

Livraison de systèmes et gestion de portefeuilles de projets (LSGPP)

DOC relative à la dactyloscopieuse électronique

ANNEXE C À L'APPENDICE A : EXIGENCES EN MATIÈRE DE SOUTIEN ET DE MAINTENANCE

Dernière mise à jour : 2020-07-02

État : Finale

Version : 1.3

N° SGDDI du 45423V1B

document :

TABLE DES MATIÈRES

1. INTRODUCTION.....	3
1.1 Renseignements généraux.....	3
1.2 Accès aux installations de la GRC/du GC/des APMC	3
1.3 Mises à niveau des logiciels des dactyloscopieuse électroniques/serveurs SMTP-PAU	4
1.4 Renseignements de soutien et de maintenance pour l'utilisateur final	5
2. PLANS DE SERVICE	7
2.1 Renseignements généraux.....	7
2.1.1 EV DE LA SDSM.....	7
2.2 Plan de service avec soutien et maintenance prolongés	8
2.3 Plan de service avec maintenance des logiciels seulement (tous les TOT).....	8
2.4 Plan de service main-d'œuvre et matériel (tous les TOT).....	9
2.5 Pièces de rechange pour le soutien et la maintenance.....	9
2.6 Soutien assuré par le fournisseur	10
3. MISES À JOUR, DÉFECTUOSITÉS ET FIN DE VIE DES LOGICIELS	11
3.1 Renseignements généraux.....	11
3.2 Mises à jour des logiciels, correction des défauts et demandes de changement	11
3.3 Plan de service prolongé avec mises à niveau jusqu'à la fin de vie.....	12
3.3.1 SERVICE JUSQU'A FDV.....	13

FIGURES

AUCUNE ENTRÉE DE TABLE D'ILLUSTRATION N'A ÉTÉ TROUVÉE.

TABLEAUX

AUCUNE ENTRÉE DE TABLE D'ILLUSTRATION N'A ÉTÉ TROUVÉE.

1. INTRODUCTION

1.1 Renseignements généraux

1. Dans cette Annexe C à l'Appendice A EDT, on décrit les exigences détaillées en matière de soutien et de maintenance. Cela s'ajoute aux exigences de haut niveau en matière de soutien et de maintenance énoncées tout au long de l'ÉB et des documents connexes. (I)
2. La présente Annexe donne des détails sur les plans de service en matière de soutien et de maintenance que doit offrir le fournisseur, ainsi que sur tous les éléments connexes de la prestation d'un plan de service, comme l'accès aux installations gouvernementales, les mises à jour logicielles, les améliorations aux logiciels, les demandes de changements (DC) et le service jusqu'à la fin de vie (FDV). (O)
3. Le fournisseur doit donner un ensemble d'instructions détaillées pour permettre au personnel de soutien de la TI de la GRC/du GC/des gouvernements provinciaux et des administrations municipales (APMC) de faire : (O)
 - a. l'installation complète de tous les types de dactyloscopieuse électronique/SMTP-PAU;
 - b. l'installation des mises à jour logicielles seulement.
4. Le fournisseur doit donner un ensemble d'instructions détaillées (c.-à-d. un manuel d'installation) qui soit clair, exact et suffisamment détaillé pour que les membres du personnel de soutien de la TI de la GRC/du GC/des APMC puissent faire leur travail. (C)
5. Le fournisseur doit convenir que les membres du personnel de soutien de la TI de la GRC/du GC/des APMC peuvent assurer la maintenance et/ou installer des mises à niveau dans les dactyloscopieuses électroniques/serveurs SMTP-PAU, et remplacer les éléments qui peuvent être remplacés ou entretenus par l'utilisateur, et ce, sans modifier l'obligation du fournisseur d'assurer le soutien et la maintenance des dactyloscopieuses électroniques/serveurs SMTP-PAU. (O)
6. Si une dactyloscopieuse électronique/serveur SMTP-PAU ne fonctionne pas conformément aux spécifications techniques et aux exigences fonctionnelles, et s'il faut effectuer des travaux de soutien et de maintenance pour corriger la situation trois fois ou plus pendant la période de validité du plan de service, le fournisseur doit, à la demande de la GRC/du GC/des APMC, remplacer le produit sans frais par un autre article qui répond aux spécifications de l'appareil. L'appareil de remplacement doit être livré au plus tard 15 jours après la réception de la demande et inclure la restauration de la configuration particulière de l'appareil de remplacement, et ce, sans frais. (O)

1.2 Accès aux installations de la GRC/du GC/des APMC

1. Le fournisseur doit proposer des ressources qui ont l'autorisation de sécurité voulue pour accéder aux installations de la GRC/du GC/des APMC afin de mener toutes les activités de soutien et de maintenance nécessaires. (O)

2. On s'attend à ce que la GRC/le GC/les APMC accordent l'accès voulu à leurs installations aux ressources du fournisseur qui mènent les activités exigées de soutien et de maintenance. (I)
3. Les installations, l'équipement, la documentation et le personnel du Canada ne sont pas automatiquement à la disposition du fournisseur. Le fournisseur est responsable de l'identification en temps opportun du besoin d'accès aux installations, à l'équipement, à la documentation et au personnel nécessaires à l'exploitation de son entreprise. Le fournisseur est responsable d'identifier en temps opportun le besoin d'accès aux installations, à l'équipement, à la documentation et au personnel mentionnés afin d'assurer un soutien et une maintenance efficaces et efficaces qui respectent les accords de niveaux de service (ANS). (I)

1.3 Mises à niveau des logiciels des dactyloscopieuses électroniques/serveurs SMTP-PAU

1. Le fournisseur doit être responsable de l'installation et du test de régression de toute mise à niveau des logiciels d'application, ou de toute autre modification apportée par le fournisseur, qui peut être installée pendant la période de garantie ou pendant toute période d'un plan de service. (O)
2. Les Solutions d'entreprise biométriques de la GRC doivent avoir la possibilité d'effectuer tous les essais qui leur paraissent nécessaires des mises à niveau logicielles proposées avant leur déploiement, au besoin. (O)
3. Les mises à niveau des logiciels d'application doivent être installées par le fournisseur ou mises à la disposition du personnel de soutien de la TI de la GRC/du GC/des APMC, selon leur recommandation et l'acceptation de cette recommandation par les Solutions biométriques d'entreprise de la GRC pendant la période de garantie ou pendant la période de tout plan de service. (O)
4. Le fournisseur doit être seul responsable de corriger tout problème de DCI ou de conformité de fonctionnalité découvert pendant la période de garantie ou pendant la période de tout plan de service. (O)
5. Le fournisseur doit remettre à la GRC/au GC/aux APMC une mise à jour logicielle qui corrige le ou les problèmes de non-conformité de DCI dans les 15 jours ouvrables suivant la notification formelle du problème par la GRC/le GC/les APMC. (O)
6. Avant d'installer une mise à niveau logicielle, le fournisseur doit remettre aux Solutions d'entreprise biométriques de la GRC, ainsi qu'à la GRC/au GC/aux APMC une copie des notes de mise à jour logicielle qui indiquent les nouveaux numéros de version, tout changement incorporé à la mise à jour, tout problème ou défaut corrigé par cette dernière et tout problème non résolu ou toujours en cours. (O)
7. Le fournisseur doit garantir la sécurité et l'intégrité des données stockées sur la dactyloscopieuse électronique/serveur SMTP-PAU pendant toute activité de mise à niveau. Par exemple, ceci pourrait être accompli en créant une sauvegarde complète de toutes les données et de tous les fichiers d'images avant que le processus de mise à niveau ne soit lancé. (O)

8. Le fournisseur doit s'assurer que, après les mises à jour logicielles des dactyloscopieuses électroniques, les numéros DCN et TCN suivants sont générés de manière séquentielle en fonction des derniers numéros DCN et TCN générés avant la mise à niveau. (O)
9. Le fournisseur doit s'assurer que tous les logiciels des dactyloscopieuses électroniques/serveurs SMTP-PAU soient maintenus à un niveau de version qui date de moins de six (6) mois de plus que le niveau de la dernière version. (O)
10. Le fournisseur doit présenter de la documentation à l'appui sur toutes les modifications apportées au logiciel et les nouvelles versions, en indiquant au moins les éléments suivants : (O)
 - a. le problème résolu ou l'amélioration apportée;
 - b. toute nouvelle caractéristique ajoutée;
 - c. les instructions d'installation;
 - d. le suivi des versions des logiciels à des fins de contrôle de la configuration.

1.4 Renseignements de soutien et de maintenance pour l'utilisateur final

1. Sauf indication contraire, le fournisseur doit inclure l'information ci-dessous avec chaque dactyloscopieuse électronique/serveur SMTP-PAU au moment de la livraison : (O)
 - a. le numéro de téléphone sans frais à utiliser pour le soutien et la maintenance;
 - b. la période de la garantie/du plan de service et les dates applicables pour chaque appareil, conformément à la commande subséquente/demande de rabais pour volume;
 - c. les renseignements dont le centre d'appels aura besoin pour assurer le soutien et la maintenance;
 - d. les renseignements ci-dessus fixés sur chaque appareil sous la forme d'un autocollant.

2. PLANS DE SERVICE

2.1 Renseignements généraux

1. Le fournisseur doit offrir une gamme de plans de service afin de satisfaire aux exigences particulières des organismes/divisions de la GRC/du GC/des APMC, et ce, jusqu'à la FDV du poste de travail/serveur qui dessert l'appareil, ce qui comprend au moins ce qui suit : (O)
 - a. un plan de soutien et de maintenance prolongé qui sera acheté lors de la commande subséquente/demande de rabais pour volume initiale ou avant l'expiration de toute garantie ou entente de maintenance;
 - b. un plan de service pour la maintenance des logiciels seulement, qui sera acheté lors de la commande subséquente/demande de rabais pour volume initiale ou avant l'expiration de toute garantie ou entente de maintenance;
 - c. un soutien et une maintenance comprenant la main-d'œuvre et le matériel dans le cadre du processus d'autorisation de tâches.
2. Les plans de service commenceront seulement après l'expiration de la période de garantie d'un (1) an qui doit être incluse avec chaque achat de dactyloscopieuse électronique/serveur SMTP-PAU. (O)
3. Les plans de service doivent inclure des options pour tous les composants et tous les types de transactions (TOT). (O)
4. Les plans de service servent à créer un barème de prix pour tous les plans de service de soutien et de maintenance qui feront partie de l'OCPN du fournisseur. (I)
5. Les biens fournis en vertu des plans de service dans le cadre du soutien et de l'entretien doivent être consignés à la destination spécifiée dans chaque commande subséquente et livrés, rendus droits acquittés (DDP). Le fournisseur est responsable de tous les frais de livraison, de l'administration, des coûts et risques de transport et de dédouanement, des frais de courtage, y compris le paiement des droits de douane et des taxes. (O)
6. Le fournisseur doit fournir des prix concurrentiels pour tous les plans de service. (C)
7. Le fournisseur doit permettre l'utilisation en ligne de ses routines de diagnostic de logiciels et de ses outils de soutien, sur demande, s'ils sont disponibles. (O)
8. Le fournisseur doit remettre ses routines de diagnostic de logiciels et ses outils de soutien qui seraient bénéfiques pour les organismes/divisions de la GRC/du GC/des APMC afin de permettre l'identification et la résolution efficiente et efficace des problèmes dans le cadre d'un plan de soutien sans frais additionnels. (C)

2.1.1 EV DE LA SDSM

1. Toute trousse de maintenance ou nouvelle version du système d'exploitation ou des logiciels inclus dans une mise à niveau, que ce soit dans le cadre d'une garantie ou d'un plan de service de soutien et de maintenance, doit subir avec succès une EV de

la SDSM de la GRC, sauf accord conclu par écrit avec les organismes/divisions de la GRC/de la GC/des APMC. (O)

2. Il incombera au fournisseur d'apporter tout changement rendu nécessaire par l'EV, et ce, sans frais pour le Canada. (O)

2.2 Plan de service avec soutien et maintenance prolongés

1. Les plans de service de soutien et de maintenance prolongés doivent inclure les options ci-dessous pour les types de plans de service suivants : (O)
 - a. soutien et maintenance complets de kiosques autonomes LiveScan;
 - b. soutien et maintenance de LiveScan de bureau pour tous les TOT;
 - c. soutien et maintenance de LiveScan de bureau pour les TOT MAP seulement;
 - d. soutien et maintenance de LiveScan mobile pour tous les TOT;
 - e. soutien et maintenance de LiveScan mobile pour les TOT MAP seulement;
 - f. soutien et maintenance d'imprimantes homologuées par le FBI;
 - g. soutien et maintenance d'imprimantes non homologuées par le FBI;
 - h. soutien et maintenance des caméras;
 - i. soutien et maintenance des serveurs SMTP-PAU pour les TOT MAP seulement;
 - j. soutien et maintenance des lecteurs de bandes magnétiques/2D.
2. Les plans de services de soutien et de maintenance prolongés doivent être offerts par année pendant cinq (5) ans, avec un prix fixé par année, commençant après la période de garantie de un (1) an. (O)

2.3 Plan de service avec maintenance des logiciels seulement (tous les TOT)

1. Le plan de maintenance logiciels seulement (LS) vise uniquement les logiciels. Les mises à niveau sont effectuées par le personnel qualifié et formé du soutien de la TI de la GRC/du GC/des APMC. (O)
2. Le plan de service LS doit inclure le soutien au téléphone et le soutien des logiciels pour tous les appareils inclus dans le plan de service LS. Par soutien au téléphone on entend l'accès au centre de soutien du bureau d'aide du fournisseur pour le soutien de 1^{er} niveau en lien aux logiciels, et ce, pendant les heures normales de bureau ainsi que tout support supplémentaire du fournisseur est nécessaire pour résoudre les problèmes qui ne peuvent pas être résolus par le personnel de support de 1^{er} niveau. (O)
3. Le plan de service LS doit inclure une ventilation de prix pour tel que détaillé à l'annexe B. (O)

2.4 Plan de service main-d'œuvre et matériel (tous les TOT)

1. Le plan de service main-d'œuvre et matériel (MOM) vise le travail que doit accomplir le fournisseur en lien avec le soutien des logiciels et/ou du matériel dans les sites qui n'ont pas de plan de service de soutien et de maintenance actif. (I)
2. La MOM doit être autorisée et approuvée par le client avant l'envoi d'un technicien, et ce, au moyen du processus d'autorisation de tâches de l'OCPN. (O)
3. Le formulaire d'autorisation MOM signé doit énumérer le nombre d'heures que l'on anticipe pour l'exécution du travail, le matériel à remplacer et les frais de déplacement qui seront encourus. (O)
4. Par MOM, on entend le fait d'avoir accès aux pièces énumérées pour pouvoir les acheter aux prix indiqués dans l'OCPN et faire remplacer ces pièces au moyen de l'option de maintenance main-d'œuvre et matériel. (I)
5. Le plan de service MOM doit inclure les taux horaires pour un technicien du fournisseur qui soit en mesure de prendre entièrement en charge les dactyloscopieuses électroniques/serveurs SMTP-PAU en fonction d'un horaire de travail de 8 h à 17 h, ou selon l'échéancier convenu avec GRC/le GC/les APMC. (O)

2.5 Pièces de rechange pour le soutien et la maintenance

1. Le fournisseur doit vendre toutes les pièces pour tous les composants des dactyloscopieuses électroniques/serveurs SMTP-PAU. (O)
2. Le fournisseur doit proposer un prix pour au moins les pièces suivantes : (O)
 - a. un bloc de numérisation pour les empreintes roulées, plaquées, palmaires et d'identification plaquées;
 - b. un bloc de numérisation pour les empreintes roulées, plaquées et d'identification plaquées;
 - c. un bloc de numérisation pour les empreintes d'identification plaquées seulement;
 - d. scanner à plat;
 - e. caméra;
 - f. lecteur de bandes magnétiques/2D;
 - g. châssis de kiosque renforcé;
 - h. moniteur tactile;
 - i. moniteur CardScan;
 - j. poste de travail;
 - k. ordinateur portable;
 - l. Clavier;

- m. souris (avec roulette, filaire, sans fil);
 - n. Pédale.
3. Le fournisseur doit proposer des prix concurrentiels pour toutes les pièces des dactyloscopieuses électroniques/serveurs SMTP-PAU. (C)

2.6 Soutien assuré par le fournisseur

1. De manière générale, toute mise à niveau du système d'exploitation ou de logiciels créée par le fournisseur ne doit avoir aucun impact négatif sur la fonctionnalité, la sécurité, la disponibilité, la maintenabilité, l'évolutivité, la possibilité de gestion et de configuration, ou la qualité des dactyloscopieuses électroniques/serveurs SMTP-PAU. (O)
2. Tous les correctifs, les changements au système d'exploitation et/ou les mises à jour créés par le fournisseur pour les dactyloscopieuses électroniques/serveurs SMTP-PAU doivent être réalisés en fonction de la fréquence et des moments spécifiés dans l'ÉB et les documents connexes, sauf accord conclu par écrit avec les organismes/divisions de la GRC/de le GC/des APMC. (O)
3. De plus, tout remplacement/mise à niveau/réutilisation des composantes doit permettre aux dactyloscopieuses électroniques/serveurs SMTP-PAU du fournisseur de prendre pleinement en charge toutes les exigences spécifiées dans l'ÉB et les documents connexes. C'est-à-dire que tout remplacement/mise à niveau/réutilisation adopté par le fournisseur devient l'entière responsabilité de ce dernier en ce qui concerne la prestation d'une solution dactyloscopieuse électronique/SMTP-PAU entièrement opérationnelle, sauf accord conclu par écrit avec les organismes/divisions de la GRC/de le GC/des APMC. (O)
4. Le fournisseur doit utiliser la méthode la plus efficace et efficiente possible pour faire la mise à niveau de tous les dactyloscopieuses électronique/SMTP-PAU, afin de tenir les risques à un niveau acceptable, tel que convenu avec la GRC/le GC/les APMC, si une solution de mise à jour automatisée des logiciels n'est pas utilisée (p. ex. : SCCM). (O)
5. Si le fournisseur vend une solution antivirus (AV), il doit tenir les politiques et les fichiers DAT de l'AV à jour dans tous les dactyloscopieuses électroniques/serveurs SMTP-PAU pris en charge par le fournisseur et qui ne sont pas pris en charge par la GRC/le GC/les APMC. De plus, la méthode utilisée pour les mises à jour doit être approuvée par la GRC/le GC/les APMC. (O)

3. MISES À JOUR, DÉFECTUOSITÉS ET FIN DE VIE DES LOGICIELS

3.1 Renseignements généraux

1. La GRC/le GC/les APMC veulent s'assurer que l'approche la plus rentable et efficiente est utilisée afin de maximiser la valeur qu'obtiennent la GRC/le GC/les APMC des dactyloscopieuses électroniques/serveurs SMTP-PAU. Par conséquent, la GRC/le GC/les APMC a des exigences très particulières en ce qui a trait à la mise à niveau des logiciels, aux défauts et aux plans de services jusqu'à la FTV pour les dactyloscopieuses électroniques/serveurs SMTP-PAU. (I)

3.2 Mises à jour des logiciels, correction des défauts et demandes de changement

1. Pour tous les appareils qui leur appartiennent visés par une garantie ou un plan de service de soutien et de maintenance, la GRC/le GC/les APMC doivent pouvoir recevoir des notifications des mises à jour logicielles et des correctifs de défauts (« bogues ») et y avoir accès. Ces notifications, mises à jour et correctifs doivent être disponibles/fournis à tous les sites de l'OCPN qui utilisent la solution du fournisseur, et ce, sans frais additionnels. (O)
2. Toutes les améliorations logicielles créées dans le cadre d'une demande de changement (DC) avec une autorisation de tâche par le fournisseur doivent être offertes à tous les sites de l'OCPN qui utilisent la solution du fournisseur, et ce, sans frais additionnels au-delà de l'autorisation de tâche, pour tous les sites de la GRC/du GC/des APMC visés par la garantie ou un plan de service de soutien et de maintenance. C'est-à-dire que le Canada ne paiera qu'une seule fois pour une amélioration logicielle (c.-à-d. une DC) et qu'une fois approuvée, la nouvelle version du logiciel doit être fournie à tous les organismes/divisions de la GRC/du GC/des APMC visés par la garantie ou un plan de service de soutien et de maintenance. (O)
3. Le vendeur doit être responsable des tests de régression de tout système d'exploitation critique ou des mises à niveau logicielles qui peuvent être installés périodiquement pendant la période de garantie ou pendant toute période de maintenance prolongée. (O)
4. Toutes les mises à jour de produits COTS incluses dans l' dactyloscopieuse électronique du fournisseur doivent être incluses dans le logiciel EFCD de la GRC/du GC/des APMC fourni par le biais de cette OCPN sans frais supplémentaires selon l'approbation de la GRC. (O)
5. Le vendeur doit être responsable de l'installation et des tests de régression de toute mise à niveau du logiciel d'application qui peut être installée pendant la période de garantie ou pendant toute période de plan de service prolongé. (O)
6. La GRC doit avoir la possibilité d'effectuer tous les tests qu'elle juge nécessaires aux mises à niveau logicielles proposées avant le déploiement. (O)
7. Le vendeur doit être le seul responsable de la correction de tout problème de conformité des fonctionnalités DCI 1.7.8 Rev 1.6 ou DCI 2.1.1 Rev 3.0 (IMM)

- découvert pendant la période de garantie ou pendant la durée de tout plan de service prolongé. (O)
8. Le vendeur doit fournir au service de la GRC/du GC/des APMC une mise à niveau logicielle qui corrige le (s) problème (s) de non-conformité DCI NIST des SNP dans les 15 jours ouvrables suivant la notification officielle du problème par le service de la GRC/du GC/des APMC, sauf accord contraire, être la GRC et l'autorité contractante. (O)
 9. Le vendeur doit, avant l'installation de toute mise à niveau logicielle, fournir à la GRC/du GC/des APMC des pouvoirs publics chinois une copie de leurs notes de version logicielle qui identifient les nouveaux numéros de version du logiciel, toute modification incorporée dans la mise à niveau logicielle, tout problème ou toute lacune la mise à niveau a été corrigée et tous les problèmes ou problèmes en suspens qui sont encore ouverts. (O)
 10. Le vendeur doit garantir la sécurité et l'intégrité des données stockées sur le serveur dactyloscopieuse électroniques/SMTP-PAU pendant toutes les activités de mise à niveau. (O)
 11. Le vendeur doit s'assurer qu'après la mise à niveau du logiciel vers les dactyloscopieuse électroniques, le prochain TCN est généré séquentiellement sur la base du dernier TCN généré avant la mise à niveau. (O)
 12. Le vendeur doit s'assurer que tous les logiciels du serveur dactyloscopieuse électroniques/SMTP-PAU sont maintenus à un niveau de version qui n'est pas antérieur à six (6) mois à partir du dernier niveau de version, sauf accord contraire avec la GRC et l'autorité contractante. (O)

3.3 Plan de service prolongé avec mises à niveau jusqu'à la fin de vie

1. La GRC/le GC/les APMC veulent s'assurer que les dactyloscopieuse électroniques/serveurs SMTP-PAU sont pris en charge par le fournisseur jusqu'à la FDV de l'appareil, et ce, même si cette période dépasse la date d'expiration de l'OCPN. Cela permet de remplacer l'appareil au besoin dans le cadre d'un processus de renouvellement continu sans forcer la GRC/le GC/les APMC à remplacer l'appareil ou ses logiciels avant leur FDV. (I)
2. Il incombe au fournisseur d'assurer le soutien des dactyloscopieuse électroniques/serveurs SMTP-PAU jusqu'à la FDV de l'appareil visé par la garantie ou un plan de service de soutien et de maintenance. (O)
3. Quand les organismes/divisions de la GRC/du GC/des APMC achètent un plan de service prolongé ou un plan de service LS, le fournisseur doit continuer à fournir les mises à niveau logicielles pour toute la durée du plan de service, et ce, même si elle dépasse la date d'expiration de l'OCPN. (O)
4. Quand les organismes/divisions de la GRC/du GC/des APMC achètent un plan de service, le fournisseur doit continuer à fournir des améliorations aux logiciels, par l'entremise de demandes de changements/d'autorisations de tâches pour toute la

durée du plan de service, et ce, même si elle dépasse la date d'expiration de l'OCPN, aux mêmes tarifs que ceux appliqués en vertu du plan de service. (O)

3.3.1 SERVICE JUSQU'A FDV

1. Il est essentiel pour les opérations de la GRC/le GC/les APMC que les dactyloscopieuses électroniques/SMTP-PAU achetés par le biais de l'OCPN résultant de cette sollicitation soient en mesure de maintenir les dispositifs jusqu'à leur fin de vie. (O)
2. Pour garantir que les dactyloscopieuses électroniques/SMTP-PAU achetés par le biais de l'OCPN résultant de cette sollicitation peuvent être efficacement pris en charge et maintenus jusqu'à FDV, le vendeur doit accepter l'accord de support et de maintenance suivant pendant cinq (5) ans après la fin de l'OCPN. :
 - a. le vendeur doit fournir un support et une maintenance, sur la base des mêmes termes, conditions et prix de l'OCPN;
 - b. remplir les demandes de changement (CR), au besoin, au moyen d'autorisations de tâches négociées basées sur la même liste de tarification des ressources que celle convenue dans l'OCPN ;
 - c. sous réserve seulement des rajustements de coûts annuels de SPAC selon la politique du gouvernement du Canada;
 - d. les frais de support et de maintenance sont payés chaque année pendant cette période de cinq (5) après l'expiration de l'OCPN.