégorie de service du fournisseur, fixés à 99,999 %.

## **4 Passation de demandes de service de réseau sans frais**

### **4.1.1 Date limite des commandes de service sans frais**

- 4.1.1.1 Les administrateurs de l'organisation partenaire responsables du service de réseau sans frais saisiront des demandes dans le portail de service de réseau sans frais de SPC, lequel transférera automatiquement les données dans le portail de l'entrepreneur en format XML ou XSD. Sur réception des commandes de service sans frais, l'entrepreneur doit confirmer la réception de celles-ci à l'administrateur de l'organisation partenaire responsable du service de réseau sans frais et au bureau de service de SPC. L'entrepreneur saisira les données requises applicables à la demande de commande de service sans frais dans son portail de service et renverra les données dans le portail de service de réseau sans frais de SPC afin d'obtenir le numéro du responsable de la commande de service sans frais et les directives pour traiter la demande.
- 4.1.1.2 Dans tous les cas, la date d'échéance du service indiquée dans la commande de service sans frais deviendra la date convenue de la mise en service. Dans les cas exceptionnels où l'entrepreneur est incapable de respecter la date d'échéance de la commande de service sans frais, il doit en aviser le bureau de service de SPC dans les quatre jours ouvrables suivant la réception de la commande, puis les deux parties négocieront une date mutuellement acceptable. Lorsque les parties ne parviennent pas à s'entendre sur une date, l'une d'entre elles peut acheminer le problème à son organisation afin de le résoudre.

### **4.1.2 Demande de service prioritaire concernant des appels intrants internationaux sans frais**

- 4.1.2.1 L'entrepreneur doit terminer les travaux d'installation dans les 40 jours ouvrables suivant la date à laquelle il a été avisé d'une demande de service prioritaire concernant des appels intrants internationaux sans frais. Lorsque l'entrepreneur n'est pas en mesure de respecter les délais précisés en raison du manque de numéros sans frais disponibles auprès d'un fournisseur, l'entrepreneur doit alors achever partiellement la demande de service prioritaire concernant des appels internationaux. Par achèvement partiel, on entend la prestation d'un service international intrant partiel pour des événements spéciaux, en fonction du pays, à mesure que les numéros sans frais deviennent disponibles dans chaque pays. L'entrepreneur ne doit pas retarder la mise en œuvre ou attendre la confirmation de la disponibilité totale des services sans frais par tous les fournisseurs internationaux touchés avant d'effectuer l'installation et d'achever la demande de service. À mesure que les numéros sans frais deviennent disponibles auprès de chaque fournisseur international visé à la date prévue de l'événement, ces numéros doivent être ajoutés immédiatement à la base de données

utilisée pour l'acheminement qui est interfacée avec la destination finale du numéro sans frais.

### 4.1.3 Intervalles normaux de livraison de la commande de service sans frais

4.1.3.1 À l'exception des sites de SPC qui sont actuellement transférés au service de réseau sans frais, l'entrepreneur doit remplir les demandes de commande de service sans frais dans le délai indiqué dans chaque description de service figurant dans le tableau Intervalles normaux de prestation du service de réseau sans frais.

**Intervalles normaux de prestation du service de réseau sans frais**

Article n°	Description du service	État de la commande  Urgence Priorité Normale	Réseaux sans frais pour des appels en provenance du Canada et des États-Unis	Réseaux sans frais pour des appels en provenance de sites internationaux
1	Installation d'un nouveau réseau sans frais comprenant plusieurs numéros entrants	Urgence  Priorité  Normale	4 heures  1 jour ouvrable  5 jours ouvrables	Achèvement partiel de toutes les demandes dans un délai maximum de six mois
2	Installation de plusieurs réseaux sans frais dans un centre de contact	Urgence  Priorité  Normale	4 heures  1 jour ouvrable  5 jours ouvrables	Achèvement partiel de toutes les demandes dans un délai maximum de six mois
3	Autres services sans frais (réinstallation et reconfiguration)	Urgence  Priorité  Normale	4 heures  1 jour ouvrable  5 jours ouvrables	4 heures  3 jours ouvrables  3 semaines
4	Enregistrement des messages vocaux définissables des clients en français et en anglais	Urgence  Priorité  Normale	4 heures  1 jour ouvrable  5 jours ouvrables	4 heures dans la mesure du possible  3 jours ouvrables  10 jours ouvrables

5	Enregistrement des messages vocaux définissables des clients en langues étrangères	Urgence Priorité Normale	8 heures 3 jours ouvrables 10 jours ouvrables	8 heures 3 jours ouvrables 10 jours ouvrables
6	Suspension de service	Urgence Priorité Normale	4 heures 1 jour ouvrable 5 jours ouvrables	4 heures 1 semaine dans la mesure du possible 6 semaines dans la mesure du possible
7	Annulation du service	Normale	5 jours ouvrables après la réception de la commande de service sans frais de SPC et du numéro du responsable	4 semaines après la réception de la commande de service sans frais de SPC et du numéro du responsable

## **5 Maintenance du service de réseau sans frais**

### **5.1 Généralité**

La résolution des interruptions de service et des incidents constituera une priorité pour les organisations qui partageront le service de réseau sans frais de SPC. Le personnel de l'entrepreneur responsable de la maintenance du service de réseau sans frais doit posséder de l'expérience et des connaissances dans le domaine des télécommunications.

#### **5.1.1 Bureau de dépannage de l'entrepreneur**

- 5.1.1.1 L'entrepreneur doit fournir à SPC les services d'un bureau de dépannage du service de réseau sans frais spécialisé et désigner un point de contact unique à qui seront signalés tous les incidents concernant le service de réseau sans frais et le portail connexe.
- 5.1.1.2 Ce bureau de dépannage doit être pourvu en personnel et SPC doit pouvoir y accéder 24 heures sur 24, chaque jour de l'année, au moyen d'un numéro sans frais et par courriel.
- 5.1.1.3 Les services offerts par le bureau de dépannage aux employés de SPC doivent être fournis en anglais et en français. Le personnel de l'entrepreneur doit répondre aux appels reçus par le bureau de dépannage en au plus 5 sonneries pour 95 % des appels reçus pendant n'importe quel mois de l'année.

#### **5.1.2 Rapports sur la gestion du service de réseau sans frais**

- 5.1.2.1 L'entrepreneur doit fournir des rapports sur la gestion du service de réseau sans frais, comme il est décrit dans le présent énoncé des travaux. Chaque rapport sur la gestion du service de réseau sans frais doit être disponible dans les quinze jours suivant le dernier jour civil du mois au cours duquel les services ont été fournis.
- 5.1.2.2 Les rapports sur la gestion du service de réseau sans frais doivent être présentés en format électronique au bureau de service de SPC en accédant au portail de service de réseau sans frais de l'entrepreneur. Lorsque le portail de service de réseau sans frais de l'entrepreneur est en panne pendant plus de 24 heures consécutives, les rapports doivent être acheminés par courriel.

#### **5.1.3 Rapport mensuel sur la disponibilité par composante de service**

- 5.1.3.1 L'entrepreneur doit fournir un rapport mensuel sur la disponibilité par composante de service qui, à tout le moins, résume de la façon suivante les renseignements sur le compte :
  - a) la période visée;
  - b) pour chaque composante de service (service de réseau sans frais et portail connexe), une liste des pannes survenues par :
    - (1) numéro de la fiche;
    - (2) date et heure de début de la panne,
    - (3) date et heure du rétablissement du service,
    - (4) durée de la panne en minutes;
  - c) la durée totale des pannes par composante de service;
  - d) la disponibilité calculée du service par composante de service;

- e) si la cible en matière de disponibilité n'a pas été atteinte, les mesures correctives que l'entrepreneur s'est engagé à prendre pour s'assurer que les composantes de service sont conformes à la disponibilité requise.

#### **5.1.4 Rapport mensuel de service par numéro de fiche d'incident**

5.1.4.1 L'entrepreneur doit présenter un rapport mensuel de service qui fournit les renseignements suivants pour les fiches d'incident qui sont restées ouvertes et non résolues :

- a) la période visée;
- b) le code d'identification du client de SPC à quatre chiffres attribué par le Ministère;
- c) le numéro de fiche;
  - i) la date et l'heure à laquelle l'incident a été signalé à l'entrepreneur;
  - ii) le nom de la personne qui a signalé l'incident;
  - iii) la description de l'incident;
  - iv) la répercussion de l'incident sur le service (numéros sans frais touchés, fonctionnalité touchée);
  - v) la cause fondamentale de l'incident;
  - vi) les mesures correctives prises, y compris l'acheminement au palier hiérarchique approprié, s'il y a lieu.

SERVICES PARTAGÉS CANADA

# Service de réseau sans frais

---

Invitation à se qualifier (IQ)

## Exigences techniques de l'invitation à se qualifier – Service réseau sans frais

### 1.1 Évaluation technique – Critères d'évaluation obligatoires

- 1.1.1 Les répondants seront évalués conformément aux éléments de la colonne « Preuve de conformité » énumérés pour chacun des critères d'évaluation.
- 1.1.2 Afin de se qualifier à titre de répondants retenus qui pourront soumissionner la demande de propositions portant sur le service de réseau sans frais, les répondants doivent obtenir la note de passage en satisfaisant à tous les éléments énumérés dans la colonne « Preuve de conformité » de chacun des quatre critères d'évaluation. Les répondants doivent traiter de ces critères de manière suffisamment approfondie pour permettre une évaluation complète de leurs réponses à l'IQ.

### 1.2 Critères d'évaluation

1.2.1 Les répondants seront évalués comme précisé dans chacun des quatre critères d'évaluation, selon leur capacité d'assurer la prestation, la mise en œuvre et l'entretien d'un service de réseau sans frais à grande échelle.

CRITÈRE D'ÉVALUATION 1		
DESCRIPTION DU CRITÈRE	PREUVE DE CONFORMITÉ	EMPLACEMENT DE LA RÉFÉRENCE DANS LA RÉPONSE À L'IQ
Description d'un service de réseau sans frais ayant été offert (au cours des cinq dernières années) ou étant actuellement offert à un client.  Le répondant doit citer un client en référence, y compris son nom, son adresse, son courriel et son numéro de téléphone pour <u>chacun</u> des cinq éléments	1. Le répondant doit décrire (1 000 mots maximum) le service de réseau sans frais offert à un client, incluant : <ul style="list-style-type: none"> <li>- un numéro sans frais annoncé à l'échelle nationale;</li> <li>- une couverture pancanadienne qui aboutie dans deux ou plusieurs villes canadiennes;</li> <li>- au moins cinq des caractéristiques du service de réseau sans frais décrites à l'annexe A, Service de réseau sans frais, Énoncé des travaux.</li> </ul>	
	2. Le répondant doit identifier un client qui a utilisé le service sans frais du répondant pendant une période de 24 mois consécutifs au cours des cinq (5) dernières années précédant la date de clôture de la présente IQ.	
	3. Le répondant doit avoir offert au moins deux (2) numéros sans frais qui aboutissent dans chacun des trois (3) emplacements géographiques suivants : un site au Yukon, un site dans les Territoires du Nord-Ouest et un site au Nunavut.	

<p>énumérés dans la colonne « Preuve de conformité ».</p> <p>Le répondant doit satisfaire à <u>tous</u> les cinq éléments énumérés dans la colonne « Preuve de conformité » afin d'obtenir la note de passage au critère d'évaluation 1.</p>	<p>4. Le répondant doit avoir offert des numéros sans frais à un client aboutissant dans chacune des dix provinces canadiennes.</p>	
	<p>5. Le répondant doit identifier un client pour lequel il a traité des volumes d'appels sans frais pouvant s'élever à au moins 1 000 000 appels par mois.</p>	
<b>CRITÈRE N° 1 RÉUSSITE/ÉCHEC</b>		

<b>CRITÈRE D'ÉVALUATION 2</b>		
<b>DESCRIPTION DU CRITÈRE</b>	<b>PREUVE DE CONFORMITÉ</b>	<b>EMPLACEMENT DE LA RÉFÉRENCE DANS LA RÉPONSE À L'IQ</b>
<p>Capacité à fournir un portail Web sécurisé pour le service réseau sans frais au Canada</p>	<p>1. Le répondant doit décrire un portail Web sécurisé actuel ou récent (au cours des cinq dernières années) qu'il a conçu pour les services réseau sans frais de ses clients au Canada, qui comprend ou comprenait <u>toutes</u> les caractéristiques suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) accès Web sécurisé 7 jours par semaine, 24 heures par jour et 365 jours par année;</li> <li>b) aide en ligne et menus bilingues (français et anglais);</li> <li>c) suivi de la gestion des incidents et des changements;</li> <li>d) rapports statistiques sur les données d'appel sans frais;</li> <li>e) rapports de gestion des services sur les paramètres des niveaux de service;</li> <li>f) capacités de commande de services et de suivi connexe sans frais;</li> </ul>	

	<p>g) documents relatifs aux services, par exemple les guides de l'utilisateur et les procédures de services.</p> <p>Le répondant doit citer un client en référence pour le service susmentionné, en précisant le nom, l'adresse, le courriel et le numéro de téléphone du client cité en référence.</p>	
<b>CRITÈRE N° 2 RÉUSSITE/ÉCHEC</b>		

<b>CRITÈRE D'ÉVALUATION 3</b>		
<b>DESCRIPTION DU CRITÈRE</b>	<b>PREUVE DE CONFORMITÉ</b>	<b>EMPLACEMENT DE LA RÉFÉRENCE DANS LA RÉPONSE À L'IQ</b>
<p>Capacité du répondant à réaliser une migration complexe de services sans frais pour un client.</p>	<p>1. Le répondant doit décrire une récente migration de service sans frais qu'il a réalisé pour le compte de son client au cours des cinq dernières années, comprenant les caractéristiques obligatoires suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Le client devait avoir au moins 10 numéros sans frais commerciaux aboutissant à plusieurs destinations pancanadiennes, avec service de réponse vocale interactive.</li> <li>b) Le client devait s'être abonné à un service de guide vocal offrant les fonctions complémentaires suivantes dans sa configuration : <ul style="list-style-type: none"> <li>o acheminement selon l'heure;</li> <li>o acheminement par indicatif régional (IR);</li> <li>o acheminement par circonscription.</li> </ul> </li> <li>c) Veuillez inclure les renseignements suivants dans la description de la migration : <ul style="list-style-type: none"> <li>- le total d'emplacements de client migrés;</li> <li>- des détails des procédures de migration qui ont été mises en œuvre du début à la fin, p. ex., rencontre avec le prestataire des services titulaire, la collecte des données du client, le logiciel d'ordonnancement de projet, les procédures de transfert, etc.;</li> <li>- le temps qu'il a fallu au répondant pour réaliser la migration de tous les emplacements de client;</li> <li>- les destinations de client où sont acheminés les appels sans frais;</li> </ul> </li> </ul>	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- décrire l'interopérabilité entre les fonctions complémentaires du service de guide vocal dans la configuration du réseau sans frais du client, p. ex., la manière dont les appelants sont accueillis et orientés, selon les fuseaux horaires et les indicatifs régionaux;</li> <li>- décrire les processus et les méthodes d'essai qui ont été suivis lorsqu'il a fallu reproduire les scripts d'acheminement de la base de données du fournisseur actuel avant la migration du client.</li> </ul> <p>Le répondant doit citer un client en référence pour le service susmentionné, en précisant le nom, l'adresse, le courriel et le numéro de téléphone du client cité en référence.</p>	
<b>CRITÈRE N° 3 RÉUSSITE/ÉCHEC</b>		

<b>CRITÈRE D'ÉVALUATION 4</b>		
<b>DESCRIPTION DU CRITÈRE</b>	<b>PREUVE DE CONFORMITÉ</b>	<b>EMPLACEMENT DE LA RÉFÉRENCE DANS LA RÉPONSE À L'IQ</b>
<p>Description d'un service de réseau sans frais ayant été offert (au cours des 10 dernières années) ou étant actuellement offert à un client.</p> <p>Le répondant doit citer en référence un client pour <u>chacun</u> des sept éléments énumérés dans la colonne « Preuve de conformité ».</p> <p>Le répondant doit satisfaire <u>aux sept</u> éléments énumérés dans la colonne</p>	<p>1. Le répondant doit décrire un service sans frais offert à un client qui comprend une capacité de prestation de services de liaison hybrides VoIP sans frais et de services de réseau téléphonique commuté public (RTCP) nationaux sans frais.</p>	
	<p>2. Le répondant doit décrire un service sans frais offert à un client qui comprend la prise d'appels internationaux sans frais à partir d'au moins trois des régions internationales ci-dessous pendant 12 mois consécutifs au cours des 10 dernières années :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. États-Unis;</li> <li>b. Amérique du Sud, Caraïbes et Amérique centrale;</li> <li>c. Europe;</li> <li>d. Afrique;</li> <li>e. Océanie (Australie et Nouvelle-Zélande, Mélanésie, Micronésie et Polynésie);</li> <li>f. Asie.</li> </ul>	
	<p>3. Le répondant doit décrire un service sans frais offert à un client qui comprend :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Service de bureau de dépannage centralisé bilingue (français et anglais) situé au Canada.</li> <li>- Soutien technique par téléphone et service à la clientèle sur place bilingues (français et anglais), sur demande.</li> </ul>	
	<p>4. Le répondant doit décrire un service sans frais offert à un client qui comprend :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Surveillance du service de réseau 24/7/365.</li> <li>- Suivi des changements et des incidents 24/7/365.</li> <li>- Procédures d'acheminement des événements/incidents aux paliers supérieurs 24/7/365.</li> </ul>	

« Preuve de conformité » afin d'obtenir la note de passage au critère d'évaluation 4.	5. Le répondant doit décrire un service sans frais offert à un client qui comprend un service de réseau sans frais ayant au moins 25 000 numéros sans frais dans la base de données d'acheminement du répondant.	
	6. Le répondant doit fournir une copie d'un rapport de gestion des services d'un client existant qui démontre une disponibilité des services sans frais de 99,99 %.	
	7. Le répondant doit fournir une copie d'un rapport de services à la clientèle d'un client existant qui démontre la capacité du répondant de fournir au client un rapport trimestriel des dépenses et de l'utilisation du trafic mesurable des appels sans frais par client individuel depuis le début de l'exercice.	
<b>CRITÈRE N° 4 RÉUSSITE/ÉCHEC</b>		

### 1.3 Format de la réponse à l'IQ

**1.3.1** Le répondant doit respecter le format suivant dans sa réponse à l'IQ :

- a) Dans sa réponse, le répondant doit indiquer le numéro du critère d'évaluation et mentionner le passage dans sa réponse à l'IQ où il précise la manière dont il satisfait à chaque élément des critères d'évaluation.
- b) Les documents justificatifs (p. ex., exemples de rapports de facturation, rapports de gestion des services, statistiques sur les appels, ou les descriptions concrètes des migrations des clients) doivent constituer des annexes distinctes dans la réponse à l'IQ du répondant.

1.3.2 Le renvoi à un site Web du répondant pour démontrer qu'il satisfait à l'un ou l'autre des critères d'évaluation susmentionnés ne sera pas considéré comme une preuve de conformité. En pareil cas, la réponse de l'IQ du répondant sera jugée non recevable et rejetée d'emblée.

1.3.3 Le répondant ne doit inclure ni documents promotionnels ni documents sur des produits de son entreprise dans sa réponse à l'IQ. Le renvoi à de tels documents pour démontrer sa conformité aux critères d'évaluation susmentionnés ne sera pas jugé comme une preuve de conformité. En pareil cas, la réponse de l'IQ du répondant sera jugée non recevable et rejetée d'emblée.

RECEIVED

JUL 04 2014



Government of Canada

Gouvernement du Canada

Contract Number / Numéro du contrat

14-19241-0

Security Classification / Classification de sécurité  
Unclassified

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

PART A - CONTRACT INFORMATION / PARTIE A - INFORMATION CONTRACTUELLE			
1. Originating Government Department or Organization / Ministère ou organisme gouvernemental d'origine		2. Branch or Directorate / Direction générale ou Direction	
Shared Services Canada		TSSD	
3. a) Subcontract Number / Numéro du contrat de sous-traitance		3. b) Name and Address of Subcontractor / Nom et adresse du sous-traitant	
4. Brief Description of Work / Brève description du travail Provide a Toll Free Network Service (1-800), that the Contractor will host from their premises, where contacts from citizens and employees will be routed through the Toll Free Network to Government of Canada locations anywhere in Canada.			
5. a) Will the supplier require access to Controlled Goods? Le fournisseur aura-t-il accès à des marchandises contrôlées?		<input checked="" type="checkbox"/> No Non	<input type="checkbox"/> Yes Oui
5. b) Will the supplier require access to unclassified military technical data subject to the provisions of the Technical Data Control Regulations? Le fournisseur aura-t-il accès à des données techniques militaires non classifiées qui sont assujetties aux dispositions du Règlement sur le contrôle des données techniques?		<input checked="" type="checkbox"/> No Non	<input type="checkbox"/> Yes Oui
6. Indicate the type of access required / Indiquer le type d'accès requis			
6. a) Will the supplier and its employees require access to PROTECTED and/or CLASSIFIED information or assets? Le fournisseur ainsi que les employés auront-ils accès à des renseignements ou à des biens PROTÉGÉS et/ou CLASSIFIÉS? (Specify the level of access using the chart in Question 7. c) (Préciser le niveau d'accès en utilisant le tableau qui se trouve à la question 7. c)		<input type="checkbox"/> No Non	<input checked="" type="checkbox"/> Yes Oui
6. b) Will the supplier and its employees (e.g. cleaners, maintenance personnel) require access to restricted access areas? No access to PROTECTED and/or CLASSIFIED information or assets is permitted. Le fournisseur et ses employés (p. ex. nettoyeurs, personnel d'entretien) auront-ils accès à des zones d'accès restreintes? L'accès à des renseignements ou à des biens PROTÉGÉS et/ou CLASSIFIÉS n'est pas autorisé.		<input checked="" type="checkbox"/> No Non	<input type="checkbox"/> Yes Oui
6. c) Is this a commercial courier or delivery requirement with no overnight storage? S'agit-il d'un contrat de messagerie ou de livraison commerciale sans entreposage de nuit?		<input checked="" type="checkbox"/> No Non	<input type="checkbox"/> Yes Oui
7. a) Indicate the type of information that the supplier will be required to access / Indiquer le type d'information auquel le fournisseur devra avoir accès			
Canada	<input checked="" type="checkbox"/>	NATO / OTAN	<input type="checkbox"/>
		Foreign / Étranger	<input type="checkbox"/>
7. b) Release restrictions / Restrictions relatives à la diffusion			
No release restrictions Aucune restriction relative à la diffusion	<input checked="" type="checkbox"/>	All NATO countries Tous les pays de l'OTAN	<input type="checkbox"/>
Not releasable À ne pas diffuser	<input type="checkbox"/>		
Restricted to: / Limité à:	<input type="checkbox"/>	Restricted to: / Limité à:	<input type="checkbox"/>
Specify country(ies): / Préciser le(s) pays:		Specify country(ies): / Préciser le(s) pays:	
7. c) Level of Information / Niveau d'information			
PROTECTED A PROTÉGÉ A	<input checked="" type="checkbox"/>	NATO UNCLASSIFIED NATO NON CLASSIFIÉ	<input type="checkbox"/>
PROTECTED B PROTÉGÉ B	<input type="checkbox"/>	NATO RESTRICTED NATO DIFFUSION RESTREINTE	<input type="checkbox"/>
PROTECTED C PROTÉGÉ C	<input type="checkbox"/>	NATO CONFIDENTIAL NATO CONFIDENTIEL	<input type="checkbox"/>
CONFIDENTIAL CONFIDENTIEL	<input type="checkbox"/>	NATO SECRET NATO SECRET	<input type="checkbox"/>
SECRET SECRET	<input type="checkbox"/>	COSMIC TOP SECRET COSMIC TRÈS SECRET	<input type="checkbox"/>
TOP SECRET TRÈS SECRET	<input type="checkbox"/>		
TOP SECRET (SIGINT) TRÈS SECRET (SIGINT)	<input type="checkbox"/>		
		PROTECTED A PROTÉGÉ A	<input type="checkbox"/>
		PROTECTED B PROTÉGÉ B	<input type="checkbox"/>
		PROTECTED C PROTÉGÉ C	<input type="checkbox"/>
		CONFIDENTIAL CONFIDENTIEL	<input type="checkbox"/>
		SECRET SECRET	<input type="checkbox"/>
		TOP SECRET TRÈS SECRET	<input type="checkbox"/>
		TOP SECRET (SIGINT) TRÈS SECRET (SIGINT)	<input type="checkbox"/>

TBS/SCT 350-103(2004/12)

Security Classification / Classification de sécurité  
Unclassified

Canada



Contract Number / Numéro du contrat 14-19241-0
Security Classification / Classification de sécurité Unclassified

**PART A (continued) / PARTIE A (suite)**

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

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

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

**PART B - PERSONNEL (SUPPLIER) / PARTIE B - PERSONNEL (FOURNISSEUR)**

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

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

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

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

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

**PART C - SAFEGUARDS (SUPPLIER) / PARTIE C - MESURES DE PROTECTION (FOURNISSEUR)**

**INFORMATION / ASSETS / RENSEIGNEMENTS / BIENS**

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

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

**PRODUCTION**

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

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

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

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



Contract Number / Numéro du contrat 14-19241-0
Security Classification / Classification de sécurité Unclassified

**PART C - (continued) / PARTIE C - (suite)**

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

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

**SUMMARY CHART / TABLEAU RÉCAPITULATIF**

Category / Catégorie	PROTECTED / PROTÉGÉ			CLASSIFIED / CLASSIFIÉ			NATO				COMSEC						
	A	B	C	CONFIDENTIAL	SECRET	TOP SECRET	NATO RESTRICTED	NATO CONFIDENTIAL	NATO SECRET	COSMIC TOP SECRET / COSMIC TRÈS SECRET	PROTECTED / PROTÉGÉ			CONFIDENTIAL	SECRET	TOP SECRET	
				CONFIDENTIEL		TRÈS SECRET	NATO DIFFUSION RESTREINTE	NATO CONFIDENTIEL			A	B	C	CONFIDENTIEL		TRÈS SECRET	
Information / Assets / Renseignements / Biens / Production																	
IT Media / Support TI																	
IT Link / Lien électronique																	

12. a) Is the description of the work contained within this SRCL PROTECTED and/or CLASSIFIED?  
 La description du travail visé par la présente LVERS est-elle de nature PROTÉGÉE et/ou CLASSIFIÉE?  No / Non  Yes / Oui
- If Yes, classify this form by annotating the top and bottom in the area entitled "Security Classification".  
 Dans l'affirmative, classifiez le présent formulaire en indiquant le niveau de sécurité dans la case intitulée « Classification de sécurité » au haut et au bas du formulaire.
12. b) Will the documentation attached to this SRCL be PROTECTED and/or CLASSIFIED?  
 La documentation associée à la présente LVERS sera-t-elle PROTÉGÉE et/ou CLASSIFIÉE?  No / Non  Yes / Oui
- If Yes, classify this form by annotating the top and bottom in the area entitled "Security Classification" and indicate with attachments (e.g. SECRET with Attachments).  
 Dans l'affirmative, classifiez le présent formulaire en indiquant le niveau de sécurité dans la case intitulée « Classification de sécurité » au haut et au bas du formulaire et indiquez qu'il y a des pièces jointes (p. ex. SECRET avec des pièces jointes).



Government of Canada / Gouvernement du Canada

Contract Number / Numéro du contrat 14-19241-D
Security Classification / Classification de sécurité Unclassified

**PART D - AUTHORIZATION / PARTIE D - AUTORISATION**

**13. Organization Project Authority / Chargé de projet de l'organisme**

Name (print) - Nom (en lettres moulées) Michel Fortin	Title - Titre Director General	Signature 
Telephone No. - N° de téléphone 613-948-7670	Facsimile No. - N° de télécopieur 613-946-7120	E-mail address - Adresse courriel michel.fortin@ssc-spc.gc.ca
		Date 4 July 14

**14. Organization Security Authority / Responsable de la sécurité de l'organisme**

Name (print) - Nom (en lettres moulées) Marc Primeau	Title - Titre DIRECTOR CORPORATE SECURITY & D/ISO	Signature 
Telephone No. - N° de téléphone	Facsimile No. - N° de télécopieur	E-mail address - Adresse courriel marc.primeau@ssc.gc.ca
		Date JUL 04 2014

15. Are there additional instructions (e.g. Security Guide, Security Classification Guide) attached? / Des instructions supplémentaires (p. ex. Guide de sécurité, Guide de classification de la sécurité) sont-elles jointes?  No / Non  Yes / Oui

**16. Procurement Officer / Agent d'approvisionnement**

Name (print) - Nom (en lettres moulées)	Title - Titre	Signature
Telephone No. - N° de téléphone	Facsimile No. - N° de télécopieur	E-mail address - Adresse courriel
		Date

**17. Contracting Security Authority / Autorité contractante en matière de sécurité**

Name (print) - Nom (en lettres moulées)	Title - Titre	Signature 
Telephone No. - N° de téléphone	Facsimile No. - N° de télécopieur	E-mail address - Adresse courriel
		Date 22-JULY-2014

Jacques Saumur  
Contract Security Officer, Contract Security Division  
Jacques.Saumur@tpsgc-pwgsc.gc.ca  
Tel/Tél - 613-948-1732 / Fax/Télé - 613-954-4171