



# **IMPRIMANTES À RECONNAISSANCE DE CARACTÈRES MAGNÉTIQUES (RICM)**

## **ANNEXE A**

### **ÉNONCÉ DES BESOINS**



## ANNEXE A - ÉNONCÉ DES BESOINS

### 1. PRÉSENTATION

Services partagés Canada (SPC) a l'obligation d'acquérir des imprimantes de reconnaissance de caractères magnétiques (RICM), y compris une garantie d'un an connexe et des services d'entretien et de soutien de trois (3) ans pour l'Agence du revenu du Canada (ARC).

#### 1.1. Contexte

Un examen de la production de l'impression-courrier de l'Agence du revenu du Canada (ARC) a été effectué, et, bien que les volumes de produits imprimés diminuent, il faut maintenir la capacité d'impression-courrier de l'ARC pendant plusieurs années.

Pour s'assurer que les exigences opérationnelles sont respectées, le Canada doit remplacer la base des imprimantes feuille à feuilles situées dans les sites de production d'impression-courrier de l'ARC à Summerside, à l'Île-du-Prince-Édouard et à Winnipeg (Manitoba).

La production actuelle à l'ARC est constituée d'environ 88 millions d'articles de courrier composés d'avis, d'énoncés et d'articles de correspondance. Cela représente environ 380 millions d'impressions sur une base annuelle.

La production des clients de l'ARC est actuellement produite sur les imprimantes feuille à feuille RICM Xerox DP180MX à l'aide de poudre d'encre noire de reconnaissance de caractères magnétique (RICM) conforme aux normes de traitement des remises de l'Association canadienne des paiements (ACP). La réduction continue des volumes ainsi que le nombre croissant de petits cycles de production ont mené à la décision de remplacer les imprimantes actuelles par de nouvelles imprimantes RICM.

#### 1.2. Besoin

Le besoins vise à obtenir des imprimantes de production RICM conformes aux normes de traitement des remises de l'ACP pour la livraison, l'installation et l'acceptation finale au plus tard le 31 mars 2018. Le besoin consiste notamment à supprimer et à remplacer la base installée d'imprimantes de production avec une perturbation minimale des environnements d'impression-courrier de l'ARC pour s'assurer que l'ARC continue de répondre à ses besoins opérationnels.

#### 1.3. Description de l'infrastructure - Aperçu de l'environnement actuel d'impression-courrier

Le gouvernement du Canada exploite plusieurs complexes informatiques liés à l'ordinateur central, qui sont intimement liés dans une configuration de système parallèle complexe (SYSPLEX). La configuration d'entrée/sortie (E/S) et de catalogue est partagée globalement dans chaque complexe de données. La pièce jointe périphérique et l'interface de canal sont réalisées à l'aide du routeur d'interconnexion de systèmes d'entreprise (ESCON) ou de la technologie des canaux de fibres optiques (FICON) et des commutateurs ESCON ou FICON.

L'infrastructure réseau comprend les routeurs ESCON du processeur d'interface à attachement canal (CIP) CISCO.

La configuration logique de l'environnement d'impression de production de l'ARC comprend les composantes logicielles majeures suivantes :

- IBM z/Système d'exploitation (OS) Version 2, Version 2



- IBM z/OS serveur de communication Version 2, Version 2
- IBM Print Services Facility pour z/OS Version 4, Version 5.0, y compris :
  - Téléchargement pour z/OS version 4, version 5.0
  - IBM Advance Function Printing (AFP) Font Collection pour z/OS Version 2, Version 1
  - LGO/370 Version 1.1
  - PPFA/370 Version 1.1
- Oracle Documerge, version 3.2.2
- HP Exstream V9 G113 pour z/OS, V9 G113 sur Windows
- Serveur Canon Prisma Production V5
- Xerox ELIXIR 3.00.32 Conception Pro

### 1.3.1. Environnement de l'application

L'ARC compte plus de 38 applications opérationnelles qui produisent de multiples articles pour l'impression-courrier. Cela représente plus de 380 millions d'impressions par année ou 180 millions de pages d'imprimés selon les flux de données AFP ou MO:DCA.

Toutes les sorties sont produites à l'heure actuelle sur des feuilles 8,5 po x 11 po de papier (24 lb) avec certaines insertions de papiers de couleur. Les imprimantes actuelles sont munies d'appareils de perforation en ligne et plus de 80 % de la production imprimée est produite avec des perforations.

Le nombre moyen de pages par article de courrier pour les demandes de l'ARC est de 2,5 pages, mais on s'attend à ce qu'il augmente en raison du remaniement de la production. Au fur et à mesure que les applications de l'ARC produisent des articles de courrier dont le nombre de pages est plus élevé, la production est répartie en petites catégories d'articles (lettres), moyen (6x9) et volumineux (à plat). La plupart des articles sont classés dans les deux premières catégories, les articles volumineux plats constituant une très petite partie des besoins globaux en production; ils sont traités manuellement.

### 1.3.2. Processus

La sortie de l'application est écrite sur bande et/ou disque, puis récupérée pour téléchargement aux sites de production d'impression-courrier de l'ARC lorsque le site désigné est prêt à l'accepter. Les composantes logicielles utilisées pour acheminer la sortie aux sites de production comprennent le sous-système de soumission des travaux 2 (JES2), la fonction des services d'impression (FSP) et le système d'exploitation à mémoires virtuelles multiples (MVS).

Chaque site de production dispose d'un serveur de production Canon OCE PRISMA qui sert à stocker, à gérer et à produire des produits imprimés.

Les imprimantes utilisées sont les appareils feuille à feuille Xerox DP180MX MICR. Les emplacements de Summerside et de Winnipeg de l'ARC sont des sites miroirs; chacun dispose d'une base de neuf imprimantes Xerox DP180 installées.

Les renseignements pour chaque tâche d'impression et de courrier sont fournis au moyen de l'enregistrement d'impression de l'application généré au moment de l'exécution. Ce formulaire d'impression est acheminé au site de production d'impression-courrier désigné de l'ARC et précise les renseignements nécessaires pour organiser la charge de travail et commencer les téléchargements sur place.

L'information sur les tâches indiquées dans le formulaire d'impression est entrée dans le logiciel de gestion de production Bell et Howell Bowe One (mise à niveau prochaine Bell et Howell IQ) pour le suivi de la tâche dans le cadre du processus d'impression-courrier.



## 2. EXIGENCES DE LA CAPACITÉ DE LA SOLUTION D'IMPRIMANTE

### 2.1. Solution d'imprimante

- 2.1.1. La solution d'imprimante fournie au Canada doit comprendre suffisamment d'imprimantes pour atteindre le niveau de débit minimal quotidien pour les volumes d'impression feuille à feuille, par emplacement, indiqués ci-dessous.

| EMPLACEMENT | CAPACITÉ MINIMALE D'IMPRESSION FEUILLE À FEUILLE<br>NOMBRE D'IMPRESSIONS PAR JOUR, PÉRIODE DE<br>POINTE |
|-------------|---|
| Winnipeg    | 1 200 000   |
| Summerside  | 1 200 000   |

*Tableau1 - Exigences minimales de production quotidienne*

- 2.1.2. Les exigences de production pour chaque emplacement sont les suivantes :
- en fonction du format de sortie duplex de 8½ par 11 pouces;
  - déclaré comme valeur agrégée;
  - selon les exigences en période d'impression de pointe.
- 2.1.3. La capacité de débit indiquée ci-dessus est fondée sur une efficacité opérationnelle réelle de l'imprimante, avec des considérations relatives aux cycles de service publiés, à l'entretien requis et aux activités opérationnelles.
- 2.1.4. La quantité d'imprimantes fournies sera limitée par la capacité disponible pour chaque site d'impression-courrier de l'ARC, décrit à la section 3.5. (Espace physique disponible).
- 2.1.5. La solution d'imprimante doit fournir des imprimantes identiques pour les deux sites d'impression-courrier de l'ARC.
- 2.1.6. En raison des pauses et du dîner, le temps productif par quart de travail est de sept heures.

## 3. EXIGENCES EN MATIÈRE D'INFRASTRUCTURE ET DE TECHNOLOGIE

### 3.1. Infrastructure

| N° de réf. : | Description de l'exigence  |
|--------------|--|
| 1.           | Les imprimantes doivent se connecter et fonctionner au sein d'un complexe informatique lié à l'ordinateur principal z/OS, intimement liés dans une configuration de système parallèle complexe (SYSPLEX).  |
| 2.           | Les imprimantes doivent prendre en charge une connexion au commutateur du RL Gigabit Ethernet du centre de production local.   |
| 3.           | Les imprimantes doivent fonctionner et fonctionner dans un environnement de réseau de contrôle de la transmission/protocole Internet (TCP/IP).   |
| 4.           | Les imprimantes doivent être définies sur un serveur d'impression local. Le logiciel d'impression actuel du Canada est Cannon OCE PRISMA Production server V5. Les imprimantes doivent être appuyées par le serveur d'impression, en utilisant le protocole d'impression des |



|    |  |
|----|--|
|    | imprimantes intelligentes (IPDS), par le protocole de contrôle de la transmission/protocole Internet (TCP/IP), dans le réseau local Ethernet.  |
| 5. | Les imprimantes doivent prendre en charge le protocole de flux de données d'imprimante intelligente, comme décrit dans le manuel des flux de données et de l'architecture des objets IBM, « Référence pour flux de données d'imprimante intelligente (Intelligent Printers Data Stream Reference) », septième édition (novembre 2002), Publication d'IBM S544-3417-06.<br>Le soumissionnaire doit être en mesure d'assurer, tout au long du présent contrat et de ses éventuelles prolongations, un soutien permanent aux imprimantes proposées dans le cadre du développement et de l'amélioration du protocole IPDS. |
| 6. | Les imprimantes doivent pouvoir se connecter par TCP/IP à un ordinateur principal zSeries, et prendre en charge la définition et les commandes directes du logiciel Print Services Facility d'IBM pour z/OS version 4.5 sur cette connexion TCP/IP.  |
| 7. | Les imprimantes doivent prendre en charge les versions ultérieures des composantes de configuration logiques.  |

### 3.2. Technologie

#### 3.2.1. Sortie d'impression

| Réf n° : | Description de l'exigence  |
|----------|--|
| 1.       | Les imprimantes doivent imprimer en mode recto et en mode recto verso.   |
| 2.       | Les imprimantes doivent prendre en charge les formats de papier de 8,5 po x 11 po et de 8,5 po x 14 po.  |
| 3.       | Les imprimantes doivent imprimer en orientations portrait et paysage.  |
| 4.       | Les imprimantes doivent pouvoir imprimer plusieurs pages logiques par page matérielle.   |
| 5.       | Les imprimantes doivent prendre en charge l'impression de polices, de graphiques et d'images sur une même page logique.  |
| 6.       | Les imprimantes doivent accepter des rames de papier pesant entre 20 et 50 lbs. Le papier d'impression peut être des types suivants :<br>a) Papier préimprimé<br>b) Papier précoloré<br>c) Papier prépercé<br>d) Papier préperforé |
| 7.       | Les imprimantes doivent fournir une méthode de séparation visuelle des produits d'une tâche d'impression donnée.   |
| 8.       | Les imprimantes doivent fournir une méthode de séparation visuelle des diverses copies d'une tâche d'impression donnée.  |



### 3.2.2. Manipulation du papier

| N° de réf. | Description de l'exigence  |
|------------|--|
| 1.         | Les imprimantes doivent permettre l'utilisation de différents types de papier dans un même document, la production de pages imprimées de différentes couleurs prêtes à l'insertion et l'utilisation d'un minimum de trois types de papier différents par document.               |
| 2.         | Les imprimantes doivent contenir au moins quatre bacs d'alimentation, deux qui acceptent au moins 1 500 feuilles vendues en rames de 20 lbs, et deux d'une capacité minimale de 500 feuilles.  |
| 3.         | a) Les imprimantes doivent contenir au moins deux empileurs de sortie à haute capacité capables de supporter au moins 3 000 feuilles vendues en rames de 20 lb.<br>b) Les imprimantes doivent permettre le retrait des produits imprimés sans que l'impression soit interrompue. |

### 3.2.3. Manipulation du papier – Échantillonnage des feuilles imprimées

| N° de réf. : | Description de l'exigence   |
|--------------|---|
| 1.           | Les imprimantes doivent permettre l'échantillonnage aléatoire des feuilles. |
| 2.           | Les imprimantes doivent contenir un bac d'échantillonnage modulable.        |
| 3.           | L'échantillonnage doit être modulable par l'utilisateur.                    |

### 3.2.4. Exigences en matière d'impression

| N° de réf. : | Description de l'exigence  |
|--------------|--|
| 1.           | Les imprimantes doivent prendre en charge les commandes de flux de données d'imprimante intelligente suivantes (architecture de données précisée entre parenthèses, le cas échéant) :<br>a) DC1 – contrôle de périphérique<br>b) TX1 - texte (*PTOCA - niveau d'architecture de données minimal requis = PT2)<br>c) IM1 - Image IM (flux de données d'imprimante intelligente)<br>d) IO1 - IO image (*IOCA)<br>e) GR1 - graphiques (GOCA)<br>f) BC1 - code à barres (BCOCA)<br>g) PS1 - segment de page<br>h) OL1 – superposition<br>i) LF1, LF2 et LF3 - polices chargées<br>j) Prise en charge UTF-16 pour les polices PSF OpenType/TrueType |
| 2.           | Les imprimantes doivent imprimer tous les fichiers AFPDS (séquence de données pour impression fonctions évoluées) du client actuel en produisant des résultats identiques sans   |



| N° de réf. : | Description de l'exigence   |
|--------------|---|
|              | modifications au code de l'application ou invocation du langage de gestion des travaux (JCL).   |
| 3.           | <p>Les imprimantes doivent décompresser et imprimer des segments de page AFP à 300 ppp qui ont été compressés à l'aide des algorithmes de compression pour télécopieur de groupe 4 ITU-TSS Syndicat international des télécommunications - Secteur de la normalisation des télécommunications anciennement Comité consultatif international télégraphique et téléphonique, ou CCITT).</p> <p>Les imprimantes doivent exécuter cette fonction sans baisse de leur vitesse nominale, en émulant des technologies semblables aux fonctions AFIG (Advanced Function Image and Graphics) et DPE (Decompression Performance Enhancement) d'IBM.</p> |
| 4.           | Les imprimantes doivent pouvoir utiliser les ressources d'impression AFP en 300 x 300 ppp actuelles de l'ARC, comme les polices et les graphiques, sans passer à d'autres résolutions qui causeraient une perte en contenu ou en qualité.   |
| 5.           | <p>Les imprimantes doivent imprimer des produits de la collection de polices AFP d'IBM :</p> <ul style="list-style-type: none"><li>a) à une résolution de 300 ppp à l'aide de polices tramées AFP;</li><li>b) à une résolution de 300 ppp à l'aide de polices vectorielles AFP</li><li>c) à l'aide de polices Unicode OpenType/TrueType pour les fichiers AFPDS sur Print Services Facility (PSF) pour z/OS.</li></ul>  |
| 6.           | Les imprimantes doivent prendre en charge la production d'images graphiques et de documents à une résolution de 600 x 600 ppp.  |
| 7.           | Les imprimantes doivent imprimer selon la norme OGL et les zones ombragées à l'écran.   |
| 8.           | Les imprimantes doivent être compatibles avec les flots d'impressions AFPDS, soit de manière intégrée par PSF, soit par une transformation parfaitement compatible.   |
| 9.           | Les imprimantes doivent pouvoir imprimer à l'encre magnétique noire aux fins de la reconnaissance des caractères magnétiques selon la norme 006 de l'Association canadienne des paiements pour la production de documents à encodage par reconnaissance de caractères magnétiques.  |
| 10.          | Les imprimantes doivent pouvoir produire des impressions à encre magnétique noire, aux fins de la reconnaissance des caractères magnétiques, qui soient adressables en tous points pour ce qui est de la position et de l'orientation sur la page logique, notamment plusieurs lignes en reconnaissance de caractères magnétiques sur une même impression, conformément à la norme 006 de l'Association canadienne des paiements.   |
| 11.          | Les imprimantes doivent inclure la police de caractères magnétiques E13B, accessible à partir du flux de données AFP à 300 ppp.   |
| 12.          | <p>Les imprimantes doivent inclure du matériel de vérification des caractères magnétiques qui permet de vérifier la qualité des caractères magnétiques imprimés selon les normes de l'Association canadienne des paiements.</p> <p>L'entrepreneur doit pouvoir fournir deux unités par site.</p>  |



| N° de réf. : | Description de l'exigence  |
|--------------|--|
| 13.          | Les imprimantes doivent imprimer des caractères qui conviennent à la reconnaissance optique de caractères (ROC), plus précisément la « police A » et la « police B » utilisées pour la ROC, conformément à la norme 017 de l'Association canadienne des paiements relative à la ROC.             |
| 14.          | Les imprimantes doivent pouvoir imprimer des indices optiques et des codes-barres universels (comme des glyphes de données 2D et des codes QR lisibles par machine) dans des emplacements spéciaux de chaque formulaire, qui peuvent être lus par des machines de mise sous enveloppe et de tri. |
| 15.          | Les imprimantes doivent être accompagnées d'une liste de référence des codes-barres qui sont pris en charge sur ces appareils.   |

### 3.2.5. Prise en charge des flux imprimés additionnels

| Réf. n° | Description de l'exigence  |
|---------|--|
| 1.      | Les imprimantes doivent prendre en charge l'impression de documents en format PDF. |

### 3.2.6. Exigences opérationnelles

| Réf. n° | Description de l'exigence   |
|---------|---|
| 1.      | Les imprimantes doivent être entièrement compatibles entre les sites d'impression, ce qui permet d'acheminer la production à n'importe quel site pour le traitement de la production.       |
| 2.      | Les imprimantes doivent fournir des messages de console d'opérateur.  |
| 3.      | Les imprimantes doivent comporter un système d'alerte visuelle, comme un voyant d'indicateur, pour signaler l'intervention de l'opérateur.  |
| 4.      | Les imprimantes doivent régulièrement fournir des produits de haute qualité, contrôlés par des installations automatisées.<br>Le seuil de déclenchement des alertes doit être précisé.      |
| 5.      | Les imprimantes doivent avoir la capacité, sous contrôle automatisé, de suspendre leur fonctionnement, selon la gravité du niveau de qualité des événements de lisibilité de la production. |
| 6.      | Les imprimantes doivent permettre à l'opérateur de reprendre l'impression d'un travail d'impression au point ou avant le point où une erreur, comme un bourrage de papier, s'est produite.  |

### 3.3. Exigences en matière de capacité

| Réf. n° | Description de l'exigence |
|---------|---------------------------|
|---------|---------------------------|



| Réf. n° | Description de l'exigence   |
|---------|---|
| 1.      | Les imprimantes doivent avoir un cycle de travail mensuel publié égal ou supérieur à trois (3) millions d'impressions par mois. |

### 3.4. Sécurité

| Réf. n° | Description de l'exigence  |
|---------|--|
| 1.      | Les imprimantes doivent fournir un accès contrôlé aux ressources d'impression comme les formulaires électroniques, les incrustations, les polices de caractères et les signatures. |
| 2.      | Les imprimantes doivent automatiquement supprimer les formulaires électroniques, les données et les signatures de leur mémoire à la fin de chaque tâche d'impression.              |
| 3.      | Les imprimantes doivent désactiver toute capacité de diagnostic à distance.  |

### 3.5. Espace physique disponible

| Réf. n° | Description de l'exigence  |
|---------|--|
| 1.      | Les imprimantes doivent satisfaire aux exigences de production énoncées (voir la section 2.1 ci-dessus) à l'intérieur de l'espace disponible dans chacune des salles d'impression, conformément aux dimensions énoncées aux annexes A et B ci-jointes, avec un espace pour l'entreposage du papier estimé à 40 mètres carrés dans les salles d'impression de chacun des sites.   |
| 2.      | Dans la semaine suivant l'adjudication du contrat, l'entrepreneur doit rencontrer des représentants du Canada en personne ou par téléconférence pour présenter et examiner les plans de mise en place proposés.<br>Les participants élaboreront une stratégie de mise en œuvre tenant compte des facteurs comme les exigences opérationnelles de l'ARC et du Canada, et les calendriers de livraison et de retrait tout en veillant à ce que tout le matériel soit installé et accepté par le Canada au plus tard le 31 mars 2018. |

### 3.6. Exigences mécaniques, électriques et environnementales

| Réf. n° | Description de l'exigence  |
|---------|--|
| 1.      | À la suite de l'attribution du contrat, l'entrepreneur convient de fournir au Canada, dans la semaine suivant la demande du responsable technique, des détails des exigences environnementales requises pour l'accueil des imprimantes à chacun des sites d'impression-courrier. À tout le moins, pour chaque site, les renseignements suivants doivent être fournis ainsi que toute autre information que l'entrepreneur juge pertinente :<br>a) toutes les revendications environnementales accompagnées des documents pertinents, des spécifications publiées et des manuels de planification matérielle; |



|  |   |
|--|---|
|  | b) le niveau de bruit opérationnel coté (en Db) de l'équipement;<br>c) toute modification électrique, mécanique ou autre de l'environnement ou tout ajout aux installations des sites d'impression-courrier pour mettre en œuvre les imprimantes. |
|--|---|

### 3.7. Exigences en matière de santé et sécurité

| Réf. n° | Description de l'exigence   |
|---------|---|
| 1.      | Les imprimantes et leurs consommables respectifs ne doivent pas comporter de pièces, de dispositifs ni de composants qui peuvent causer des blessures au moment de leur utilisation ou de leur mise en place conformément aux directives du FEO.  |
| 2.      | Tous les problèmes de déchets dangereux relatifs aux consommables doivent être signalés, soit sur l'emballage ou soit avec la documentation fournie avec l'article consommable.<br>L'emballage de ces produits doit comporter des étiquettes claires, écrites en anglais, indiquant la bonne utilisation du produit et fournissant les directives connexes. |

## 4. ARTICLES CONSOMMABLES

| Réf. n° | Description de l'exigence   |
|---------|---|
| 1.      | L'entrepreneur doit fournir tous les articles consommables, à l'exception des stocks de papier, requis par les imprimantes, y compris le cas échéant : encre en poudre, encre, développeur, agent fixateur, fournitures de nettoyage et pièces de rechange non couvertes par l'entretien.<br><br>L'utilisation des consommables doit être fondée sur une couverture estimée à 8 % par impression. |

## 5. MISE EN PLACE ET MISE EN ŒUVRE

| Réf. n° | Description de l'exigence  |
|---------|--|
| 1.      | Une approche progressive, qui sera élaborée dans le cadre du plan d'installation, sera utilisée pour remplacer les imprimantes existantes. Un calendrier de livraison progressive d'au moins une imprimante par site doit commencer 30 jours après l'attribution du contrat. L'entrepreneur doit être en mesure de terminer la mise en œuvre complète de sorte que le Canada puisse émettre une acceptation finale (tel qu'il est indiqué à la section 6.3. ci-dessous) de toutes les imprimantes aux deux sites spécifiés dans le contrat au plus tard le 31 mars 2018. |
| 2.      | L'entrepreneur doit livrer et installer tous les matériaux aux deux emplacements d'impression-courrier de l'ARC spécifiés dans le contrat.<br>L'entrepreneur est responsable de la désinstallation et du retrait complets des imprimantes à feuilles simples du Canada à chacun des sites.   |
| 3.      | L'entrepreneur doit déballer, assembler et mettre en place les imprimantes à chaque site. Le cas   |



|    |  |
|----|--|
|    | échéant, ces tâches doivent inclure sans y être limitées la fourniture des ressources nécessaires pour le déménagement et la mise en place, notamment en ce qui concerne les matériaux d'emballage, les grues, le personnel et les panneaux de protection des revêtements de sol.  |
| 4. | L'entrepreneur doit fournir tout le matériel connexe nécessaire pour procéder à la mise en place à chaque site, notamment tous les connecteurs d'alimentation, câbles et autres accessoires requis. Ce matériel connexe comprend tous les câbles d'alimentation et les connecteurs entre les imprimantes et le disjoncteur/PDU (unité de distribution électrique) du site d'impression-courrier.   |
| 5. | L'entrepreneur doit fournir tout mobilier nécessaire pour faciliter la mise en place de toutes les imprimantes à chaque site, comme les consoles et les armoires, sans frais supplémentaires pour le Canada.   |
| 6. | L'entrepreneur doit veiller à ce que toutes les zones de travail aux sites de mise en place soient propres et en bon état à la fin de chaque journée de travail et une fois le matériel accepté, incluant l'enlèvement et l'élimination de tous les matériaux d'emballage de chaque site d'impression-courrier.  |
| 7. | L'entrepreneur est responsable de la mise en œuvre complète des imprimantes à tous les sites. Par mise en œuvre, il faut entendre la livraison, la mise en place et la connexion des imprimantes aux appareils et systèmes appropriés du site d'impression-courrier. La mise en œuvre à chaque site sera considérée comme terminée une fois que toutes les imprimantes installées à ce site seront prêtes à être utilisées et que les essais d'acceptation commenceront. |

### 5.1. État prêt

| Réf. n° | Description de l'exigence   |
|---------|---|
| 1.      | Une fois la mise en œuvre des imprimantes terminée à chaque site d'impression-courrier, l'entrepreneur doit déclarer par écrit que les imprimantes sont prêtes à être utilisées.  |
| 2.      | Un avis écrit doit être fourni au responsable technique, conformément au calendrier de livraison et de mise en place progressive indiquée à la section 5, dans les trois (3) jours suivant la mise en œuvre à chaque site.  |
| 3.      | L'entrepreneur doit émettre un certificat d'état prêt distinct pour chaque imprimante du site d'impression-courrier. Le certificat d'état prêt doit au moins inclure ce qui suit :<br>a) le numéro de modèle de l'imprimante;<br>b) le certificat de l'Association canadienne de normalisation (CSA);<br>c) le numéro de série de chaque imprimante installée;<br>d) le nombre de vérificateurs MICR installés et le numéro de série de chacun;<br>e) le site d'impression-courrier où les imprimantes et les vérificateurs ont été installés;<br>f) le numéro de contrat de SPC. |



## 6. ACCEPTATION

### 6.1. Essai d'acceptation

| Réf. n° | Description de l'exigence   |
|---------|---|
| 1.      | À partir de la date de l'état prêt, les imprimantes doivent respecter le niveau minimal de disponibilité de 95 % pour la durée de la période d'essai.   |
| 2.      | La période d'acceptation initiale sera de 30 jours. Si le niveau minimal de disponibilité de l'imprimante n'est pas respectant pendant la période d'essai initiale, l'ARC peut, à sa seule discrétion, raccourcir ou prolonger la période d'acceptation jusqu'à un maximum de 60 jours. L'essai se poursuivra sur une base quotidienne jusqu'à ce 60 jours se soient écoulés. |
| 3.      | Si le niveau minimal de disponibilité des imprimantes n'est pas atteint au cours de la période d'essai initiale, le test se poursuivra de jour- en - jour jusqu'à ce que l'objectif soit atteint.   |
| 4.      | Chaque imprimante mise en œuvre fera l'objet d'une vérification par rapport à l'une ou l'autre des exigences obligatoires du présent ÉDB pendant l'essai d'acceptation.   |
| 5.      | Pendant l'essai d'acceptation, l'entrepreneur est responsable de corriger toute lacune trouvée dans les imprimantes; ces corrections doivent être effectuées au cours de la période d'acceptation.  |

### 6.2. Recours au cours de la période d'acceptation

| Réf. n° | Description de l'exigence   |
|---------|---|
| 1.      | <p>Si aucune imprimante ne satisfait à l'une ou l'autre des exigences d'acceptation, le Canada peut, à sa seule discrétion, utiliser un plusieurs des recours suivants sur avis écrit à l'entrepreneur :</p> <ul style="list-style-type: none"><li>a) Prolongation de la période d'acceptation.</li><li>b) Remplacement ou mise à niveau des imprimantes défectueuses; toute imprimante de remplacement doit faire l'objet d'essais d'acceptation et les coûts associés à cette réparation sont assumés par l'entrepreneur.</li><li>c) Résiliation du contrat et retrait des imprimantes lorsqu'il est impossible de réaliser de façon satisfaisante l'essai de rendement tel qu'il est prescrit à la section 6.1.</li><li>d) Si les imprimantes échouent à l'essai d'acceptation, le Canada peut, à sa seule discrétion, exiger que l'équipement mis à l'essai demeure disponible pour utilisation sans frais par le Canada jusqu'à ce qu'un matériel de remplacement ou de rechange réussisse l'essai d'acceptation comme il est spécifié à la section 6.1.</li></ul> |
| 2.      | L'entrepreneur doit enlever les imprimantes défectueuses dans les 72 heures suivant l'avis écrit, sans frais pour le Canada.  |

### 6.3. Acceptation finale

| Réf. n° | Description de l'exigence |
|---------|---------------------------|
|---------|---------------------------|



|    |  |
|----|--|
| 1. | Aucun de ces équipements ne sera considéré comme accepté tant que tout le matériel n'aura pas satisfait aux critères d'acceptation noncés à la section 6.1.  |
| 2. | Une fois l'essai d'acceptation de toutes les imprimantes aux deux sites d'impression-courrier de l'ARC réussi, le responsable technique (RT) informera l'entrepreneur par écrit que les imprimantes ont été acceptées. |
| 3. | La date d'acceptation finale doit être la date d'achèvement réussi des essais d'acceptation pour toutes les imprimantes à tous les sites.  |

## 7. Documentation et formation

### 7.1. Exigences relatives à la documentation

| Réf. n° | Description de l'exigence   |
|---------|---|
| 1.      | L'entrepreneur doit fournir les caractéristiques fonctionnelles et techniques détaillées des imprimantes, y compris celles des composantes matérielles et logicielles dans les trois (3) jours suivant l'attribution du contrat. Cette documentation doit comprendre toutes les publications portant sur les spécifications techniques, les exigences de mise en place, et les instructions de configuration et d'exploitation du ou des FEO. |
| 2       | Pendant la durée du contrat, l'entrepreneur doit tenir à jour les manuels susmentionnés au niveau de la plus récente version compatible avec les imprimantes installées, et ce, sans frais supplémentaires pour le Canada.  |

#### 7.1.1. Documents à livrer

| Réf. n° | Description de l'exigence   |
|---------|---|
| 1.      | L'entrepreneur doit fournir deux (2) ensembles (copies papier) de manuels à chaque site d'impression-courrier, à l'attention du responsable technique, dans les trois (3) jours suivant l'attribution du contrat.   |
| 2.      | L'entrepreneur doit fournir une copie électronique des manuels à l'attention du responsable technique dans les trois (3) jours suivant l'attribution du contrat. La copie électronique doit être fournie sur un disque compact (CD)/dispositif de stockage amovible ou par courriel en format Microsoft (MS) Word ou PDF ou fournir l'adresse URL où cette information peut être trouvée. |

### 7.2. Exigences en matière de formation

#### 7.2.1. Formation sur place des opérateurs

| Réf. n° | Description de l'exigence  |
|---------|--|
| 1.      | L'entrepreneur doit fournir une formation initiale sur place aux opérateurs sans frais supplémentaires pour le Canada, à concurrence de 10 personnes à chaque site d'impression à la suite de la mise en œuvre. La formation doit être offerte dans les deux semaines suivant la |



|  |  |
|--|--|
|  | <p>demande du responsable technique. Le Canada fixera les dates et les heures exactes des séances de formation après l'attribution du contrat.</p> <p>La formation doit couvrir toute l'information nécessaire, y compris les questions de santé et sécurité, pour permettre au personnel d'impression-courrier d'utiliser les imprimantes et d'exécuter les activités opérationnelles relatives à la clientèle désignée décrites dans le manuel d'exploitation de l'entrepreneur.</p> <p>La formation doit être fournie de façon que la compétence et l'efficacité des opérateurs dans l'exécution des tâches courantes, comme le chargement et le déchargement du papier, le rétablissement à la suite d'un bourrage de papier, la configuration et le réglage de l'imprimante, etc. soient à la hauteur des prévisions de temps estimées de l'entrepreneur pour ces tâches. Toute la formation doit être donnée en anglais.</p> |
|--|--|

### 7.2.2. Formation sur place additionnelle des opérateurs

| Réf. n° | Description de l'exigence   |
|---------|---|
| 1.      | L'entrepreneur doit offrir des cours de formation additionnels sur les lieux de travail sur demande, au besoin, pendant la durée du contrat, y compris des périodes facultatives pour jusqu'à dix (10) personnes à chaque site d'impression, dans les soixante (60) jours suivant la demande écrite du responsable technique. |

## 8. MAINTENANCE ET SOUTIEN

### 8.1. Fiabilité du service et des logiciels

| Réf. n° | Description de l'exigence   |
|---------|---|
| 1.      | L'entrepreneur doit garantir que les logiciels et le matériel informatique sont tenus à jour en fonction des spécifications courantes du FEO pendant toute la durée du contrat et toute période de renouvellement ultérieure.   |
| 2.      | Si, à tout moment au cours du contrat, l'une ou l'autre des imprimantes nécessite le remplacement de grands ensembles ou une révision complète, l'entrepreneur doit exécuter ces activités au site d'impression-courrier en cause. Les imprimantes ne doivent pas être retirées des sites d'impression-courrier de l'ARC en vue du remplacement des pièces. Le Canada ne déboursa aucun frais supplémentaire à cette fin. |

### 8.2. Exigences relatives à la maintenance et au soutien

| Réf. n° | Description de l'exigence  |
|---------|--|
| 1.      | L'entrepreneur assume la responsabilité principale du diagnostic et de la résolution de tous les problèmes liés au matériel ou aux logiciels.                        |
| 2.      | Les changements en matière de maintenance préventive et d'ingénierie doivent être planifiés à des moments mutuellement acceptables pour le Canada et l'entrepreneur. |
| 3.      | L'entrepreneur doit fournir la maintenance et le soutien requis pendant les heures de fonctionnement, tel qu'il est décrit à la section 10.                          |



### 8.3. les procédures de recours à des paliers d'intervention supérieurs.

| Réf. n° | Description de l'exigence  |
|---------|--|
| 1.      | L'entrepreneur doit se conformer aux exigences détaillées dans le tableau des procédures de renvoi à des paliers d'intervention supérieurs – niveaux de gravité.   |
| 2.      | L'entrepreneur doit désigner une personne-ressource unique affectée au signalement des problèmes à des paliers d'intervention supérieurs et fournir par écrit le nom de cette personne au responsable technique dans les trois (3) jours de la demande formulée par le Canada. |

#### 8.3.1. Procédures de renvoi à des paliers d'intervention supérieurs – Niveau de gravité

| Niveau           | Description  | Exigences relatives à la fréquence des mises à jour par l'entrepreneur   |
|------------------|--|--|
| <b>GRAVITÉ 1</b> | Le produit ou l'appareil n'est pas opérationnel et a rendu l'imprimante inutilisable par les opérations d'impression-courrier; les opérations du site d'impression sont touchées de façon critique et le problème nécessite une attention et une résolution immédiates.  | L'entrepreneur doit remettre au responsable technique un rapport d'avancement verbal et électronique aux deux (2) heures, jusqu'à ce que le problème soit résolu.            |
| <b>GRAVITÉ 2</b> | Le produit ou l'appareil est opérationnel, mais avec une fonctionnalité fortement restreinte ou une dégradation de l'imprimante.   | L'entrepreneur doit remettre au responsable technique un rapport d'avancement verbal et électronique aux quatre (4) heures, jusqu'à ce que le problème soit résolu.          |
| <b>GRAVITÉ 3</b> | Le produit ou l'appareil est opérationnel, avec des limitations fonctionnelles ou des restrictions qui ne sont pas critiques pour l'ensemble des opérations de l'imprimante.   | L'entrepreneur doit transmettre un rapport d'avancement par courriel au responsable technique chaque jour jusqu'à ce que le problème soit résolu.                            |
| <b>GRAVITÉ 4</b> | Le produit ou l'appareil est utilisable, mais un problème qui peut avoir une incidence sur l'imprimante a été décelé. Les questions liées à l'utilisation du produit, à sa mise en œuvre, à son rendement ou à toute autre demande adressée à l'organisation de soutien relèvent également de cette catégorie. | L'entrepreneur doit envoyer un rapport d'avancement par courriel au responsable technique une fois pour prendre acte du problème et une fois lorsque le problème est résolu. |

Tableau 2 – Responsabilités de l'entrepreneur en fonction du niveau de gravité

### 8.4. Disponibilité et fiabilité continues

| Réf. n° | Description de l'exigence  |
|---------|--|
| 1.      | À compter de la date d'acceptation finale, l'imprimante doit offrir un niveau minimal de disponibilité de 95 % des heures opérationnelles du site d'impression-courrier sur une base |



|    |   |
|----|---|
|    | mensuelle, du premier au dernier jour de chaque mois, et ce, tout au long du contrat.                               |
| 2. | La formule de calcul de la disponibilité des imprimantes se trouve à la section Définitions du présent ÉDB.         |
| 3. | Le non-respect des niveaux de disponibilité donnera lieu aux recours détaillés sous Crédits de paiement du contrat. |

## 9. RAPPORT SUR LES VISITES DE MAINTENANCE

### 9.1. Visites sur place

9.1.1. Le représentant du service sur le terrain de l'entrepreneur doit fournir des services de maintenance préventive ou corrective aux sites d'impression-courrier de l'ARC et, pour chaque visite, doit préparer un rapport qui doit inclure :

- a) la date et l'heure de réception de l'appel de demande de maintenance ou de soutien;
- b) le nom du représentant du client qui a effectué l'appel;
- c) le nom du représentant du service de l'entrepreneur qui a répondu à l'appel;
- d) l'heure d'arrivée sur place du représentant du service de l'entrepreneur;
- e) le temps consacré au problème/appel par le représentant de l'entrepreneur;
- f) le numéro de série de l'équipement ou des composants sur lesquels le représentant de l'entrepreneur a travaillé;
- g) si l'appel était un appel pour un problème ou du service, une description du symptôme et du diagnostic de la défaillance;
- h) la liste de toutes les pièces remplacées, réparées ou installées; et le numéro d'identification de chaque ensemble majeur enlevé ou échangé;
- i) la durée écoulée entre le moment où les imprimantes ont été mises hors ligne en vue des réparations et le moment où elles ont été retournées à l'état opérationnel;
- j) le nom et la signature du responsable technique acceptant que les imprimantes semblent avoir été remises en exploitation.

9.1.2. Une copie de chaque rapport de visite doit être transmise au responsable technique, aux deux semaines, au plus tard le premier et le quinzième jour de chaque mois. Les rapports doivent être transmis au responsable technique par la poste, par télécopieur ou par courriel.

### 9.2. Exigences relatives aux rapports récapitulatifs

9.2.1. Pour chaque site d'impression-courrier, l'entrepreneur doit fournir des rapports récapitulatifs sur les activités de maintenance et de soutien. Le rapport doit inclure les éléments suivants :

- a) période visée par le rapport
- b) nombre d'appels de maintenance et de service;
- c) nombre de retours d'appel;
- d) durée moyenne de l'intervention par type d'intervention;
- e) temps de réponse moyen;
- f) temps de réponse le plus lent;
- g) nombre d'appels dépassant le délai de réponse minimal;
- h) marque, modèle et numéro de série de tout l'équipement visé;
- i) total des heures travaillées par service/catégorie.

9.2.2. Une copie de chaque rapport récapitulatif doit être transmise au responsable technique au plus tard le deuxième lundi de chaque mois (pour la période de déclaration précédente). Les rapports doivent être transmis au responsable technique par la poste, par télécopieur ou par courriel.



## 10. DÉFINITIONS

Les définitions qui suivent s'appliquent au présent ÉDB.

| TERME OU ACRONYME                           | DÉFINITION  |
|---|---|
| <b>Période d'acceptation</b>                | La période d'acceptation initiale sera de 30 jours. Si le niveau minimal de disponibilité de l'imprimante n'est pas respectant pendant la période d'essai initiale, l'ARC peut, à sa seule discrétion, raccourcir ou prolonger la période d'acceptation jusqu'à un maximum de 60 jours. L'essai se poursuivra sur une base quotidienne jusqu'à ce 60 jours se soient écoulés.   |
| <b>ARC</b>                                  | Agence du revenu du Canada  |
| <b>Impression</b>                           | Un imprimé d'un seul côté d'une feuille de papier   |
| <b>Impression recto seulement</b>           | Impression d'un seul côté d'une feuille de papier   |
| <b>Impression recto verso</b>               | Impression des deux côtés d'une feuille de papier   |
|   |   |
| <b>Temps d'inactivité de l'entrepreneur</b> | Le temps d'arrêt pour chaque incident est défini comme étant le moment où un ou plusieurs bris d'équipement se produisent, ce qui entraîne la perte d'une partie ou de la totalité des capacités des imprimantes; Il s'agit du temps total écoulé entre le moment où le responsable technique contacte l'organisation de service de l'entrepreneur et le moment où le responsable technique confirme que les imprimantes ont été retournées à leur plein fonctionnement.  |
| <b>Défaillance du matériel</b>              | Un incident qui entraîne la perte d'une partie ou de la totalité des capacités de l'imprimante. Une imprimante a fait défaut si le matériel ou les logiciels connexes fournis par l'entrepreneur pour l'exploitation de l'imprimante ont mal fonctionné ou ont fait défaut. Lorsque la défaillance de l'équipement est survenue à cause d'un événement externe dans une partie ne faisant pas partie intégrante de l'équipement, l'incident ne doit pas être considéré comme une défaillance de l'équipement.           |
| <b>Cycle de service mensuel</b>             | Le nombre maximal d'impressions à être produites par une imprimante au cours d'une période de trente (30) jours, tel qu'il est indiqué dans la documentation et les spécifications du FEO.  |
| <b>Temps nul</b>                            | Le temps de maintenance préventive exigé par l'entrepreneur inclut le temps requis pour : <ul style="list-style-type: none"><li>• effectuer la maintenance préventive;</li><li>• procéder aux changements techniques;</li><li>• effectuer les mises à niveau ou le remplacement du code de microprogrammation et du code interne sous licence des machines;</li><li>• exécuter les activités stipulées par l'entrepreneur pour assurer le fonctionnement des imprimantes à des niveaux optimaux de qualité et</li></ul> |



| TERME OU ACRONYME   | DÉFINITION  |
|---|---|
|   | <p>d'efficience;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• le temps écoulé en cas de panne d'équipement lorsque l'accès à un composant défaillant en vue de sa réparation est retenu par le Canada doit également être considéré comme du temps nul.</li> <li>• Problèmes de réseaux</li> <li>• Pannes de courant</li> </ul> <p>Autres moments convenus mutuellement par le fournisseur et l'ARC qui ne sont pas comptés dans les niveaux de disponibilité des imprimantes.</p>  |
| <p><b>Temps de fonctionnement</b></p>   | <p>Les heures de fonctionnement varient selon le moment de l'année et le site d'impression. En général, les heures de fonctionnement des deux sites sont les suivantes :</p> <p>Période hors pointe (du 1er août au 31 mars) : De 7 h à 22 h, du lundi au vendredi</p> <p>Période de pointe (du 1er avril au 31 juillet) : 24 heures par jour, du lundi au vendredi</p> <p>.</p>  |
| <p><b>Conteneur(s) de stockage de sortie</b></p>                              | <p>Une installation pour l'accumulation et l'entreposage des feuilles produites par les imprimantes qui facilite :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• l'identification d'un ou de plusieurs travaux d'impression spécifiques</li> <li>• l'ordonnancement premier entré, premier sorti de la production</li> <li>• l'intégrité physique de la production</li> <li>• le retour au service post-traitement/ finition</li> </ul>  |
| <p><b>Gestionnaire des opérations d'impression – Superviseur de quart</b></p> | <p>Représentant sur le lieu de travail qui sera un point de contact pour le représentant du service sur le terrain de l'entrepreneur; il peut s'agir du responsable technique ou des personnes autorisées par le responsable technique à prendre en son nom toutes les mesures qui peuvent être nécessaires pour maintenir l'intégrité opérationnelle de l'équipement. Peut aussi être un chef ou un superviseur de quart.</p>  |
| <p><b>Formule de calcul de la disponibilité des imprimantes</b></p>           | <p>Disponibilité des imprimantes = <math>[(TT- TA- TN) / (TT- TN)] * 100</math></p> <p>Où : TT = Temps total au cours de la période, en minutes<br/> TA = Temps d'arrêt au cours de la période, en minutes<br/> TN = Temps nul au cours de la période, en minutes</p> <p>Temps pendant lequel le site d'impression-courrier n'est pas en mesure de confier les imprimantes à l'entrepreneur pour qu'elles soient mises à jour en raison de considérations opérationnelles; ne doit pas être considéré comme du temps d'arrêt.</p> |
| <p><b>Niveau de disponibilité de l'imprimante</b></p>                         | <p>Les imprimantes doivent être disponibles 95 % du temps pendant les heures opérationnelles.</p>   |
| <p><b>Responsable technique ou personne désignée</b></p>                      | <p>L'inspecteur pour tous les travaux, le principal contact de l'entrepreneur pour toutes les questions techniques. Le responsable technique est le</p>   |

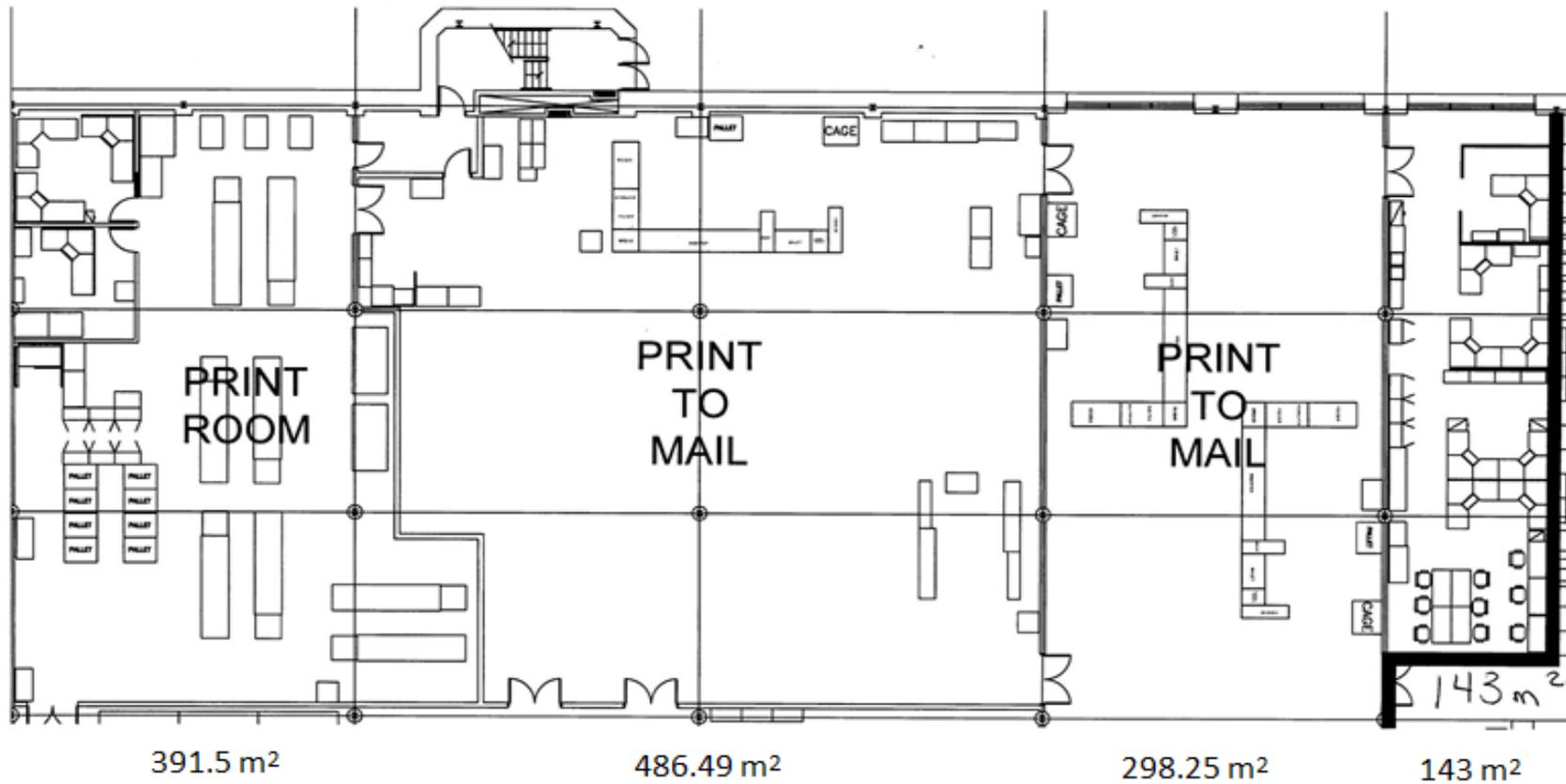


---

| TERME OU ACRONYME | DÉFINITION   |
|-------------------|--|
|                   | point de contact unique du fournisseur pour le Canada en ce qui a trait aux rapports de situation et au renvoi aux paliers d'intervention supérieurs. Le responsable technique peut nommer un remplaçant pour des tâches précises. |



**Appendice A de l'Annexe A**  
*Plan d'étage de la salle d'impression de Winnipeg*



1176.24 m<sup>2</sup> operational space

143 m<sup>3</sup> office space



### Appendice B de l'Annexe A Plan d'étage de la salle d'impression de Summerside

