

Annexe A/EDT

Entente de maintenance nationale

entre

Komutel Inc.

et

Services partagés Canada

DNS 2

pour le soutien du SCSN

1. Généralités

- 1.1. Besoin. Services partagés Canada, au nom du Centre d'opérations des réseaux des Forces canadiennes (CORFC), souhaite passer une Entente de maintenance nationale pour le soutien de 1^{er} niveau des consoles de standardistes PC SIT de Komutel. Ce contrat est destiné à la BFC St-Jean – Service centralisé de standardistes (national) (SCSN).
- 1.2. Portée. Komutel Inc. (l'entrepreneur) fournira les services et le soutien technique sur place pour les éléments matériels et logiciels suivants :
 - Soutien technique et offert aux utilisateurs, 24 heures par jour, 7 jours sur 7, 365 jours par année
 - Mises à jour logicielles correctives et liées à la maintenance
 - Journaux du soutien pour le contrat de service actuel
 - Historique du soutien offert
 - Komutel N/P Console PC SIT SITPBX pour Nortel CS1000 (M2250/PCCIU)
 - Komutel N/P Téléphonie avancée 1 SITELEV1
 - Komutel N/P Téléphonie avancée 2 SITELEV2
 - Komutel N/P Annonces d'accueil automatisées ANNOTO
 - Komutel N/P Gestion de documents/copie pour appel GESTDOC
 - Komutel N/P Module d'importation INTEXCH KomuSync
 - Komutel N/P Système d'analyse de données RAP
 - Komutel N/P Acoustique d'enregistrement RECACC
 - Komutel N/P Centre d'appels DAK 50 DAK pour 50 agents
 - Komutel N/P Mise en attente, module DAKQUE DAK

2. Principale période de maintenance (PPM)

- 2.1. Pour l'ensemble de l'équipement Komutel et les périphériques connexes :
 - 2.1.1. Komutel Inc. doit offrir un accès 24 heures sur 24, 7 jours sur 7, 365 jours par année au soutien téléphonique, par courriel et sur place pour une période de 12 mois, tous les jours fériés y compris.

3. Spécifications

- 3.1. Komutel Inc. doit offrir une ligne nationale de soutien bilingue sans frais pour permettre de donner suite aux appels des unités de service visant à obtenir du soutien offert aux utilisateurs ou du soutien technique en cas de problème.
 - 2.1.3 Komutel Inc. doit offrir un accès au soutien téléphonique, par courriel et sur place.
 - 2.1.4 Komutel Inc. doit fournir les mises à jour logicielles correctives et liées à la maintenance.
 - 2.1.5 Komutel Inc. doit produire sans frais supplémentaire un rapport trimestriel détaillé faisant état du nombre d'appels, des problèmes signalés et de la résolution de ceux-ci.

4. Délai d'intervention pour la maintenance du matériel

4.1 L'entrepreneur doit, soit réparer et réinstaller l'équipement, soit installer de l'équipement de rechange le jour ouvrable suivant dans les vingt-quatre (24) heures à partir du moment où il a été avisé d'un problème.

5. Autorisation

5.1 Avant l'installation ou le changement d'éléments matériels ou logiciels, l'entrepreneur et SPC/le CORFC devront s'entendre mutuellement pour procéder de la sorte et convenir d'un moment pour le faire, de manière à ne pas nuire aux activités de travail menées au site faisant l'objet de la réparation.