

## ÉNONCÉ DES TRAVAUX

### Services nationaux de soutien aux télécommunications pour Transports Canada

#### 1.0 Exigences générales en matière de services

Services partagés Canada (SPC), pour le compte de Transports Canada (TC), exige une gamme complète de services de soutien aux télécommunications qui sauront répondre aux besoins opérationnels courants de TC. Les services doivent être fournis à l'échelle nationale, y compris une présence locale dans chaque région de Transports Canada. L'entrepreneur doit mettre sur pied un service de dépannage personnalisé et un portail Web pour satisfaire aux exigences des services de soutien aux télécommunications.

#### 2.0 Objet

Prestation des services nationaux de soutien aux télécommunications/de dépannage à TC, afin :

- d'assurer un niveau de service uniforme;
- de simplifier la facturation et la production de rapports et les mettre à disposition dans toutes les régions;
- de mettre en œuvre des normes avec plus d'efficacité;
- d'assurer une prestation régionale normalisée;
- d'améliorer le service grâce à un point de contact unique dans chaque région;
- d'améliorer la gestion améliorée de l'inventaire national des télécommunications de Transports Canada;
- d'accélérer la mise en place des services.

#### 3.0 Objectifs généraux des services

L'entrepreneur doit fournir des services de soutien aux télécommunications afin :

- de fournir des services de soutien aux télécommunications de façon continue;
- d'assurer un niveau de service uniforme dans tout le pays;
- d'appliquer la stratégie nationale de télécommunications de Transports Canada;
- d'assurer la gestion du service à l'échelle nationale à l'aide d'un « guichet unique »;
- de se concentrer sur les régions (c.-à-d. assurer une présence dans chaque région de Transports Canada);
- de produire des rapports régionaux et nationaux, conformément aux niveaux de service convenus;
- de connaître les besoins opérationnels de Transports Canada et d'y répondre;
- de gérer un inventaire national des produits et services de télécommunications;
- de fournir des services de télécommunications qui répondent aux besoins des clients;

- de garantir le respect des normes de service nationales et du *Règlement sur les marchés de l'État*.

#### **4.0 Contexte actuel**

##### **4.1 Inventaire**

Vous trouverez à l'annexe B – Inventaire des services de télécommunications un résumé de l'inventaire national des télécommunications de Transports Canada.

##### **4.2 Produits et services de télécommunications**

Voici la liste des produits, des services et du matériel de télécommunications actuellement utilisés à Transports Canada; cependant, ils ne sont pas tous fournis par ce biais :

- lignes téléphoniques de base, y compris les lignes pour télécopieurs, modems, etc.;
- lignes Centrex;
- appareils téléphoniques (p. ex., analogiques, numériques, STU III), en location ou propriété;
- télécopieurs;
- modems;
- casques téléphoniques;
- dispositifs téléphoniques et modifications de logiciels;
- commandes de lignes supplémentaires;
- service d'interurbains (DGSIT et autres télécommunicateurs);
- cartes d'appel (TéléCanada);
- lignes sans frais;
- messagerie vocale;
- contrôle de la charge des lignes;
- dispositifs de télécommunications pour les malentendants et les personnes ayant des difficultés d'élocution;
- service et équipement de téléconférences;
- déplacements, ajouts et changements;
- télécommunications sans fil (téléphones cellulaires, BlackBerry);
- téléavertisseurs;
- services de télévision par câble ou par satellite;
- application de Centrex, distribution d'appels automatique, distribution uniforme d'appels, 800-application, applications vocales;

#### **5.0 Exigences en matière de service**

Les services doivent être fournis dans les deux langues officielles (français et anglais), à l'oral comme à l'écrit; voir les annexes F et G pour les normes sur les niveaux de service et les dispositifs.

Voici une description détaillée des tâches que suppose pour l'entrepreneur la prestation d'un tel service :

### **5.1 Administration et gestion des services**

L'entrepreneur remplit toutes les fonctions opérationnelles nécessaires à la prestation, à l'administration et à la gestion du service à l'échelle nationale. Il doit notamment :

- gérer et administrer un service permanent;
- administrer les contrats de services de télécommunications et faire rapport sur les travaux;
- administrer la facturation et établir des rapports;
- contrôler et gérer la charge de travail;
- planifier les tâches et en définir les exigences;
- cerner et évaluer les diverses options possibles;
- élaborer et présenter les recommandations pertinentes;
- fournir des conseils adaptés aux besoins opérationnels de Services partagés Canada/Transports Canada;
- concevoir des systèmes et dispositifs de télécommunications;
- établir des devis et préparer des estimations pour les services;
- produire les rapports mensuels de gestion;
- gérer la mise en œuvre et l'installation.

### **5.2 Services de soutien opérationnel**

On entend par services de soutien opérationnel toutes les activités courantes requises pour répondre aux besoins en télécommunications de Transports Canada. L'entrepreneur fournit notamment les services de soutien opérationnel suivants :

#### **5.2.1 Demandes de service des clients**

Traiter les demandes reçues des clients de Transports Canada au sujet des produits, des services ou du matériel de télécommunications, notamment :

- instaurer de nouveaux services ou améliorer, élargir et réparer les services existants;
- évaluer les besoins, définir les options de service et calculer les coûts;
- commander les services requis en appliquant la politique d'achat du gouvernement;
- mettre à jour l'inventaire de Transports Canada en fonction des déplacements, des ajouts et des changements de service;
- veiller à ce que la mise en œuvre se fasse conformément aux normes sur les niveaux de service;
- utiliser et soutenir la plateforme Web (Dynadocs) pour toutes les commandes à travers le Canada.

L'entrepreneur ne sera PAS responsable de l'administration ou de l'entretien des équipements et services suivants :

- répondeurs;

- câbles de données;
- télécopieurs;
- équipement de téléconférence;
- RL/RE;
- modems;
- fraude touchant les appels interurbains.

### **5.2.2 Gestion de l'inventaire**

L'entrepreneur établit et tient à jour un inventaire national informatisé dans lequel sont consignés, par sous-groupes régionaux, tous les produits, tous les services et tout le matériel de télécommunications utilisés à Transports Canada. Il doit pouvoir produire sur demande des rapports régionaux ou nationaux.

L'inventaire contient divers renseignements, dont les suivants :

- lieu du service (ville, édifice, étage, etc.);
- type de service;
- justification de l'usage (dans le cas de services spécifiques comme une ligne de modem);
- nom de l'utilisateur associé et code identificateur;
- numéros de téléphone (y compris les fonctions logicielles et les fiches d'équipement);
- application du service (voix, modem);
- renseignements pour la facturation (numéro de compte, frais connexes);
- mention indiquant si l'équipement est loué ou s'il appartient à Transports Canada;
- mention indiquant si l'équipement est actuellement utilisé ou s'il s'agit d'un appareil d'appoint;
- nom du fournisseur de service;
- renseignements sur la commande de service dans le cas d'un déplacement, d'un ajout ou d'un changement.

La mise à jour de l'inventaire doit se faire au plus tard deux (2) jours ouvrables après un avis de déplacement, d'ajout ou de changement de service.

Services partagés Canada/Transports Canada doit avoir accès à l'inventaire à l'aide d'un site Web sécurisé, et SPC doit pouvoir avoir accès à ces renseignements par voie électronique via ses progiciels Microsoft (suite Office 2000).

### **5.2.3 Échelle de résolution des problèmes et gestion du changement**

L'entrepreneur établit une procédure visant l'échelle de résolution des problèmes et un processus de gestion du changement cadrant avec les procédés et procédures établis de Transports Canada. Vous trouverez à l'annexe D – Procédures d'échelle de résolution des

problèmes de Transports Canada et à l'annexe E – Processus de gestion du changement de Transports Canada des exemples de procédures et processus établis de Transports Canada.

La procédure visant l'échelle de résolution des problèmes comprend divers renseignements, dont les suivants :

- type de problème;
- heure et date où le problème a été signalé;
- analyse du problème;
- mesures correctives appliquées;
- état des mesures correctives et délai de correction prévu;
- suivi des problèmes et progrès réalisés.

Le processus de gestion du changement comprend divers renseignements, dont les suivants :

- description du changement;
- heure et date où le changement a été demandé;
- motif du changement;
- dates et heures (prévues) de début et de fin de la mise en œuvre du changement;
- dates et heures de début et de fin de la mise en œuvre du changement (réelles).

Tant la procédure visant l'échelle de résolution des problèmes que le processus de gestion du changement doivent permettre d'obtenir sur demande l'état actuel des travaux.

#### **5.2.4 Facturation**

L'entrepreneur fournit un rapport d'activités qui décrit en détail les commandes pour des services de télécommunications, comme les déplacements, les ajouts, les modifications et les éliminations. Ce rapport doit comprendre les détails nécessaires pour permettre au personnel de Services partagés Canada de concilier les factures pour ces services et les commandes faites. Services partagés Canada paiera tous les mois pour les services rendus.

Un rapport d'activités qui décrit en détail les commandes pour des services de télécommunications, comme les déplacements, les ajouts, les modifications et les éliminations, doit contenir suffisamment de renseignements pour la validation des factures.

Le rapport doit respecter les lignes directrices suivantes :

- production des rapports tous les mois;
- impression sur papier;
- accessibilité des rapports à l'aide de la suite MS 2000;
- accessibilité des rapports à l'aide de la suite bureautique Microsoft Office 2000;
- triage des données par centre de responsabilité de Transports Canada;
- expédition des rapports au gestionnaire de chacun des centres de responsabilité.

### **5.2.5 Rapports mensuels de gestion**

L'entrepreneur produit chaque mois des rapports de gestion régionaux et nationaux qui comprennent notamment les renseignements suivants :

- Rapport d'exception : travaux qui ne respectent pas les échéances prévues;
- Activités opérationnelles ou volume de travail : nombre et type de déplacements, d'ajouts ou de changements de service ainsi que nombre et type de problèmes relevés et réglés;
- Dépenses réelles et prévues pour les services de télécommunications;
- Mesure du rendement par rapport aux normes de service établies;
- En outre, des réunions en personne sur les niveaux de service seront tenues tous les mois à l'administration centrale de Transports Canada, à Ottawa, ou par téléconférence.

Note : Tous les rapports doivent être fournis sur demande en format imprimé, en format électronique compatible avec la suite bureautique Microsoft Office 2000, et accessibles à l'aide d'un site Web (portail) sécurisé tenu à jour par l'entrepreneur.

### **5.3 Emplacements et sites de service**

L'entrepreneur désigne dans chaque région, y compris la RCN, un gestionnaire de service régional qui sera chargé de fournir le service de soutien dans sa région d'affectation et servira d'unique contact avec l'entrepreneur.

#### **5.3.1 Sites de Transports Canada**

Vous trouverez à l'annexe A – Sites de Transports Canada la liste de tous les sites de Transports Canada.

#### **5.3.2 Bureaux régionaux de Transports Canada**

Voici la liste des bureaux régionaux de Transports Canada et une description de leur territoire respectif :

##### ***Région du Pacifique***

La région du Pacifique comprend tous les sites de Transports Canada situés en Colombie-Britannique. Le bureau régional se trouve à Vancouver, au 800, rue Burrard.

##### ***Région des Prairies et du Nord***

La région des Prairies et du Nord comprend tous les sites de Transports Canada situés en Alberta, en Saskatchewan et au Manitoba, au Yukon, au Nunavut et dans les Territoires du Nord-Ouest. Le bureau régional se trouve à Winnipeg, au 344, rue Edmonton.

##### ***Région de l'Ontario***

La région de l'Ontario comprend tous les sites de Transports Canada situés en Ontario. Le bureau régional se trouve à Toronto, au 4900, rue Yonge.

#### ***Région du Québec***

La région du Québec comprend tous les sites de Transports Canada situés au Québec. Le bureau régional se trouve à Dorval, à l'aéroport de Dorval, 700, place Leigh-Capréol.

#### ***Région de l'Atlantique***

La région de l'Atlantique comprend tous les sites de Transports Canada situés au Nouveau-Brunswick, à l'Île-du-Prince-Édouard, en Nouvelle-Écosse et à Terre-Neuve-et-Labrador. Le bureau régional se trouve à Moncton, au 95, rue Foundry.

#### ***Région de la capitale nationale***

La région de la capitale nationale comprend tous les sites de Transports Canada situés dans la région d'Ottawa-Gatineau, et c'est là que se trouve l'administration centrale de Transports Canada. Elle est située à Ottawa, au 330, rue Sparks, Tour C.

### **5.4 Heures de service**

L'entrepreneur fournit ses services à tous les sites de Transports Canada pendant les heures normales de bureau, et ce dans tous les fuseaux horaires du Canada. Normalement, les services sont donc offerts de 8 h à 17 h (heure locale), cinq jours par semaine, sauf les jours fériés reconnus par le gouvernement fédéral.

Toutes les demandes de réparation urgentes faites en dehors de ces heures de service seront acheminées au service de réparation de la compagnie de téléphone locale. Toutes les réparations urgentes sont régies par les ententes standard sur les niveaux de service des compagnies de téléphone.

### **5.5 Rentabilité du service**

L'entrepreneur doit toujours fournir les produits, les services et l'équipement de télécommunication par le biais de services partagés Canada.

Tous les services doivent être conçus et fournis à Services partagés Canada au plus faible coût pour Transports Canada. Il se peut que certains services puissent être fournis plus économiquement sur le plan local, mais il faut en tout temps accorder la priorité au coût national.

### **5.6 Normes sur les niveaux de service**

Dans la prestation de ses services, l'entrepreneur est tenu de se conformer aux normes, aux politiques et aux lignes directrices établies par Services partagés Canada pour Transports Canada.

Le rendement de l'entrepreneur sera évalué en fonction des lignes directrices exposées à l'annexe F – Normes sur les niveaux de service en télécommunications. Ces normes s'appliquent aux grands centres et seront ajustées pour les sites éloignés. Les demandes de service d'urgence seront traitées au cas par cas. L'annexe G – Normes sur les produits et dispositifs de télécommunications illustre les niveaux de service de base et avancé fournis à Transports Canada.

Les demandes de déplacement, d'ajout ou de changement soumises avant midi d'un jour ouvrable seront acheminées pour traitement avant la fin de ce même jour. Les demandes soumises après midi d'un jour ouvrable seront acheminées pour traitement avant midi le jour ouvrable suivant.

## **5.7 Politique sur les services de télécommunications**

L'objectif de Services partagés Canada/Transports Canada est de fournir à ses employés les services et dispositifs de télécommunications dont ils ont besoin pour exercer efficacement leurs fonctions.

L'entrepreneur fournit les services demandés par des employés de Services partagés Canada/Transports Canada en appliquant les normes sur les produits et dispositifs de télécommunications. Pour toute demande de service et de dispositifs dépassant ces normes, l'entrepreneur devra obtenir l'autorisation qui s'impose de la part de la direction de Transports Canada. Le premier responsable de Services partagés Canada ou son délégué autorisé dans chaque région renseignera l'entrepreneur sur les autorisations à obtenir pour les services ou dispositifs particuliers.

## **6.0 Responsabilités de l'entrepreneur**

Tous les travaux et services de l'entrepreneur doivent être jugés acceptables et satisfaisants par Services partagés Canada. L'entrepreneur doit veiller à ce que les employés contractuels disposent des outils et de l'équipement nécessaires (p. ex., téléavertisseurs, ordinateurs, équipement de bureau) pour fournir le service demandé.

### **6.1 Définition du personnel clé**

L'entrepreneur doit mettre à disposition certains professionnels compétents et expérimentés ou spécialistes techniques qui sont vitaux pour la bonne prestation des services. On parle alors de « personnel clé ». Aucun remplacement du personnel clé approuvé ne sera accepté, sauf en cas de maladie soudaine, de décès ou de congédiement. Les remplaçants ne seront acceptés que s'ils sont conformes au paragraphe 6.3 Remplacement du personnel clé, ci-dessous.

### **6.2 Affectation du personnel clé**

Dans le cadre du présent contrat, le gestionnaire de service national et les gestionnaires de service régionaux sont considérés comme du personnel clé.

### **6.2.1 Gestionnaire de service national**

L'entrepreneur doit, dès l'attribution du contrat, nommer la personne qui sera gestionnaire de service national. Le gestionnaire de service national est le point de contact autorisé de l'entrepreneur avec le gestionnaire, Services gérés de communications téléphoniques filaires, de Services partagés Canada. Le gestionnaire de service national doit disposer de l'autorité nécessaire pour agir au nom de l'entrepreneur au sujet du contrat, des employés de l'entrepreneur et de toute autre question entourant le contrat. Le gestionnaire de service national sera le contact unique de Services partagés Canada pour toutes les questions nationales.

Le gestionnaire de service national affecté est entièrement responsable des activités de l'entrepreneur lors de l'exécution des travaux prévus au contrat. Il est autorisé à accepter, au nom de l'entrepreneur, un avis, un consentement, un ordre, une directive, une décision ou d'autres communications données à l'entrepreneur.

L'entrepreneur doit s'assurer de la disponibilité d'un remplaçant approprié en cas d'absences planifiées ou imprévues.

### **6.2.2 Gestionnaires de service régionaux**

Les représentants de l'entrepreneur, c'est-à-dire les gestionnaires de service régionaux, disposeront de l'autorité nécessaire pour agir au nom de l'entrepreneur au sujet du contrat, des employés de l'entrepreneur et de toute autre question à portée régionale entourant le contrat. Les gestionnaires de service régionaux relèvent directement du gestionnaire de service national. L'entrepreneur doit s'assurer de la disponibilité d'un remplaçant approprié en cas d'absences planifiées ou imprévues, sans coûts supplémentaires pour Services partagés Canada.

## **6.3 Remplacement du personnel clé**

L'entrepreneur doit informer Services partagés Canada (gestionnaire, Services gérés de communications téléphoniques filaires) par écrit, de son intention de remplacer le personnel clé, au moins quinze (15) jours civils avant la date de prise d'effet du remplacement. L'entrepreneur doit fournir le curriculum vitae complet du remplaçant proposé, lequel curriculum doit attester que ce dernier possède des compétences et de l'expérience équivalentes à celles du titulaire en poste.

## **6.4 Exigences de sécurité**

L'entrepreneur est tenu de se conformer aux règles de sécurité en tout temps lorsqu'il transporte, prépare ou transmet des produits ou dispositifs de télécommunications. Tous les renseignements sensibles/biens doivent être traités conformément à la politique gouvernementale en matière de sécurité (PGS) et à la politique ministérielle de SPC en matière de sûreté.

Les employés de l'entrepreneur appelés à travailler sur les lieux de Transports Canada pour fournir un service doivent se soumettre à une vérification approfondie de la fiabilité. L'entrepreneur communiquera avec le bureau de la sécurité de Transports Canada pour obtenir la cote de sécurité appropriée.

Lorsqu'ils se trouvent sur les lieux de Transports Canada, les employés de l'entrepreneur doivent porter en tout temps une carte d'identité de l'entreprise (carte de visiteur de Transports Canada).

### **6.5 Exigences en matière d'assurance**

Pendant toute la durée du contrat, l'entrepreneur doit détenir une assurance responsabilité civile suffisante qui le protège contre les dommages corporels ou matériels causés aux tiers. Cette assurance doit couvrir tous les risques associés aux activités de l'entrepreneur, et offrir une protection d'un million de dollars (1 000 000 \$); la franchise ne doit pas dépasser mille dollars (1 000 \$).

L'entrepreneur doit également détenir une police d'employés 3-D (déloyauté, disparition et destruction) offrant une protection de dix mille dollars (10 000 \$) sans franchise.

Dans le cas des polices tous risques, les bénéficiaires sont l'entrepreneur et Sa Majesté la Reine. Les prestations découlant de ces polices seront versées uniquement à Sa Majesté la Reine du chef du Canada.

Dès qu'il reçoit ce contrat, et avant d'entreprendre des travaux sur les lieux de Transports Canada, l'entrepreneur doit demander à sa compagnie ou à son courtier d'assurances de confirmer par écrit que les assurances et cautionnements requis sont bel et bien en vigueur.

Dans le cas où l'entrepreneur dispose déjà d'assurances dont les franchises sont plus élevées que les exigences précisées ci-haut, Services partagés Canada acceptera un document signé par un représentant autorisé de l'entrepreneur selon lequel l'entrepreneur prend à sa charge toute franchise dépassant les exigences établies.

Si l'entrepreneur dispose déjà des assurances nécessaires, il doit y faire ajouter un avenant par sa compagnie d'assurances selon lequel, dans le cadre du contrat en vigueur, les polices ont été acquises conjointement par l'entrepreneur et par Sa Majesté la Reine du chef du Canada.

### **6.6 Conformité aux politiques gouvernementales**

L'entrepreneur est tenu de se conformer à toutes les lois et à tous les règlements des gouvernements fédéral, provinciaux et municipaux.

#### **7.0 Durée et date de début du contrat**

Le contrat relatif aux services de soutien aux télécommunications à l'échelle nationale sera accordé pour un an, avec l'option irrévocable de prolonger la durée du contrat pour au plus une période supplémentaire d'une année, selon les mêmes conditions.

L'entrepreneur, s'il possède l'assurance et les permis requis, commencera à fournir le service de soutien aux télécommunications le 1<sup>er</sup> avril 2016.