



Projet d'impression-courrier 2018-2019

du gouvernement du Canada

Demande de propositions

Équipement d'insertion de production

ANNEXE A

ÉNONCÉ DES BESOINS (OBLIGATOIRE)



ANNEXE A - ÉNONCÉ DES BESOINS

PARTIE 1 INTRODUCTION

Services partagés Canada (SPC) a l'obligation d'acquérir de l'équipement de production d'insertion de courrier, 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 documents diminuent, il faut maintenir la capacité d'impression-courrier de l'ARC pendant plusieurs années.

Pour s'assurer que les exigences opérationnelles sont respectées, SPC doit remplacer la base de l'équipement d'insertion qui soutient l'extrant de production feuille à feuille située dans les sites de l'ARC à Summerside et à Winnipeg.

Au cours de l'exercice 2016-2017, l'ARC a produit plus de 87 millions d'objets de correspondance en tout dans ses deux sites nationaux d'impression et de production du courrier. On s'attend à ce que ce volume baisse au fil du temps, à mesure que les documents imprimés passent à des formats électroniques. L'ARC exploite six (6) inséreuses Bowe Bell & Howell situées à ses deux sites nationaux d'impression et de production de courrier à Winnipeg (Manitoba) et à Summerside (Île-du-Prince-Édouard) [trois inséreuses par site].

1.2 Objectif

L'objectif vise à faire livrer l'équipement d'insertion de courrier au plus tard le 31 mars 2019. L'objectif consiste notamment à supprimer et à remplacer l'équipement en place 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. Les inséreuses en place devront être retirées et de nouvelles seront installées d'ici le 31 mars 2019.

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

- La sortie de l'application est écrite sur bande et/ou disque, puis récupérée pour téléchargement aux sites 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 de courrier de l'ARC 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 d'impression-courrier de l'ARC dispose d'un serveur de production de Canon OCE PRISMA qui sert à stocker, à gérer et à produire des produits imprimés.
- 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 désigné de l'ARC et précise les renseignements nécessaires pour organiser les charges de travail et commencer les téléchargements sur place.
- Une « feuille de pointage » est aussi imprimée aux sites de production du courrier de l'ARC désignés; elle indique les dénombrements des articles de courrier pour l'unité de production de courrier.
- Le formulaire d'impression, la feuille de pointage et les fichiers à imprimer sont liés au moyen d'un numéro de formulaire d'impression



- Le commis au contrôle de la production des sites utilise ces renseignements pour créer une fiche de travail ou une feuille de suivi dans le logiciel de gestion de production Bowe One. Des modèles de feuille de suivi des tâches ont été conçus pour chaque tâche de production.
- La feuille de suivi sert à suivre le cheminement d'une tâche d'impression-courrier du début de l'impression à la fin du processus d'insertion.
- L'opérateur d'impression balaie le code à barres sur la fiche de travail au début et à la fin du travail d'impression. Ces renseignements mettent à jour Bowe One.
- De 1 800 à 2 000 feuilles de produits imprimés environ sont placées dans des boîtes; chaque tâche possède une série de boîtes numérotées. Une fois le produit imprimé et mis en boîte (le nombre de boîtes par tâche est déterminé en fonction de l'ampleur de la tâche), les boîtes numérotées pour chacune des tâches sont transférées dans la salle de l'inséreuse.
- Le commis au contrôle de la production s'assure que toutes les boîtes ont été reçues pour une même tâche et que le travail est attribué à l'inséreuse disponible suivante.
- L'opérateur de l'inséreuse balaie le code à barres indiqué sur la fiche de travail afin de lancer la configuration et le traitement de la tâche dans l'inséreuse.
- L'inséreuse communique directement avec Bowe One, en présentant des mises à jour en temps réel.
- Les documents imprimés sont chargés face vers le bas dans le distributeur de produits de l'inséreuse BOWE Enduro.
- Tous les produits traités au moyen des inséreuse possèdent une marque de reconnaissance optique de marques (ROM) afin de garantir l'intégrité du document et sélectionner des insertions et des enveloppes-réponses au besoin. Toutes les enveloppes qui sont détournées doivent avoir une marque de coin.
- Des numéros de séquence ont été ajoutés à la zone d'adresse de chaque document afin de permettre la vérification en séquence au terme du traitement par les numériseurs de l'inséreuse et pour les articles récupérés manuellement par les opérateurs.
- Un rapport, qui présente des statistiques relatives aux passages-machine et des renseignements sur l'équilibrage des tâches est imprimé à même le contrôleur de l'inséreuse à la fin de chaque tâche
- Bowe One est aussi mis à jour afin de tenir compte de l'état de la tâche et d'indicateurs de rendement clés.

1.3.1 Environnement de l'application

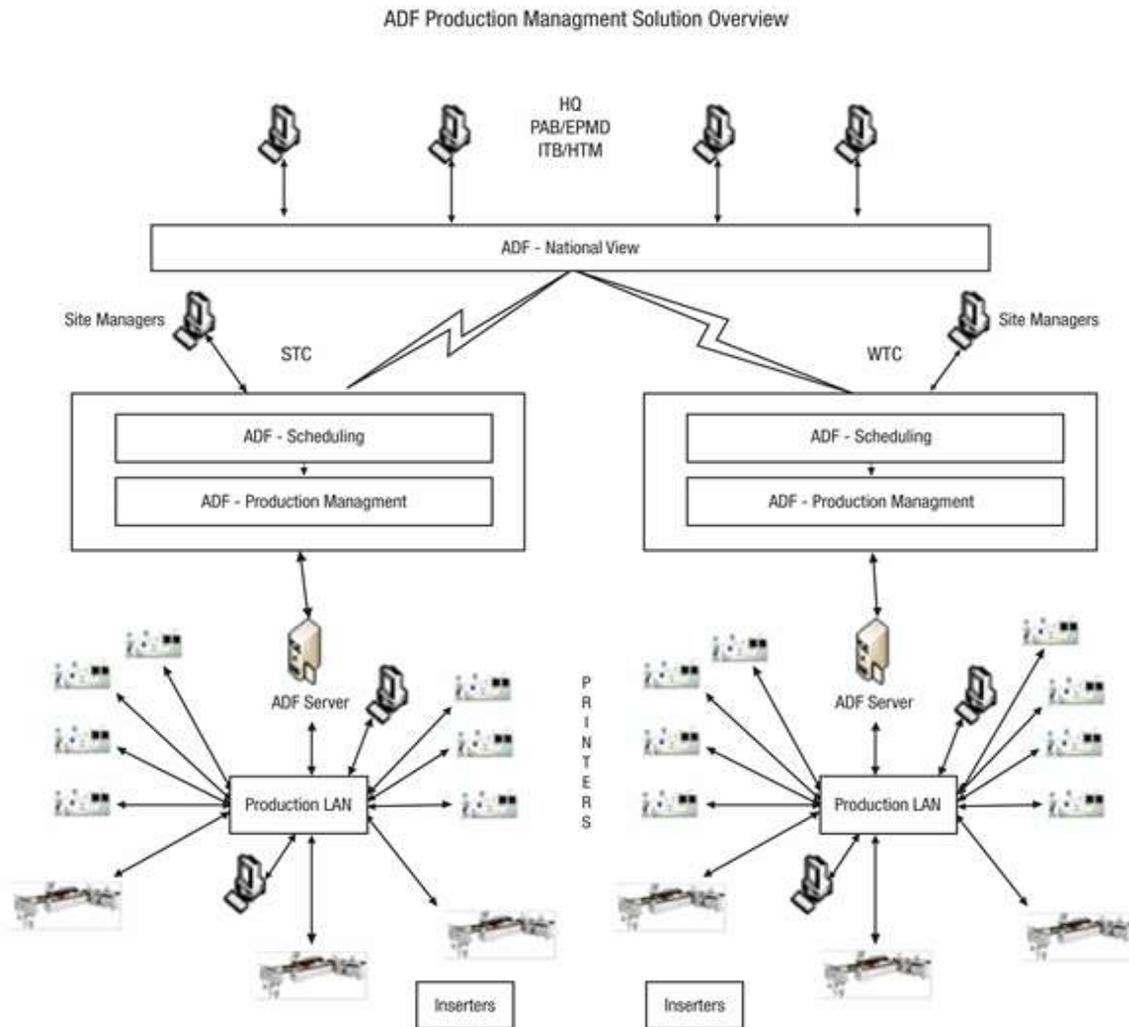
L'ARC compte plus de 38 applications opérationnelles qui produisent de multiples articles pour l'impression-courrier. Cela représente plus de 380 millions d'impressions par année ou 180 millions de pages d'imprimés selon les flux de données AFP ou MO:DCA.

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. Plus de 80 % de la production imprimée est produite avec des perforations à l'heure actuelle.

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), moyens (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 Diagramme du déroulement du travail





PARTIE 2 RÉSUMÉ DES EXIGENCES

2.1 Inséreuses

- 2.1.1 Les inséreuses fournies au Canada doivent atteindre le niveau de production minimal quotidien pour les articles de courrier, par emplacement, indiqué ci-dessous.

EMPLACEMENT	CAPACITÉ MINIMALE QUOTIDIENNE D'ARTICLES DE COURRIER EN PÉRIODE DE POINTE ¹
Winnipeg	288 000
Summerside	288 000

Tableau 1 - Exigences minimales de production quotidienne

- 2.1.2 Les exigences de production pour chaque emplacement se fondent sur trois feuilles ainsi qu'une insertion et une enveloppe-réponse.
- 2.1.3 La quantité d'inséreuses fournies sera limitée par la capacité disponible pour chaque site d'impression-courrier de l'ARC, décrit à la section 3.2. (Espace physique disponible)
- 2.1.4 Les inséreuses doivent être identiques pour les deux sites d'impression-courrier de l'ARC.
- 2.1.5 En raison des pauses et du dîner, le temps productif par quart de travail est de sept heures. On compte deux quarts de travail par jour, de septembre à mars, et trois quarts de travail, d'avril à août.

PARTIE 3 EXIGENCES TECHNIQUES (OBLIGATOIRE)

3.1 Capacité matérielle des inséreuses (OBLIGATOIRE)

N° de réf.	Description de l'exigence
1.	Chaque unité d'insertion doit avoir une vitesse de cycle horaire publiée supérieure à 12 000 cycles d'insertion par heure et un cycle d'utilisation mensuel publié de plus de 4 millions d'articles de courrier.
2.	Les inséreuses ne doivent pas avoir une perte de productivité de plus de 15 % attribuable à des défauts d'alimentation, à des bourrages et à d'autres fonctions liées à la machine, selon la vitesse nominale de l'inséreuse.

¹ La quantité minimale de 288 000 articles se fonde sur trois machines qui en produisent chacune 32 000 pendant trois quarts à chacun des sites.



3.1.1 Configuration de base de l'inséreuse (OBLIGATOIRE)

N° de réf.	Description de l'exigence
1.	<p>Les inséreuses doivent prendre en charge des enveloppes dont les tailles sont indiquées ci-dessous :</p> <ul style="list-style-type: none">i. Grandeur maximale de 245 mm de longueur par 156 mm de hauteur et épaisseur maximale de 5 mm.ii. Grandeur minimale de 241,3 mm de longueur et de 107,95 mm de hauteur.
2.	<p>Les inséreuses doivent comprendre six (6) postes d'insertion à capacité élevée en mesure de traiter des produits à insérer de tailles diverses, qui soutiennent à tout le moins les normes opérationnelles actuelles de l'impression-courrier, soit :</p> <p>Largeur: Min - 140mm Max - 241mm Hauteur: Min - 76mm Max - 152mm Epaisseur: Min - 76mm Max - 3 mm</p>
3.	<p>Les inséreuses doivent être en mesure de jumeler des postes d'insertion afin de permettre le basculement automatisé et le fonctionnement continu sans intervention de l'opérateur lorsqu'un distributeur est vide.</p>
4.	<ul style="list-style-type: none">a) Les inséreuses doivent comprendre un distributeur d'enveloppe intégré à capacité élevée en mesure de gérer à tout le moins 1 000 enveloppes.b) Le distributeur d'enveloppes doit être situé sur le devant de la base de l'inséreuse et être facilement accessible par l'opérateur.c) Le distributeur doit être ajustable par l'opérateur afin de gérer les enveloppes de taille minimale et maximale de l'ARC décrites au point 1 de la section 3.1.1.
5.	<ul style="list-style-type: none">a) Les inséreuses doivent comprendre au moins deux postes de dérivation avec un transporteur pour les articles de courrier rejetés ou dérivés de façon sélective.b) Les inséreuses doivent prévoir une méthode (un bouton ou un commutateur) qui permet à l'opérateur d'avancer le transporteur afin d'accéder aux articles dérivés qui se trouvent au début du transporteur.
6.	<p>Les inséreuses doivent soutenir la dérivation sélective d'articles de courrier au moyen de codes à barres de l'application.</p>
7.	<p>Les inséreuses doivent permettre à l'opérateur de cacheter ou de ne pas cacheter de façon sélective des articles dérivés. Cette fonction doit pouvoir être sélectionnée au niveau de la tâche et au moyen de codes à barres de l'application.</p>
8.	<p>Chaque colleur d'enveloppes des inséreuses doit comprendre de l'eau fraîche et des conteneurs de trop-plein d'une capacité suffisante pour soutenir à tout le moins un quart de production (7 heures) et en utilisant une enveloppe de courrier standard.</p>
9.	<p>Le réservoir et le conteneur de trop-plein du colleur d'enveloppes des inséreuses doivent être accessibles par les opérateurs sans recourir à des outils pour le remplissage ou de vidage.</p>
10.	<p>Les inséreuses doivent déceler, avant l'insertion dans l'enveloppe, si la page ou les pages d'un document n'ont pas été extraites.</p>



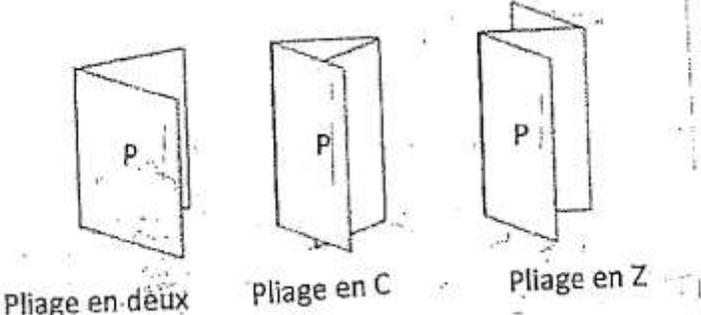
11.	Les inséreuses doivent déceler les cas où le matériel sélectionné à insérer n'est pas livré dans le rail ou la courroie de l'inséreuse.
12.	Les inséreuses doivent cesser de fonctionner lorsqu'une erreur est décelée et qu'un message est transmis sur l'afficheur de l'inséreuse.
13.	a) Les inséreuses doivent permettre que toutes les pages liées à un document de client précis et seules les pages destinées à ce client ont été insérées adéquatement dans un article de courrier. b) Les inséreuses doivent cesser de fonctionner lorsque chaque erreur est décelée et qu'un message est transmis sur l'afficheur de l'inséreuse.
14.	Les inséreuses doivent posséder une capacité de numérisation et un logiciel de soutien à la numérisation au terme du processus d'insertion afin de faire ce qui suit : a) Lire un numéro de séquence numérique ou un code à barres à deux dimensions dans la zone d'adresse de l'article de courrier. b) Effectuer une vérification du numéro de séquence. c) Jumeler un article de courrier à un fichier de données de courrier préchargé.

3.1.2 Exigences en matière de code lisible par machine (OBLIGATOIRE)

N° de réf.	Description de l'exigence
1.	Les inséreuses doivent pouvoir être configurées afin de numériser des codes lisibles sur les intrants pour contrôler le traitement des articles de courrier et de sortie à des fins d'assurance de la qualité et de vérification du numéro de séquence.
2.	Les inséreuses doivent soutenir des formats de matrices de données ROM et à deux dimensions.
3.	Les inséreuses doivent comprendre une interface d'opérateur qui permet de faire ce qui suit : a) configurer une zone de numérisation sur les pages de documents des intrants; b) identifier le code lisible par machine à lire; c) présenter des détails sur les renseignements à lire à partir des pages de la tâche; d) identifier et sauvegarder cette configuration de tâche à des fins de rappel et de réutilisation futurs.
4.	Les inséreuses doivent soutenir des changements d'emplacement ou de format de codes lisibles par machine sans devoir apporter de changements mécaniques à l'équipement, comme la réinstallation d'un capteur ou d'un appareil photographique, ou installer un nouveau logiciel ou de nouvelles polices de caractères.
5.	L'entrepreneur doit inclure les composants de matériel et de logiciels intégrés, y compris les scanners portatifs requis pour saisir des renseignements sur la réimpression et équilibrer les tâches de production en tant que console de système de l'inséreuse ou de poste de travail autonome.



3.1.3 Gestion des intrants (OBLIGATOIRE)

N° de réf.	Description de l'exigence
1.	La configuration du chargeur feuille à feuille, de l'accumulateur et de la plieuse de l'inséreuse doit être en mesure de traiter jusqu'à concurrence de trois pages par article de courrier, pliées en C ou en Z dans une enveloppe de courrier standard sans réduire le débit d'articles de courrier publiés indiqué au point 1 de la section 3.1.
2.	La configuration d'entrée des inséreuse doit soutenir la définition d'un sous-ensemble qui permet de séparer des pages d'un document et de les plier en segments avant de les insérer dans le même article de courrier. Cette caractéristique doit être contrôlée par la numérisation de codes lisibles par machine indiqués sur les pages de l'ensemble du document.
3.	Les chargeurs feuille à feuille doivent avoir une capacité minimale de 2 000 feuilles de papier 20 lb.
4.	a) Les inséreuse doivent pouvoir déceler les cas où plus d'une feuille est récupérée à l'entrée et donner une alerte à cet effet. b) Les inséreuse doivent cesser de fonctionner lorsqu'une erreur est décelée et qu'un message est transmis sur l'afficheur de l'inséreuse.
5.	Les plieuses des inséreuse doivent être en mesure de faire ce qui suit : a) Plier en demi jusqu'à concurrence de dix (10) feuilles de papier 24 lb. b) Plier en Z et en C jusqu'à concurrence de sept (7) feuilles de papier 24 lb.
	

3.1.4 Traitement à la sortie (OBLIGATOIRE)

N° de réf.	Description de l'exigence
1.	Les inséreuse doivent inclure un transporteur de sortie capable de transporter au moins 500 enveloppes afin de faciliter la préparation du courrier aux fins d'envoi.
2.	a) Les inséreuse doivent avoir la capacité de marquer le bord supérieur ou inférieur d'une enveloppe à l'encre rouge. b) Cette fonction doit pouvoir être sélectionnée au moyen d'un code à barres.



N° de réf.	Description de l'exigence
3.	Les inséreuses doivent offrir le décalage des enveloppes dans le transporteur de sortie déclenché au moyen d'un code à barres pour cerner les ruptures de contrôle.

3.1.5 Exigences opérationnelles (OBLIGATOIRE)

N° de réf.	Description de l'exigence
1.	La configuration de l'inséreuse doit : a) Être exactement la même aux deux sites d'impression et de production du courrier comme indiqué, afin de permettre d'acheminer la production à l'un ou l'autre des sites aux fins de traitement de l'insertion. b) Fournir des messages de console d'opérateur. c) Avoir un compteur d'articles de courrier (nombre total d'articles de courrier au cours de la vie de l'inséreuse). d) Avoir un compteur de tâches (nombre de clics par tâche) accessible.
2.	Les inséreuses doivent permettre à l'opérateur de reprendre la production d'une tâche d'insertion, au point où une erreur est survenue, ou avant.
3.	Les inséreuses doivent être en mesure de déceler et de consigner l'intervention de l'opérateur et la mesure prise par ce dernier.

3.1.6 Interface d'opérateur (OBLIGATOIRE)

N° de réf.	Description de l'exigence
1.	L'interface d'opérateur des inséreuses doit comprendre les éléments qui suivent : a) Un écran; b) Un clavier ajustable et un soutien pour la souris ou un écran tactile; c) Un dispositif de numérisation portatif intégré, ainsi qu'un logiciel de soutien pouvant être configuré pour saisir ce qui suit : i. le code à barres d'identification de l'opération, pour une connexion sécurisée; ii. des codes à barres ou des numéros de séquences de documents provenant de fiches de travail pour configurer et suivre la tâche.
2.	L'interface d'opérateur des inséreuses doit comprendre la configuration programmable des tâches.



3.	<p>a) L'interface d'opérateur des inséreuses doit offrir des contrôles d'accès, y compris l'identification de l'opérateur, la protection du mot de passe et des profils d'utilisateurs afin d'empêcher l'accès non autorisé à l'équipement et aux renseignements sur le client, et la modification de la configuration des programmes ou des tâches.</p> <p>b) Cette caractéristique doit aussi permettre des arrêts configurables et applicables après des périodes d'inactivité.</p>
4.	<p>L'interface d'opérateur des inséreuses doit permettre de définir les exigences relatives à la configuration de l'équipement par identificateur de tâche unique. Cela doit inclure :</p> <p>a) des exigences relatives à la lecture de codes à barres;</p> <p>b) le nombre d'insertions;</p> <p>c) le cachetage ou le non-cachetage des produits dérivés.</p>
5.	<p>Les inséreuses doivent accumuler et produire des rapports au niveau de la tâche, qui doivent comprendre les renseignements qui suivent :</p> <p>a) le nombre de documents et de pages lus et traités;</p> <p>b) le nombre d'insertions utilisées par poste;</p> <p>c) un rapport sur les articles de courrier, qui indique le nombre d'articles selon leur poids, pour le bordereau à affranchissement de Postes Canada;</p> <p>d) le débit moyen par tâche;</p> <p>e) Les rapports doivent être offerts à l'écran et pouvoir être imprimés en format papier.</p>
6.	<p>a) Les inséreuses doivent accumuler des données sur les éléments qui suivent et en rendre compte :</p> <ul style="list-style-type: none">i. les tâches;ii. l'équipement;iii. la productivité de l'opérateur. <p>b) Les rapports doivent être offerts à l'écran et en format papier et comprendre les éléments de données qui suivent :</p> <ul style="list-style-type: none">i. Tâches : Comme indiqué au point 5 de la section 3.1.6;ii. Équipement : la durée d'exécution, le temps d'arrêt, l'intervention de l'opérateur et les codes d'erreur de l'équipement;iii. Productivité de l'opérateur : Le nombre de tâches par opérateur et le volume produit.
7.	<p>Les rapports générés aux points 5 et 6 de la section 3.1.6 doivent être offerts pendant au moins un an.</p>

3.2 Espace physique disponible (OBLIGATOIRE)

N° de réf.	Description de l'exigence
1.	Les inséreuses doivent satisfaire aux exigences de production énoncées (voir la section 2.1.1 ci-dessus) à l'intérieur de l'espace disponible dans chacune des salles d'insertion, conformément aux dimensions énoncées à l'appendice A, Plan d'étage de la salle d'impression de Winnipeg, et à l'appendice B, Plan d'étage de la salle d'impression de Summerside, ci-joints.



3.3 Sécurité (OBLIGATOIRE)

N° de réf.	Description de l'exigence
1.	Pour éviter la possibilité de modifications non autorisées des données, aucun message entrant via les connexions LAN ou Internet ne sera autorisé.
2.	L'accès aux composants de logiciel de l'inséreuse doit être contrôlé, de sorte que : a) Seuls les utilisateurs autorisés ont un accès aux fins d'administration; b) L'accès par les opérateurs se limite aux opérateurs ou aux employés qui doivent aider à résoudre des problèmes propres aux opérateurs.
3.	Les inséreuses doivent désactiver toute capacité de diagnostic à distance.
4.	Aucun disque dur et aucun lecteur ne peuvent être retirés des lieux et ils doivent demeurer la propriété de SPC.

3.4 Mécanique, électrique et environnemental (OBLIGATOIRE)

N° de réf.	Description de l'exigence
1.	Chaque unité d'insertion doit être configurée avec un système d'onduleur dédié suffisamment puissant pour permettre l'arrêt contrôlé de tous les ordinateurs et logiciels connectés aux inséreuses, en cas de panne de courant.
2.	a) Les transporteurs d'entrée et de sortie des inséreuses ne doivent pas avoir de coins en tôle coupants ou visibles à leur embouchure qui pourraient causer des blessures; b) En cas de contact possible entre l'opérateur et des coins coupants, il faut recouvrir les coins exposés.
3.	Les inséreuses ne doivent pas comporter de pièces amovibles visibles autres que celles requises pour ajouter ou retirer des documents.
4.	Le matériel des inséreuses et ses articles consommables respectifs ne doivent contenir aucune pièce, aucun dispositif ou aucun ingrédient qui entraînerait des blessures ou des dommages au personnel des opérations ou aux locataires de l'immeuble, lorsqu'ils sont utilisés ou appliqués conformément aux instructions du fabricant d'équipement d'origine (FEO).
5.	L'entrepreneur doit fournir des tapis de sol de confort pour l'espace de travail de chaque opérateur d'inséreuse. Ces tapis de confort doivent : a) Être faits de matériel de qualité industrielle; b) Avoir une épaisseur d'au moins un (1) pouce; c) Avoir une base spongieuse et durable; d) Avoir une texture imperméable afin d'essuyer facilement les liquides déversés; e) Être adaptés à l'espace de travail de l'opérateur où chaque inséreuse est installée.

**PARTIE 4 ARTICLES CONSOMMABLES (OBLIGATOIRE)**

N° de réf.	Description de l'exigence
1.	L'entrepreneur doit fournir une ébauche de ses plans d'installation à l'attention du responsable technique dans les trois (3) jours suivant l'attribution du contrat.

PARTIE 5 MISE EN PLACE ET MISE EN ŒUVRE (OBLIGATOIRE)

N° de réf.	Description de l'exigence
1.	Dans les trois jours suivant l'attribution du contrat, l'entrepreneur doit fournir ses plans d'installation provisoires au responsable technique.
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. Les personnes présentes élaboreront une stratégie de mise en œuvre qui tient compte de facteurs comme les besoins opérationnels de l'ARC et du Canada, au moyen d'une approche progressive de mise en place et de calendrier de retrait. 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.) de toutes les inséreuses aux deux sites spécifiés dans le contrat au plus tard le 11 mai 2018.
3.	a) L'entrepreneur doit livrer et installer tous les matériaux aux deux emplacements d'impression-courrier de l'ARC spécifiés dans le contrat. b) L'entrepreneur doit s'occuper de la désinstallation et du retrait complets des inséreuses en place du Canada à chacun des sites au plus tard le 31 mars 2019.
4.	L'entrepreneur doit débiller, assembler et mettre en place les inséreuses à chaque site. Cela comprend notamment de fournir les ressources nécessaires pour le déménagement et l'installation, comme le matériel d'emballage, les grues, le personnel et les panneaux de protection des revêtements de sol.
5.	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 inséreuses et le disjoncteur/PDU (unité de distribution électrique) du site d'impression-courrier.
6.	L'entrepreneur doit fournir tout mobilier nécessaire pour faciliter la mise en place de toutes les inséreuses à chaque site, comme les consoles et les armoires, sans frais supplémentaires pour le Canada.
7.	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 les inséreuses acceptées, incluant l'enlèvement et l'élimination de tous les matériaux d'emballage de chaque site d'impression-courrier.



8.	L'entrepreneur est responsable de la mise en œuvre complète des inséreuses à tous les sites. Par mise en œuvre, il faut entendre la livraison, la mise en place et la connexion des inséreuses 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 inséreuses installées à ce site seront prêtes à être utilisées et que les essais d'acceptation commenceront.
----	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

5.1 Prêt à l'emploi (OBLIGATOIRE)

N° de réf.	Description de l'exigence
1.	Une fois la mise en œuvre des inséreuses terminée à chaque site d'impression-courrier, l'entrepreneur doit déclarer par écrit que les inséreuses sont prêtes à être utilisées.
2.	Un avis écrit doit être fourni au responsable technique, conformément au calendrier 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 inséreuse du site d'impression-courrier. Le certificat d'état prêt doit au moins inclure ce qui suit : a) le numéro de modèle de l'inséreuse; b) le certificat de l'Association canadienne de normalisation (CSA); c) le numéro de série de chaque inséreuse installée; d) La liste et la quantité de tous les principaux composants de la configuration du matériel de l'inséreuse, y compris des dispositifs comme les postes d'insertion, les scanners portatifs, les inséreuses et les tapis de confort, etc.; e) le site de l'ARC où l'inséreuse a été installée; f) le numéro de contrat de SPC.

PARTIE 6 ACCEPTATION (OBLIGATOIRE)

6.1 Essai d'acceptation (OBLIGATOIRE)

N° de réf.	Description de l'exigence
1.	À partir de la date de l'état prêt, les inséreuses 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 jusqu'à 30 jours. Si le niveau minimal de disponibilité de l'inséreuse n'est pas respecté pendant la période d'essai initiale, le Canada 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 ces 60 jours se soient écoulés.
3.	Chaque inséreuse 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.
4.	Pendant l'essai d'acceptation, l'entrepreneur est responsable de corriger toute lacune trouvée dans les inséreuses; ces corrections doivent être effectuées au cours de la période d'acceptation.



6.2 Recours au cours de la période d'acceptation (OBLIGATOIRE)

N° de réf.	Description de l'exigence
1.	<p>Si l'une des inséreuses ne satisfait à l'une ou l'autre des exigences d'acceptation, le Canada peut, à sa seule discrétion, utiliser un ou plusieurs des recours suivants sur avis écrit à l'entrepreneur :</p> <ul style="list-style-type: none">a) Prolongation de la période d'acceptation.b) Remplacement ou mise à niveau des inséreuses défectueuses; toute inséreuse de remplacement doit faire l'objet d'essais d'acceptation et les coûts associés à cette réparation sont assumés par l'entrepreneur.c) Résiliation du contrat et retrait des inséreuses lorsqu'il est impossible de réaliser de façon satisfaisante l'essai de rendement tel qu'il est prescrit à la section 6.1 ci-dessus.d) Si les inséreuses 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 ci-dessus.
2.	L'entrepreneur doit enlever les inséreuses défectueuses dans les 72 heures suivant l'avis écrit, sans frais pour le Canada.

6.3 Acceptation définitive (OBLIGATOIRE)

N° de réf.	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 finale énoncés à la section 6.1.
2.	Une fois l'essai d'acceptation de toutes les inséreuses aux deux sites d'impression-courrier de l'ARC réussi, le responsable technique (RT) informera l'entrepreneur par écrit que les inséreuses ont été acceptées.
3.	La date d'acceptation finale doit être la date d'achèvement réussi des essais d'acceptation pour toutes les inséreuses à tous les sites.

PARTIE 7 DOCUMENTATION ET FORMATION (OBLIGATOIRE)

7.1 Exigences relatives à la documentation (OBLIGATOIRE)

N° de réf.	Description de l'exigence
1.	L'entrepreneur doit fournir les caractéristiques fonctionnelles et techniques détaillées des inséreuses, 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 inséreuseuses installées, et ce, sans frais supplémentaires pour le Canada.
---	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

7.1.1 Documents à livrer (OBLIGATOIRE)

N° de réf.	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 (OBLIGATOIRE)

7.2.1 Formation sur place des opérateurs (OBLIGATOIRE)

N° de réf.	Description de l'exigence
1.	<p>a) 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 demande du responsable technique. Le Canada fixera les dates et les heures exactes des séances de formation après l'attribution du contrat.</p> <p>b) 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 inséreuseuses et d'exécuter les activités opérationnelles relatives à la clientèle désignée décrites dans le manuel d'exploitation de l'entrepreneur.</p> <p>c) La formation doit être fournie de façon à ce 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'inséreuseuse, 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 (OBLIGATOIRE)

N° de réf.	Description de l'exigence
1.	L'entrepreneur doit offrir des cours de formation additionnels sur les lieux de travail, un pour chaque emplacement, 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.



PARTIE 8 MAINTENANCE ET SOUTIEN (OBLIGATOIRE)

8.1 Entretien des logiciels et du matériel (OBLIGATOIRE)

N° de réf.	Description de l'exigence
1.	<p>L'entrepreneur doit fournir au responsable technique une description de ses services d'entretien et de soutien du matériel à chaque site d'impression, qui doivent être conformes aux exigences décrites dans les clauses du contrat subséquent, dans les trois (3) jours suivant l'attribution du contrat.</p> <p>Le soumissionnaire doit décrire les éléments suivants :</p> <ul style="list-style-type: none">i. les procédures de signalement et de résolution de problèmes;ii. les procédures de transfert aux échelons supérieurs;iii. la durée et fréquence de la maintenance préventive;iv. les activités de maintenance préventive qui doivent être effectuées par le technicien de l'entrepreneur, énoncées en détail relativement à des tâches précises, y compris fréquence de la maintenance et temps moyen requis par mois pour chaque tâche;v. les activités de maintenance effectuées par l'opérateur, énoncées en détail relativement à des tâches spécifiques, y compris la fréquence de chaque tâche et le temps moyen requis pour chaque tâche;vi. l'approche de remplacement des composants défectueux;vii. la disponibilité des pièces de rechange sur place et aux emplacements les plus proches;viii. le nombre d'employés de soutien local et leurs qualifications;ix. toute amélioration offerte par le soumissionnaire concernant les exigences de base.
2.	Les logiciels et le matériel doivent être conformes aux spécifications OEM actuelles pendant la durée du contrat et tout terme optionnel ultérieur.
3.	Si, à tout moment au cours du contrat, l'une ou l'autre des inséreuses nécessite le remplacement de grands ensembles ou une révision complète, l'entrepreneur doit exécuter ces activités au site d'impression-courrier en cause. Les inséreuses ne doivent pas être retirées des sites d'impression-courrier de l'ARC en vue du remplacement des pièces. Le Canada ne déboursera aucuns frais supplémentaires à cette fin.

8.2 Exigences relatives à la maintenance et au soutien (OBLIGATOIRE)

N° de réf.	Description de l'exigence
1.	L'entrepreneur assume la responsabilité principale du diagnostic et de la résolution de tous les problèmes liés au matériel et aux logiciels.



2.	L'entrepreneur doit présenter au Canada, sous forme électronique, une description claire des fonctions couvertes par son programme de maintenance, qui s'ajoutent aux exigences relatives à la maintenance indiquées aux présentes dans les trois jours suivant l'adjudication du marché.
3.	L'entrepreneur doit présenter des détails sur les éléments qui suivent au Canada en format électronique dans les trois jours suivant l'adjudication du marché : a) durée et fréquence de la maintenance préventive; b) activités de maintenance préventive qui doivent être effectuées par le technicien de l'entrepreneur, énoncées en détail relativement à des tâches précises, y compris fréquence de la maintenance et temps moyen requis par mois pour chaque tâche; c) activités de maintenance effectuées par l'opérateur, énoncées en détail relativement à des tâches spécifiques, y compris fréquence de chaque tâche et temps moyen requis pour chaque tâche.
4.	Les changements en matière de maintenance préventive et d'ingénierie doivent être planifiés à des moments mutuellement acceptables pour le Canada et l'entrepreneur.
5.	L'entrepreneur doit fournir la maintenance et le soutien requis pendant les heures de fonctionnement, tel qu'il est décrit à la section 10.
6.	L'entrepreneur doit, pour chaque site d'impression, décrire les éléments qui suivent au Canada en format électronique dans les trois jours suivant l'adjudication du marché : a) l'approche de remplacement des composants défectueux; b) la disponibilité des pièces de rechange sur place et aux emplacements les plus proches; c) le nombre d'employés de soutien local et leurs qualifications.

8.3 Procédures de transfert à l'échelon supérieur (OBLIGATOIRE)

N° de réf.	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 (OBLIGATOIRE)

Niveau	Description	Exigences relatives à la fréquence des mises à jour par l'entrepreneur
GRAVITÉ 1	Le produit ou l'appareil n'est pas opérationnel et a rendu l'inséreuse 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.



GRAVITÉ 2	Le produit ou l'appareil est opérationnel, mais avec une fonctionnalité fortement restreinte ou une dégradation de l'inséreuse.	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.
GRAVITÉ 3	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'inséreuse.	L'entrepreneur doit transmettre un rapport d'avancement par courriel au responsable technique chaque jour jusqu'à ce que le problème soit résolu.
GRAVITÉ 4	Le produit ou l'appareil est utilisable, mais un problème qui peut avoir une incidence sur l'inséreuse 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 (OBLIGATOIRE)

N° de réf.	Description de l'exigence
1.	À compter de la date d'acceptation finale, l'inséreuse 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.	Le non-respect des niveaux de disponibilité donnera lieu aux recours détaillés sous Crédits de paiement du contrat.

PARTIE 9 RAPPORT SUR LES VISITES DE MAINTENANCE (OBLIGATOIRE)

9.1 Visites sur place (OBLIGATOIRE)

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 inséreuses 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 inséreuses 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 (OBLIGATOIRE)

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.



PARTIE 10 DÉFINITIONS

Les définitions qui suivent s'appliquent au présent ÉDB.

TERME OU ACRONYME	DÉFINITION
ARC	Agence du revenu du Canada
Temps d'arrêt	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 inséreuses; 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 inséreuses ont été retournées à leur plein fonctionnement.
SST	Système de soumission de travaux
Cycle de service mensuel	Le nombre maximal d'insertions effectuées par une inséreuse au cours d'une période de trente (30) jours, tel qu'il est indiqué dans la documentation et les spécifications du FEO.
MVM	Mémoires virtuelles multiples
Temps de fonctionnement	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 : Période hors pointe (du 1 ^{er} août au 31 mars) : De 7 h à 22 h, du lundi au vendredi Période de pointe (du 1 ^{er} avril au 31 juillet) : 24 heures par jour, du lundi au vendredi .
FSI	Fonction des services d'impression
Responsable technique ou personne désignée	L'inspecteur pour tous les travaux, le principal contact de l'entrepreneur pour toutes les questions techniques. Le responsable technique est le 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 B de l'Annexe A
Plan d'étage de la salle d'impression de Summerside

