

**SERVICES DE COMMUNICATIONS EN MILIEU DE TRAVAIL
INVITATION À SE QUALIFIER (IQ)**

MODIFICATION N° 5

Cette modification de QIT n ° 5 est portée à;

- 1- modifier l'article 4.5 « QIT référence de projet formes- annexe C (obligatoire à la clôture QIT)»;
- 2- modifier l'annexe C «projet de référence QIT formes»; et
- 3- publions les réponses du Canada aux questions de l'industrie en circulation reçues pendant la période de questions.

1. À l'article 4.5 «QIT référence de projet formes- annexe C (obligatoire à QIT fermeture» de QIT, REVISE comme suit;

SUPPRIMER : sous-article 4.5.6, dans son intégralité et;

INSÉRER : à sa place ce qui suit

4.5.6 Le Canada ne prendra en considération que l'expérience du répondant comme tel (et d'aucune entité affiliée), sous réserve de ce qui suit.

a) L'expérience d'un prédécesseur de l'entreprise sera évaluée à titre d'expérience du répondant si :

- i) le prédécesseur de l'entreprise a fusionné avec une autre entreprise pour former le répondant;
- ii) la totalité ou la quasi-totalité des actifs du prédécesseur de l'entreprise ont été acquis par le répondant, la majorité des employés du prédécesseur de l'entreprise sont devenus des employés du répondant et le prédécesseur de l'entreprise et le répondant poursuivent essentiellement les mêmes activités;
- iii) la totalité ou la quasi-totalité d'un service du prédécesseur de l'entreprise qui était chargé d'exécuter les travaux correspondant à l'expérience exigée a été transférée chez le répondant, ainsi que la majorité ou la quasi-totalité des employés de ce service, et le répondant poursuit essentiellement les mêmes activités que ce service.

b) En ce qui concerne les exigences obligatoires relatives à l'expérience C.1, C.4 et C.5, le répondant peut avoir acquis son expérience en qualité de sous-traitant d'un tiers, dans la mesure où le répondant a réalisé les travaux présentés pour l'exigence relative à l'expérience. S'il se sert de ce type d'expérience, le répondant doit fournir le nom de l'entrepreneur principal et celui d'une personne-ressource chez cet entrepreneur qui peut confirmer les travaux réalisés par le répondant en qualité de sous-traitant. En ce qui concerne exigences obligatoires relatives à l'expérience C.2 et C.3, le répondant peut avoir acquis son expérience en qualité de sous-traitant d'un tiers, dans la mesure où le répondant a réalisé les travaux présentés pour l'exigence relative à l'expérience. S'il se sert de ce type d'expérience, le répondant doit fournir le nom de l'entrepreneur principal et celui d'une personne-ressource

chez cet entrepreneur qui peut confirmer les travaux réalisés par le répondant en qualité de sous-traitant.

Par exemple, le répondant A a effectué des travaux de téléphonie IP au nom de l'entrepreneur principal X pour le client Y. Son travail à titre de sous-traitant de l'entrepreneur principal comprenait tous les éléments obligatoires requis au titre de l'exigence obligatoire relative à l'expérience C.1.

- c) Pour l'expérience requise obligatoire C.2 et C.3, le défendeur peut avoir acquis son expérience de travail dans la capacité d'un sous-traitant à un tiers, tant que c'est le défendeur qui a fait le travail associé à l'exigence de l'expérience. En s'appuyant sur ce type d'expérience, le défendeur doit fournir le nom de l'entrepreneur principal et une personne de contact avec le maître d'œuvre qui peut confirmer le travail effectué par l'intimé en tant que sous-traitant.

Par exemple, l'intimé a fait une messagerie instantanée et de présence travail au nom du premier entrepreneur X pour Y. client Son travail en tant que sous-traitant de l'entrepreneur principal inclut tous les éléments obligatoires sur l'expérience requises par l'obligatoire Expérience requise C.2.

Par exemple, le répondant A a effectué des travaux de Service de messagerie instantanée et de présence au nom de l'entrepreneur principal X pour le client Y. Son travail à titre de sous-traitant de l'entrepreneur principal comprenait tous les éléments obligatoires requis au titre de l'exigence obligatoire relative à l'expérience C.2.

- d) Pour l'obligatoire Expérience requise C.4, le défendeur peut avoir acquis son expérience d'une situation internationale, mais doit avoir une présence canadienne tel que spécifié dans les définitions de QIT.

2. À l'annexe C «Formes projet de référence QIT». REVISER comme suit;

SUPPRIMER: la version précédente de l'annexe C dans sa entérite et;

INSÉRER : la nouvelle version de l'annexe C ci-jointe cet amendement de QIT.

3. Réponses du Canada aux questions de l'industrie reçues pendant la période de questions.

Question	Réponse
<p>Q6 – Afin d'ouvrir la concurrence, nous demandons que l'exigence suivante,</p> <p>Section 4.5.6 b) En ce qui concerne les exigences obligatoires relatives à l'expérience C.1, C.4 et C.5, tous les répondants doivent indiquer leurs propres projets de référence,</p>	<p>S'il vous plaît se référer aux modifications apportées à la QIT dans cet amendement.</p>

soit harmonisée avec la section 4.5.6 c), selon laquelle le répondant peut avoir acquis son expérience en qualité de sous-traitant d'un tiers, dans la mesure où le répondant a réalisé les travaux présentés pour l'exigence relative à l'expérience. Ce changement garantirait toujours au Canada un processus très concurrentiel et permettrait d'accepter l'expérience des travaux de téléphonie IP acquise par le répondant en qualité de sous-traitant dans le cadre d'un sous-ensemble d'un contrat plus vaste. Par conséquent, nous demandons que la section 4.5.6 b) soit mise à jour de la manière suivante :

4.5.6 b) En ce qui concerne les exigences obligatoires relatives à l'expérience C.1, C.4 et C.5, le répondant peut avoir acquis son expérience en qualité de sous-traitant d'un tiers, dans la mesure où le répondant a réalisé les travaux présentés pour l'exigence relative à l'expérience. S'il se sert de ce type d'expérience, le répondant doit fournir le nom de l'entrepreneur principal et celui d'une personne-ressource chez cet entrepreneur qui peut confirmer les travaux réalisés par le répondant en qualité de sous-traitant.

Par exemple, le répondant A a effectué des travaux de téléphonie IP au nom de l'entrepreneur principal X pour le client Y. Son travail à titre de sous-traitant de l'entrepreneur principal comprenait tous les éléments obligatoires requis au titre de l'exigence obligatoire relative à l'expérience C.1.

Le Canada pourrait-il confirmer que ce changement est acceptable?

Q7 Annexe C : Référence 4

S'il vous plaît se référer à la nouvelle version de l'annexe C ci-joint à cet amendement.

<p>L'entreprise X fournit tous les services fonctionnels décrits aux exigences a, b, c et d aux clients au Canada à partir d'un bureau de service et d'un centre des opérations situés au Canada. Cependant, ces clients ne seront pas forcément considérés comme un service de téléphonie IP géré selon l'interprétation la plus stricte du terme, même si, à nos yeux, la distinction entre « maintenu » et « géré » serait d'ordre commercial plutôt que fonctionnel.</p> <p>L'entreprise X fournit aussi les services décrits aux exigences a, b et d aux clients à l'échelle mondiale au moyen d'un service de téléphonie IP géré et/ou hébergé qui serait conforme à l'interprétation la plus stricte du terme donnée par le Canada.</p> <p>L'entreprise X demande donc que le Canada confirme qu'il reconnaîtrait les clients maintenus de Mitel au Canada comme un service de téléphonie IP selon la définition du terme. Par ailleurs, nous demandons que le Canada permette à Mitel de citer deux projets de référence pour la référence 4, un ayant été réalisé à l'étranger, afin de satisfaire à toutes les exigences (voir description ci-dessus). Nous croyons que la société Mitel serait ainsi en mesure de démontrer pleinement qu'elle fournit actuellement tous les services demandés par le Canada.</p>	
<p>Q8 – Annexe C : Référence 5</p> <p>L'entreprise X fournit tous les services décrits aux exigences a, c, e et f aux clients au Canada à partir de systèmes situés au Canada. Cependant, ces clients ne seront pas forcément considérés comme un service de téléphonie IP géré selon l'interprétation la plus stricte du terme.</p> <p>L'entreprise X fournit aussi les services décrits aux exigences a, c, d, e et f aux clients à l'échelle mondiale au moyen d'un service de téléphonie IP géré et/ou hébergé qui serait conforme à l'interprétation la plus stricte du terme donnée par le Canada.</p> <p>En ce qui concerne l'exigence b (exigences</p>	<p>Canada ne fera pas la modification demandée.</p>

<p>relatives au bilinguisme), l'entreprise X a fait traduire tous ses sites Web externes en français, y compris l'aide en ligne et les menus en ligne, mais, à ce jour, il faut accéder à mitel.fr pour consulter les sites en français. Par conséquent, les coordonnées et autres renseignements s'appliquent à l'équipe de l'entreprise X en France, non au Canada.</p> <p>De plus, l'entreprise X a maintenant un site de soutien multilingue, comprenant des menus, une fonction d'aide et des documents en ligne en français et en anglais (ainsi qu'en plusieurs autres langues), qui répondrait actuellement aux exigences a, b et f. Bien que basée en Suisse, l'entreprise peut assurer au Canada qu'il sera relativement aisé de mettre en place cette version du site au Canada et de permettre aux utilisateurs canadiens de basculer entre les deux langues. Cependant, à ce jour, l'entreprise ne donne pas accès aux commandes de service, aux rapports et aux données demandés.</p> <p>L'entreprise X demande donc que :</p> <p>le Canada permette à l'entreprise X de citer deux projets de référence pour la référence 5, un ayant été réalisé à l'étranger, afin de satisfaire aux exigences a, c, d, e et f (voir description ci-dessus). Nous croyons que l'entreprise X serait ainsi en mesure de démontrer qu'elle satisfait actuellement aux exigences a, c. d. e et f.</p> <p>o le Canada ou bien supprime l'exigence obligatoire concernant le soutien Web bilingue, en fournissant à l'entreprise X un plan de prestation d'un tel service après l'attribution du contrat, ou bien permette à l'entreprise de fournir une référence de client distincte pour l'exigence b prise isolément.</p>	
<p>Q9- Si la Société Y était de combiner deux références pour une seule exigence de la référence ne serait-ce acceptable pour SSC être considérées comme conformes ?</p>	<p>Références ne peuvent être combinées à l'expérience de l'exigence obligatoire C.1.</p>

TOUTES LES AUTRES MODALITÉS DE CETTE INVITATION À SE QUALIFIER
DEMEURENT INCHANGÉES.

=====

Voici un résumé des modifications publiées jusqu'à maintenant dans le cadre de la présente IQ :

Suivi des documents	Date	Description
Modification n° 001	18 août 2014	Suppression des annexes G et H, qui ne s'appliquent pas à la présente IQ
Modification n° 002	25 août 2014	Report et réponses fournies aux questions
Modification n° 003	4 septembre 2014	Extension de la date de clôture de QIT
Modification n° 004	12 septembre 2014	Extension de la date de clôture de QIT
Modification n° 005	15 septembre 2014	Publié réponses aux questions

Annexe C.3 : Formulaire de projet de référence de l'IQ

Considérant que les services de communication en milieu de travail sera essentiel pour le fonctionnement du Canada au service des Canadiens, et peut être mis en œuvre à plus de 170.000 utilisateurs dans plus de 3000 endroits à travers le Canada critères, SSC a défini l'expérience antérieure minimales pour les répondants de se qualifier.

QIT critères obligatoires de l'intimé sont détaillées dans la présente annexe C, les formes de projets de référence QIT, les annexes C.1 à C.5 inclusivement

SSC vérifier toutes les demandes faites par QIT Candidats qualifiés lors de la phase de RRR par rapport à l'expérience proposée pour les QIT critères d'expérience obligatoire .

Les définitions suivantes s'appliquent uniquement aux formes de référence du projet QIT :

Produits liés aux Services de communication en milieu de travail	Description
Téléphones IP	Divers téléphones IP qui fonctionnent avec le service de téléphonie IP
Téléphone logiciel	Client de téléphonie logicielle installé sur un ordinateur personnel qui fonctionne avec le service de téléphonie IP
Passerelles analogiques de téléphonie IP	Passerelles de conversion de l'IP vers l'analogique qui permettent la connexion d'appareils analogiques au service de téléphonie IP
Client de communications informatiques	Application installée sur les ordinateurs de bureau, les ordinateurs portables, les tablettes et les téléphones intelligents pour l'accès au service de communications informatiques
Présence canadienne	Le défendeur lui-même dispose d'un bureau physique situé au Canada et emploie un personnel d'au moins 500 salariés travaillant à temps plein au Canada .

Annexe C.1 : Formulaire de projet de référence de l'IQ	
Répondant	
Nom	
Adresse	
Exigence obligatoire 1 relative à l'expérience	
<p>Le répondant doit avoir assuré un service de téléphonie IP (voir la définition de ce terme) pour un client pendant une période ininterrompue d'au moins 24 mois (ce qui peut comprendre la phase de mise en œuvre) au cours des cinq années ayant précédé la date de clôture de la présente IQ et le service mis en œuvre doit avoir satisfait aux exigences suivantes ou les avoir dépassées :</p> <p>a. au moins 2 500 utilisateurs au total;</p> <p>b. au moins 15 emplacements distincts;</p> <p>c. au moins deux emplacements distincts distants d'au moins 1 000 km l'un de l'autre;</p> <p>d. au moins deux emplacements distincts situés dans deux provinces différentes au Canada;</p> <p>e. un minimum de 99,9 % pour la disponibilité mensuelle du service, ce qui exclut tout échec du réseau local (RL) ou du réseau étendu (RE) à l'emplacement du client.</p>	
Projet de référence pour l'exigence obligatoire 1 relative à l'expérience	
Entité s'étant vu attribuer un contrat par le client pour l'exécution du projet de référence	
Nom du projet	
Durée du projet (date de début du projet, date de fin de la mise en œuvre et date de fin du projet, s'il y a lieu)	
Description du projet (p. ex. travaux exécutés, expérience acquise)	
Description précise concernant le projet qui démontre l'expérience du répondant à l'égard de la prestation de services de téléphonie IP à un client comptant au moins 2 500 utilisateurs en tout.	
Description précise concernant le projet qui démontre l'expérience du répondant à l'égard de la prestation de services de téléphonie IP à un client comptant au moins 15 sites.	
Description précise concernant le projet qui démontre l'expérience du répondant à l'égard de la prestation de services de téléphonie IP à un client dont au moins 2 des 15 sites étaient séparés par une distance minimale de 1 000 km.	
Description précise concernant le projet qui démontre l'expérience du répondant à l'égard de la prestation de services de téléphonie IP à un client dont au moins 2 des 15 sites étaient situés dans 2 provinces différentes.	

Description précise concernant le projet qui démontre l'expérience du répondant à l'égard de la prestation de services de téléphonie IP à un client qui demande que le service soit assuré pour ainsi dire en permanence (99,9 %) chaque mois, ce qui exclut les pannes de réseau local et de réseau étendu survenant à un site. (Les répondants doivent noter qu'un contrat prévoyant un minimum de 99,9 % pour la disponibilité du service ne prouve pas que la disponibilité du service a été réellement assurée.)	
Nom du client	
Nom de la personne-ressource principale chez le client	
Téléphone de la personne-ressource principale chez le client	
Courriel de la personne-ressource principale chez le client	
Nom de la personne-ressource supplémentaire chez le client	
Téléphone de la personne-ressource supplémentaire chez le client	
Courriel de la personne-ressource supplémentaire chez le client	

Annexe C.2 : Formulaire de projet de référence de l'IQ	
Répondant	
Nom	
Adresse	
Exigence obligatoire 2 relative à l'expérience	
<p>Le répondant doit avoir assuré un service de messagerie instantanée et de présence (voir la définition de ce terme) pour au moins un client pendant une période ininterrompue d'au moins 6 mois (ce qui peut comprendre la phase de mise en œuvre) au cours des cinq années ayant précédé la date de clôture de la présente IQ et le service mis en œuvre doit avoir satisfait aux exigences suivantes ou les avoir dépassées :</p> <p>a. au moins 500 utilisateurs au total (au sein d'un ou de plusieurs clients);</p> <p>b. au moins 2 emplacements distincts.</p> <p>Les répondants qui se servent de travaux effectués pour plusieurs clients doivent joindre plusieurs formulaires. Chaque formulaire doit décrire le projet réalisé pour chaque client (que le répondant ait agi en qualité d'entrepreneur principal ou de sous-traitant). La « période de 6 mois ininterrompue » peut être différente pour chaque client servi.</p>	
Projet de référence pour l'exigence obligatoire 2 relative à l'expérience	
Client ayant reçu les services du projet de référence	
S'il y a lieu, entrepreneur principal au nom duquel le répondant a exécuté les travaux (si aucun entrepreneur n'est précisé, le répondant indique qu'il a réalisé les travaux directement pour le client.)	
Nom du projet	
Durée du projet (date de début du projet, date de fin de la mise en œuvre et date de fin du projet, s'il y a lieu)	
Description du projet (p. ex. travaux exécutés, expérience acquise)	
Description précise concernant le projet qui démontre l'expérience du répondant à l'égard de la prestation de services de messagerie instantanée et de présence à un client comptant au moins 500 utilisateurs en tout (s'il se sert d'une expérience acquise auprès de plusieurs clients, le répondant doit préciser le nombre d'utilisateurs de chaque client).	
Description précise concernant le projet qui démontre l'expérience du répondant à l'égard de la prestation de services de messagerie instantanée et présence à au moins 2 sites pour au moins un client.	

Nom de la personne-ressource principale chez le client (si le répondant a effectué les travaux directement pour le client)	
Téléphone de la personne-ressource principale chez le client	
Courriel de la personne-ressource principale chez le client	
Nom de la personne-ressource supplémentaire chez le client	
Téléphone de la personne-ressource supplémentaire chez le client	
Courriel de la personne-ressource supplémentaire chez le client	
Nom de la personne-ressource chez l'entrepreneur principal (si le répondant a effectué les travaux en qualité de sous-traitant)	
Téléphone de la personne-ressource principale chez l'entrepreneur principal	
Courriel de la personne-ressource principale chez l'entrepreneur principal	
Nom de la personne-ressource supplémentaire chez l'entrepreneur principal	
Téléphone de la personne-ressource supplémentaire chez l'entrepreneur principal	
Courriel de la personne-ressource supplémentaire chez l'entrepreneur principal	

Annexe C.3 : Formulaire de projet de référence de l'IQ	
Répondant	
Nom	
Adresse	
Exigence obligatoire 3 relative à l'expérience	
<p>Le répondant doit avoir assuré un service de vidéotique (voir la définition de ce terme) pour au moins un client pendant une période ininterrompue d'au moins 6 mois (ce qui peut comprendre la phase de mise en œuvre) au cours des cinq années ayant précédé la date de clôture de la présente IQ et le service mis en œuvre doit avoir satisfait aux exigences suivantes ou les avoir dépassées :</p> <p>a. au moins 1 000 utilisateurs au total;</p> <p>b. au moins 2 emplacements distincts</p> <p>Les répondants qui se servent de travaux effectués pour plusieurs clients doivent joindre plusieurs formulaires. Chaque formulaire doit décrire le projet réalisé pour chaque client (que le répondant ait agi en qualité d'entrepreneur principal ou de sous-traitant). La « période de 6 mois ininterrompue » peut être différente pour chaque client servi.</p>	
Projet de référence pour l'exigence obligatoire 3 relative à l'expérience	
Client ayant reçu les services du projet de référence	
S'il y a lieu, entrepreneur principal au nom duquel le répondant a exécuté les travaux (si aucun entrepreneur n'est précisé, le répondant indique qu'il a réalisé les travaux directement pour le client.)	
Nom du projet	
Durée du projet (date de début du projet, date de fin de la mise en œuvre et date de fin du projet, s'il y a lieu)	
Description du projet (p. ex. travaux exécutés, expérience acquise)	
Description précise concernant le projet qui démontre l'expérience du répondant à l'égard de la prestation de services de vidéotique à un client comptant au moins 100 utilisateurs en tout (s'il se sert d'une expérience acquise auprès de plusieurs clients, le répondant doit préciser le nombre d'utilisateurs de chaque client).	
Description précise concernant le projet qui démontre l'expérience du répondant à l'égard de la prestation de services de vidéotique à au moins 2 sites pour au moins un client.	
Nom de la personne-ressource principale chez le client (si le répondant a effectué les travaux directement pour le client)	
Téléphone de la personne-ressource principale chez le client	
Courriel de la personne-ressource principale chez le client	
Nom de la personne-ressource supplémentaire chez le client	

Téléphone de la personne-ressource supplémentaire chez le client	
Courriel de la personne-ressource supplémentaire chez le client	
Nom de la personne-ressource chez l'entrepreneur principal (si le répondant a effectué les travaux en qualité de sous-traitant)	
Téléphone de la personne-ressource principale chez l'entrepreneur principal	
Courriel de la personne-ressource principale chez l'entrepreneur principal	
Nom de la personne-ressource supplémentaire chez l'entrepreneur principal	
Téléphone de la personne-ressource supplémentaire chez l'entrepreneur principal	
Courriel de la personne-ressource supplémentaire chez l'entrepreneur principal	

Annexe C.4 : Formulaire de projet de référence de l'IQ	
Répondant	
Nom	
Adresse	
Exigence obligatoire 4 relative à l'expérience	
<p>Le répondant doit avoir assuré un service centralisé de dépannage et d'exploitation de réseau pour la gestion d'un service de téléphonie IP (voir la définition de ce terme) pour un ou plusieurs clients pendant une période ininterrompue d'au moins 24 mois (ce qui peut comprendre la phase de mise en œuvre) au cours des cinq années ayant précédé la date de clôture de la présente IQ et le service assuré doit avoir satisfait aux exigences suivantes ou les avoir dépassées :</p> <p>a. surveillance du service 7 jours par semaine, 24 heures par jour et 365 jours par année;</p> <p>b. suivi des changements et des incidents 7 jours par semaine, 24 heures par jour et 365 jours par année;</p> <p>c. soutien téléphonique bilingue (en français et en anglais);</p> <p>d. résolution des incidents ou événements par échelons 7 jours sur 7, 24 heures sur 24 et 365 jours par an.</p>	
Projet de référence pour l'exigence obligatoire 4 relative à l'expérience	
Entité s'étant vu attribuer un contrat par le client pour l'exécution du projet de référence	
Nom du projet	
Durée du projet (date de début du projet, date de fin de la mise en œuvre et date de fin du projet, s'il y a lieu)	
Description du projet (p. ex. travaux exécutés, expérience acquise)	
Description précise concernant le projet qui démontre l'expérience du répondant à l'égard de la prestation de services de surveillance 7 jours x 24 heures x 365 jours.	
Description précise concernant le projet qui démontre l'expérience du répondant à l'égard de la prestation de suivi des changements et des incidents 7 jours x 24 heures x 365 jours.	
Description précise concernant le projet qui démontre l'expérience du répondant à l'égard de la prestation de soutien téléphonique bilingue (en français et en anglais).	
Description précise concernant le projet qui démontre l'expérience du répondant à l'égard de la prestation de résolution des incidents ou événements par échelons 7 jours x 24 heures x 365 jours.	

Lieu (ville et pays) du centre de service desk et l'exploitation du réseau centralisé . Si l'emplacement est à l'extérieur du Canada , l'adresse du bureau physique de l'intimé situé au Canada et le nombre d'employés du défendeur emploie travaillent à temps plein	
Nom du client	
Nom de la personne-ressource principale chez le client	
Téléphone de la personne-ressource principale chez le client	
Courriel de la personne-ressource principale chez le client	
Nom de la personne-ressource supplémentaire chez le client	
Téléphone de la personne-ressource supplémentaire chez le client	
Courriel de la personne-ressource supplémentaire chez le client	

Annexe C.5 : Formulaire de projet de référence de l'IQ	
Répondant	
Nom	
Adresse	
Exigence obligatoire 5 relative à l'expérience	
<p>Le répondant doit avoir fourni un ou plusieurs portails d'accès à des services au Canada pour un service de téléphonie IP (voir la définition de ce terme) pour un ou plusieurs clients pendant une période ininterrompue d'au moins 24 mois (ce qui peut comprendre la phase de mise en œuvre) au cours des cinq années ayant précédé la date de clôture de la présente IQ. Le ou les portails fournis doivent avoir satisfait aux exigences suivantes ou les avoir dépassées :</p> <p>a. accès Web sécurisé 7 jours sur 7, 24 heures sur 24 et 365 jours par an;</p> <p>b. menus et aide en ligne bilingues (en français et en anglais);</p> <p>c. accès aux billets d'incidents et aux demandes de changements;</p> <p>d. accès aux rapports sur les services et aux mesures des niveaux de service;</p> <p>e. accès aux demandes de service;</p> <p>f. accès à la documentation sur les services, y compris les guides et les procédures d'exploitation.</p>	
Projet de référence pour l'exigence obligatoire 5 relative à l'expérience	
Entité s'étant vu attribuer un contrat par le client pour l'exécution du projet de référence.	
Nom du projet.	
Durée du projet (date de début du projet, date de fin de la mise en œuvre et date de fin du projet, s'il y a lieu)	
Description du projet (p. ex. travaux exécutés, expérience acquise).	
Description précise concernant le projet qui démontre l'expérience du répondant à l'égard de la prestation d'accès Web sécurisé 7 jours x 24 heures x 365 jours.	
Description précise concernant le projet qui démontre l'expérience du répondant à l'égard de la prestation de menus et aide en ligne bilingues (en français et en anglais).	
Description précise concernant le projet qui démontre l'expérience du répondant à l'égard de la prestation d'accès aux billets d'incidents et aux demandes de changements.	
Description précise concernant le projet qui démontre l'expérience du répondant à l'égard de la prestation d'accès aux rapports sur les services et aux mesures des niveaux de service.	
Description précise concernant le projet qui démontre l'expérience du répondant à l'égard de la prestation d'accès aux demandes de service.	
Description précise concernant le projet qui démontre l'expérience du répondant à l'égard de la prestation d'accès à la documentation sur les services, y compris les guides et les procédures d'exploitation.	
Nom du client.	

Nom de la personne-ressource principale chez le client.	
Téléphone de la personne-ressource principale chez le client.	
Courriel de la personne-ressource principale chez le client.	
Nom de la personne-ressource supplémentaire chez le client.	
Téléphone de la personne-ressource supplémentaire chez le client.	
Courriel de la personne-ressource supplémentaire chez le client	