

# **ANNEXE A**

## **ÉNONCÉ DES TRAVAUX**

**Services d'accès locaux pour le Québec**  
**Circonscriptions désignées à l'Annexe E**

## Table des matières

<b>1</b>	<b>INTRODUCTION</b>	<b>4</b>
<b>2</b>	<b>NOMBRE DE LIGNES</b>	<b>4</b>
<b>3</b>	<b>SAL</b>	<b>4</b>
3.1	GÉNÉRALITÉS	4
3.2	LANGUES OFFICIELLES	4
<b>4</b>	<b>PLAN DE NUMÉROTATION</b>	<b>4</b>
4.1	GÉNÉRALITÉS	4
<b>5</b>	<b>COMPOSITION</b>	<b>5</b>
5.1	GÉNÉRALITÉS	5
<b>6</b>	<b>INTERFACES DES SERVICES</b>	<b>5</b>
6.1	ACCÈS AUX RÉSEAUX ET SYSTÈMES	5
6.2	ACCÈS À D'AUTRES RÉSEAUX TÉLÉPHONIQUES ET RÉCEPTION DE CES RÉSEAUX, Y COMPRIS LES APPELS INTERURBAINS	6
<b>7</b>	<b>EXIGENCES RELATIVES À LA SÉCURITÉ</b>	<b>8</b>
7.1	SÉCURITÉ DES INFRASTRUCTURES	8
<b>8</b>	<b>FONCTIONS DU SAL</b>	<b>9</b>
8.1	FONCTIONS DU SYSTÈME	9
8.2	FONCTIONS DES POSTES	10
<b>9</b>	<b>ÉQUIPEMENT DE POSTE</b>	<b>20</b>
9.1	TÉLÉPHONES NORMAUX	20
9.2	TÉLÉPHONE D'AFFAIRES	20
9.3	APPAREIL DE CONSOLE DE PRÉPOSÉ	21
<b>10</b>	<b>NIVEAUX DE RENDEMENT DU SERVICE</b>	<b>21</b>
10.1	GÉNÉRALITÉS	21
<b>11</b>	<b>DISTRIBUTION AUTOMATIQUE DES APPELS (DAA)</b>	<b>21</b>
11.1	INTRODUCTION	21
11.2	DESCRIPTION GÉNÉRALE DU SERVICE DE DAA	21
11.3	FONCTIONS SPÉCIFIQUES AUX AGENTS	23
11.4	FONCTIONS SPÉCIFIQUES AU SUPERVISEUR	24
11.5	SYSTÈME D'INFORMATION DE GESTION (SIG) DE LA DAA	25
11.6	INTERFACES DU SYSTÈME DE DAA	26
11.7	SERVICE DE DAA « PAR POSTE »	26
11.8	EXIGENCES DE CONCEPTION DE LA DAA	28
<b>12</b>	<b>BOÎTE VOCALE (BV)</b>	<b>28</b>
12.1	EXIGENCES DU SERVICE	28
12.2	INTÉGRATION DU SERVICE	28
12.3	PARAMÈTRES OPÉRATIONNELS	29
12.4	FONCTIONS DU SERVICE	29
12.5	CAPACITÉS DU SYSTÈME	30

12.6	SÉCURITÉ .....	32
<b>13</b>	<b>RAPPORTS .....</b>	<b>32</b>
13.1	TERMINOLOGIE ET DÉFINITIONS .....	32
13.2	DÉLAIS D'EXÉCUTION DU SERVICE MAC .....	33
13.3	RAPPORTS SUR LES DÉPENSES .....	34
<b>14</b>	<b>FACTURATION .....</b>	<b>35</b>
14.1	GÉNÉRALITÉS .....	35
14.2	PÉRIODICITÉ DE LA FACTURATION .....	35
<b>15</b>	<b>SERVICES D'ASSISTANCE-ANNUAIRE .....</b>	<b>35</b>
<b>16</b>	<b>APPAREIL DE TÉLÉCOMMUNICATION POUR SOURDS (ATS).....</b>	<b>36</b>
<b>17</b>	<b>PERSONNE-RESSOURCE UNIQUE DE L'ENTREPRENEUR.....</b>	<b>36</b>
<b>18</b>	<b>PLAN DE CONTINUITÉ DES OPÉRATIONS (PCO) DU SAL.....</b>	<b>36</b>
<b>19</b>	<b>GESTION DES INCIDENTS .....</b>	<b>36</b>
19.2	RAPPORTS DE DÉRANGEMENT.....	37
19.3	DÉFINITIONS RELATIVES AU SIGNALEMENT DES INCIDENTS .....	37
<b>20</b>	<b>GESTION DE LA CONFIGURATION .....</b>	<b>37</b>
<b>21</b>	<b>GESTION DU CHANGEMENT .....</b>	<b>37</b>
<b>22</b>	<b>FORMATION .....</b>	<b>39</b>
22.1	FORMATION .....	39
<b>23</b>	<b>DOCUMENTATION .....</b>	<b>39</b>
23.1	GÉNÉRALITÉS .....	39
23.2	DOCUMENTATION POUR LES POSTES D'UTILISATEUR DU SAL.....	39
23.3	DOCUMENTATION POUR LES UTILISATEURS DE BV.....	39
23.4	DOCUMENTATION POUR LES SERVICES DE DAA .....	39
<b>24</b>	<b>EXIGENCES SPÉCIALES .....</b>	<b>39</b>
24.1	DIVERSITÉ .....	39
24.2	SERVICES PROFESSIONNELS .....	40

# **1 INTRODUCTION**

Services partagés Canada (SPC) a besoin d'un service d'accès local (SAL) pour ses partenaires et ses clients (ci-après appelés Clients).

Le présent énoncé des travaux (EDT) décrit les exigences fonctionnelles et techniques liées à la fourniture du SAL.

Les termes « capable » et « capacité » indiquent que la fonctionnalité doit être présente pendant toute la durée initiale du contrat et toute période optionnelle ultérieure aux prix établis dans la section Mode de paiement du Contrat, mais qu'elle ne doit pas toujours être activée. L'autorité technique de SPC doit pouvoir demander que ces fonctionnalités soient activées pour chaque Clients de SPC.

Dans le présent EDT, le Canada utilise sa terminologie habituelle. Mais lorsque l'entrepreneur utilise une terminologie différente, par exemple, pour décrire ses services, il doit respecter l'exigence énoncée, mais peut utiliser son propre terme équivalent pour la fonction.

## **2 NOMBRE DE LIGNES**

À ce jour, dans les circonscriptions du Québec désignées à l'annexe E, le Canada possède approximativement un nombre de 1154 lignes.

Le nombre de lignes est fourni uniquement à titre d'information. Le Canada ne garantit pas qu'il s'abonnera au nombre de lignes indiquées ci-dessus.

## **3 SAL**

### **3.1 Généralités**

3.1.1 L'entrepreneur doit fournir le SAL au point de démarcation du client. L'entrepreneur doit fournir le SAL aux circonscriptions indiquées à l'Annexe E. L'entrepreneur doit fournir le SAL aux partenaires et aux clients de SPC.

### **3.2 Langues officielles**

3.2.1 Afin de satisfaire aux exigences énoncées dans l'EDT, l'entrepreneur doit s'assurer que toutes les communications verbales, écrites et électroniques en lien avec le SAL (p. ex. services en direct, messages d'accueil enregistrés, courriels, pages du site Web, écrans d'aide, formation, documentation à l'appui, annuaire et assistance annuaire et bureaux d'affaires) soient toujours offertes dans les deux langues officielles du Canada (anglais et français), afin que tous les usagers canadiens puissent obtenir le SAL dans la langue de leur choix.

## **4 PLAN DE NUMÉROTATION**

### **4.1 Généralités**

4.1.1 L'entrepreneur doit s'assurer que chaque utilisateur conserve le nombre de lignes existant.

## 5 COMPOSITION

### 5.1 Généralités

5.1.1 Le SAL doit permettre, au minimum, la composition présentée ci-dessous dans le Tableau 5-1.

**Tableau 5-1 Composition pour le SAL Canada**

	<b>Composition</b>	<b>Utilisation</b>
SAL poste à poste	7 chiffres ou moins	D'un poste SAL à une autre
Interurbain	1 + iR + NXX-XXXX	« 1 » est le code d'accès au fournisseur de services interurbains du gouvernement
Outremer	011 + code du pays et chiffres requis	Le « 9 » ou autre code d'accès requis, sur reconnaissance du 011
Appels locaux RTPC	9 + NXX-XXXX	« 9 » est un code d'accès au RTPC sauf dans la zone de desserte d'Ottawa/Gatineau où le numéro est « 8 »
Appels interurbains par le téléphoniste	9+0+ chiffres requis ou 9+ 01 + chiffres requis	Appels interurbains au RTPC par le téléphoniste
Service	911	Urgence
Service	9+611 or 9+local numéro	Service de réparations
Service	1-NPA-555-1212 et 9+411	Assistance annuaire
Service	9+N11	Accès aux codes N11 approuvés par le CRTC*
Service	9+0	Niveau 0 – Téléphoniste
Sans frais	1-800-NXX-XXXX (ou tout numéro 888, 877, 866 ou autres numéros sans frais)	Aucun autre code d'accès requis
Satellite (MSAT)	1-600-NXX-XXXX	Aucun autre code d'accès requis
Tarifé à l'utilisation	1-900-NXX-XXXX	Aucun autre code d'accès requis

Note : Légende des chiffres composés :

iR = code régional

N = 2-9

X = 0-9

+ = attendre la tonalité

RTPC = réseau téléphonique public commuté

\* CRTC : Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes.

## 6 INTERFACES DES SERVICES

### 6.1 Accès aux réseaux et systèmes

6.1.1 Le SAL doit inclure des interfaces qui permettent l'accès aux services suivants :

- i. le RTPC et autres réseaux publics;
- ii. les circuits analogiques vers les équipements localisés dans les locaux des clients et utilisés pour les systèmes à clés et PBX;
- iii. le service interurbain du Canada (SI), désigné de temps à autre par l'autorité technique de SPC;
- iv. les systèmes de messagerie vocale, les systèmes de réponse vocale intégrée, les systèmes DAA et autres systèmes semblables.

6.1.2 Le SAL doit permettre l'interconnexion pour :

- i. L'interface de communication simplifiée de bureau (SMDI);
- ii. L'intégration téléphonique informatisée (CTI) suivant la norme ANSI T1S1 SCAI et compatible avec la Telephony Server Application Programming Interface (TSAPI) et la Telephony Application Programming Interface (TAPI).

6.1.3 Dans certains cas, les utilisateurs peuvent utiliser leurs propres dispositifs cryptographiques, p.ex., appareils téléphoniques STU III, unités de cryptage KG194 et dispositifs de cryptologie de la 5<sup>e</sup> génération, etc. Le SAL de l'entrepreneur doit permettre l'utilisation de ces dispositifs, sous réserve de leur faisabilité technique. Cela doit comprendre la suppression des technologies de compression non compatibles et l'élimination de l'écho au besoin.

6.1.4 Le SAL doit permettre les télécopieurs de la 3<sup>e</sup> génération, les services de modem à fréquence vocale et téléscripteurs et doit éliminer le mécanisme de compression et annuler l'écho au moment de l'interface avec ces appareils.

## **6.2 Accès à d'autres réseaux téléphoniques et réception de ces réseaux, y compris les appels interurbains**

6.2.1 Le SAL doit avoir une sélection automatique d'acheminement (SAA) qui achemine automatiquement les appels par route, en fonction de la destination, vers les services interurbains.

6.2.2 La sélection automatique d'acheminement doit se fonder sur plusieurs critères, notamment :

- i. Le trafic à acheminer en fonction de la destination des appels;
- ii. Le trafic à acheminer en fonction de la classe de service réseau (NCOS) du poste de départ;
- iii. Le trafic à acheminer en fonction d'autres renseignements prédéterminés établis par l'autorité technique.

6.2.3 L'entrepreneur doit être en mesure de mettre en œuvre les routes d'acheminement et les tables de sélection selon les directives de l'autorité technique de SPC.

6.2.4 Le SAL doit avoir la capacité d'acheminer les appels interurbains sur différents services interurbains pour différentes destinations.

6.2.5 L'entrepreneur doit fournir les techniques suivantes pour permettre l'accès au SI du Canada :

- i. Lignes d'accès dédiées (LAD);
- ii. Circuits d'égalité d'accès (EE) qui utilisent le Code d'identification d'entreprise (CIE) avec la méthode du numéro de téléphone facturé (NTF) pour l'acheminement comme il est décrit ci-dessous sous "CIE + NTF";
- iii. Circuits EE utilisant le CIE, mais sans la méthode d'acheminement NTF, comme il est décrit ci-dessous sous "CIE sans NTF";

- iv. Circuits EE utilisant les entreprises intercirconscriptions de base (EIB), (méthode EIB).
- 6.2.6 La méthode d'acheminement "CIE + NTF" doit comprendre les renseignements suivants envoyés avec l'appel au point de présence (PdP) du fournisseur de SI Canada :
- i. le CIE du fournisseur de SI;
  - ii. le numéro de téléphone de départ à 10 chiffres;
  - iii. un indicateur pour savoir s'il faut envoyer le numéro de départ à la destination;
  - iv. un autre affichage du numéro de téléphone, le cas échéant;
  - v. le numéro de téléphone de destination;
  - vi. le NTF à 10 chiffres.
- 6.2.7 La méthode d'acheminement "CIE sans NTF" doit comprendre les renseignements suivants envoyés avec l'appel au point de présence (PdP) du fournisseur de SI Canada :
- i. le CIE du fournisseur de SI;
  - ii. le numéro de téléphone de départ à 10 chiffres;
  - iii. un indicateur pour savoir s'il faut envoyer le numéro de départ à la destination;
  - iv. un autre affichage du numéro de téléphone, le cas échéant;
  - v. le numéro de téléphone de destination.
- 6.2.8 Sur demande de l'autorité technique de SPC, l'entrepreneur doit faire passer la technique d'accès au SI Canada de l'une des méthodes précisées ci-dessus à une autre.
- 6.2.9 Le SAL doit permettre à chaque client d'accéder au SI – qui peut être différent du SI de l'autorité technique de SPC – en utilisant une des méthodes précisées ci-dessus, sur approbation de l'autorité technique de SPC.
- 6.2.10 Le SAL doit offrir la capacité de la traduction des chiffres et de manipulation des chiffres composés pour la connexion d'un appel au RTPC, aux réseaux interurbains ou tout autre réseau.
- 6.2.11 Le SAL doit au minimum utiliser la technique de codage G.711 de l'Union internationale des télécommunications –Télécommunications (UIT-T) pour accéder à un autre réseau ou système (on ne doit pas utiliser les techniques de compression de la bande passante pour le trafic interurbain).
- 6.2.12 L'entrepreneur doit permettre aux Clients d'accéder à des réseaux privés par des circuits, y compris l'Interface à débit primaire (IDP), connectés au SAL et pour lesquels l'accès est géré par la fonction Classe de service réseau (NCOS). Par exemple, deux de ces réseaux sont le MITNET et le RTD, qui sont décrits ci-dessous.
- Il pourra y avoir de nouvelles restrictions au niveau des classes de service réseau (NCOS) et de nouveaux réseaux privés pendant la durée du contrat.
- Ces réseaux privés peuvent ne pas être utilisés dans toutes les provinces.

## **7 EXIGENCES RELATIVES À LA SÉCURITÉ**

### **7.1 Sécurité des infrastructures**

- 7.1.1 L'entrepreneur doit mettre en œuvre et appliquer des mesures de protection contre les menaces qui refusent l'accès au service ou peuvent entraîner des infractions à la confidentialité, l'intégrité ou la disponibilité de l'information canadienne.
- 7.1.2 L'entrepreneur doit toujours protéger l'information du Canada contre la divulgation à des personnes non autorisées.
- 7.1.3 L'entrepreneur doit assurer la confidentialité des renseignements sensibles comme les données de facturation, les statistiques sur le rendement des services et les vulnérabilités du réseau SAL.
- 7.1.4 L'entrepreneur doit assurer le contrôle de l'accès pour protéger les systèmes de gestion du réseau SAL et des systèmes de commutation contre les attaques par les ports publiquement accessibles sur les appareils terminaux ou les ports sur les appareils terminaux auxquels on peut accéder par le RTPC (p.ex., ports d'entretien).
- 7.1.5 L'entrepreneur doit contrôler les accès pour que seul le personnel autorisé de l'entrepreneur et le personnel autorisé par l'autorité technique de SPC ait accès aux renseignements sur la gestion du réseau SAL.
- 7.1.6 L'entrepreneur doit identifier, signaler et résoudre les infractions à la sécurité. L'entrepreneur doit signaler immédiatement toutes les infractions à la sécurité à l'autorité technique de SPC. L'entrepreneur doit aider le Canada dans toute enquête faisant suite à une infraction à la sécurité.
- 7.1.7 L'entrepreneur doit fournir des mécanismes de vérification et d'alerte qui permettent de consigner les événements ayant trait à la sécurité et de rendre compte immédiatement des événements critiques aux utilisateurs autorisés et à l'autorité technique de SPC. Les événements ayant trait à la sécurité et événements critiques sont ceux qui pourraient entraîner l'interruption, en totalité ou en partie, du SAL ou qui pourraient donner lieu à une altération ou à la perte ou au vol de données sur les utilisateurs, tels les profils, configurations, bases de données, factures et rapports.
- 7.1.8 L'entrepreneur doit assurer la protection des bases de données et des systèmes de traitement de l'information qui sont essentiels à la prestation continue et fiable des services visés par le contrat. L'entrepreneur doit assurer la protection contre l'accès non autorisé par des moyens de communication extérieurs, qu'il s'agisse de terminaux autorisés ou non.
- 7.1.9 L'entrepreneur doit protéger ses installations contre une intrusion par des personnes non autorisées.
- 7.1.10 L'entrepreneur doit établir une procédure permettant de retracer les appels malveillants signalés par l'autorité technique de SPC ou par un Client de SPC.
- 7.1.11 L'entrepreneur doit coopérer avec l'autorité technique de SPC dans l'examen des mesures visant à détecter et prévenir la fraude à l'interurbain et autres formes d'abus.



## 8 FONCTIONS DU SAL

### 8.1 Fonctions du système

#### 8.1.1 Généralités

Les fonctions du système décrites dans la présente partie doivent être fournies à tous les postes du SAL dont la technologie accepte les fonctions du système sélectionnées lorsque la commande de service est placée ou lorsqu'il y a des déplacements, des ajouts et de modifications sont demandés.

#### 8.1.2 Classe de service réseau (NCOS)

8.1.2.1 Le SAL doit fournir pour chaque poste du SAL, la classe de service réseau qui a comme fonction de déterminer les restrictions et les autorisations pour les appels qui traversent et/ou quittent le SAL. La classe de service réseau correspond à une valeur dans une table d'acheminement.

8.1.2.2 Le SAL doit fournir un minimum de 10 valeurs de classe de service réseau (NCOS) pour établir les restrictions d'accès au réseau sur les lignes téléphoniques. Le SAL doit connecter le poste appelant à une tonalité ou une annonce lorsque l'appel est refusé en raison de restrictions d'accès.

#### 8.1.3 Service d'urgence 911

L'entrepreneur doit fournir l'accès au service d'urgence 911 ainsi que l'identification de la ligne du demandeur (ILD) et l'adresse au système de répartition des services d'urgence administré par la municipalité ou la localité fournissant le service d'urgence 911 (lorsqu'il existe dans la région du demandeur). Les renseignements et le réseau de l'entrepreneur doivent être totalement compatibles avec le réseau des centres d'appel de la sécurité publique (CASP) provinciaux et municipaux pour les messages d'alerte.

#### 8.1.4 Système d'affichage alphanumérique

Où la technologie le permet, le SAL doit pouvoir afficher au moins 15 caractères de renseignements sur les postes qui sont équipés d'un affichage alphanumérique. Le SAL doit pouvoir afficher la date et l'heure de la journée sur l'affichage alphanumérique.

#### 8.1.5 Libération de poste automatique

Un poste laissé décroché pendant une période de temps prédéterminé doit faire l'objet d'un traitement approprié, comme une annonce suivie d'une tonalité.

#### 8.1.6 Communication du nom de l'appelant (CNAMD)

Le SAL doit afficher sur l'écran alphanumérique du poste le nom de l'appelant suivi du numéro de départ de tout appel entrant vers le poste ou une indication que le nom est inconnu ou a été bloqué.

#### 8.1.7 Groupe de clients

Chaque poste du SAL doit appartenir à un groupe de clients. Les paramètres du groupe de clients doivent définir les fonctions du poste, le plan de numérotation, les codes de traitement des appels et la classe de service réseau (NCOS). L'entrepreneur doit créer et/ou modifier les classes de service réseau uniquement sur approbation de l'autorité technique de SPC dans le cadre du processus de gestion du changement.

#### 8.1.8 Fonctionnement des sous-groupes de clients

Le SAL doit fournir une méthode permettant aux postes d'un groupe de clients d'être divisés en sous-groupes équipés de leurs propres consoles de préposé sans affecter la composition poste à poste vers d'autres postes du groupe de clients.

#### 8.1.9 Sélection directe à l'arrivée (DID)

Le SAL doit permettre aux appelants extérieurs (du réseau de circonscriptions) d'appeler directement, sans l'aide d'un préposé, un poste disposant du SAL en vertu du contrat.

#### 8.1.10 Sélection directe au départ (DOD)

Le SAL doit permettre aux utilisateurs des postes de faire des appels vers le réseau public commuté sans l'aide d'un préposé, tout en appliquant les restrictions d'accès applicables.

#### 8.1.11 Message en attente

Où la technologie le permet, le SAL doit fournir les messages en attente à l'échelle du système afin d'activer le voyant lumineux des messages en attente.

#### 8.1.12 Plusieurs numéros d'annuaire inscrits

Le SAL doit pouvoir fournir à un groupe de clients plus d'un numéro d'annuaire inscrit.

## 8.2 Fonctions des postes

### 8.2.1 Généralités

L'entrepreneur doit fournir toutes les fonctions suivantes à tous les clients avec l'équipement approprié.

### 8.2.2 Accès au système de recherche de personnes

Le SAL doit fournir l'accès aux haut-parleurs et équipement de téléappel à partir d'un poste en appuyant sur une touche ou en composant un code d'accès. Le système doit, de façon complète, couvrir et englober la zone de couverture (zones spécifiques seulement).

### 8.2.3 Numéro d'abonné additionnel

L'entrepreneur doit permettre l'affichage d'un deuxième numéro de téléphone SAL sur les téléphones d'affaires pour lesquels un numéro différent a été attribué pour recevoir ou faire des appels. Les téléphones d'affaires doivent contenir au moins un numéro principal, tous les autres numéros apparaissant sur l'appareil étant des numéros additionnels. Le numéro d'abonné additionnel doit être attribué à une clé de réserve sur les téléphones d'affaires autres que la clé du numéro principal de l'appareil.

### 8.2.4 Composition automatique (AUD)

Cette fonction doit permettre à l'utilisateur d'un téléphone d'affaires d'appeler un numéro en appuyant sur une touche de fonction. Le numéro attribué à la touche de fonction doit être programmable par l'utilisateur et doit pouvoir compter jusqu'à 24 chiffres. Le numéro attribué à la touche de fonction doit également pouvoir être un code de compte ou un code d'autorisation.

### 8.2.5 Afficheur automatique (AUTODISP)

Où la technologie le permet, cette fonction doit afficher automatiquement les renseignements sur les appels entrants vers un téléphone d'affaires.

### 8.2.6 Ligne automatique (AUL)

Cette fonction doit permettre les connexions entre des postes prédéterminés. L'appel doit être automatiquement connecté lorsqu'un poste est décroché.

### 8.2.7 Signalisation auxiliaire

Le SAL doit permettre des dispositifs auxiliaires spéciaux comme des sonneries, des sonneries bruyantes, des vibreurs et des indicateurs visuels.

### 8.2.8 Tableau de voyant d'occupation (TVO/BLF)

Cette fonction doit fournir une sélection d'appel direct qui permet une composition directe vers un numéro d'annuaire surveillé au moyen d'une touche TVO/BLF. Le voyant d'occupation qui permet à l'utilisateur d'un téléphone d'affaires de surveiller l'état du poste (raccroché, décroché ou en attente) au moyen de l'état du voyant du téléphone d'affaires (éteint, allumé ou clignotant). Cette fonction est utilisée conjointement avec la position de réponse évoluée.

### 8.2.9 Renvoi automatique

Pour chaque type de renvoi automatique précisé ci-dessous, le SAL doit permettre la programmation du numéro de destination de l'une des deux façons suivantes : le numéro de destination peut être pré-programmé ou l'utilisateur peut programmer le numéro de destination en appuyant sur un bouton ou en composant un code suivi du numéro de destination.

- i. Renvoi automatique universel (CFU) : Cette fonction doit permettre de renvoyer des appels entrants vers n'importe quel numéro.
- ii. Renvoi automatique intragroupe (CFI) : Cette fonction doit permettre de renvoyer des appels entrants à n'importe quelle poste du groupe de clients.
- iii. Renvoi automatique sur occupation (CFB) : Cette fonction doit permettre de renvoyer des appels entrants sur un poste occupé à n'importe quel numéro.
- iv. Refus de renvoi automatique intragroupe sur occupation (CBI) : Cette fonction doit empêcher le renvoi d'appels intragroupe.
- v. Renvoi automatique sur occupation sans restrictions (CBU) : Cette fonction doit permettre de renvoyer des appels sur occupation vers des postes à l'extérieur et à l'intérieur d'un groupe de clients.
- vi. Renvoi automatique sur non-réponse (CFD) : Cette fonction doit permettre d'acheminer des appels entrants demeurés sans réponse après 3 sonneries vers un numéro prédéfini par le client.
- vii. Renvoi automatique sur non-réponse intragroupe (CDI) : Cette fonction doit empêcher le renvoi d'appels provenant d'un groupe de clients en cas de non-réponse.
- viii. Renvoi automatique-minuterie variable de non-réponse (CFDVT) : Cette fonction doit permettre à un utilisateur de poste d'attribuer un délai d'attente différent si un poste exige une durée différente de celle d'un groupe de clients. Cette fonction ne peut être attribuée qu'aux postes qui ont déjà une fonction de renvoi sur non-réponse.
- ix. Renvoi automatique d'appels en attente (CFCW) : Cette fonction doit permettre à un utilisateur de renvoyer un appel en attente auquel il n'est pas répondu vers une destination prédéterminée en fonction de la ligne : attribution Occupation/Non-réponse individuelle.
- x. Renvoi automatique par touche (CFK) : Cette fonction doit permettre à l'utilisateur d'un téléphone d'affaires de renvoyer les appels, selon les types décrits ci-dessus, de chaque numéro sur un téléphone d'affaires vers un numéro de destination. Cette fonction doit permettre à chaque ligne paraissant sur un téléphone d'affaires de renvoyer des appels vers des boîtes vocales séparées discrètes.
- xi. Renvoi automatique – Liste de touches séparées : Cette fonction doit permettre à un utilisateur de téléphone d'affaires d'avoir des listes de touches différentes pour diverses options de renvoi automatique; CFU, CFI, CFK, CFB, CFD.
- xii. Renvoi automatique - Activation de poste CFB/CFD : Cette fonction doit permettre à un utilisateur de programmer manuellement les destinations CFB et CFD et d'activer et désactiver cette fonction directement à partir de l'appareil téléphonique.

- xiii. Renvoi automatique fixe : Cette fonction doit permettre à un poste de renvoyer des appels vers un endroit prédéfini.

#### 8.2.10 Appel en attente (HLD)

Cette fonction doit permettre à l'utilisateur du poste de faire un appel en attente et de revenir au premier appelant à tout moment. La fonction doit rappeler à intervalles réguliers à l'utilisateur du poste qu'un appel est en attente à l'aide d'un indicateur audio et/ou visuel.

#### 8.2.11 Appel en attente avec consultation, ajout et transfert (Conférence à trois)

Cette fonction doit permettre à l'utilisateur du poste de faire un appel en attente en faisant clignoter le crochet commutateur ou en composant un code de fonction ou en appuyant sur une touche de fonction. Il reçoit une tonalité de composition et doit pouvoir faire un deuxième appel pour consulter un autre poste ou une partie extérieure. Après avoir parlé à la partie consultée, il doit pouvoir faire une des choses suivantes :

- i. retourner à l'appel original et se déconnecter de la partie consultée;
- ii. ajouter la partie consultée pour établir une conférence à trois;
- iii. transférer l'appel en attente à la partie consultée et raccrocher.

#### 8.2.12 Mise en garde par indicatif (PRK)

Cette fonction doit permettre à un poste de faire un appel mis en garde à son propre numéro; l'appel mis en garde doit pouvoir être repris d'un poste de SAL sur le même commutateur en composant un code d'accès de fonction suivi du numéro d'annuaire du poste d'où l'appel a été mis en garde.

#### 8.2.13 Prise d'appel (CPU)

Cette fonction doit permettre à un utilisateur de répondre à un appel d'un autre poste d'un groupe prédéterminé en composant un code de fonction ou en appuyant sur une touche de fonction. Si plus d'un appel sonne sans réponse dans le groupe de prise d'appel, le SAL sélectionnera automatiquement l'appel qui a sonné le plus longtemps pour la prise d'appel.

#### 8.2.14 Transfert d'appel (CXR)

Cette fonction doit permettre à un utilisateur de transférer un appel sans réponse à un poste local quelconque.

#### 8.2.15 Appel en attente (CWT)

Cette fonction doit faire en sorte qu'un appel entrant vers un poste occupé reçoive une sonnerie audible alors que le poste appelé reçoit une tonalité distinctive d'appel en attente et/ou une indication visuelle. La fonction doit permettre à l'utilisateur du poste appelé de mettre en attente l'appel en cours, de répondre à l'appel en attente et de jongler entre les appels en mettant alternativement en attente une partie pendant qu'il parle avec l'autre. Les appels entrants laissés sans réponse pendant une durée prédéterminée doivent être renvoyés par la fonction de renvoi d'appel sur non-réponse, si elle est activée.

#### 8.2.16 Appel en attente intragroupe (CWI)

Cette fonction doit permettre à un utilisateur de poste qui répond déjà à un appel d'être informé, par une tonalité, qu'un appel d'un autre poste de SAL attend pour rejoindre son poste. La fonction doit permettre à l'utilisateur du poste appelé de mettre l'appel en cours en attente, de répondre à l'appel en attente et de jongler entre les appels en mettant alternativement en attente une partie pendant qu'il parle avec l'autre. Les appels entrants laissés sans réponse pendant une durée prédéterminée doivent être renvoyés par la fonction de renvoi d'appel sur non-réponse, si elle est activée.

#### 8.2.17 Identification de la ligne du demandeur (CLID)

Le SAL doit afficher le numéro de téléphone d'un poste de départ, ainsi que l'heure et la date, doit paraître sur l'afficheur alphanumérique du poste appelé par le poste de départ.

Si un poste actif sur un appel est capable de recevoir un nouvel appel et le reçoit, les données paraissant sur son afficheur alphanumérique doivent être remplacées par le numéro de téléphone du poste d'où provient le nouvel appel. Après une durée prédéterminée, l'afficheur doit de nouveau montrer le numéro de téléphone et le poste de départ de l'appel original actif.

#### 8.2.18 Blocage de l'identification du numéro d'appelant (CNDB)

Le SAL doit permettre aux utilisateurs d'empêcher leur numéro de paraître sur l'afficheur du poste de la partie appelée à chaque appel. Un message par défaut doit être affiché à la place du numéro de la partie appelante.

#### 8.2.19 Annulation d'appel en attente (CCW)

Cette fonction doit permettre aux utilisateurs du poste d'annuler leur fonction d'appel en attente à chaque appel. La fonction d'appel en attente doit automatiquement être réactivée lorsque l'appel se termine.

#### 8.2.20 Ajout à une conférence

Cette fonction doit permettre à l'utilisateur d'un téléphone d'affaires d'ajouter un appel en attente à une conférence en cours établie par les fonctions Conférence flexible contrôlée par poste ou Appel en attente avec ajout.

#### 8.2.21 Alerte confidentielle sur transfert d'appel

Cette fonction doit empêcher le contrôleur d'une conférence à trois de surveiller la conversation sans que les deux autres parties à l'appel le sachent.

Pendant une conférence à trois, les parties non contrôleuses doivent entendre une tonalité, qui les informe que le contrôleur n'a pas encore raccroché. À partir de là, le système doit surveiller l'appel jusqu'à ce que le contrôleur ait raccroché. Lorsque cela se produit, les deux autres parties doivent entendre une tonalité.

#### 8.2.22 Dépistage par le client (COT)

Cette fonction doit permettre aux utilisateurs qui ont reçu des appels importuns d'activer un dépistage immédiat du dernier appel reçu, sans avoir à demander l'approbation ou l'intervention manuelle de l'entrepreneur. Lorsque le dépistage est terminé, le SAL doit envoyer à l'utilisateur une annonce indiquant que le dépistage est terminé. Les données sur l'appel retracé doivent être remises aux autorités de sécurité des clients pertinents.

#### 8.2.23 Libération sur raccrochage (COD)

Le SAL doit immédiatement débrancher les deux parties d'un appel après que l'appel a été libéré par l'une ou l'autre partie à l'appel.

#### 8.2.24 Refus de renvoi automatique (DCF)

Cette fonction doit permettre à l'utilisateur d'un poste d'interdire le renvoi des appels à son poste à partir d'autres postes sur le même commutateur.

#### 8.2.25 Refus d'appel entrant (DIN)

Cette fonction doit permettre à l'utilisateur d'un poste d'interdire la réception d'appels sur son poste provenant de l'extérieur de son groupe de clients.

#### 8.2.26 Refus d'appel de départ (DOR)

Cette fonction doit interdire à un poste de faire des appels. Ce poste doit être autorisé à recevoir des appels.

#### 8.2.27 Refus d'appel d'arrivée (DTM)

Cette fonction doit interdire à un poste de recevoir des appels. Le poste doit être autorisé à faire des appels.

#### 8.2.28 Numéro d'abonné composable (DNA)

Cette fonction doit permettre l'affichage du nom et du numéro de l'appelant, ainsi que l'heure et la date de l'appel, sur l'équipement situé dans les locaux du client. Le numéro de l'appelant doit être affiché dans un format qui permet à l'appelé de composer l'appel de retour.

#### 8.2.29 Mise en garde d'appel sélective (DCPK)

Cette fonction doit permettre de garder un appel de tout numéro valide d'où il peut être ensuite récupéré par un poste.

#### 8.2.30 Prise d'appel sélective sur non-intervention (DCPU)

Cette fonction doit permettre à l'utilisateur d'un téléphone d'affaires de répondre à un appel qui sonne sur une autre ligne dans le même groupe de clients et desservi par le même commutateur. Lorsque l'appel est pris, cette fonction ne doit pas permettre une nouvelle intervention pour cet appel.

#### 8.2.31 Sonnerie distinctive

Le SAL doit fournir, à la ligne d'abonné, une sonnerie distinctive pour les appels provenant de chacune des catégories d'appel suivants :

- i. Distribution d'appels universelle (UCD);
- ii. Distribution d'appels automatique (ACD);
- iii. Intercom de groupe (GIC).

#### 8.2.32 Exemption de prise d'appel sélective (DCPX)

Cette fonction doit permettre à un utilisateur de poste Centrex desservi par DMS de bloquer d'autres postes dotés de la fonction DCPU d'interrompre ou de faire une prise d'appel sur son poste.

#### 8.2.33 Position de réponse évoluée (EAP)

Où la technologie le permet, cette fonction doit permettre à un préposé en position de réponse de faciliter le traitement des appels.

#### 8.2.34 Entrée en tiers sur occupation (EBO)

Cette fonction doit permettre à un poste d'accéder à un poste occupé dans le même groupe de clients en établissant une conférence à trois avec ce poste occupé et l'autre partie appelée. Le poste occupé et l'autre partie appelée doivent entendre une tonalité avant que l'entrée en tiers ne se produise.

#### 8.2.35 Exemption d'entrée en tiers sur occupation (EBX)

Cette fonction doit exempter un poste des tentatives d'entrée en tiers par un poste à qui on a attribué la fonction EBO.

#### 8.2.36 Conférence flexible contrôlée par un poste (6 ports)

Cette fonction, lorsqu'elle est lancée par un utilisateur de poste, doit permettre à l'utilisateur d'ajouter 5 autres postes à une téléconférence. Cette fonction n'est nécessaire que pour les téléphones d'affaires.

#### 8.2.37 Intercom de groupe (GIC)

Cette fonction doit permettre à un utilisateur de téléphone d'affaires (l'appelant) de se raccorder à un membre d'un groupe désigné au préalable en appuyant sur une touche de numéro à qui a été attribué la fonction GIC et en utilisant la composition abrégée.

Chaque groupe d'intercom doit pouvoir avoir un maximum de 6 membres (0 – 5) par groupe et peut avoir plusieurs groupes de 6 membres et un maximum de 6 usagers par groupe et ce, tous dans le même groupe de clients. Les utilisateurs d'un groupe de 6 membres doivent pouvoir composer un seul chiffre (0—9) pour rejoindre d'autres membres du groupe.

#### 8.2.38 Recherche

Cette fonction permet de rechercher un groupe défini par le client ou une séquence de lignes, appartenant toutes au même groupe de clients (à l'intérieur de la même consolidation), appelé un groupe de recherche, afin de trouver une ligne libre sur laquelle faire un appel afin d'améliorer la probabilité de faire un appel dans un groupe de recherche. Le SAL doit fournir les moyens de recherche suivants :

- i. Recherche des numéros d'annuaire (DNH) : Chaque ligne de ce groupe de recherche a son propre numéro. On peut rejoindre le groupe de recherche en composant le numéro pilote principal ou en composant le numéro de l'un des membres du groupe de recherche. Le nombre de lignes recherchées varie selon que le client a défini une recherche séquentielle ou circulaire pour le groupe DNH. La recherche circulaire permet de chercher toutes les lignes du groupe quel que soit le point de départ. La recherche séquentielle commence avec le numéro composé et se termine avec le dernier numéro dans le groupe;
- ii. Recherche multiligne (MLH) : Toutes les lignes du groupe de recherche sont cherchées dans un ordre séquentiel en commençant par le numéro pilote et en continuant jusqu'à la dernière ligne;
- iii. Recherche de lignes réparties (DLH) : Le seul numéro associé au groupe de recherche est le numéro pilote. Pour accéder au groupe de recherche, un appelant doit composer le numéro pilote. La recherche commence lorsque la recherche précédente a trouvé la première ligne libre et continue jusqu'à ce qu'on atteigne le point de départ de la recherche. On ne peut pas acheminer un appel entrant vers un numéro particulier d'un groupe DLH. Les membres du groupe DHL peuvent faire des appels.
- iv. Dépassement de numéro d'annuaire : Permet de continuer une séquence de recherche vers un autre numéro ou groupe de numéros lorsque la limite du groupe de recherche a été atteinte.

#### 8.2.39 Intercom (ICM)

Cette fonction doit permettre à l'utilisateur d'un téléphone d'affaires de raccorder directement un téléphone d'affaires prédésigné sur le même groupe de clients en appuyant sur la touche ICM.

#### 8.2.40 Recherche abrégée par touche (KSH)

Cette fonction doit permettre à des appels entrants sur un téléphone d'affaires de rechercher dans un ensemble de numéros un numéro libre.

#### 8.2.41 Recomposition du dernier numéro (LNR)

Cette fonction doit permettre de recomposer automatiquement le dernier numéro composé (sur le réseau ou non) lorsque la fonction est activée par un code ou un bouton spécial. Cette fonction n'est utile que pour les téléphones d'affaires.

#### 8.2.42 Recomposition du dernier numéro sur l'appareil (LNRA)

Cette fonction doit permettre aux utilisateurs de téléphones d'affaires d'accéder à n'importe quel numéro sur leur appareil. En activant cette fonction, le dernier numéro composé par l'appareil doit être automatiquement recomposé.

#### 8.2.43 Étude de ligne (SDY)

Cette fonction doit permettre la production d'une comptabilité automatique des appels locaux pour les études sur l'utilisation des lignes.

#### 8.2.44 Dépassement de recherche vers un numéro (LOD)

Cette fonction doit permettre un dépassement de recherche vers un numéro d'annuaire donnant la possibilité de continuer une séquence de recherche vers un autre numéro ou groupe de numéros lorsque la limite du groupe de recherche a été atteinte.

#### 8.2.45 Mise en occupation du poste (MSB)

Cette fonction doit permettre aux utilisateurs des postes de faire en sorte que leurs lignes soient occupées pour

tous les appels entrants.

#### 8.2.46 Mise en occupation intragroupe (MSBI)

Cette fonction doit permettre aux utilisateurs des postes de faire en sorte que leurs lignes soient occupées pour l'intragroupe.

#### 8.2.47 Nom des membres MDN (MDNNAME)

Cette fonction doit permettre d'attribuer un nom aux groupes MDN et à chaque membre secondaire d'un groupe MDN. Ces noms doivent être affichés sur les téléphones d'affaires pendant un appel pour donner plus de détails aux parties participant à l'appel.

#### 8.2.48 Indicateur de message

Le SAL doit pouvoir activer et désactiver les indicateurs de message sur tous les téléphones utilisant un code composable. Cette fonction doit permettre à un poste de SAL ou un sous-système raccordé au SAL, tel un système de boîte vocale, d'activer et de désactiver le voyant lumineux de message d'une autre poste de SAL.

#### 8.2.49 Numéro d'appel multiplié

Cette fonction doit permettre d'attribuer un numéro à plus d'un poste, s'ils appartiennent tous au même groupe de clients dans un groupe désigné appelé groupe MDN. Cette fonction doit pouvoir être activée avec l'une des méthodes suivantes :

- i. Exploitation en appels multiples (MCA) : selon cette convention, jusqu'à 32 points d'accès et pas plus de 4 sur un téléphone doivent pouvoir partager un numéro et doivent sonner lorsque le numéro est appelé. N'importe quel poste doit pouvoir répondre à l'appel. Un autre appel vers ce numéro déclenche une sonnerie sur tous les postes raccrochés et chacun d'eux doit pouvoir répondre à cet appel. Les postes qui ne sont pas utilisés doivent être autorisés à faire des appels que les autres postes sur la ligne soient raccrochés ou non.
- ii. Exploitation en simple appel (SCA) : cette fonction doit permettre qu'un seul poste soit actif (de départ ou d'arrivée) à tout moment dans le groupe MDN, avec un maximum de 32 points d'accès dans un groupe MDN. Tout autre appel vers le numéro recevra un signal occupé pour cette ligne. Tous les points d'accès du numéro restent occupés jusqu'à la fin de l'appel.

#### 8.2.50 Musique en attente

L'entrepreneur doit fournir le circuit aux clients pour que cette fonction diffuse en continu de la musique ou des annonces enregistrées pour les appelants qui attendent d'être connectés à l'appelé. Chaque groupe de clients doit avoir sa propre production audio.

#### 8.2.51 Service de nuit

Le SAL doit fournir les fonctions de nuit suivantes pour un groupe de clients désigné. Cette fonction s'applique aux consoles des préposés, UCD et ACD :

- i. Service de nuit programmable : cette fonction doit permettre à l'utilisateur du poste de programmer un numéro auquel les appels entrants seront acheminés;
- ii. Service de nuit à renvoi fixe : cette fonction doit permettre d'activer l'acheminement des appels entrants après les heures normales vers des postes désignés au préalable;
- iii. Réponse par n'importe quel poste : cette fonction doit permettre à un poste appartenant au groupe de clients de répondre aux appels entrants en composant un code.

#### 8.2.52 Pas de double communication (NDC)

Cette fonction doit empêcher un poste d'être raccordé à un circuit d'essai ou de vérification lorsqu'il est décroché.



#### 8.2.53 Pas de test d'isolation de ligne

Cette fonction permet que le test d'isolation de ligne saute une ligne

#### 8.2.54 Emplacement de numéro

Le SAL doit permettre d'afficher un autre numéro de téléphone que le numéro de départ, à condition que le numéro de remplacement soit un numéro valide du SAL.

#### 8.2.55 Élection des lignes de départ et d'arrivée (OLS/TLS)

Cette fonction doit permettre de sélectionner automatiquement le numéro d'annuaire principal (NAP) lorsqu'un utilisateur de téléphone d'affaires décroche. Cette fonction doit ensuite donner une tonalité de composition ou permettre à l'utilisateur du téléphone d'affaires de répondre à un appel avec le NAP.

#### 8.2.56 Libération de l'exclusion des postes (PRL)

Cette fonction doit permettre à un utilisateur de téléphone d'affaires d'établir une téléconférence entre membres MNA-SCA et une partie extérieure.

#### 8.2.57 Interrogation de la date et de l'heure (QTD)

Le SAL doit permettre l'affichage de l'heure et de la date sur les téléphones d'affaires pendant un intervalle de 6 à 15 secondes, après qu'un utilisateur de poste appuie sur une touche de fonction ou jusqu'à l'activation d'une autre fonction ou action utilisant l'afficheur du téléphone d'affaires. Après l'intervalle, l'afficheur doit revenir à son état initial.

#### 8.2.58 Service de relais

Cette fonction doit permettre à un utilisateur de poste utilisant un clavier [p.ex. téléscripateur(ATS)] de communiquer avec un entendant (ou vice-versa) dans le cadre du SAL ou sur le RTPC. Cette fonction doit permettre à un téléphoniste spécialement formé d'aider à faire ou à recevoir des appels à destination ou en provenance de personnes utilisant un clavier.

#### 8.2.59 Alertes répétées (RPA)

Cette fonction doit produire jusqu'à sept tonalités d'avertissement sur un téléphone d'affaires actif pour alerter l'utilisateur qu'un autre appel a été fait sur cet appareil et qu'un appelant attend. L'indicateur de numéro correspondant doit clignoter pendant et après le cycle de tonalités.

#### 8.2.60 Rappel automatique (RAG)

Cette fonction doit permettre à un utilisateur de poste qui reçoit une tonalité d'occupation lorsqu'il appelle une autre poste d'être informé lorsque le poste occupée devient libre. Après l'activation de la fonction et lorsque les deux parties deviennent libres, le SAL doit avertir l'appelant au moyen d'une sonnerie distinctive. Lorsque l'appelant décroche, le poste appelé sonne. De plus;

- i. Le SAL doit automatiquement annuler la fonction Rappel automatique si l'appel n'est pas connecté dans des délais prédéterminés d'au moins 10 minutes et d'au plus 60 minutes. Pendant ce temps, le SAL doit également permettre au poste appelant d'annuler la fonction à l'aide d'un code de fonction ou en appuyant sur la touche de fonction qui a servi à l'activer.
- ii. Le SAL doit permettre d'exempter un poste appelé du rappel automatique, auquel cas l'activation de la fonction sera refusée.
- iii. Au minimum, la fonction de rappel automatique doit s'appliquer entre les postes de la même circonscription (commutateur de desserte).

Si un poste a activé la fonction rappel automatique après avoir appelé un poste occupé, une fois que le poste occupé devient libre, le numéro de téléphone du poste appelé doit apparaître sur l'affichage alphanumérique du poste qui a activé la fonction de rappel automatique.

#### 8.2.61 Identification de la ligne d'appel du groupe de service (SVCGRP)

Cette fonction doit permettre d'attribuer les fonctions CLID, affichage du nom du demandeur et affichage de motif (p. ex. un message que l'appel a été renvoyé d'un autre poste) à une ligne particulière d'un groupe de clients. L'entrepreneur doit définir le groupe de service pour un groupe de clients. Le groupe de service ne peut pas avoir d'afficheur de motif sans CLID.

#### 8.2.62 Ajout de deux (2) ports à une conférence

Le SAL doit permettre à un utilisateur d'ajouter deux (2) autres ports Centrex à une conférence. L'utilisateur doit pouvoir établir une téléconférence allant jusqu'à six postes en incluant trois (3) postes Centrex, en composant chaque poste et en les ajoutant à la téléconférence. L'aide d'un préposé ou téléphoniste est inutile. L'utilisateur du poste doit contrôler directement les progrès de la conférence.

#### 8.2.63 Liste courte de composition abrégée (SCS)

Cette fonction doit permettre aux utilisateurs de poste de faire des appels à une liste préalablement désignée de numéros sur le même commutateur en composant un code de composition abrégée. Chaque poste doit pouvoir avoir jusqu'à 10 codes de composition abrégée. Les utilisateurs de poste doivent pouvoir rejoindre les numéros en composant un code de fonction d'accès suivi d'un chiffre, de 0 à 9.

#### 8.2.64 Utilisateur de la liste de composition abrégée (SCU)

Cette fonction doit permettre à l'utilisateur désigné d'un même groupe de clients sur une liste de composition abrégée commune mémorisée par le contrôleur de la composition abrégée d'accéder et d'utiliser cette liste pour faire des appels.

#### 8.2.65 Longue liste de composition abrégée (SCL)

Cette fonction doit permettre aux postes du même commutateur de composer un code abrégé pour faire des appels plutôt que les quatre chiffres ou plus habituels. Cette fonction doit permettre à un utilisateur de poste de mémoriser 70 numéros et de les rejoindre en composant un code de fonction d'accès suivi de 2 chiffres, de "00" à "69". Le SAL doit pouvoir désigner un contrôleur pour programmer les numéros sur la liste.

#### 8.2.66 Mise en attente du poste

Cette fonction doit améliorer la capacité CXR pour les téléphones d'affaires en permettant à un utilisateur de téléphone d'affaires de transférer un appel à un poste occupé sur le même commutateur. Si le poste occupé ne répond pas pendant une certaine période, l'appel est renvoyé au téléphone d'affaires rappelé.

#### 8.2.67 Interruption de la recherche (SHU)

Cette fonction doit permettre d'annuler la recherche d'une ligne, lorsqu'elle est activée. La fonction peut être attribuée à une, plusieurs ou toutes les lignes d'un groupe de recherche.

#### 8.2.68 Durée d'utilisation des lignes d'abonnés (SLU)

Cette fonction doit permettre de compter tous les appels de départ et d'arrivée sur une ligne.

#### 8.2.69 Distribution uniforme des appels (DUA)

Cette fonction doit permettre de répartir uniformément les appels vers un numéro d'un groupe de postes (groupe DUA) desservi par le même commutateur de la façon suivante :

- i. Chaque appel au numéro DUA doit être acheminé vers le poste qui est libre depuis le plus longtemps en ce qui concerne la réponse aux appels DUA;
- ii. Chaque poste DUA doit également avoir son propre numéro et doit pouvoir faire et recevoir directement des appels;
- iii. Chaque poste DUA doit pouvoir changer son statut (actif/inactif) d'agent de réponse aux appels DUA en composant un code de fonction;
- iv. Le SAL doit permettre la mise en attente d'un nombre prédéterminé d'appels vers un groupe DUA;

v. Une annonce doit être lue pour les appels mis en attente dans la file DUA. vi.

8.2.70 Ouverture de session pour distribution uniforme des appels (DUACx / UCDDLog in)

Cette fonction doit permettre à une ligne DUA de se connecter à un groupe DUA différent sur le même commutateur.

8.2.71 Ligne essentielle (ELN)

Cette fonction doit permettre aux utilisateurs de poste qui ont été approuvés pour la composition d'accès prioritaire (CAP) de faire des appels lorsque la fonction de libération d'urgence a été activée afin de refuser les appels des abonnés non essentiels.

8.2.72 Composition abrégée pour le groupe intra-client

Il est souhaitable que le SAL permette aux utilisateurs de faire des appels intra-clients en composant de deux à sept chiffres.

## **9 ÉQUIPEMENT DE POSTE**

### **9.1 Poste téléphonique de base**

9.1.1 Pour être compatibles avec le SAL, les postes téléphoniques de base des Clients doivent avoir les fonctions et les caractéristiques suivantes :

- i. signalisation multifréquence à double tonalité (DTMF);
- ii. capacité de communiquer et afficher le nom et le numéro du demandeur;
- iii. compatible avec les aides auditives équipées d'un capteur téléphonique;
- iv. indicateur de message en attente;
- v. bouton réservé à la libération de ligne;
- vi. bouton réservé à la mise en attente;
- vii. indicateur visuel de sonnerie ;
- viii. réglage du volume de la sonnerie pour l'appareil;
- ix. modèle avec gabarit bilingue décrivant les fonctions ou modèles avec gabarits distincts en français et en anglais;
- x. bouton de recomposition du dernier numéro;
- xi. connectivité avec casque d'écoute;
- xii. minimum de six boutons de mémorisation.

9.1.2 Si le SAL de l'entrepreneur y compris la technologie de commutation, n'est pas compatible avec les téléphones de base des Clients au moment de l'entrée en vigueur du contrat ou pendant la période visée par le contrat en raison de modifications que l'entrepreneur a apportées à sa technologie de SAL, l'entrepreneur doit, à ses frais, remplacer l'équipement par des appareils équivalents qui sont compatibles et qui doivent être rendus à la fin du contrat.

### **9.2 Téléphone d'affaires**

9.2.1 Pour être compatibles avec le SAL, les téléphones d'affaires des Clients doivent avoir les fonctions et les caractéristiques suivantes :

- i. capacité de communiquer et afficher le nom et le numéro du demandeur;
- ii. afficheur de motif (prise d'appel, transfert d'appel, etc.);
- iii. indicateur visuel de sonnerie;
- iv. indicateur de message en attente;
- v. touches programmables pour les fonctions;
- vi. connectivité avec casque d'écoute;
- vii. fonction mains libres;
- viii. capacité d'ajouter des modules (au moins 18, 22 et 36 boutons);
- ix. affichage alphanumérique avec un minimum de deux lignes par 24 caractères;
- x. réglage du volume de la sonnerie;

- xi. 8 – 16 boutons;
- xii. fonctionnalité multiligne (2 lignes ou plus sur l'appareil téléphonique).

9.2.2 Si le SAL de l'entrepreneur, y compris la technologie de commutation, n'est pas compatible avec les téléphones d'affaires des Clients au moment de l'entrée en vigueur du contrat ou pendant la durée du contrat en raison de modifications que l'entrepreneur a apportées à sa technologie de SAL, l'entrepreneur doit, à ses frais, remplacer l'équipement par des appareils équivalents compatibles et qui doivent lui être rendus à la fin du contrat.

### **9.3 Appareil de console de préposé**

9.3.1 L'entrepreneur doit assurer le bon fonctionnement des consoles de préposés pour les centres de réponse ou de message pour un groupe et un sous-groupe de clients donnés.

9.3.2 Si le SAL de l'entrepreneur, y compris la technologie de commutation, n'est pas compatible avec les consoles de préposés du Client au moment de l'entrée en vigueur du contrat ou pendant la durée du contrat en raison de modifications que l'entrepreneur apporte à sa technologie de SAL, l'entrepreneur doit, à ses frais, remplacer l'équipement par des consoles équivalentes qui sont compatibles et qui doivent lui être rendues à la fin du contrat.

## **10 NIVEAUX DE RENDEMENT DU SERVICE**

### **10.1 Généralités**

10.1.1 À la date de mise en service et par la suite pendant toute la durée du contrat, l'Entrepreneur doit fournir à l'Autorité Technique tous les rapports de mesures et d'exigences sur le rendement du service. De plus, l'Entrepreneur doit fournir copie des lettres de rendement soumises au CRTC à tous les trois (3) mois selon l'échéancier établi. Ces rapports doivent être soumis à l'Autorité Technique le même jour qu'ils sont déposés à la Commission. Si l'un des préalables n'est pas respecté, l'Entrepreneur doit fournir une copie du rapport écrit adressé à la Commission, des justifications expliquant pourquoi les préalables n'ont pas été rencontrés et quelles sont les mesures correctives apportées afin qu'à l'intérieur de 3 jours ouvrables, la situation soit rétablie.

## **11 DISTRIBUTION AUTOMATIQUE DES APPELS (DAA)**

### **11.1 Introduction**

11.1.1 L'Entrepreneur doit fournir les deux niveaux de services de DAA ci-après :

- i. Le premier comprend le service de DAA de l'Entrepreneur plus les outils de gestion, d'administration et d'information nécessaires pour permettre au Client de gérer directement l'utilisation de la DAA de manière courante.
- ii. Le second est un service géré de DAA offrant la fonctionnalité de la DAA, mais pour lequel l'Entrepreneur doit assurer un rôle de gestion plus développé.

### **11.2 Description générale du service de DAA**

11.2.1 Le service de DAA de l'Entrepreneur doit diriger les appels entrants vers les agents selon la méthode du premier entré, premier sorti et, si tous les agents d'un groupe sont occupés, placer les appels en file d'attente en fonction d'un minimum de quatre niveaux de priorité établis par le Client.

11.2.2 Le service de DAA de l'Entrepreneur doit fournir des postes de superviseurs permettant d'observer, de contrôler et de gérer les activités du centre d'appel.

11.2.3 Le service de DAA de l'Entrepreneur doit diriger les appels vers les agents de manière à répartir également la charge de travail des réponses parmi les agents d'un même groupe.

11.2.4 L'Entrepreneur doit fournir la capacité DAA permettant d'afficher sur un terminal ASCII les renseignements ci-après à propos de l'état de la file d'appels :

- i. identificateur de groupe de DAA;

- ii. temps d'attente écoulé pour le plus ancien appel de la file;
  - iii. nombre de postes de DAA occupés;
  - iv. nombre d'agents répondant à des appels;
  - v. nombre d'agents inactifs;
  - vi. nombre d'agents en mode « pas prêt »;
  - vii. nombre d'agents ayant fermé une session ou en train de fermer une session.
- 11.2.5 Le service de DAA de l'Entrepreneur doit orienter les appels vers les agents en fonction d'un ensemble de critères établis par le Client, tel que :
- i. la priorité attribuée aux appels interurbains;
  - ii. l'augmentation de la priorité en fonction du temps d'attente écoulé de l'appel dans la file;
  - iii. les délais déclenchant l'augmentation de la priorité des appels.
- 11.2.6 Le service de DAA de l'Entrepreneur doit offrir, au minimum, trois (3) seuils programmables déclenchant un indicateur visuel en fonction de l'un des critères ci-après, au gré du Client :
- i. le temps d'attente dans la file du prochain appel auquel on répondra (en secondes);
  - ii. le nombre d'appels en attente (nombre).
- 11.2.7 Le service de DAA doit pouvoir fonctionner avec des postes téléphoniques *normalisés*, des postes téléphoniques d'entreprise et des postes téléphoniques d'entreprise avec affichage ou l'équivalent.
- 11.2.8 Le service de DAA de l'Entrepreneur doit offrir un choix entre un message standard ou un message personnalisé à l'intention des appelants placés en file d'attente.
- 11.2.9 Le service de DAA de l'Entrepreneur doit offrir au Client la capacité de modifier le délai entre les messages.
- 11.2.10 Le service de DAA de l'Entrepreneur doit afficher les renseignements ci-après à propos des appels en provenance du RTCP :
- i. numéro composé (DNIS);
  - ii. identification de la ligne appelante (CLID);
  - iii. nom de la file d'attente demandée;
  - iv. identification de la provenance de l'appel (par exemple, numéro du groupe de lien de jonction (PRI)).
- 11.2.11 Le service de DAA de l'Entrepreneur doit comporter un mode « permanence de nuit » lorsque tous les agents ont fermé leur session. Les appels entrant lorsque le service est en mode « permanence de nuit » doivent être traités de l'une des façons suivantes, au gré du Client :
- i. les appelants entendent un message standard ou un « message de nuit » personnalisé et sont débranchés;
  - ii. les appels sont acheminés vers un groupe DAA d'un autre endroit;
  - iii. les appels sont acheminés vers une boîte vocale;
  - iv. les appels sont traités selon la méthode i susmentionnée, puis la méthode iii.
- 11.2.12 L'Entrepreneur doit donner à chaque agent un numéro d'identification personnel (NIP) au moment de l'initialisation du service de DAA de l'Entrepreneur.
- 11.2.13 Le service de DAA de l'Entrepreneur doit offrir la capacité de faire entendre aux appelants des messages préenregistrés au moment du placement dans la file d'attente de la DAA et périodiquement pendant l'attente.
- 11.2.14 Le service de DAA de l'Entrepreneur doit veiller à ce que les appelants entendent toujours le message.
- 11.2.15 Le service de DAA de l'Entrepreneur doit éliminer de la file d'attente les appels *abandonnés* afin que les agents ne

reçoivent jamais d'appel débranché.

- 11.2.16 Le service de DAA de l'Entrepreneur doit offrir la capacité de réorienter les appels vers une réserve désignée d'agents.
- 11.2.17 Le service de DAA de l'Entrepreneur doit offrir la capacité d'acheminer les appels à d'autres centres d'appel pouvant se trouver dans des fuseaux horaires différents (par exemple, dans le cas d'appels entrant en dehors des heures ouvrables locales).
- 11.2.18 Le service de DAA de l'Entrepreneur doit offrir la capacité de transférer un appel de n'importe quel poste d'agent à n'importe quel autre poste, groupe ou numéro externe au service de DAA.
- 11.2.19 Le service de DAA de l'Entrepreneur doit offrir la capacité, au terme d'un délai préétabli, de réorienter vers un NA désigné ou une boîte vocale les appels placés en file d'attente.
- 11.2.20 Le service de DAA de l'Entrepreneur doit offrir la capacité de programmer les appels de sorte que les agents puissent les prendre en mode manuel ou les recevoir automatiquement sous le contrôle du service.
- 11.2.21 Le service de DAA de l'Entrepreneur doit offrir la capacité d'établir la distinction entre les diverses catégories d'appels et de leur attribuer des niveaux de priorité, par exemple les appels interurbains 1-800/888/866/877 et les appels en provenance de liens de jonctions (PRI, Méga, T1, etc).

### **11.3 Fonctions spécifiques aux agents**

- 11.3.1 Le service de DAA de l'Entrepreneur doit offrir la capacité d'afficher l'identification de la ligne appelante (CLID) et de fournir cette information aux agents dont le poste téléphonique est muni d'un affichage.
- 11.3.2 Le service de DAA de l'Entrepreneur doit avertir l'agent par une tonalité électronique qu'un appel va être branché automatiquement.
- 11.3.3 Le service de DAA de l'Entrepreneur doit offrir au Client la possibilité d'indiquer à tous les appels entrants que les lignes sont occupées.
- 11.3.4 Le service de DAA de l'Entrepreneur doit fournir une installation de contrôle exigeant que chaque agent entre un identificateur personnel ou un mot de passe d'ouverture de session au moment où il prend son service, au début du quart, et exigeant que chaque agent ferme la session à la fin de sa période de travail.
  - 11.3.5 L'agent de la DAA répondant à un appel doit pouvoir consigner la nature de l'appel en entrant un numéro à trois chiffres appelé ci-après code de classification d'appel.
- 11.3.6 Le service de DAA de l'Entrepreneur doit allouer une période de temps programmable, appelée « mode pas prêt », pour exécuter les tâches subséquentes à l'appel, en bloquant automatiquement l'acheminement des appels de DAA vers le poste de l'agent une fois que l'appelant a raccroché.
- 11.3.7 Le service de DAA de l'Entrepreneur doit permettre à l'agent de se rendre indisponible pour de nouveaux appels de DAA, ou de se mettre en « mode pas prêt », afin d'exécuter les tâches subséquentes à l'appel; c'est l'agent qui active/désactive cette fonction.
- 11.3.8 Le service de DAA de l'Entrepreneur doit offrir à l'agent la capacité d'entrer un code d'« évasion » indiquant la raison pour laquelle celui-ci se trouve en mode non prêt.
- 11.3.9 Le service de DAA de l'Entrepreneur doit offrir à l'agent la capacité de communiquer avec un superviseur pour de l'aide ou une consultation.
- 11.3.10 Le service de DAA de l'Entrepreneur doit offrir à l'agent la capacité de transférer un appel à un autre agent sur une autre ligne de DAA après consultation avec cet agent et au moyen de la fonction « Appel en attente avec consultation, intervention et transfert » décrite dans la Section 8 du présent EDT.
- 11.3.11 Le service de DAA de l'Entrepreneur doit offrir à l'agent la capacité de signaler un appel d'urgence au superviseur et de mettre automatiquement en marche un dispositif enregistreur.

## 11.4 Fonctions spécifiques au superviseur

- 11.4.1 Le service de DAA de l'Entrepreneur doit offrir au superviseur la capacité d'appeler n'importe quel agent.
- 11.4.2 Le service de DAA de l'Entrepreneur doit offrir au superviseur la capacité de mettre automatiquement le poste d'un agent en mode réception d'appels, annulant le mode non prêt activé par l'agent.
- 11.4.3 Le service de DAA de l'Entrepreneur doit offrir au superviseur la capacité de répondre à un appel d'urgence signalé par un agent.
- 11.4.4 Le service de DAA de l'Entrepreneur doit offrir la capacité d'afficher le nombre de postes d'agent actifs, le nombre d'appels placés en file d'attente des appels entrants, le nombre d'appels logiquement placés dans la file d'attente du groupe et la période d'attente écoulée, en secondes, pour le plus ancien appel de la file.
- 11.4.5 Le service de DAA de l'Entrepreneur doit offrir au superviseur la capacité de contrôler le mode de tous les agents du groupe :
  - i. nombre d'agents répondant à des appels;
  - ii. nombre d'agents inactifs;
  - iii. nombre d'agents en mode non prêt;
  - iv. nombre d'agents ayant fermé une session ou en train de fermer une session.
- 11.4.6 Le service de DAA de l'Entrepreneur doit offrir au superviseur la capacité de détourner vers un autre groupe les nouveaux appels entrants destinés à un groupe de DAA.
- 11.4.7 Le service de DAA de l'Entrepreneur doit offrir au superviseur la capacité d'initier le mode de « transition à la permanence de nuit » de manière à ce que les agents dont la session est encore ouverte répondent aux appels se trouvant dans la file d'attente alors que les nouveaux appels entrants sont traités selon le mode de permanence de nuit.
- 11.4.8 Le service de DAA de l'Entrepreneur doit offrir une ligne auxiliaire sur le poste téléphonique du superviseur afin qu'il réponde aux appels des agents.
- 11.4.9 Le service de DAA de l'Entrepreneur doit offrir de l'information en temps réel sur l'agent au moyen d'un indicateur visuel.
- 11.4.10 Le service de DAA de l'Entrepreneur doit offrir aux postes des superviseurs la capacité d'observer le statut du poste d'un agent, c'est-à-dire si la session est fermée, s'il répond à un appel, s'il est prêt à répondre, s'il est en mode non prêt, s'il loge ou reçoit un appel sur le NA auxiliaire.
- 11.4.11 Le service de DAA de l'Entrepreneur doit offrir au superviseur la capacité d'intervenir directement au cours d'un appel de l'agent, ce qui se produit d'ordinaire dans les situations d'urgence.
- 11.4.12 Le service de DAA de l'Entrepreneur doit offrir la capacité de contrôler les appels en permanence pour certaines applications d'entreprise et (ou) l'échantillonnage périodique, la formation et le contrôle de la qualité selon les besoins des superviseurs du centre d'appels, des chefs qu'équipe du service et des instructeurs.



## **11.5 Système d'information de gestion (SIG) de la DAA**

- 11.5.1 Le service de DAA de l'Entrepreneur doit prévoir pour les agents, gestionnaires et superviseurs, différents droits et restrictions d'accès aux systèmes de gestion et d'administration pour la production des rapports du service et pour les changements à apporter aux données opérationnelles.
- 11.5.2 L'Entrepreneur doit offrir l'information du SIG au Client possédant son propre SIG EPA et (ou) dans le cadre du service par poste d'agent, au moyen d'une liaison à l'usage du Client.
- 11.5.3 Le SIG doit offrir au Client la capacité d'obtenir l'information des rapports à des intervalles de trente (30) minutes.
- 11.5.4 L'Entrepreneur doit initialiser des codes d'accès.
- 11.5.5 Le SIG doit offrir la capacité de gérer et de produire des rapports distincts sur le rendement passé pour chaque zone organisationnelle d'activité des agents et pour chaque agent.
- 11.5.6 Le SIG doit offrir la capacité d'établir et de maintenir les codes de classification d'appel et de générer des statistiques sur les appels en fonction de ces codes de classification d'appel.
- 11.5.7 Le service du SIG doit offrir la capacité de transférer automatiquement les appels d'une file d'attente à une autre lorsqu'ils n'ont pas eu de réponse dans les délais ciblés.
- 11.5.8 Le service du SIG doit offrir la capacité de modifier les paramètres de file d'attente du SIG tel que les seuils d'appels en attente et de période d'attente.
- 11.5.9 Le service du SIG doit permettre d'affecter des agents à une file d'attente, de les en retirer et de réaffecter des agents d'une file d'attente à une autre.
- 11.5.10 Le service du SIG doit offrir la capacité de programmer et de modifier les priorités de traitement des appels de chaque file d'attente.
- 11.5.11 Le service *du SIG* doit offrir aux superviseurs la capacité *d'ajuster* les priorités de traitement des appels.
- 11.5.12 L'Entrepreneur doit offrir avec le SIG une capacité permettant un contrôle et un fonctionnement efficaces de la file d'attente en réaffectant des agents et en modifiant les seuils et la longueur des files d'attente.
- 11.5.13 Le SIG doit offrir la capacité d'afficher et de reconfigurer ses fonctions de sorte que :
  - i. tout poste d'agent puisse être retiré ou libéré pour répondre aux appels entrants;
  - ii. tout poste d'agent d'un groupe de réserve puisse être rendu disponible ou indisponible pour les appels du SIG;
  - iii. tout poste d'agent puisse être retiré d'un groupe/d'une file d'attente et inséré dans un autre groupe/une autre file d'attente sans avoir à déplacer physiquement l'agent.

## 11.6 Interfaces du système de DAA

- 11.6.1 L'Entrepreneur doit offrir des interfaces de système permettant des fonctions et capacités avancées de couplage de la téléphonie et de l'informatique (CTI) aux fins de l'interconnexion et de l'intégration aux applications informatiques des Clients utilisant la norme T1S1 SCAI du American National Standard Institute (ANSI).
- 11.6.2 L'Entrepreneur doit offrir l'interface CTI avec l'installation reliant le bureau central et les locaux du Client, soit sur l'interface réseau TCP/IP apparaissant sur un service de transmission par voie numérique, soit sur un service de ligne directe par voie numérique, soit sur l'accès au service de relayage de trames.
- 11.6.3 L'Entrepreneur doit offrir une liaison de trois (3) kilooctets par seconde au minimum et, à la demande du client, offrir des mises à niveau par tranches de un (1) kilooctet par seconde au minimum.

## 11.7 Service de DAA « par poste »

- 11.7.1 L'Entrepreneur doit offrir un service de DAA clé en main. L'objectif est de permettre au Client d'utiliser ce service de DAA et d'alimenter ses propres agents sans gestion pratique ou administration directe d'un système de DAA.
- 11.7.2 L'Entrepreneur doit offrir toutes les installations requises pour gérer le service de DAA de l'Entrepreneur jusqu'à 24 heures par jour/365 jours par année, y compris l'entretien et l'assistance.
- 11.7.3 L'Entrepreneur doit administrer les privilèges de code d'accès et d'indicatif d'accès direct.
- 11.7.4 L'Entrepreneur doit produire, par télécopieur ou par voie électronique selon ce que demande le client, des rapports quotidiens sur les données recueillies nécessaires pour gérer avec efficacité le fonctionnement du centre d'appels. La nature de ces rapports devra faire l'objet de négociations avec le Client au moment de l'abonnement au service.
- 11.7.5 L'Entrepreneur doit offrir au Client les capacités ci-après, auxquelles le Client aura accès au moyen de son propre terminal ASCII :
- i. affichage des rapports sur l'activité passée;
  - ii. affichage en tant quasi réel de l'information de contrôle;
  - iii. gestion de la charge de travail.
- 11.7.6 L'Entrepreneur doit mettre à la disposition du Client, au minimum, les rapports standard ci-après à la fréquence précisée dans le tableau; les cases laissées vides indiquent que le rapport n'est pas requis. L'Entrepreneur doit fournir au Client, dans le cadre du service de DAA par poste, les rapports signalés par \*\*. En plus de ces rapports, l'Entrepreneur doit mettre sur demande les autres rapports énumérés ci-après à la disposition du Client

Titre du rapport	Journée courante	Semaine courante	Mois courant	Journée précédente	Semaine précédente	Mois précédent
** Appels entrants	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui
** Analyse du trafic entrant	Oui			Oui		

Titre du rapport	Journée courante	Semaine courante	Mois courant	Journée précédente	Semaine précédente	Mois précédent
** Détail de la charge de travail	Oui			Oui		
** Rapport de rendement d'agent	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui
** Rapport complet de file d'attente	Oui			Oui		
<b>Rapports sur les appels entrants</b>						
Appels entrants abandonnés	Oui			Oui		
Durée des appels entrants	Oui			Oui		
Appels entrants traités	Oui			Oui		
Graphique des appels en attente	Oui			Oui		
Graphique des appels abandonnés	Oui			Oui		
<b>Rapports sur le groupe de DAA</b>						
Rapport sur la demande et les ressources	Oui			Oui		
Sommaire de la charge de travail	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui
Analyse de la surcharge	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui
Durée de surcharge	Oui			Oui		
Tous postes occupés	Oui			Oui		
Analyse de l'attente en surcharge	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui
Durée d'attente en surcharge	Oui			Oui		
Analyse des transferts	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui
Durée des transferts	Oui			Oui		
Graphique de l'activité du numéro d'appel principal (NAP) du groupe	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui
Graphique de toute l'activité du groupe	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui
<b>Rapports sur les agents</b>						
Rapport sur l'agent	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui
Rapport détaillé sur l'agent	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui
Rapport des appels brefs	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui
Graphique de l'activité du NAP de l'agent	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui
Graphique de toute l'activité de l'agent	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui
<b>Rapports sur le secteur d'activités (LOB)</b>						
Rapport LOB sommaire	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui
Rapport LOB détaillé	Oui			Oui		
Rapport LOB de	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui

Titre du rapport	Journée courante	Semaine courante	Mois courant	Journée précédente	Semaine précédente	Mois précédent
l'agent/du groupe						
Graphique LOB	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui
<b>Rapport d'évasion (Close Key Walkaway - CKW)</b>						
Rapport CKW sommaire	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui
Rapport CKW détaillé	Oui			Oui		
Rapport CKW de l'agent/du groupe	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui
Graphique CKW	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui

## 11.8 Exigences de conception de la DAA

11.8.1 L'Entrepreneur doit offrir les services d'un représentant du service qui rencontrera le Client afin d'établir ses exigences en matière de DAA.

11.8.2 L'Entrepreneur doit concevoir les adaptations nécessaires pour répondre aux exigences particulières en matière de DAA de chaque Client.

## 12 BOÎTE VOCALE (BV)

### 12.1 Exigences du service

12.1.1 L'Entrepreneur doit offrir des services de BV couvrant :

- i. la conception et l'ingénierie d'ensemble;
- ii. la fourniture de tous les éléments matériels et logiciels;
- iii. la connexion et l'intégration au SAL;
- iv. la maintenance et l'assistance technique courantes du système;
- v. l'amélioration, l'expansion et les mises à niveau du système;
- vi. la formation et la documentation;
- vii. la sécurité;
- viii. le transfert des abonnés de BV à partir de leur présent fournisseur;
- ix. la gestion, l'exploitation et l'administration du service.

12.1.2 L'Entrepreneur doit planifier, concevoir et fournir un service de BV prenant en charge un nombre minimum de BV qui sera déterminé par le Canada. Le nombre approximatif de BV utilisées à l'heure actuelle pour le Québec est de 500.

### 12.2 Intégration du service

12.2.1 L'Entrepreneur doit offrir un service de BV parfaitement intégré au SAL.

12.2.2 L'Entrepreneur doit offrir un service de BV activant ou désactivant des indicateurs de message en attente sur les postes (par exemple, en activant un témoin de message en attente ou en émettant une tonalité saccadée dans le cas des postes téléphoniques non munis d'un témoin de message en attente).

12.2.3 L'Entrepreneur doit offrir des voies locales de branchement à un système de BV fourni par le Client aux fins de l'activation/la désactivation des indicateurs de message en attente sur les postes. Cependant, si le Client reçoit un Service de BV d'un fournisseur autre que l'Entrepreneur

du SAL, il incombe à ce Client d'aviser le fournisseur de service en tierce partie de prendre les dispositions nécessaires avec l'Entrepreneur du SAL afin de s'assurer que son service de BV demeure entièrement opérationnel (aux fins de l'activation/la désactivation des indicateurs de message en attente sur les postes). De la même manière, si le Client dispose dans ses locaux de son propre équipement de livraison du service de BV, il incombe au Client de prendre les dispositions nécessaires avec l'Entrepreneur du SAL afin de s'assurer que son service de BV demeure entièrement opérationnel (aux fins de l'activation/la désactivation des indicateurs de message en attente sur les postes).

### **12.3 Paramètres opérationnels**

12.3.1 Chaque boîte vocale du service de BV doit offrir les caractéristiques suivantes :

- i. capacité d'enregistrer et de jouer un message d'accueil d'au moins cinquante (50) secondes;
- ii. capacité de mémoire suffisante pour enregistrer jusqu'à trente (30) messages par boîte vocale individuelle;
- iii. capacité d'enregistrement de trois (3) minutes par message;
- iv. capacité de conserver les messages enregistrés pendant quatorze (14) jours;
- v. capacité de programmer la livraison des messages à une heure ou une date ultérieure pouvant se situer jusqu'à soixante (60) jours plus tard;
- vi. capacité de marquer un message comme personnel de sorte qu'il soit impossible à copier;
- vii. capacité de marquer un message comme urgent de sorte qu'on l'entende avant les messages non urgents conservés dans la boîte vocale personnelle;
- viii. confirmation lorsqu'un message a été conservé ou supprimé;
- ix. notification de nouveau message ou de message marqué urgent;
- x. notification du nombre de messages conservés dans la boîte vocale personnelle et de l'atteinte du nombre maximum de messages pouvant être conservés dans la boîte vocale personnelle.

### **12.4 Fonctions du service**

- 12.4.1 L'Entrepreneur doit offrir un service de BV permettant à l'utilisateur d'enregistrer et d'expédier des messages aux autres utilisateurs, individuellement ou en groupe.
- 12.4.2 Le service de BV doit confirmer la destination de tous les messages sortants en répétant les noms des utilisateurs ou le numéro de téléphone externe de destination avant l'envoi du message.
- 12.4.3 Le service de BV doit permettre à l'utilisateur de se servir de listes de distribution pour la livraison des messages.
- 12.4.4 Le service de BV doit maintenir les listes de distribution de groupe de manière à ce que le destinataire ne reçoive qu'un exemplaire du message, dans la mesure du possible.
- 12.4.5 Le service de BV doit permettre à l'utilisateur d'écouter et de réécouter les messages reçus.
- 12.4.6 Le service de BV doit permettre à l'utilisateur de répondre aux messages reçus des autres utilisateurs du même service de messages vocaux de l'Entrepreneur sans avoir à entrer de nouveau l'adresse de l'expéditeur.
- 12.4.7 Le service de BV doit permettre à l'utilisateur de relayer aux autres utilisateurs du service un

message accompagné de commentaires qui resteront intacts si le destinataire transmet à son tout le message à un autre destinataire ou à une liste de distribution.

- 12.4.8 Le service de BV doit permettre à l'utilisateur de sauvegarder des messages, ce qui sera confirmé par un bref accusé généré automatiquement par le système et indiquant que le message a été sauvegardé.
- 12.4.9 Le service de BV doit conserver par défaut tous les messages, à moins que l'utilisateur n'exécute une action spécifique pour les supprimer.
- 12.4.10 Le service de BV doit permettre à l'utilisateur de réentendre et d'annuler les messages avant l'envoi.
- 12.4.11 Le service de BV doit permettre à l'utilisateur de sauter des messages de la boîte vocale afin d'écouter les messages désirés et d'avancer ou de revenir en arrière dans un message pendant son écoute.
- 12.4.12 Le service de BV doit permettre à l'utilisateur de mettre en pause l'enregistrement ou l'écoute des messages.
- 12.4.13 Le service de BV doit assurer que, si l'utilisateur n'a pas enregistré de message d'accueil personnalisé ou l'annonce de son nom, l'appelant entende un message d'accueil standard généré par le système.
- 12.4.14 Le service de BV doit offrir à l'utilisateur l'accès à toutes ses fonctions à partir d'un téléphone à clavier externe soit en composant le numéro principal du service et en suivant les instructions, soit à partir de son propre numéro de poste téléphonique en entrant au clavier une simple instruction pour interrompre l'écoute du message d'accueil et obtenir l'invitation à ouvrir une session.
- 12.4.15 L'Entrepreneur doit permettre à l'utilisateur d'obtenir en tout temps l'indication de l'heure et du nom du message en appuyant sur une touche pendant l'écoute. L'indication de l'heure et du nom précise la date et l'heure de la livraison, le numéro de téléphone de l'expéditeur et le statut du message (p. ex., prioritaire, privé).

## **12.5 Capacités du système**

- 12.5.1 Le service de BV doit informer l'utilisateur, au moment de l'ouverture de session, du nombre de messages nouveaux et sauvegardés se trouvant dans la boîte vocale.
- 12.5.2 Le service de BV doit produire pour chaque message reçu une estampille temporelle qu'il est possible d'activer et de désactiver au moyen d'une fonction de classe de service ou des paramètres de la boîte vocale.
- 12.5.3 Le service de BV doit guider l'utilisateur dans l'utilisation du service au moyen d'une série d'invites vocales claires et concises.
- 12.5.4 Le service de BV doit offrir ces invites en français ou en anglais, tel que choisi au préalable par l'utilisateur et fixé en tant que paramètre de la boîte vocale.
- 12.5.5 L'utilisateur doit pouvoir changer la langue des invites du système en en faisant la demande à l'Entrepreneur.
- 12.5.6 Le service de BV doit offrir aux appelants la capacité *d'escamoter les invitations vocales*.
- 12.5.7 Le service de BV doit signaler à l'utilisateur qu'il y a de nouveaux messages dans la boîte vocale en donnant une Indication de message en attente.
- 12.5.8 Le service de BV doit permettre d'acheminer l'indication de message en attente à un numéro de téléphone associé à la boîte vocale ou à un autre numéro de téléphone spécifique, y compris celui d'un téléavertisseur numérique ou vocal.
- 12.5.9 Le service de BV doit répéter l'indication de message en attente jusqu'à ce que tous les nouveaux messages aient été vérifiés.
- 12.5.10 Le service de BV doit effectuer une vérification de tous les indicateurs de message en attente associés à toutes *les boîtes vocales* à la suite d'une panne du service de BV, afin d'offrir en tout temps une notification exacte de message en attente.

- 12.5.11 Le service de BV doit présenter un des messages d'accueil préenregistrés de l'utilisateur ou, par défaut, le message d'accueil standard du système à tous les appels entrants sur la ligne de l'utilisateur auxquels il n'a pas été répondu après un nombre préétabli de sonneries.
- 12.5.12 Le service de BV doit permettre à l'utilisateur d'établir les paramètres d'appel de notification de message en attente en choisissant d'être appelé soit pour tous les nouveaux messages, soit seulement pour les messages désignés urgents par les appelants.
- 12.5.13 Le service de BV doit pouvoir contrôler cette fonction de notification des messages de la manière ci-après :
- i. en activant et désactivant tous les appels pour l'ensemble du service;
  - ii. en ne permettant que les appels par classe de service et (ou) par boîte vocale;
  - iii. en permettant les appels externes de notification pour deux (2) programmes distincts au minimum;
  - iv. en établissant les intervalles de réessai.
- 12.5.14 Le service de BV doit cesser ses appels après avoir réussi à joindre le numéro de téléphone ou le service de téléavertisseur et livrer au complet le message ou la notification.
- 12.5.15 Le service de BV doit, à la demande de l'expéditeur, transmettre un accusé de réception lorsque le message est vérifié par le destinataire.
- 12.5.16 Le service de BV doit offrir la livraison prioritaire des messages urgents, qui seront placés en tête de file dans la boîte vocale du destinataire et marqués comme urgent.
- 12.5.17 Le service de BV doit permettre aux appelants obtenant un message d'accueil d'être transférés à un numéro préprogrammé en appuyant sur une touche (par exemple, la touche zéro (0) d'un téléphone à clavier).
- 12.5.18 Le service de BV doit permettre à plusieurs appelants l'accès simultané au même message d'accueil et à la même boîte vocale.
- 12.5.19 Le service de BV doit permettre aux appelants de sauter le message d'accueil (par exemple, en appuyant sur le carré (#) d'un téléphone à clavier).
- 12.5.20 Le service de BV doit offrir une option « Absence prolongée » qui empêche l'appelant, après activation par l'utilisateur de la boîte vocale, de sauter le message d'accueil.
- 12.5.21 Le service de BV doit permettre aux appelants rejoignant une boîte vocale déjà pleine d'obtenir des instructions sur les autres options qui s'offrent à eux.
- 12.5.22 Le service de BV doit permettre aux utilisateurs désignés d'expédier un message de BV pour diffusion générale à des groupes d'utilisateurs spécifiques.
- 12.5.23 Le service de BV doit identifier les messages à diffusion générale afin de les placer en tête de file des messages des boîtes vocales des utilisateurs'.
- 12.5.24 Le service de BV doit faire entendre les messages dans l'ordre d'arrivée, sauf en ce qui concerne les messages marqués urgents par l'expéditeur et les messages à diffusion générale, qui doivent être écoutés avant les autres messages.
- 12.5.25 Le service de BV doit permettre à l'utilisateur d'appuyer sur un bouton en tout temps pendant les échanges avec le système, afin d'obtenir l'information sur les commandes valides à ce moment.
- 12.5.26 Le service de BV doit informer l'utilisateur que sa boîte vocale est pleine et qu'aucun message ne peut y être laissé avant que les mesures appropriées n'aient été prises.
- 12.5.27 L'Entrepreneur doit veiller à ce que, lorsque l'utilisateur a activé le renvoi d'appel vers un numéro de téléphone interne du Client, l'appelant puisse laisser un message dans la BV du numéro initialement appelée.
- 12.5.28 L'Entrepreneur doit prévoir une BV unique pour le système de messagerie vocale du SAL. Cette boîte vocale offrira un service d'annonces générales et empêchera l'appelant de laisser un message.
- 12.5.29 Le service de BV de l'Entrepreneur doit prévoir un menu d'invites de boîte vocale à information enregistrée qui saisira les chiffres entrés par l'utilisateur et effectuera le transfert vers un poste ou une boîte vocale.

## 12.6 Sécurité

- 12.6.1 Le service de BV doit protéger l'information du service de la manière ci-après par l'utilisation de codes d'identification et de mots de passe :
- i. le mot de passe doit pouvoir être choisi par l'utilisateur, longueur comme valeur, et comporter un minimum absolu de quatre (4) chiffres et un maximum de quinze (15) chiffres;
  - ii. l'utilisateur doit pouvoir changer son propre mot de passe en tout temps à partir d'un téléphone à clavier;
  - iii. il faut demander aux nouveaux utilisateurs utilisant pour la première fois le service de BV de changer le mot de passe par défaut pour un mot de passe personnel;
  - iv. le service de BV doit empêcher quiconque (y compris l'Entrepreneur) d'obtenir le mot de passe personnel de l'utilisateur;
  - v. en cas de mot de passe oublié l'Entrepreneur devra le réinitialiser à un réglage par défaut;
  - vi. le service de BV doit débrancher tout appelant qui ne fournit pas le code d'identification et le mot de passe correspondants au bout de trois (3) essais et tout appel subséquent à la boîte vocale de l'utilisateur devra être consigné dans un journal des événements.
- 12.6.2 L'Entrepreneur doit mettre en œuvre des systèmes et procédures empêchant un accès non autorisé à l'information traitée par le système de BV, transmise par son moyen ou y étant conservée.
- 12.6.3 L'Entrepreneur doit traiter les messages conservés dans la BV en tant qu'information confidentielle et prendre les mesures appropriées pour protéger son intégrité et sa sécurité. Le Canada a le droit de procéder à une vérification des mesures prises par l'Entrepreneur.
- 12.6.4 L'Entrepreneur doit immédiatement signaler au Canada toute violation de l'intégrité et de la sécurité d'un message d'une boîte vocale.

## 13 RAPPORTS

### 13.1 Terminologie et définitions

Les termes ci-après serviront tout au long de la présente section.

MAC :	Acronyme en anglais de Déplacements, ajouts et modifications (installations et suppressions) pouvant porter sur le matériel (Hard MAC) ou le logiciel (Soft MAC).
Hard MAC :	Installation de nouvelle ligne ou de ligne supplémentaire et (ou) branchement à un commutateur, débranchement et (ou) retrait de ligne, changement de carte de ligne, déplacement physique d'un endroit à un autre et toute modification logicielle nécessaire pour terminer ces opérations matérielles.
Soft MAC :	Modifications des caractéristiques du logiciel (p. ex., modification des fonctions des postes, échanges) d'un poste de SAL.
AA	Acronyme désignant un administrateur autorisé des télécommunications du Canada responsable de la gestion de l'inventaire de postes, de la facturation et des MAC pour le compte d'un Client ou d'un groupe de Clients.
Commande de service :	Demande d'exécuter un MAC faite à l'Entrepreneur par l'administrateur autorisé selon la date de livraison convenue entre les deux (2) parties.



Code de facturation/  
de compte :           Identificateur numérique particulier à chaque Client ou chaque groupe de Clients du SAL et servant à facturer les transactions.

## 13.2 Délais d'exécution du service MAC

- 13.2.1 L'Entrepreneur doit fournir des rapports d'étape dans le cas des commandes de service Hard MAC couvrant 21 postes ou plus et des commandes de service Soft MAC couvrant 50 postes ou plus; l'Entrepreneur et l'AA s'entendront sur la périodicité des rapports.
- 13.2.2 Les tableaux 13-1 et 13-1(a) récapitulent les délais d'exécution du service que l'Entrepreneur doit respecter dans le cas des commandes Hard MAC de l'AA.

**Tableau 13-1 : Délai d'exécution souhaitable de service Hard MAC – Secteurs centraux**

<b>Nombre de déplacements, ajouts, changements, nouveaux branchements et débranchements par demande</b>	<b>Délai d'exécution requis *</b>
01 à 05 postes	95 % dans les 3 jours ouvrables 98 % dans les 4 jours ouvrables
06 - 14 postes	95 % dans les 5 jours ouvrables 98 % dans les 6 jours ouvrables
15 - 20 postes	95 % dans les 10 jours ouvrables 98 % dans les 12 jours ouvrables
Plus de 20 postes	L'Entrepreneur et l'AA du Client conviendront d'une date finale en fonction d'un programme coordonné d'échéances

**Tableau 13-1 (a) : Délai d'exécution souhaitable de service Hard MAC – Secteurs périphériques**

<b>Nombre de déplacements, ajouts, changements, nouveaux</b>	<b>Délai d'exécution requis *</b>

<b>branchements et débranchements par demande</b>	
01 à 09 postes	95 % dans les 8 jours ouvrables 98 % dans les 9 jours ouvrables
Plus de 10 postes	L'Entrepreneur et l'AA du Client conviendront d'une date finale en fonction d'un programme coordonné d'échéances

\* Les jours ouvrables excluent les fins de semaine et les jours fériés au Canada.

- 13.2.3 Le tableau 14-2 récapitule les délais d'exécution du service que l'Entrepreneur doit respecter dans le cas des commandes Soft MAC de l'AA qui ne sont pas exécutées au moyen de l'instrument utilisé par l'AA pour les commandes en temps quasi réel.

**Tableau 13-2 : Délais d'exécution souhaitable de service Soft MAC**

<b>Modifications au logiciel</b>	<b>Délai d'exécution requis</b>
01 à 10 postes	95 % dans les 3 jours ouvrables * 98 % dans les 4 jours ouvrables *
11 à 20 postes	95 % dans les 4 jours ouvrables * 98 % dans les 5 jours ouvrables *
21 à 49 postes	95 % dans les 7 jours ouvrables * 98 % dans les 9 jours ouvrables *
Plus de 50 postes	L'Entrepreneur et l'AA du Client conviendront d'une date finale en fonction d'un programme coordonné d'échéances

\* Les jours ouvrables excluent les fins de semaine et les jours fériés au Canada.

### 13.3 Rapports sur les dépenses

13.3.1 L'Entrepreneur doit fournir des rapports trimestriels sur les dépenses tel que proposé aux Annexes F (Sommaire – Dépenses Centrex), G (Sommaire – Dépenses Centrex par ministère) et H (Coût des lignes réglementées et non réglementées par ministère). Les rapports en Annexe sont à titre d'exemple. Il est entendu que les montants identifiés sur les rapports trimestriels **n'incluent pas** les taxes applicables. Le suivi des dépenses est cependant effectué mensuellement et le cumul à ce jour des dépenses aux termes du marché est indiqué séparément par ministère. Les rapports sur les dépenses doivent aussi inclure un sommaire de tout changement apporté au SAL, y compris tout changement dans les services ou toute suppression des services faisant partie du SAL (sous réserve, cependant, que le SAL continue de satisfaire malgré ces changements à toutes les exigences du marché). La production des rapports devra être trimestrielle, les dates d'échéance étant au plus tard le 15<sup>e</sup> jour des mois d'avril, de juillet, d'octobre et de janvier, chaque rapport couvrant le trimestre s'étant terminé le mois précédent. Les lignes dans les rapports doivent être identifiées (Réglementées ou non réglementées).

- 13.3.2 L'Entrepreneur doit produire le rapport d'information sur les numéros des lignes de tous les Clients fédéraux quatre (4) fois par année, le 15<sup>e</sup> jour des mois de mars, juin, septembre et décembre, à l'intention de l'Autorité Technique SPC autorisée à la consultation de toutes les données des Clients.

**Calendrier de la transmission des rapports :**

Périodes d'activités	Dates d'envoi du rapport
01 décembre au 28/29 février	15 mars
01 mars au 31 mai	15 juin
01 juin au 31 août	15 septembre
01 septembre au 30 novembre	15 décembre

- 13.3.3 L'Entrepreneur reconnaît que le Canada peut communiquer l'information contenue dans les rapports d'information sur les numéros des lignes à d'autres fournisseurs éventuels dans le cadre des concours visant à fournir des services pour les numéros du répertoire couverts par le marché. L'Entrepreneur reconnaît en outre qu'il pourra, s'il omet de produire des rapports complets et exacts dans le format requis, être exclu de la procédure des soumissions pour le besoin en question.
- 13.3.4 L'Entrepreneur doit rencontrer deux (2) fois l'an l'Autorité Technique de SPC afin de statuer sur la présentation et sur le contenu des rapports d'information requise ainsi que de voir au développement possible des rapports fournis par l'Entrepreneur.

## **14 FACTURATION**

### **14.1 Généralités**

14.1.1 L'Entrepreneur doit fournir un outil d'information en ligne sur la facturation permettant à l'AA de consulter les rapports sommaires de facturation, le détail des appels assorti de la hiérarchie configurée par l'utilisateur, les consolidations des relevés, les rapports, tableaux et organigrammes sur les clients.

14.1.2 L'Entrepreneur doit permettre à l'utilisateur d'imprimer les factures si l'utilisateur désire recevoir toutes les factures par voie électronique.

14.1.3 L'Entrepreneur doit afficher, si disponible, des données de facture offrant les fonctions ci-après :

- i. si disponible, consultation des données de facturation 24 heures/jour, 7 jours/semaine, 365 jours/année par les Clients;
- ii. notification aux Clients, par courriel et au plus tard une journée après la date mise à jour, que la facture peut être consultée;
- iii. impression des données de la facture;
- iv. exportation des données de la facture dans des formats courants tel que CSV, PDF, XML.

14.1.4 L'Entrepreneur doit offrir, au minimum, douze (12) mois de données cumulées de facturation.

14.1.5 L'Entrepreneur doit attribuer des ID utilisateur avec les permissions à chaque Client en fonction des besoins du nom du ministère et (ou) du code de facturation.

14.1.6 L'Entrepreneur doit fournir à l'autorité technique de SPC le service d'information sur la facturation pour tous les codes de facturation associés à tous les Clients disposant des ID utilisateur et des permissions appropriés.

14.1.7 L'Entrepreneur doit offrir, dans la fonction d'aide, un didacticiel sur le module de facturation.

### **14.2 Périodicité de la facturation**

14.2.1 L'Entrepreneur doit fournir aux Clients douze (12) cycles de facturation égaux par année.

14.2.2 L'Entrepreneur doit veiller à ce que les douze (12) cycles de facturation égaux se terminent toujours le même jour de chaque mois.

14.2.3 L'Entrepreneur doit fournir tous les mois à chaque Client un exemplaire papier de la facture ou une version électronique sur demande du Client, dans les 10 jours ouvrables de la fermeture du cycle de facturation.

## **15 SERVICES D'ASSISTANCE-ANNUAIRE**

15.1.1 L'Entrepreneur doit fournir des services d'assistance-annuaire pour les appels locaux et interurbains 24 heures/jour, 365 jours/année.

15.1.2 L'Entrepreneur doit fournir les services d'opérateur et d'assistance-annuaire dans les deux langues officielles.

## **16 APPAREIL DE TÉLÉCOMMUNICATION POUR SOURDS (ATS)**

16.1.1 L'Entrepreneur doit fournir un service ATS permettant aux personnes malentendantes et sourdes de communiquer avec les personnes entendantes (et inversement) par téléphone n'importe où dans le monde au moyen d'un téléscripteur (ATS). Le service ATS doit permettre à la personne sourde de communiquer avec des personnes n'utilisant pas d'ATS par les services de relais de l'opérateur. Un opérateur spécialement formé relie les deux parties et saisit d'abord le message de la partie entendant, si c'est elle qui fait l'appel, sur un terminal d'ordinateur; le message apparaît alors sur la fonction ATS de la personne sourde; l'opérateur relaie ensuite verbalement à la personne entendant la réponse de la personne sourde qu'il lit sur son terminal. On répète les mêmes procédures pour la suite de la conversation.

## **17 PERSONNE-RESSOURCE UNIQUE DE L'ENTREPRENEUR**

- 17.1.1 L'Entrepreneur doit fournir un gestionnaire de compte agissant comme personne-ressource unique pour l'autorité technique de SPC et comme responsable de l'administration du marché.
- 17.1.2 L'Entrepreneur doit fournir un gestionnaire de service agissant comme personne-ressource unique pour l'autorité technique de SPC et comme responsable de toutes les questions relatives à la livraison des services. Le gestionnaire de service de l'Entrepreneur doit rencontrer à tous les mois l'autorité technique de SPC à moins que celle-ci demande un calendrier différent de rencontres.

## **18 PLAN DE CONTINUITÉ DES OPÉRATIONS (PCO) DU SAL**

18.1.1 L'Entrepreneur doit fournir un plan de continuité des opérations (PCO) permettant d'assurer la continuité du service à tous les postes désignés essentiels et de remettre le SAL en état. L'Entrepreneur doit tenir à jour le plan de continuité des opérations (PCO) et le transmettre une fois l'an à l'autorité technique de SPC pour examen et acceptation. L'Entrepreneur et l'autorité technique de SPC devront convenir entre eux de la date de livraison du plan de continuité des opérations.

## **19 GESTION DES INCIDENTS**

- 19.1.1 L'Entrepreneur doit gérer les incidents par le signalement, le diagnostic, le suivi et la consignation de tous les incidents ayant une incidence sur la capacité de l'utilisateur à utiliser le SAL et toutes ses fonctions.
- 19.1.2 L'Entrepreneur doit, au minimum, exécuter les activités ci-après relatives au traitement des rapports d'incident des Clients.
- i. Identifier chaque incident signalé au moyen d'un numéro unique de rapport d'incident (numéro de *billet*);
  - ii. effectuer une analyse de l'incident signalé;
- 19.1.3 L'Entrepreneur doit effectuer un suivi de la longueur des arrêts associés à chaque incident à partir du moment où l'incident est relevé jusqu'au moment où le problème est réglé et où le bon fonctionnement du service est confirmé.
- 19.1.4 L'Entrepreneur doit informer le Client du statut de l'incident à tous les quatre (4) heures au moins

s'il y a interruption du service.

- 19.1.5 L'Entrepreneur doit informer le Client de la reprise du service en indiquant le numéro de *billet* du problème et la mesure corrective prise.
- 19.1.6 L'Entrepreneur doit être l'unique personne-ressource et a l'entière responsabilité de la direction et de la coordination de toutes les activités avec les exploitants de centraux urbains ou d'intercentraux visant le règlement de tout dérangement local ou interurbain pouvant avoir une incidence sur le rendement du système d'accès local (SAL).
- 19.1.7 L'Entrepreneur doit fournir un bureau des réparations/de l'entretien auquel il est possible d'avoir accès à partir de n'importe quel poste, à moins d'une restriction de la classe de service *réseau (NCOS)*.
- 19.1.8 L'Entrepreneur doit informer l'autorité technique de SPC des procédures et paliers d'intervention ainsi que de la procédure de notification dans les 10 jours ouvrables suivant l'adjudication du marché. L'autorité technique de SPC communiquera à l'Entrepreneur les procédures d'escalade au sein de SPC.

## **19.2 Rapports de dérangement**

- 19.2.1 L'Entrepreneur doit fournir les données sur les éléments de mesure tel que proposé à l'Annexe I, deux fois par année, le 15 janvier et le 15 juillet si SPC en fait la demande.

## **19.3 Définitions relatives au signalement des incidents**

- 19.3.1 On doit indiquer « en dérangement » lorsque le Client signale une absence de tonalité ou une ligne inutilisable (p. ex., bruit envahissant, court-circuit ou problème de mise à la masse sur la ligne).
- 19.3.2 On doit indiquer « en service » lorsque le Client signale un problème qui n'est pas associé à une mise hors service tel que précisé précédemment.

## **20 GESTION DE LA CONFIGURATION**

- 20.1.1 L'Entrepreneur doit offrir des services de gestion de la configuration qui couvrent la tenue à jour de l'information sur la configuration des services du SAL afin de faciliter une maintenance efficace et la configuration en ligne.
- 20.1.2 L'Entrepreneur doit configurer tous les éléments du matériel et des logiciels du SAL.
- 20.1.3 L'Entrepreneur doit examiner annuellement son processus de gestion de la configuration en compagnie de l'autorité technique de SPC.

## **21 GESTION DU CHANGEMENT**

- 21.1.1 L'Entrepreneur doit aviser à l'avance l'AT de SPC lors de changements au SAL et à ses composantes, tel que la messagerie vocale, ou les mises à jour ou modifications de systèmes pouvant perturber le système ou les services.
- 21.1.2 L'Entrepreneur doit répartir les types de changements dans des catégories et dans le cas de toute activité initiée par l'Entrepreneur pouvant perturber le SAL, l'Entrepreneur avisera l'AT de SPC, ainsi que toutes les autres parties requises pour la reprise du service.

- 21.1.3 L'Entrepreneur doit informer l'autorité technique de SPC de tout changement couvrant le contrôle et la coordination du SAL par :
- i. des commandes de service (déplacements, ajouts, changements et retraits), tel que décrit dans la section sur les commandes de service du présent EDT;
  - ii. des changements à l'infrastructure ou aux procédures de l'Entrepreneur ou du Client.
- 21.1.4 La demande de changement (billet de changement) produite par l'Entrepreneur doit contenir :
- i. l'identificateur du client;
  - ii. le numéro du billet de changement;
  - iii. le numéro de commande de service (s'il y a lieu);
  - iv. le ou les numéros de billets de dérangement associés;
  - v. l'endroit visé;
  - vi. la date et la durée de l'interruption de service demandée;
  - vii. la description du service;
  - viii. l'accès et la participation requis du client (si disponible);
  - ix. le journal des activités (si disponible) ;
  - x. un plan de marche arrière (si nécessaire) ;
  - xi. le test d'acceptation (si disponible); xii. délai d'intervention (si disponible); xiii. numéro du circuit.
- 21.1.5 L'Entrepreneur doit effectuer tout entretien préventif régulier perturbateur du système, du SAL ou d'une de ses composantes (tel que la messagerie vocale) et tout changement visant l'optimisation du système les dimanches, entre 00 h 01 et 6 h 00, heure locale. L'Entrepreneur doit informer l'autorité technique de SPC du moment des changements à apporter d'urgence pour corriger un grave problème du réseau.
- 21.1.6 L'Entrepreneur doit fournir une analyse des résultats dans les dix (10) jours ouvrables de l'échec d'un changement. L'analyse des résultats doit comprendre les causes de la situation et les recommandations quant aux mesures requises pour éviter la récurrence.
- 21.1.7 L'Entrepreneur s'assurera d'un test d'acceptation pour tout changement
- i. L'Entrepreneur doit fournir dans le billet de changement, un programme de tests d'acceptation qui pourra être convenu au besoin, avec l'Autorité Technique de SPC.
- 21.1.8 Si un test d'acceptation a été réalisé, il ne sera réputé terminé que lorsque tous les tests décrits dans le programme de tests d'acceptation ont été réussis par l'Entrepreneur.
- 21.1.9 L'Entrepreneur doit consigner les résultats du test d'acceptation et doit en fournir une copie à l'Autorité Technique de SPC, sur demande.

## **22 FORMATION**

### **22.1 Formation**

- 22.1.1 Lorsqu'une nouvelle fonction est ajoutée, l'Entrepreneur doit, sur demande, fournir au Client une formation ou du matériel de formation dans les deux langues officielles, sans frais supplémentaires pour le Canada.
- 22.1.2 L'Entrepreneur doit fournir au Client de la formation et de la documentation à l'appui dans les deux langues officielles dans les domaines suivants :
  - i. précisions sur les procédures de placement des commandes;
  - ii. précisions sur les procédures de signalement des dérangements;
  - iii. description détaillée des rapports disponibles.

## **23 DOCUMENTATION**

### **23.1 Généralités**

- 23.1.1 L'Entrepreneur doit fournir sur demande à l'autorité technique de SPC une copie papier ou une version PDF des documents ci-après, sans frais pour le Canada.

### **23.2 Documentation pour les postes d'utilisateur du SAL**

- 23.2.1 Si l'Entrepreneur change les codes établis, il devra fournir, dans les deux langues officielles, une fiche de référence indiquant les codes d'activation et de désactivation des fonctions du poste.
- 23.2.2 L'Entrepreneur doit mettre à la disposition des représentants désignés du Client une version électronique dans les deux langues officielles des guides de l'utilisateur du SAL.
- 23.2.3 L'Entrepreneur doit fournir, dans les deux langues officielles, un guide de l'utilisateur pour chaque catégorie de poste téléphonique.

### **23.3 Documentation pour les utilisateurs de BV**

- 23.3.1 L'Entrepreneur doit mettre à la disposition des représentants désignés du Client une version électronique dans les deux langues officielles des guides de l'utilisateur de la BV.

### **23.4 Documentation pour les services de DAA**

- 23.4.1 L'Entrepreneur doit fournir aux agents et aux superviseurs, dans les deux langues officielles, un guide des fonctions du service DAA.
- 23.4.2 L'Entrepreneur doit décrire dans les deux langues officielles les fonctions mises à la disposition de l'utilisateur.

## **24 EXIGENCES SPÉCIALES**

### **24.1 Diversité**

- 24.1.1 L'Entrepreneur doit fournir des services de construction afin de fournir une diversité par commutation ou par acheminement pour un emplacement de client.
- 24.1.2 L'Entrepreneur doit conserver tout le matériel et l'équipement requis pour livrer cette solution pendant toute la durée du contrat.

24.1.3 L'Entrepreneur ne doit pas amorcer de travaux associés à la diversité aux clients sans l'autorisation de l'autorité technique et de l'autorité contractante.

## **24.2 Services professionnels**

24.2.1 L'Entrepreneur doit offrir les services professionnels ci-après conformément à toute autorisation des tâches approuvée par l'autorité contractante.

- a) Soutien à la planification des événements majeurs et des mesures d'urgence;
- b) Soutien technique avancé (c.-à-d., soutien technique aux produits et aux services dont le présent marché n'exige pas la fourniture).