

Annexe A

Énoncé des travaux (EDT)

Service téléphonique interurbain

Table des matières

1	aperçu des exigences	4
1.1	introduction	4
1.2	définitions	4
1.3	types d'appel	4
1.4	évolution du volume du trafic	5
2	exigences en matière de sécurité	5
2.1	protection de l'accès	5
2.2	atteintes à la sécurité	7
2.3	renseignements « protégés »	7
2.4	gestion de l'utilisation frauduleuse	7
2.5	exigences relatives au site de protocole de transfert des fichiers (ftp)	8
2.6	exigences relatives au site web sécurisé	Error! Bookmark not defined.
2.7	fichiers protégés par mot de passe	Error! Bookmark not defined.
3	exigences techniques	9
3.1	méthodes d'acheminement	9
3.2	interopérabilité	9
3.3	admissibilité du trafic sur le réseau de l'entrepreneur	10
3.4	accès au service	10
3.4.1	<i>interfaçage avec les dispositifs d'origine et d'arrivée</i>	10
3.4.2	<i>point d'accès au service</i>	11
3.5	annonces concernant le réseau interurbain	11
3.6	transport et livraison de l'identificateur de la ligne appelante (ila)	11
3.7	qualité d'écoulement du trafic	Error! Bookmark not defined.
3.8	qualité de transmission	11
3.9	maintenance systématique	11
3.10	disponibilité mensuelle du service	12
3.10.1	<i>généralités</i>	12
3.11	planification de la reprise des activités	12
4	exigences fonctionnelles	12
4.1	renseignements sur le service	12
4.2	emplacements internationaux	12
4.3	changements apportés au service	12
5	exigences en matière de gestion du service	13
5.1	généralités	13
5.2	bureau de service de l'entrepreneur	13
5.3	passation d'une commande de service	14
5.3.1	<i>commande de service</i>	14
5.3.2	<i>champs des commandes de service</i>	15
5.3.3	<i>commandes de service – réseaux unifiés utilisant la méthode d'acheminement cie+ntf</i>	15
5.3.4	<i>accusé de réception de la commande de service</i>	16
5.3.5	<i>confirmation de commande de service</i>	16
5.3.6	<i>exécution impossible de la commande de service</i>	16
5.3.7	<i>avis d'exécution de la commande de service</i>	17
5.3.8	<i>demandes de service d'urgence</i>	17
5.4	gestion des incidents	17
5.4.1	<i>processus de gestion des incidents</i>	17
5.4.2	<i>Incident important</i>	Error! Bookmark not defined.

5.5	facturation du service	19
5.5.1	<i>généralités</i>	19
5.5.2	<i>durée minimale d'utilisation des appels</i>	19
5.5.3	<i>arrondissement des frais d'appel</i>	19
5.5.4	<i>frais d'utilisation des appels mondiaux par satellite</i>	20
5.5.5	<i>crédits de rendement des services</i>	20
5.5.6	<i>détails relatifs à la facturation</i>	20
5.5.7	<i>facture sommaire mensuelle</i>	20
5.5.8	<i>fichier des détails d'utilisation</i>	20
5.5.9	<i>processus de facturation et de rapprochement</i>	21
5.6	rapports sur la gestion du service	21
5.6.1	<i>généralités</i>	21
5.6.2	<i>rapports sur l'eib</i>	22
5.6.3	<i>rapport sur les incidents du service</i>	Error! Bookmark not defined.
5.6.4	<i>rapport sur la disponibilité du service</i>	Error! Bookmark not defined.
5.6.5	<i>rapport sur les crédits de rendement des services</i>	Error! Bookmark not defined.
5.6.6	<i>rapport sur les dépenses liées au contrat</i>	23
5.6.7	<i>rapport sur l'utilisation des services par les ministères</i>	23
5.6.8	<i>rapport détaillé sur les appels spéciaux</i>	Error! Bookmark not defined.
5.7	guide des services	24
5.7.1	<i>exigences du guide des services</i>	24
5.8	plan de gestion du niveau de service (pgns)	24
6	mise en œuvre des services	25
6.1	<i>généralités</i>	25
6.2	<i>gestionnaire de la mise en œuvre de l'entrepreneur (gmoe)</i>	26
6.3	<i>plan de mise en œuvre</i>	26
6.4	<i>acceptation de services</i>	28
6.5	<i>rapport d'acceptation de la mise en œuvre</i>	28
6.6	<i>migration des appels interurbains existants</i>	28
6.6.2	<i>migration de réseaux unifiés – méthode d'acheminement cie+ntf</i>	28
6.6.3	<i>migration – numéros de téléphone de l'EIB, accès du rtpc par pbx ou par commutateurs voip et accès au rtpc par l'EIB.</i>	29
6.7	<i>mise en œuvre continue des services</i>	29
7	<i>exigences particulières</i>	30
7.1	<i>événements spéciaux</i>	30
7.2	<i>services de gestion de l'entrepreneur à la fin du contrat</i>	30
8	tableaux	31
8.1	<i>tableau 1 – glossaire des termes</i>	31
8.2	<i>tableau 2 – types d'appel</i>	38
8.3	<i>tableau 3 – demandes de service (verbales) adressées au bureau de service de l'entrepreneur</i>	Error! Bookmark not defined.
8.4	<i>tableau 4 – commande de service et délais de réponse des demandes de l'entrepreneur</i>	39
8.5	<i>tableau 5 – éléments de service – méthode et délai de livraison</i>	40
8.6	<i>tableau 6 – livraison de service – méthode et délai de livraison</i>	42
8.7	<i>tableau 7 – exigences de rendement</i>	43
8.8	<i>tableau 8 – crédits de rendement des services</i>	45
8.9	<i>tableau 9 – modèle de facture sommaire mensuelle</i>	48
8.10	<i>tableau 10 – fichier des détails d'utilisation</i>	49
8.11	<i>tableau 11 – exigences de mise en œuvre et autres exigences de livraison</i>	50

1 Aperçu des exigences

1.1 Introduction

- 1.1.1.1 Services partagés Canada (SPC) a besoin d'un service téléphonique interurbain qui sera utilisé par SPC et ses clients.
- 1.1.1.2 Le service téléphonique interurbain est appelé ci-après le « Service ». Le Service remplacera le service téléphonique interurbain actuel du gouvernement du Canada (GC).
- 1.1.1.3 Le Service a pour but de permettre aux employés du GC d'appeler à n'importe quel endroit au Canada, aux États-Unis (É.-U.) et à l'étranger.
- 1.1.1.4 Le Service doit comprendre les installations de l'entreprise inter circonscription de base (EIB) entre les points de présence de l'entrepreneur et :
 - a) le ou les points d'accès au service (PAS) des réseaux unifiés de services d'accès local (SAL);
 - b) le point de démarcation dans les locaux d'autres entreprises pour l'accès au réseau téléphonique public commuté (RTPC).
- 1.1.1.5 Le présent énoncé des travaux (EDT) décrit les exigences fonctionnelles et techniques communes au Service.

1.2 Définitions

- 1.2.1.1 Sauf indication contraire, la définition des termes utilisés dans le tableau 1 s'applique à l'ensemble du contrat.
- 1.2.1.2 Tous les rôles fonctionnels (comme le responsable technique, le responsable des achats de SPC, le gestionnaire de services, etc.) mentionnés dans le présent contrat, pour SPC, le(s) client(s) de SPC ou le personnel de l'entrepreneur, s'appliquent également à ses délégués ou remplaçants.
- 1.2.1.3 Le gestionnaire de services est responsable de la transmission de commandes de service ou de demandes de service à l'entrepreneur ainsi que du signalement et de la gestion des incidents.
- 1.2.1.4 La mention « dans un format acceptable pour SPC » signifie que l'entrepreneur peut proposer son format de communication préféré (rapports, type de fichier, etc.) pour répondre aux exigences contractuelles, techniques, financières et/ou opérationnelles. Le responsable technique évaluera le format et, s'il est acceptable, fournira une approbation écrite. Les modifications ultérieures apportées au format accepté doivent suivre les procédures de gestion du changement tout au long de la durée du contrat.
- 1.2.1.5 L'entrepreneur se voit accorder un jour ouvrable supplémentaire pour livrer les éléments requis lorsque ces éléments sont livrés dans une province ou un territoire du Canada dans lequel l'entrepreneur est fermé en raison d'un jour férié alors que le GC est ouvert.

1.3 Types d'appel

- 1.3.1.1 Le Service doit couvrir les appels en provenance de n'importe quel endroit au Canada et acheminés vers le Canada, vers les États-Unis et à l'étranger, au moyen de la composition directe de poste à poste.
- 1.3.1.2 L'entrepreneur doit fournir les types d'appels indiqués dans le tableau 2.

-
- 1.3.1.3 L'entrepreneur doit accepter les appels vocaux interurbains, les données sur bande vocale et les télécopies provenant de ministères et de bureaux d'organismes gouvernementaux situés au Canada.
 - 1.3.1.4 Les communications de données de bande vocale provenant du Canada à destination des États-Unis doivent être transmises à un débit d'au moins 56 kilobits par seconde (kbit/s).
 - 1.3.1.5 Les communications de données de bande vocale provenant du Canada à destination de l'étranger doivent être transmises à un débit d'au moins 14,4 kbit/s.

1.4 Évolution du volume du trafic

- 1.4.1.1 Pendant la durée du contrat, le volume du trafic peut fluctuer en fonction des exigences du GC.
- 1.4.1.2 Le Service doit être suffisamment adaptable pour prendre en charge, au minimum, les volumes indiqués dans l'appendice de l'annexe A.
 - a. **Consolidations SAL** (réseaux unifiés)
 - b. **Liste de Consolidations CIC-BTN** (réseaux unifiés)
 - c. **Quantité par type PIC DN**
 - d. **Volumétries**
 - i) Tout le Canada
 - ii) CIC BTN Canada – Canada
 - iii) CLID Canada – Canada
 - e. Volumétries Canada-USA
 - iv) CIC BTN Canada-USA
 - v) CLID Canada -USA
 - f. Volumétries Canada-International
 - vi) CIC BTN Canada-International
 - vii) CLID Canada -International

2 Exigences en matière de sécurité

2.1 Protection de l'accès

- 2.1.1.1 En plus des exigences en matière de sécurité définies dans la Liste de vérification des exigences relatives à la sécurité et dans le Manuel de la sécurité industrielle, l'entrepreneur doit :
 - a) Restreindre l'accès aux locaux où sont installés les composants du Service;
 - b) Prendre des mesures visant à empêcher l'écoute téléphonique et toute intrusion dans le service;
 - c) Empêcher que les données du Service soient mises à la disposition de personnes non autorisées;
 - d) Veiller à ce que les mots de passe ou les autres mécanismes de contrôle d'accès ne soient fournis qu'aux personnes qui en ont besoin pour exécuter les travaux et

-
- qui ont, au minimum, l'habilitation de sécurité délivrée par la Direction de la sécurité industrielle canadienne (DSIC) au niveau exigé dans le contrat;
- e) Sécuriser l'infrastructure du Service en tout temps afin de garantir la disponibilité du service, la confidentialité et l'intégrité des données des systèmes de transmission de l'entrepreneur et des bases de données conservées par l'entrepreneur dans le cadre du Service et à l'appui de celui-ci;
 - f) Fournir un accès contrôlé aux renseignements de nature délicate conservés dans le réseau, tels que les renseignements détaillés sur les appels, les données de facturation, les statistiques de rendement du réseau et les vulnérabilités du réseau, et assurer la protection de la confidentialité de ces renseignements. Au minimum, des noms d'utilisateur et des mots de passe attribués individuellement doivent être exigés pour l'accès;
 - g) Assurer une protection proactive des systèmes de commutation et de gestion du réseau contre les menaces malveillantes de déni de service grâce à des mécanismes de protection contre les attaques entraînant un refus de service non autorisé, les attaques d'initiés, les actions non autorisées ou inattendues des utilisateurs, les intrusions non autorisées et d'autres menaces potentielles;
 - h) Automatiser les contrôles de sécurité permettant de détecter tout virus ou code malveillant et/ou l'installation de tout code logiciel non autorisé sur l'équipement;
 - i) Mettre en place des contrôles d'accès visant à protéger les systèmes de gestion du réseau et de commutation contre les attaques au moyen de ports accessibles au public sur des dispositifs terminaux, tels que les autocommutateurs privés (PBX) et les commutateurs de voix par protocole Internet (VoIP), ou de ports accessibles sur des dispositifs terminaux accessibles par l'entremise du réseau téléphonique public commuté (RTPC) (p. ex. les ports de maintenance);
 - j) Mettre en place des contrôles d'accès visant à protéger les bases de données et les systèmes de traitement de l'information qui sont essentiels au fonctionnement fiable et continu du Service;
 - k) Assurer une protection contre tout accès non autorisé par des moyens de communication externes et internes, que ce soit à partir de terminaux autorisés ou non;
 - l) Utiliser des mécanismes de vérification et d'alarme qui consignent et analysent tous les événements liés à la sécurité du Service;
 - m) Établir des procédures de sécurité visant à prévenir l'utilisation frauduleuse des renseignements du GC ou des services payés par SPC;
 - n) Aider SPC dans toute enquête criminelle découlant d'une atteinte à la sécurité;
 - o) Intégrer de nouvelles normes de sécurité pour les technologies de transmission et de commutation des télécommunications au fur et à mesure qu'elles évoluent et deviennent des pratiques acceptées dans l'environnement commercial et établir une procédure visant à intégrer ces normes dans ses opérations à mesure qu'elles sont acceptées au sein de la communauté opérationnelle commerciale;
 - p) Permettre au service de sécurité de SPC de procéder à des inspections de sécurité à tout moment pendant la période d'application du contrat, une ou plusieurs fois, dans tous les locaux appartenant à l'entrepreneur afin de vérifier le respect des exigences en matière de sécurité susmentionnées. Le service de sécurité de SPC peut être composé d'employés de SPC ou d'entreprises spécialisées qui ont été accréditées par SPC pour effectuer ce travail;
 - q) Veiller à ce que les systèmes prenant en charge les numéros d'identification personnels (NIP) et l'attribution et la modification des classes de service ne soient accessibles qu'à l'aide de mots de passe personnels individuels.

2.1.1.2 Le personnel de l'entrepreneur, même avec le niveau d'habilitation de sécurité approprié, ne doit pas avoir accès aux renseignements du Service, notamment aux détails des appels et de la facturation, sauf dans les cas où le responsable technique détermine qu'il est absolument nécessaire d'effectuer les travaux requis pour répondre aux exigences du contrat et fournit une approbation écrite.

2.1.1.3 Le Manuel de la sécurité industrielle est accessible à l'adresse <https://www.tpsgc-pwgsc.gc.ca/esc-src/msi-ism/index-fra.html>.

2.2 Atteintes à la sécurité

2.2.1.1 L'entrepreneur doit détecter et résoudre toutes les atteintes et les infractions à la sécurité associées au Service. Une atteinte ou une infraction à la sécurité est définie comme l'échec de l'une des mesures de sécurité énumérées au point 2.1 de l'annexe A.

2.2.1.2 L'entrepreneur doit signaler les atteintes à la sécurité dans un rapport sur les atteintes à la sécurité conformément à la méthode et au délai de livraison indiqués dans le tableau 5.

2.2.1.3 L'entrepreneur doit immédiatement réinitialiser les mots de passe et les clés d'accès après avoir pris connaissance d'une atteinte à la sécurité.

2.3 Renseignements « protégés »

2.3.1.1 Tous les rapports sur les détails des appels et la gestion des services sont classifiés « Protégé A ».

2.3.1.2 Les NIP, les courriels du responsable technique et du gestionnaire de services, les adresses civiques et les habitudes d'appel sont également classifiés comme des renseignements « Protégé A ». Les documents contenant plus d'un de ces éléments sont classifiés « Protégé B ».

2.3.1.3 Les fichiers sur les détails d'utilisation et les factures sommaires mensuelles sont également considérés comme « Protégé A ». La facture sommaire mensuelle doit être fournie dans un format non modifiable. Le fichier sur les détails d'utilisation doit être fourni en format CSV.

2.3.1.4 L'entrepreneur doit traiter les renseignements « Protégé A » et « Protégé B » de la manière précisée dans la dernière version du Manuel de la sécurité industrielle.

2.4 Gestion de l'utilisation frauduleuse

2.4.1.1 L'entrepreneur doit fournir un système de détection et de surveillance de toute utilisation frauduleuse potentielle du Service, 24 heures par jour, 7 jours par semaine et 365 jours par année (y compris le 366^e jour d'une année bissextile).

2.4.1.2 Ce système de détection des fraudes doit comprendre :

- a) Des paramètres dont les limites, lorsqu'elles sont dépassées, déclenchent un avertissement d'utilisation frauduleuse;
- b) Une liste à jour de tous les numéros d'origine autorisés à utiliser le Service au-delà de ces seuils.

2.4.1.3 Le système de détection des fraudes de l'entrepreneur doit, au minimum, appliquer les limites et les paramètres de déclenchement suivants pour chaque numéro de téléphone d'origine :

- a) Plus de 300 appels par mois;
- b) Plus de 30 heures d'appel par mois;

- c) Plus de 10 heures d'appel par mois vers les mêmes destinations, autres que le Canada et les États-Unis d'Amérique (É.-U.).

2.4.1.4 Dans les 20 jours ouvrables suivant l'attribution du contrat, ou la modification de déclencheurs de fraude pendant la durée du contrat, l'entrepreneur doit fournir une description détaillée de ses paramètres de déclenchement et limites en cas de fraude.

2.4.1.5 L'entrepreneur doit signaler au responsable technique toute utilisation frauduleuse présumée ou toute question connexe dans un rapport de détection des fraudes en matière de sécurité, conformément à la méthode et au délai de livraison indiqués dans le tableau 5 de l'annexe A. Dans ce rapport, l'entrepreneur doit fournir des détails sur la fraude présumée et, dans le cas d'une fraude présumée concernant l'utilisation d'appels, inclure au minimum les renseignements suivants :

- a) La période de facturation mensuelle (dates de début et de fin);
- b) Le numéro de téléphone d'origine;
- c) Le numéro de téléphone d'arrivée;
- d) Le nom du ministère;
- e) Les preuves connexes et le seuil de déclenchement dépassé.

2.5 Exigences relatives au site de protocole de transfert des fichiers (FTP)

2.5.1.1 FTP est l'acronyme de File Transfer Protocol (protocole de transfert des fichiers), un protocole utilisé pour transférer des fichiers entre des ordinateurs à l'intérieur ou à l'extérieur d'un réseau privé. Aux fins du présent document, le site FTP sécurisé est un site fourni par l'entrepreneur qui permettra, entre autres fonctions, au personnel autorisé de SPC de télécharger les renseignements du Service, tels que définis dans le présent contrat, au moyen du FTP.

2.5.1.2 Dans les 20 jours ouvrables suivant l'attribution du contrat, l'entrepreneur doit fournir un site FTP sécurisé qui répond aux exigences de sécurité suivantes :

- a) Seuls les ports IP requis doivent être ouverts;
- b) Pistes de vérification;
- c) Protocole Secure Shell-2 (SSH-2);
- d) Cryptage à 128 bits avant et durant tout accès et échange de données;
- e) Tous les accès doivent être consignés et nécessitent un identifiant et un mot de passe;
- f) L'authentification doit être faite au moyen d'un identifiant et d'un mot de passe;
- g) L'identifiant de l'utilisateur doit être valide pendant une durée déterminée et reconfirmée tous les ans;
- h) L'entrepreneur ne doit pas utiliser de protocole qui transmet des identifiants ou des mots de passe en clair. Le mot de passe doit respecter les exigences suivantes :
 - i. Compter au moins six caractères dans le cas des comptes d'utilisateurs;
 - ii. Compter au moins huit caractères et contenir, au minimum, une lettre, un chiffre et un caractère spécial dans le cas des comptes d'administrateurs;
 - iii. Être connu uniquement de l'utilisateur autorisé du compte;
 - iv. ne pas être intégré à une procédure automatisée d'entrée en communication (script d'entrée en communication);

- v. Ne jamais être visible sur l'écran d'un ordinateur personnel;
 - vi. Ne jamais être imprimé ni consigné dans un fichier d'ordinateur ou un document imprimé;
 - vii. Être changé au moins une fois tous les 90 jours civils;
 - viii. Être protégé par un procédé de transcription unidirectionnel à 128 bits.
- i) Seuls le responsable technique et le gestionnaire de services doivent avoir accès au site FTP sécurisé;
 - j) Le fichier contenant l'historique des mots de passe doit être configuré de manière à conserver, au minimum, les cinq derniers mots de passe utilisés pour empêcher les utilisateurs de réutiliser ces mots de passe;
 - k) Après trois tentatives infructueuses consécutives de saisie du mot de passe, le compte devra être verrouillé. Le responsable technique ou le gestionnaire de services devra communiquer avec l'administrateur du site FTP sécurisé de l'entrepreneur, puis s'authentifier afin de faire réinitialiser son mot de passe. Lorsqu'ils saisiront leur nouveau mot de passe pour avoir accès au site FTP sécurisé, les utilisateurs devront être invités à le changer;
 - l) Tous les renseignements contenus sur le site FTP sécurisé de l'entrepreneur doivent être conservés et accessibles en tout temps pendant toute la durée du contrat.

2.5.1.3 L'entrepreneur peut intégrer toutes les exigences et fonctionnalités du site FTP dans le site Web sécurisé de sorte qu'un site FTP distinct ne soit pas nécessaire.

3 Exigences techniques

3.1 Méthodes d'acheminement

3.1.1.1 L'entrepreneur doit utiliser la méthode d'acheminement du « code d'identification d'entreprise + numéro de téléphone de facturation » (CIE + NTF) pour recevoir le trafic interurbain provenant :

- a) des réseaux unifiés de numéros de téléphone Centrex;
- b) de l'accès au réseau téléphonique public commuté (RTPC) par autocommutateur privé (PBX) et commutateurs de voix sur protocole Internet (VoIP) pris en charge par des réseaux unifiés.

3.1.1.2 L'entrepreneur doit utiliser la méthode d'acheminement par l'EIB pour recevoir le trafic interurbain provenant :

- a) Des numéros de téléphone ne faisant pas partie des réseaux unifiés;
- b) De l'accès au réseau téléphonique public commuté (RTPC) par autocommutateur privé (PBX) et commutateur de voix sur protocole Internet (VoIP) ne faisant pas partie des réseaux unifiés.

3.1.1.3 L'entrepreneur peut utiliser une autre méthode d'acheminement pour recevoir le trafic interurbain provenant de lieux où l'égalité d'accès (EIB) n'est pas disponible.

3.2 Interopérabilité

3.2.1.1 L'interopérabilité est définie comme la capacité de l'entrepreneur à transférer de manière efficace et efficiente toute l'information et toutes les données de contrôle nécessaires, tant au sein de son propre réseau qu'entre son réseau et ceux d'autres fournisseurs, de sorte

que le Service fonctionne de manière transparente et sans dégradation du rendement pour les utilisateurs.

- 3.2.1.2 Le GC a actuellement un certain nombre de contrats distincts avec divers entrepreneurs pour la prestation de services téléphoniques d'accès local partout au Canada. Les contrats existants pour les SAL concernent notamment les services de type Centrex ainsi que les PBX et les commutateurs VoIP. Les entrepreneurs qui fournissent ces services téléphoniques d'accès local peuvent changer pendant la durée du contrat, tout comme la technologie utilisée pour fournir les services.
- 3.2.1.3 L'entrepreneur est responsable de la coordination de la prestation du Service avec les entrepreneurs des services téléphoniques d'accès local.
- 3.2.1.4 L'entrepreneur doit mettre à la disposition des fournisseurs de services avec lesquels il interagit l'ensemble des exigences et des renseignements nécessaires pour permettre l'échange de données et contrôler l'information nécessaire pour assurer l'interopérabilité.
- 3.2.1.5 L'entrepreneur doit continuellement améliorer l'interopérabilité du Service avec les services d'autres fournisseurs, conformément aux pratiques en vigueur dans le secteur, en appliquant des normes nationales et internationales.

3.3 Admissibilité du trafic sur le réseau de l'entrepreneur

- 3.3.1.1 Durant la période de validité du contrat, l'entrepreneur ne doit pas acheminer les types d'appels interurbains qui suivent sur son réseau :
- a) Appels acheminés vers des numéros sans frais 600 (satellite mobile – MSAT), 700, 900/976 et tout autre numéro similaire du Plan de numérotation nord-américain (PNNA);
 - b) Appels provenant de numéros qui ne sont pas abonnés au Service.

3.4 Accès au service

3.4.1 Interfaçage avec les dispositifs d'origine et d'arrivée

- 3.4.1.1 Le Service doit permettre l'interfaçage avec les dispositifs d'appel d'origine à l'aide de la multifréquence à double tonalité (DTMF).
- 3.4.1.2 Le Service doit permettre l'interfaçage avec l'équipement terminal et les services conçus pour fonctionner sur le RTPC, y compris les terminaux VoIP.
- 3.4.1.3 Le Service doit accepter les appels provenant de terminaux téléphoniques abonnés du GC au Canada qui sont desservis par l'un des services suivants :
- a) SAL;
 - b) PBX connecté au RTPC;
 - c) Commutateurs VoIP connectés au RTPC.
- 3.4.1.4 Le Service doit prendre en charge les appels à destination du Canada, des États-Unis et de l'étranger qui sont prévus dans le contrat, sous réserve des restrictions imposées dans le pays où les appels sont effectués.
- 3.4.1.5 Le Service doit être accessible à partir de tous les numéros de téléphone abonnés du GC au Canada :
- a) En composant le 1 + l'indicatif régional + le numéro de téléphone des destinations du PNNA, y compris l'Alaska, Hawaï, les Bermudes et les Caraïbes;

- b) En composant le 011 + l'indicatif de pays + le code d'acheminement + le numéro de téléphone pour les destinations internationales en dehors du PNNA, y compris Cuba et le Mexique.

3.4.1.6 L'entrepreneur ne doit pas exiger des utilisateurs du GC qu'ils composent un numéro local ou un numéro sans frais pour avoir accès au Service.

3.4.2 Point d'accès au service

3.4.2.1 Le PAS est le point d'accès au Service à l'origine ou à la destination de l'appel.

3.4.2.2 Les emplacements du PAS comprennent notamment :

- a) Les emplacements où l'égalité d'accès est reliée aux réseaux des entreprises de services locaux (ESL) au Canada;
- b) Les emplacements où la ligne réseau spécialisée du Service est reliée aux réseaux unifiés, aux éléments d'arrivée ou à d'autres services de réseau, y compris ceux fournis par d'autres fournisseurs;
- c) Passerelles d'accès mondial par satellite.

3.4.2.3 L'entrepreneur doit s'assurer que les interfaces physiques et électriques du ou des circuits interurbains sont conformes aux normes de l'industrie.

3.4.2.4 L'entrepreneur doit fournir les installations nécessaires et le matériel terminal de circuit requis entre les PAS et les points de présence de l'entrepreneur.

3.5 Annonces concernant le réseau interurbain

3.5.1.1 Lorsqu'un appel interurbain ne peut pas être effectué, le Service de l'entrepreneur doit relier

3.5.1.2 l'utilisateur à un message ou à une tonalité standard indiquant l'échec de l'appel et, le cas échéant, fournissant des instructions.

3.6 Transmission de l'identificateur de la ligne appelante (ILA)

3.6.1.1 Le Service doit transmettre l'ILA sur son réseau lorsqu'il est reçu de l'appareil de l'appelant ainsi que des réseaux et des passerelles d'autres fournisseurs avec lesquels le Service interagit.

3.6.1.2 Le Service doit acheminer l'ILA à l'équipement terminal du destinataire lorsque l'information de signalisation pour un appel donné comprend des instructions à cet effet.

3.6.1.3 Le Service doit transmettre les instructions au commutateur de desserte du destinataire indiquant de ne pas afficher l'ILA lorsque l'information de signalisation pour un appel donné comprend l'instruction de ne pas afficher l'ILA.

3.7 Qualité de transmission

3.7.1.1 L'entrepreneur doit satisfaire aux exigences de qualité relatives à la transmission indiquées au tableau 6.

3.8 Maintenance systématique

3.8.1.1 L'entrepreneur doit fournir un préavis écrit d'au moins dix jours ouvrables au responsable technique concernant toute maintenance systématique qui pourrait avoir une incidence sur le Service, c'est-à-dire la commande de service, l'activation du service, etc. L'avis doit contenir au moins les renseignements suivants :

- a) La date et l'heure prévues du début et de la fin de la maintenance systématique;
- b) La description de la maintenance requise et la justification;
- c) Le nom et le numéro de téléphone du représentant de l'entrepreneur pour obtenir des renseignements supplémentaires.

3.9 Disponibilité mensuelle du service

3.9.1 Généralités

- 3.9.1.1 L'entrepreneur doit satisfaire aux exigences relatives à la disponibilité mensuelle du service (DMS) indiquées dans le tableau 6.

3.10 Planification de la reprise des activités

- 3.10.1.1 Dans les 60 jours civils suivant l'attribution du contrat, l'entrepreneur doit disposer d'un plan de reprise des activités (PRA) approuvé par SPC qui puisse être mis en œuvre en cas de perturbation majeure du Service.
- 3.10.1.2 L'entrepreneur doit mettre à l'essai son PRA, dans les 12 mois suivant l'attribution du contrat, puis chaque période subséquente de 12 mois, jusqu'à l'expiration du contrat. L'entrepreneur doit présenter ses conclusions dans les 20 jours ouvrables suivant la mise à l'essai. À la demande du responsable technique, l'entrepreneur doit modifier son plan et faire approuver les modifications par le responsable technique dans les 20 jours ouvrables suivant la demande de SPC.

4 Exigences fonctionnelles

4.1 Renseignements sur le Service

- 4.1.1.1 Pour chaque élément du Service indiqué dans les tableaux 5 et 6, l'entrepreneur doit consigner les renseignements complet et à jour conformément à la méthode et au délai de livraison indiqués dans le tableau 5.

4.2 Emplacements internationaux

- 4.2.1.1 Dans les 60 jours civils suivant la réception d'une demande du responsable technique, l'entrepreneur doit fournir l'accès à d'autres emplacements internationaux offerts par un fournisseur de passerelle internationale au Canada.
- 4.2.1.2 Si l'entrepreneur ne peut pas établir l'accès à un pays spécifique dans les 60 jours, un calendrier régulier du plan de communication doit être établi avec le responsable technique jusqu'à ce que l'achèvement soit terminé.
- 4.2.1.3 Si l'accès à un emplacement international bloqué ne peut être obtenu, l'entrepreneur doit soumettre une réponse écrite au responsable technique en indiquant les raisons.

4.3 Changements apportés au Service

- 4.3.1.1 L'entrepreneur doit informer le responsable technique de toutes les modifications nécessaires au maintien du Service. Quelles que soient les modifications apportées, le Service doit continuer à répondre à toutes les exigences du contrat.
- 4.3.1.2 Si, pendant la durée du contrat, un logiciel ou du matériel de l'entrepreneur utilisé pour fournir les éléments de service contenus dans le présent contrat est interrompu,

l'entrepreneur doit en aviser par écrit le responsable technique conformément à la méthode et au délai de livraison indiqués dans le tableau 5.

5 Exigences en matière de gestion du Service

5.1 Généralités

- 5.1.1.1 L'entrepreneur doit élaborer et mettre en œuvre toutes les procédures d'exploitation et exécuter toutes les fonctions opérationnelles nécessaires à la prestation du Service conformément aux dispositions du présent contrat.
- 5.1.1.2 L'entrepreneur ne doit pas modifier les éléments de gestion du service offerts dans le cadre du Service qui auraient une incidence sur le GC sans le consentement écrit préalable de l'autorité contractante de SPC.
- 5.1.1.3 L'entrepreneur doit travailler avec les représentants de SPC pour remédier à tout écart qui pourrait exister dans les rapports sur les détails des appels, les rapports de facturation et les autres rapports sur la gestion des services qu'il fournit.
- 5.1.1.4 Dans les cinq jours ouvrables suivant l'attribution du contrat, l'entrepreneur doit nommer un gestionnaire de services de l'entrepreneur (GSE). Le GSE sera le principal point de contact et de liaison responsable de toutes les questions liées au Service.
- 5.1.1.5 Le responsable technique sera le principal point de contact de SPC, avec qui le GSE communiquera pour toute question liée au Service, associée à la prestation du Service et à son rendement continu.
- 5.1.1.6 L'entrepreneur est responsable du rendement du Service et doit s'assurer que ses réseaux et ceux de ses sous-traitants sont conçus, approvisionnés, mis en œuvre, mis à l'essai et entretenus de manière adéquate pour répondre, au minimum, à toutes les exigences de gestion du Service spécifiées dans le présent contrat.
- 5.1.1.7 Le GSE doit tenir une réunion une fois par semaine, ou selon la fréquence convenue d'un commun accord, avec le responsable technique pour discuter de toute question pertinente relative au Service. Ces réunions permettront d'examiner, au minimum, les objectifs de rendement du service, les rapports sur la gestion du service, les processus de gestion du service, la prestation et la transition du service et la reprise des activités.
- 5.1.1.8 L'entrepreneur doit consigner, dans les deux jours ouvrables suivant chaque réunion, ou un jour ouvrable avant la réunion suivante, selon la première éventualité, le procès-verbal des réunions de gestion du service pour examen et modification (au besoin) par le responsable technique et pour approbation.
- 5.1.1.9 Dans les 20 jours ouvrables suivant l'attribution du contrat, l'entrepreneur doit préciser par écrit au responsable technique si la notation temporelle dans les rapports de gestion du service est basée sur le système horaire de 24 heures ou sur celui de 12 heures.
- 5.1.1.10 Dans les 20 jours ouvrables suivant l'attribution du contrat, l'entrepreneur doit préciser par écrit au responsable technique le ou les fuseaux horaires qui seront utilisés dans les rapports de gestion du service.

5.2 Bureau de service de l'entrepreneur

- 5.2.1.1 L'entrepreneur doit fournir un bureau de service de l'entrepreneur (BSE) au Canada pour le Service.
- 5.2.1.2 Le BSE doit avoir 3 rôles :

-
- a. Émission de commande et demandes de renseignements
 - b. Incident et réparation
 - c. Facturation
- 5.2.1.3 Le BSE peut avoir un numéro sans frais unique fourni par le fournisseur pour l'ensemble du BSE ou un numéro individuel pour chaque rôle.
- 5.2.1.4 Le BSE (I&R) doit être le point de contact unique pour toutes les commandes pour la livraison du Service.
- 5.2.1.5 Le BSE (Facturation) doit être équipé pour répondre à toutes les questions liées à la facture ainsi qu'au rapport détaillé d'utilisation.
- 5.2.1.6 Le BSE (I&R) est le point de contact opérationnel unique pour la réparation du Service.
- 5.2.1.7 Le BSE (I&R) doit être accessible 24 heures par jour, 7 jours par semaine et 365 jours par année.
- 5.2.1.8 L'entrepreneur doit respecter le temps de réponse du BSE indiqué dans le tableau 6.
- 5.2.1.9 Lorsqu'il reçoit un appel, le BSE doit :
- a) Répondre à l'appelant par un message d'accueil vocal bilingue, dans l'ordre prescrit par la *Loi sur les langues officielles*;
 - b) Permettre à l'appelant de choisir entre l'anglais ou le français;
 - c) Fournir un message d'accueil présentant le Service dans la langue choisie par l'appelant;
 - d) Veiller à ce que l'interaction subséquente, y compris les messages d'accueils subséquents, soit assurée par un opérateur répondant en direct dans la langue officielle du Canada choisie par l'appelant.
- 5.2.1.10 Si l'entrepreneur utilise un système de réponse vocale intégrée (RVI), celui-ci doit permettre aux appelants de contourner l'achèvement de l'annonce ou des annonces préenregistrées et d'avoir accès aux options de menu suivantes.

5.3 Passation d'une commande de service

5.3.1 Commande de service

- 5.3.1.1 Dans les 10 jours suivant la réunion initiale de lancement du projet, l'entrepreneur doit fournir au responsable technique une liste de tous les éléments requis pour commander le service.
- 5.3.1.2 L'entrepreneur doit accepter les commandes dans l'une ou l'autre des langues officielles du Canada.
- 5.3.1.3 L'entrepreneur doit fournir une adresse courriel et un numéro de télécopieur sans frais que le gestionnaire de services peut utiliser pour envoyer les commandes de service au BSE. Cette adresse et ce numéro de télécopieur sans frais doivent être fonctionnels pour accepter les commandes de service 24 heures par jour, 7 jours par semaine et 365 jours par année.
- 5.3.1.4 L'entrepreneur doit exécuter les commandes de service selon la méthode et le délai de livraison indiqués dans le tableau 3 de l'annexe A.

-
- 5.3.1.5 L'entrepreneur doit accepter les commandes de service pour un seul ou plusieurs numéros de téléphone.
- 5.3.1.6 L'entrepreneur doit supprimer l'accès au Service et mettre à jour les rapports de SPC pour les numéros de téléphone et/ou les circuits de l'EIB pour lesquels il a reçu un avis de l'ESL indiquant que le service téléphonique vers ces lignes et ces faisceaux de circuits a été supprimé.
- 5.3.1.7 L'entrepreneur doit indiquer toutes les pertes encourues de l'EIB à la suite de l'activité de service. Si l'EIB n'avait pas dû être perdue, supprimée ou réassignée, l'entrepreneur doit émettre une nouvelle commande de réacheminement de l'EIB à l'ESL afin de réacheminer par l'EIB la ligne téléphonique et/ou le circuit dans les 30 jours civils suivant la perte, la suppression ou la réassignation de l'EIB.
- 5.3.1.8 Pendant la durée du contrat, l'entrepreneur doit tenir un registre de toutes les commandes de réacheminement par l'EIB.
- 5.3.1.9 Les commandes de service reçues après 15 h, heure locale, sont considérées comme ayant été reçues le jour ouvrable suivant.

5.3.2 Champs des commandes de service

- 5.3.2.1 L'entrepreneur doit accepter les commandes de service qui comportent, au minimum, les champs obligatoires suivants, remplis avec des renseignements valides :
- Le nom du fournisseur de services local fournissant le numéro de téléphone (si disponible);
 - Le NTF du client de la compagnie de téléphone locale de sept à dix chiffres (si disponible);
 - Le numéro d'autorisation de SPC et le numéro de séquence de la commande de service;
 - Le type de service (c'est-à-dire CIE+NTF, interface à débit primaire [PRI]/SIP, numéro de téléphone);
 - Pour l'EIB, le ou les numéros de téléphone et, le cas échéant, le ou les autres numéros de téléphone affichés, y compris l'indicatif régional;
 - L'adresse de facturation comprenant la ville, la province et le code postal;
 - La date de prestation du service demandée.
- 5.3.2.2 Pendant la durée du contrat, l'entrepreneur doit mettre à jour tous les champs de la commande de service touchés par l'ajout de nouveaux éléments de service, qui ont été approuvés par le biais d'une modification au contrat.

5.3.3 Commandes de service – Réseaux unifiés utilisant la méthode d'acheminement CIE+NTF

- 5.3.3.1 Pour les réseaux unifiés utilisant la méthode d'acheminement CIE+NTF, il n'est pas nécessaire de passer des commandes de service distinctes pour accréditer les numéros de téléphone individuels desservis à partir de ces réseaux unifiés.
- 5.3.3.2 Avec la méthode d'acheminement CIE+NTF, le réseau de l'entrepreneur doit accepter les appels interurbains valides provenant de numéros de téléphone de réseau unifié qui contiennent le bon NTF.
- 5.3.3.3 L'entrepreneur doit indiquer le CIE+NTF dans le rapport sur l'utilisation du service téléphonique interurbain.

5.3.3.4 L'entrepreneur doit également indiquer l'EAN du numéro utilisant le CIE+NTF.

5.3.3.5 Pendant la durée du contrat, l'entrepreneur doit automatiquement fournir le Service aux nouveaux numéros de téléphone desservis par ces réseaux unifiés.

5.3.4 Accusé de réception de la commande de service

5.3.4.1 L'entrepreneur doit envoyer un accusé de réception de la commande de service (ARCS), dans un format acceptable pour SPC, au gestionnaire de services, conformément à la méthode et au délai de livraison indiqués au tableau 3 de l'annexe A.

5.3.4.2 L'entrepreneur doit utiliser la même langue officielle pour l'ARCS que la langue officielle utilisée dans la commande de service, à moins d'indication contraire dans la commande de service.

5.3.4.3 L'ARCS doit contenir, au minimum, le numéro d'autorisation de SPC et le numéro de séquence de la commande de service, ainsi que la date et l'heure d'envoi de l'ARCS.

5.3.5 Confirmation de commande de service

5.3.5.1 L'entrepreneur doit envoyer une confirmation de commande de service (CCS), dans un format acceptable pour SPC, au gestionnaire de services, conformément à la méthode et au délai de livraison indiqués au tableau 5 de l'annexe A.

5.3.5.2 La CCS doit inclure la date ferme de prestation du service (DFPS) de l'élément ou des éléments de service commandés.

5.3.5.3 La DFPS doit respecter les délais de livraison indiqués dans le tableau 5 de l'annexe A.

5.3.5.4 La CCS doit contenir, au minimum, le numéro de commande unique attribué par l'entrepreneur, le numéro d'autorisation de SPC et le numéro de séquence de la commande de service ainsi que la date et l'heure d'envoi de la CCS.

5.3.5.5 L'entrepreneur doit indiquer dans la CCS toute modification apportée à la commande de service initiale.

5.3.5.6 L'entrepreneur doit utiliser la même langue officielle pour la CCS que la langue officielle utilisée dans la commande de service, à moins d'indication contraire dans la commande de service.

5.3.5.7 Dans des circonstances particulières, le gestionnaire de services peut demander une date de prestation du service demandée (DPSD) dont l'intervalle de livraison est plus long ou plus court que le délai de livraison indiqué dans le tableau 5 de l'annexe A.

5.3.5.8 Lorsque la DPSD est antérieure au délai de livraison indiqué au tableau 5 de l'annexe A, l'entrepreneur doit indiquer clairement si cette demande peut être satisfaite et, dans la négative, indiquer la DFPS la plus proche possible.

5.3.5.9 Lorsque la DPSD est postérieure au délai de livraison contractuel indiqué dans le tableau 5 de l'annexe A, la DPSD devient la DFPS.

5.3.6 Exécution impossible de la commande de service

5.3.6.1 L'entrepreneur doit remettre au gestionnaire de services un avis d'exécution impossible de la commande de service (EICS) lorsque les détails de la commande de service ne respectent pas les modalités précisées dans le présent contrat. L'avis d'EICS doit être fourni dans un format acceptable pour SCP et dans la même langue que celle utilisée

dans la commande de service, conformément à la méthode et au délai de livraison indiqués dans le tableau 4 de l'annexe A.

5.3.6.2 L'avis d'EICS doit contenir, au minimum :

- a) La raison du rejet de la commande de service;
- b) Une copie électronique de la commande de service originale;
- c) Le numéro d'autorisation de SPC et le numéro de séquence de la commande de service;
- d) La date et l'heure de l'envoi de l'avis d'EICS.

5.3.7 Avis d'exécution de la commande de service

5.3.7.1 L'entrepreneur doit fournir un avis d'exécution de la commande de service (AECS), dans un format acceptable pour SPC, au gestionnaire de services, conformément à la méthode et au délai de livraison indiqués au tableau 4 de l'annexe A.

5.3.7.2 L'AECS doit contenir, au minimum :

- a) Le numéro de commande unique attribué par l'entrepreneur;
- b) Le numéro d'autorisation de SPC;
- c) Le numéro de séquence de la commande de service de SPC;
- d) La date à laquelle la commande de service a été exécutée;
- e) La date et l'heure de l'envoi de l'AECS.

5.3.7.3 L'entrepreneur doit utiliser la même langue officielle pour l'AECS que la langue officielle utilisée dans la commande de service, à moins d'indication contraire dans la commande de service.

5.3.8 Demandes de service d'urgence

5.3.8.1 Selon les besoins, le responsable technique et/ou le gestionnaire de services initieront verbalement une demande de service d'urgence (DSU) auprès du BSE pour gérer une situation de service urgente.

5.3.8.2 Le BSE doit authentifier le responsable technique et/ou le gestionnaire de services, catégoriser l'événement comme une DSU, accepter la DSU et la traiter immédiatement. L'entrepreneur doit s'efforcer de répondre à la demande le plus rapidement possible, sans dépasser le délai de livraison indiqué au tableau 5 de l'annexe A.

5.4 Gestion des incidents

5.4.1 Processus de gestion des incidents

5.4.1.1 L'entrepreneur doit, au minimum, attribuer un numéro de billet d'incident unique pour chaque appel d'incident reçu par le BSE.

5.4.1.2 L'entrepreneur doit immédiatement soumettre la résolution des incidents à une autorité supérieure si le représentant du GC qui signale l'incident le demande.

5.4.1.3 L'entrepreneur doit inclure dans sa procédure de recours hiérarchique au moins quatre niveaux hiérarchiques et les niveaux d'autorité correspondants dans les organisations de l'entrepreneur et de SPC. Au cours de la réunion de lancement du projet, le responsable technique fournira à l'entrepreneur les coordonnées des personnes-ressources des différents niveaux hiérarchiques.

- 5.4.1.4 Les procédures de recours hiérarchique doivent, au minimum, respecter les niveaux et les délais suivants :

Niveau	Fonctions de recours hiérarchique de l'entrepreneur	Incident important
1	Responsable technique	De 0 à 1 heure
2	Gestionnaire, Opérations	1 heure
3	Directeur, Opérations	4 heures
4	Vice-président, Opérations	8 heures

- 5.4.1.5 Dans les 20 jours ouvrables suivant l'attribution du contrat, et chaque fois que les procédures de signalement des incidents et de recours hiérarchiques sont mises à jour, l'entrepreneur doit fournir une copie du document au responsable technique. Cette procédure doit être conforme aux obligations de l'entrepreneur en vertu du contrat et doit être approuvée par le responsable technique.

5.4.2 Incident important

- 5.4.2.1 Un incident majeur est défini comme toute panne affectant un grand nombre d'utilisateurs derrière des consolidations LAS ou des connexions PSTN PRI / SIP qui ne peut pas être entièrement résolue en 15 minutes

- a) Perte de PIC lors d'une consolidation LAS (CIC + BTN) qui ne peut pas être rétablie dans les 15 minutes;
- b) Perte de PIC lors d'une consolidation LAS (CIC + BTN) qui ne peut pas être rétablie dans les 15 minutes;
- c) Perte de PIC sur le SIP qui ne peut pas être rétablie dans les 15 minutes;

- 5.4.2.2 L'entrepreneur doit aviser immédiatement l'équipe de notification des pannes de SPC de toute panne majeure. Un courriel doit être envoyé à ssc.lasnotifications-notifications.spc@canada.ca

- 5.4.2.3 Lorsqu'un incident majeur est signalé par le gestionnaire de services, le responsable technique ou un représentant autorisé, ou est détecté par l'entrepreneur, l'entrepreneur doit:

- a) Appelez immédiatement le responsable technique et, s'il n'est pas disponible, suivez les procédures d'escalade et de rapport d'incident jusqu'à ce qu'une connexion en direct soit établie; et
- b) Émettre un rapport d'avis d'incident majeur, par écrit, au responsable technique dans les 5 jours ouvrables suivant la résolution de l'incident.

- 5.4.2.4 Le rapport de notification d'incident important doit comprendre, au minimum :

- a) Le numéro de billet de l'incident;
- b) Le nom et le numéro de téléphone à dix chiffres de la ou des personnes ayant signalé l'incident;
- c) La date et l'heure auxquelles l'incident a été signalé;
- d) La description de l'incident;
- e) Le nombre d'utilisateurs du Service et de ministères affectés par zone géographique;
- f) Le temps qu'il faut pour rétablir la situation;
- g) La description des mesures prises pour rétablir le service;

h) Les leçons apprises pour réduire au minimum la possibilité que la situation se reproduise à l'avenir.

5.4.2.5 L'entrepreneur doit fournir des mises à jour écrites toutes les heures sur l'état de chaque incident important, à moins qu'un intervalle plus long ne soit autorisé par écrit par le responsable technique. Les mises à jour doivent être fournies par courriel, ou en les publiant sur le site FTP sécurisé ou le site Web sécurisé de l'entrepreneur.

5.4.2.6 Tous les incidents majeurs font l'objet d'un crédit. Le nombre de DN touchés par la panne sera certifié par SPC et fourni à l'entrepreneur par écrit pour le crédit applicable.

5.5 Facturation du Service

5.5.1 Généralités

5.5.1.1 L'entrepreneur doit facturer uniquement les services qui ont été fournis aux prix indiqués dans le contrat.

5.5.1.2 L'entrepreneur doit enregistrer et soumettre toutes les factures au portail d'approvisionnement au paiement en ligne (APL) de SPC pour obtenir un paiement. Aucune facture papier ne sera acceptée à moins que cette option ait été négociée par écrit avant la première période de facturation avec le responsable technique, le responsable des achats et les équipes de SPC responsables des comptes créditeurs appropriés.

5.5.1.3 Les prix d'utilisation par minute doivent inclure tous les coûts des travaux et des produits livrables associés à la gestion de projet, à la mise en œuvre du Service, au suivi, à l'établissement de rapports et à la facturation du Service.

5.5.1.4 L'entrepreneur ne doit facturer l'utilisation que pour les appels efficaces.

5.5.1.5 Les frais d'utilisation par minute ne doivent commencer à être facturés que lorsque le destinataire ou le terminal d'arrivée répond aux appels.

5.5.1.6 L'entrepreneur doit émettre une facture sommaire mensuelle, à terme échu, pour le service contractuel.

5.5.1.7 L'entrepreneur peut inclure dans ses factures sommaires mensuelles les frais relatifs aux éléments de service utilisés au cours des quatre dernières périodes de facturation mensuelles. Les frais soumis pour des services utilisés avant les quatre dernières périodes de facturation mensuelle ne seront pas payés.

5.5.2 Durée minimale d'utilisation des appels

5.5.2.1 La durée minimale d'utilisation facturée pour chaque appel efficace ne doit pas dépasser 30 secondes.

5.5.2.2 La durée des appels efficaces qui ne sont pas des multiples exacts de 6 secondes doit être arrondie à la tranche supérieure de 6 secondes.

5.5.2.3 Chaque tranche de 6 secondes équivaut à 0,10 minute.

5.5.3 Arrondissement des frais d'appel

5.5.3.1 L'entrepreneur doit arrondir les frais d'utilisation de chaque appel efficace au plus au dixième de cent près, à la hausse ou à la baisse, en utilisant les pratiques d'arrondissement habituelles (par exemple, les frais d'appel de 1,5114999 \$ et de 1,5115000 \$ doivent être arrondis à 1,511 \$ et 1,512 \$ respectivement).

5.5.4 Frais d'utilisation des appels mondiaux par satellite

- 5.5.4.1 Les frais du service téléphonique interurbain facturés par l'entrepreneur pour les appels vers des destinations mondiales de services par satellite doivent inclure uniquement les frais depuis l'origine jusqu'à l'accès à la passerelle satellitaire mondiale.
- 5.5.4.2 Ces frais d'utilisation doivent exclure les frais de livraison par satellite (par exemple, Iridium, Inmarsat et Thuraya) des appels à leur destination finale.

5.5.5 Crédits de rendement des services

- 5.5.5.1 L'entrepreneur doit fournir les crédits de rendement des services indiqués dans le tableau 8, le cas échéant.

5.5.6 Détails relatifs à la facturation

- 5.5.6.1 L'entrepreneur doit fournir une ressource désignée en matière de facturation, disponible pour aider le personnel de SPC à effectuer le rapprochement mensuel de toutes les exceptions de facturation, erreurs ou crédits générés par les systèmes de l'entrepreneur.
- 5.5.6.2 Dans les 40 jours civils suivant l'attribution du contrat, l'entrepreneur doit indiquer au responsable technique, par écrit, les dates de début et de fin de la période mensuelle qu'il utilisera pour la facturation mensuelle.

5.5.7 Facture sommaire mensuelle

- 5.5.7.1 Chaque mois, l'entrepreneur doit téléverser sur le portail d'APL de SPC une facture sommaire mensuelle qui correspondra au montant total facturable inclus dans le fichier des détails d'utilisation mensuel.
- 5.5.7.2 L'entrepreneur doit remettre une facture sommaire mensuelle conformément à la méthode et au délai de livraison indiqués dans le tableau 5.
- 5.5.7.3 La facture sommaire mensuelle doit contenir, au minimum, les champs contenus dans le modèle de facture sommaire mensuelle présenté au tableau 9. La facture sommaire mensuelle doit également respecter toutes les autres modalités applicables contenues dans le présent contrat.
- 5.5.7.4 Les éléments communs, c'est-à-dire le numéro de facturation, le numéro de contrat et la date de facturation, doivent figurer dans le titre de la facture sommaire mensuelle.
- 5.5.7.5 Les crédits de rendement des services doivent être définis séparément.

5.5.8 Fichier des détails d'utilisation

- 5.5.8.1 L'entrepreneur doit fournir un fichier mensuel des détails d'utilisation en format CSV pour tous les éléments dont l'utilisation est facturable dans le cadre du contrat.
- 5.5.8.2 L'entrepreneur doit fournir les détails d'utilisation au moyen d'un enregistrement pour chaque appel comprenant toutes les données spécifiées dans le tableau 10.
- 5.5.8.3 L'entrepreneur doit fournir le fichier mensuel des détails d'utilisation :
- a) Par l'entremise d'un accès sécurisé au site FTP sécurisé ou au site Web sécurisé de l'entrepreneur;
 - b) Si la fonction n'est pas disponible sur le site FTP sécurisé ou le site Web sécurisé, pour une raison technique majeure et imprévisible, un fichier électronique peut être envoyé directement au gestionnaire de services sur accord de ce dernier.

5.5.9 Processus de facturation et de rapprochement

- 5.5.9.1 L'entrepreneur doit aider le représentant de SPC responsable de la vérification des factures à effectuer le rapprochement mensuel de toute exception, de toute erreur ou de tout crédit généré par le système de facturation de l'entrepreneur.
- 5.5.9.2 En cas de divergence dans les détails communiqués par l'entrepreneur, les montants en dollars rapprochés associés au fichier des détails d'utilisation ont préséance sur les montants de la facture sommaire mensuelle.
- 5.5.9.3 SPC rapprochera le contenu du fichier des détails d'utilisation à l'aide de sa propre application logicielle. Voici des exemples d'erreurs de facturation :
- a) Erreurs de calcul;
 - b) Frais pour des appels pour lesquels il n'existe pas d'enregistrement dans le fichier des détails d'utilisation;
 - c) Frais pour des appels effectués par un ou des numéros qui ne figurent pas dans l'inventaire de SPC;
 - d) Frais pour des appels effectués par un ou des numéros qui n'étaient pas actifs sur la plateforme de l'entrepreneur au moment où les appels ont été effectués;
 - e) Frais d'appel non inclus dans le contrat;
 - f) Taux incorrect appliqué.
- 5.5.9.4 Comme le fichier mensuel des détails d'utilisation de l'entrepreneur est versé dans l'application de SPC, des enregistrements pourraient être rejetés en fonction de modifications apportées à des champs individuels et/ou de règles opérationnelles. Lorsqu'un enregistrement est rejeté, la raison de ce rejet est donnée, un dossier et un rapport sont créés et SPC informe l'entrepreneur de la nature de la divergence constatée dans les 90 jours civils suivant la réception de la facture et des détails de facturation.
- 5.5.9.5 SPC corrigera toute erreur de calcul trouvée, supprimera tous les frais qui, à son avis, ne sont pas justifiés, recalculera les frais sur la facture mensuelle, enregistrera le montant corrigé et paiera ce montant corrigé à l'entrepreneur.
- 5.5.9.6 Sur chaque facture sommaire mensuelle, l'entrepreneur doit inclure l'ajustement de facturation (nul, le cas échéant) reflétant la différence entre le montant facturé et le montant payé (sans le montant non justifié) de la facture du mois précédent.

5.6 Rapports sur la gestion du service

5.6.1 Généralités

- 5.6.1.1 Les rapports sur la gestion du service fournissent des renseignements clés pour veiller à ce que les services respectent les obligations du contrat et pour cerner les possibilités d'amélioration des services et d'optimisation des ressources.
- 5.6.1.2 L'entrepreneur doit fournir, dans un format acceptable pour SPC, les rapports sur la gestion du service suivants :
- a) Pour chaque période de référence mensuelle :
 - i. Rapport sur les numéros de téléphone de l'EIB;
 - ii. Rapport sur les pertes de l'EIB.
 - b) Pour chaque période de facturation mensuelle :
 - i. Rapport sur les crédits de rendement des services;

- ii. Rapport sur les dépenses liées au contrat;
- iii. Rapport d'utilisation des services.

- 5.6.1.3 L'entrepreneur doit veiller à l'uniformité du format et de l'orthographe des noms des pays, des provinces, des États, des réseaux unifiés, des villes et des autres lieux dans les rapports sur la gestion du service.
- 5.6.1.4 Tous les rapports doivent être envoyés par courriel au responsable technique, téléchargés sur le FTP sécurisé de l'entrepreneur ou sur le site Web sécurisé au format spécifié dans le tableau 4.
- 5.6.1.5 L'entrepreneur doit s'assurer que SPC peut demander des copies et/ou télécharger tous les rapports actuels et historiques pendant la durée du contrat.
- 5.6.1.6 Tous les renseignements et les rapports contenus sur le site FTP sécurisé ou le site Web sécurisé de l'entrepreneur doivent être conservés et mis à la disposition de SPC pendant toute la durée du contrat.
- 5.6.1.7 Dans les 40 jours civils suivant l'attribution du contrat, l'entrepreneur doit fournir au responsable technique une description de chaque champ et de chaque colonne utilisés dans chaque rapport contenu dans le présent contrat aux fins d'approbation par le responsable technique.

5.6.2 Rapports sur l'EIB

- 5.6.2.1 Le rapport sur les numéros de téléphone de l'EIB doit être fourni dans un format acceptable pour SPC, contenant les informations de tous les champs obligatoires indiqués dans le modèle de commande de service, et doit comprendre, au minimum :
 - a) La période de référence mensuelle;
 - b) Tous les numéros de téléphone de l'EIB, par ville et province ou territoire, en service à la fin de la période de référence mensuelle.
- 5.6.2.2 Le rapport sur les pertes de l'EIB doit être fourni dans un format électronique acceptable pour SPC, contenant les champs indiqués dans le modèle de commande de service, et doit inclure, au minimum :
 - a) La période de référence mensuelle (dates de début et de fin);
 - b) Une liste de tous les numéros de téléphone de l'EIB pour lesquels l'entrepreneur a reçu une notification au cours de la période de référence mensuelle indiquant que l'EIB du Service a été perdue, supprimée ou réassignée par erreur, avec la raison.
- 5.6.2.3 Le rapport sur les numéros de téléphone de l'EIB et le rapport sur les pertes de l'EIB doivent être livrés conformément à la méthode et au délai de livraison indiqués au tableau 5 de l'annexe A.

5.6.3 Rapport sur les crédits de rendement des services

- 5.6.3.1 Le rapport sur les incidents du service (RIS) doit comprendre les renseignements suivants pour chaque incident ayant une incidence sur le Service :
 - a) La période de facturation mensuelle (dates de début et de fin);
 - b) Une brève description de chaque métrique de service manqué répertoriée dans le tableau 7;

-
- c) Le montant du crédit pour chaque mesure de service manquée répertoriée dans le tableau 7; et
 - d) Le montant total du crédit pour toutes les mesures de service manquées énumérées dans le tableau 7.
- 5.6.3.2 Le RIS doit être livré conformément à la méthode et au délai de livraison indiqués au tableau 7 de l'annexe A.
- 5.6.3.3 Le SPCR doit fournir, dans une section distincte et distincte du rapport, les informations LD suivantes calculées conformément au tableau 7 :
- a. Pour un crédit d'action No Re-PIC:
 - i. Le nombre de DN dont le PIC a été perdu, supprimé ou réaffecté par erreur pour lesquels l'entrepreneur n'a pas émis d'ordre de service Re-PIC à l'entreprise de services locaux (ESL) dans le délai applicable indiqué au tableau 7;
 - ii. Le prix unitaire de crédit; et
 - iii. Le montant total du crédit de service.
- 5.6.3.4 Le rapport de crédit sur la performance du service doit être remis conformément au mode de livraison et à la période de livraison indiqués dans le tableau 4 de l'annexe A.

5.6.4 Rapport sur les dépenses liées au contrat

- 5.6.4.1 Le rapport sur les dépenses liées au contrat (RDC) doit comprendre les renseignements suivants :
- a) La période de facturation mensuelle;
 - b) Le total cumulatif de l'année;
 - c) Le total du contrat à ce jour;
 - d) Le pourcentage de la valeur totale du contrat (taxes incluses) dépensé;
 - e) Pour la période de facturation mensuelle, l'année civile et depuis l'attribution du contrat :
 - i. Le montant facturé sans taxes;
 - ii. Le montant de la taxe de vente harmonisée (TVH) facturé;
 - iii. Le montant de la taxe sur les produits et services (TPS) facturé;
 - iv. Le montant total facturé avec la TVH et la TPS.
- 5.6.4.2 Le RDC doit comprendre des rapports distincts sur chaque mois du contrat jusqu'à la date du RDC, dans un seul classeur.
- 5.6.4.3 Le RDC doit être livré conformément à la méthode et au délai de livraison indiqués au tableau 4 de l'annexe A.
- 5.6.4.4 Un exemple de rapport de dépenses est présenté dans la pièce jointe XXX

5.6.5 Rapport sur l'utilisation des services

- 5.6.5.1 Le rapport sur l'utilisation des services doit fournir les renseignements suivants :
- a) La période de facturation mensuelle (dates de début et de fin);

-
- b) Le nombre total d'appels efficaces, le nombre de minutes d'appel des appels efficaces (somme de la durée des appels individuels arrondie à la prochaine tranche de 6 secondes avec l'application d'une durée d'appel minimale, le cas échéant) et les frais d'utilisation totaux (taxes en sus) pour chacune des catégories suivantes :
- i. Toutes les destinations du Canada;
 - ii. Toutes les destinations des États-Unis (y compris l'Alaska et Hawaï);
 - iii. Toutes les destinations internationales.

5.6.5.2 Le RUS doit être livré conformément à la méthode et au délai de livraison indiqués au tableau 4 de l'annexe A.

5.7 Guide des services

5.7.1 Exigences du guide des services

5.7.1.1 Dans les 40 jours civils suivant l'attribution du contrat, l'entrepreneur doit consigner, dans un format acceptable pour SPC, les processus et les procédures de gestion des services dans un guide des services, conformément aux exigences du présent contrat.

5.7.1.2 L'entrepreneur doit tenir et mettre à jour le guide de service selon un calendrier de diffusion convenu entre le responsable technique et l'entrepreneur.

5.7.1.3 L'entrepreneur doit s'assurer que le Guide de service, à tout le moins :

- a) Définit les rôles et les responsabilités des responsables fonctionnels de l'entrepreneur et des responsables fonctionnels de SPC.
- b) Explique les processus, les procédures et les méthodes de facturation des services, de rapports sur les services, de gestion du crédit de service et de livraison des services;
- c) Détermine comment les responsables fonctionnels de SPC recevront des renseignements sur la gestion, l'exploitation, la communication, le rapport et l'examen du Service;
- d) Décrit le plan de gestion du niveau de service (PGNS);
- e) Décrit les objectifs du niveau de service de l'entrepreneur.

5.7.1.4 L'entrepreneur doit fournir une version électronique du Guide de service, à l'aide d'un logiciel courant, au responsable technique, tant en anglais qu'en français.

5.8 Plan de gestion du niveau de service (PGNS)

5.8.1.1 L'entrepreneur doit remettre un PGNS au responsable technique dans les 40 jours civils suivant l'attribution du contrat et, lorsque les modifications sont approuvées par l'autorité contractante pendant la période du contrat, cela au minimum :

- a) Indique les niveaux de service obligatoires du contrat;
- b) Énonce les rôles et les responsabilités de gestion de tous les responsables fonctionnels dans le respect des niveaux de service obligatoires;
- c) Définit le processus d'examen et de modification du PGNS;
- d) Définit le cadre de communication pour la diffusion de l'information sur la gestion, l'exploitation, la communication, le rapport et l'examen du PGNS;
- e) Énonce les processus d'amélioration du Service.

- 5.8.1.2 Dans les 40 jours civils suivant l'attribution du contrat, l'entrepreneur doit déterminer, démontrer et obtenir l'accord du responsable technique pour les outils, la méthodologie et les processus qui seront utilisés pour mesurer le rendement du niveau de service.

6 Mise en œuvre des services

6.1 Généralités

- 6.1.1.1 SPC a tenté de fournir des renseignements exacts sur les services présentés à l'appendice A (réseaux unifiés) et à l'appendice B (détails de la fin des services interurbains) et à la présente annexe. Étant donné que les services sont en constante évolution, il est possible que certains des renseignements soient inexacts; par conséquent, l'entrepreneur doit vérifier ces renseignements dans le cadre de la phase de mise en œuvre du Service.
- 6.1.1.2 Dans les 5 jours ouvrables suivant l'attribution du contrat, l'entrepreneur doit fournir :
- Le nom et les coordonnées du GSE;
 - Le nom et les coordonnées du gestionnaire de la mise en œuvre de l'entrepreneur (GMOE) chargé de gérer la mise en œuvre du Service;
 - Le nom et les coordonnées du responsable unique de l'entrepreneur chargé de l'ingénierie et de la conception;
 - L'adresse de courriel et le numéro de télécopieur sans frais du BSE;
 - Les numéros de téléphone locaux et sans frais du BSE.
- 6.1.1.3 Dans les 10 jours ouvrables suivant l'attribution du contrat, le gestionnaire de service de l'entrepreneur (GSE) doit tenir une réunion avec le responsable technique, en personne, dans la région de la capitale nationale ou à un endroit convenu par le responsable technique. Au cours de cet échange, le responsable technique fournira ses coordonnées complètes.
- 6.1.1.4 Lors de la réunion de lancement du projet, l'entrepreneur recevra les renseignements les plus récents que SPC a au dossier. L'entrepreneur doit obtenir des renseignements supplémentaires dont il a besoin auprès des fournisseurs de réseau et des clients de SPC avec lesquels il interagit pour fournir le Service.
- 6.1.1.5 Au cours de la réunion de lancement du projet, le responsable technique fournira à l'entrepreneur :
- Les renseignements pour le gestionnaire de service et leurs sauvegardes;
 - La liste des NTF pour les réseaux unifiés qui utilisent la méthode d'acheminement CIE+NTF;
 - La liste des numéros de téléphone, des accès au RTPC par PBX ou par commutateur VoIP de l'EIB qui doivent être migrés vers le Service;
 - Le ou les calendriers de mise en œuvre préférés.
- 6.1.1.6 L'entrepreneur doit établir un calendrier, pendant la réunion de lancement, pour les réunions hebdomadaires récurrentes avec les responsables fonctionnels de SPC. Ces réunions doivent être présidées par le GMOE et aborder les questions de mise en œuvre et fournir des rapports d'étape.
- 6.1.1.7 Le GMOE doit fournir un ordre du jour pour l'acceptation du responsable technique au moins un jour ouvrable avant chaque réunion.

-
- 6.1.1.8 L'entrepreneur doit enregistrer, dans les deux jours ouvrables suivant chaque réunion ou un jour ouvrable avant la prochaine réunion, selon le procès-verbal des réunions, les comptes rendus de décisions, les actions, les questions et les risques. Ceux-ci doivent être fournis au responsable technique pour examen, changement (si nécessaire) et approbation.
- 6.1.1.9 L'entrepreneur doit mettre en œuvre le Service et fournir tous les éléments de service spécifiés dans le présent contrat conformément aux délais prévus au tableau 11, à moins qu'une solution de rechange ne soit recommandée par l'entrepreneur ou le responsable technique et acceptée par écrit par l'autorité adjudicatrice de SPC.
- 6.1.1.10 L'entrepreneur doit concevoir le Service et les éléments de service connexes conformément aux exigences du présent contrat.
- 6.1.1.11 L'entrepreneur doit fournir un point d'autorité unique responsable de l'ingénierie et de la conception du Service.
- 6.1.1.12 L'entrepreneur doit recevoir l'approbation du plan de mise en œuvre par le responsable technique, y compris la méthodologie définie du projet, avant de commencer la transition des services existants.
- 6.1.1.13 L'entrepreneur doit utiliser le processus officiel de gestion des changements pour la mise en œuvre du Service.
- 6.1.1.14 L'entrepreneur doit mettre en œuvre le Service dans les heures choisies par le responsable technique.

6.2 Gestionnaire de la mise en œuvre de l'entrepreneur (GMOE)

- 6.2.1.1 Le GMOE doit être le représentant désigné de l'entrepreneur pour communiquer avec le responsable technique et le gestionnaire de service pour la mise en œuvre du Service.
- 6.2.1.2 Le GMOE doit coordonner toutes les activités nécessaires à la mise en œuvre du Service, y compris l'interaction avec les ESL et responsables fonctionnels de SPC.
- 6.2.1.3 Le GMOE doit disposer des pouvoirs pour agir au nom de l'entrepreneur en ce qui concerne toutes les questions du projet.
- 6.2.1.4 Le GMOE sera responsable :
- a) D'élaborer le plan de mise en œuvre;
 - b) D'exécuter le plan, une fois approuvé par le responsable technique;
 - c) De répondre à toutes les questions relatives au projet.
- 6.2.1.5 SPC se réserve le droit de demander que le GMOE soit retiré du projet et remplacé dans un délai de cinq jours ouvrables par une autre personne si, de l'avis du responsable technique, il y a eu un rendement insatisfaisant.
- 6.2.1.6 Le GMOE de remplacement doit avoir les mêmes responsabilités que celles qui sont assignées au GMOE et doit satisfaire aux exigences en matière d'expérience.

6.3 Plan de mise en œuvre

- 6.3.1.1 Dans les 10 jours ouvrables suivant la réunion de lancement du projet, le GMOE doit fournir un plan de mise en œuvre.
- 6.3.1.2 Le plan de mise en œuvre doit contenir, au minimum :
- a) Une liste de tous les produits livrables de mise en œuvre;

-
- b) Les conceptions de services et les exigences de configuration;
 - c) Les stratégies de mise en œuvre et de transition;
 - d) Un plan d'acceptation de service, y compris les processus de test qui, au minimum :
 - i. Détermine les tâches, les activités et les procédures que l'entrepreneur utilisera pour tester l'intégrité fonctionnelle et opérationnelle du Service;
 - ii. Définit ce qui est testé et quels tests seront effectués par l'entrepreneur;
 - iii. Évalue les répercussions sur l'environnement actuel;
 - iv. Décrit les critères d'acceptation et les résultats attendus pour chaque test;
 - v. Comprend des modèles ou des formulaires pour enregistrer les résultats réels de chaque test et bloc-signature pour l'autorité de l'entrepreneur;
 - vi. Rend compte des résultats au responsable technique dans un format acceptable pour SPC.
 - f) Le cadre de livraison proposé pour chaque rapport de gestion des services;
 - g) Une méthodologie pour maintenir les niveaux de service actuels;
 - h) Processus opérationnels consignés (incident, changement, escalade, etc.) pour la transition;
 - i) Un calendrier de projet détaillé, à l'aide d'un logiciel courant de gestion de projet, qui énonce les tâches individuelles et sommaires ainsi que les jalons;
 - j) Un plan de ressources détaillé, y compris les responsabilités des responsables fonctionnels de l'entrepreneur et de SPC (RACI – Responsable, Imputable, Consulté, Informé);
 - k) Un plan de communication complet;
 - l) Activités de clôture du projet, y compris le rapport d'acceptation de la mise en œuvre et les séances de leçons apprises.
- 6.3.1.3 L'entrepreneur doit demander, auprès du responsable technique, l'acceptation écrite du Service à la suite de la mise en œuvre et de l'essai réussi du service déterminé dans le plan de mise en œuvre approuvé par SPC.
- 6.3.1.4 L'acceptation du responsable technique peut être demandée à chaque étape de la mise en œuvre; si le plan de mise en œuvre a été approuvé avec un plan de livraison progressive.
- 6.3.1.5 Le responsable technique a l'intention de fournir une acceptation écrite dans les 5 jours ouvrables suivant la présentation par l'entrepreneur d'un plan de mise en œuvre qui répond aux exigences obligatoires.
- 6.3.1.6 Dans les 5 jours ouvrables suivant l'acceptation écrite du plan de mise en œuvre par le responsable technique, l'entrepreneur doit tenir une réunion de lancement de mise en œuvre avec les responsables fonctionnels de SPC, dans la RCN, afin d'amorcer le processus de mise en œuvre du Service.
- 6.3.1.7 Une fois que le responsable technique a approuvé le plan de mise en œuvre, l'entrepreneur doit utiliser les procédures de gestion des changements de projet de la norme ISO 9001 et obtenir les approbations nécessaires avant de modifier le plan de mise en œuvre.
- 6.3.1.8 Le GMOE doit mettre à jour et soumettre à nouveau le plan de mise en œuvre, y compris le calendrier de mise en œuvre, au responsable technique dans les trois jours ouvrables suivant l'approbation d'un changement.

- 6.3.1.9 L'entrepreneur est responsable de l'intégration et de la gestion des tâches de SPC dans le plan de mise en œuvre.

6.4 Acceptation de services

- 6.4.1.1 Pour toutes les mises en œuvre, l'entrepreneur doit effectuer des essais d'acceptation du service conformément au plan de mise en œuvre et obtenir l'acceptation officielle du responsable technique pour la mise en œuvre réussie.
- 6.4.1.2 En cas d'échec de la mise en œuvre, l'entrepreneur doit effectuer toutes les corrections nécessaires dans les 5 jours ouvrables sans frais pour SPC et effectuer à nouveau l'essai d'acceptation.

6.5 Rapport d'acceptation de la mise en œuvre

- 6.5.1.1 Une fois que le Service est mis en œuvre et testé, l'entrepreneur doit présenter un rapport d'acceptation de la mise en œuvre pour approbation par le responsable technique. Le présent rapport doit énumérer toutes les exigences de mise en œuvre et fournir des preuves qu'elles ont été mises en œuvre avec succès dans les délais et les mesures de rendement applicables indiqués dans les tableaux.

6.6 Migration des appels interurbains existants

- 6.6.1.1 Les réseaux unifiés existantes en mars 2021 sont énumérées à l'appendice A de l'annexe A.
- 6.6.1.2 Les volumes d'appels sur trois mois de 2019 sont fournis à l'annexe D.
- 6.6.1.3 Les volumes d'appels sur trois mois de 2020 sont fournis à l'annexe D.
- 6.6.1.4 Il existe actuellement environ 26000 numéros de téléphone individuels EIB en mars 2021.
- 6.6.1.5 Une liste des EIB actuels par type de service est incluse dans l'appendice C par NPA / NNX. La liste proprement dite sera fournie lors des réunions sur la migration.
- 6.6.1.6 Les consolidations CIE + NTF fournissent actuellement des services à environ 200 000 numéros de téléphone et un certain nombre d'accès PBX et VoIP RTPC. La liste CIE + NTF est fournie par Consolidation à l'annexe A.
- 6.6.1.7 Il y a environ 200 accès PBX et VOIP RTPC qui sont EIB.
- 6.6.1.8 La migration de tous les services LD doit être effectuée conformément au mode de livraison et à la période de livraison indiqués dans le tableau 11 de l'annexe A.

6.6.2 Migration de réseaux unifiés – Méthode d'acheminement CIE+NTF

- 6.6.2.1 Si l'entrepreneur utilise CIE + NTF, à la réunion de lancement du projet, le responsable technique fournira à l'entrepreneur son calendrier préféré pour la migration des regroupements qui utilisent la méthode d'acheminement CIE + NTF.
- 6.6.2.2 Lors de la réunion de lancement du projet, le responsable technique fournira à l'entrepreneur son calendrier de migration des réseaux unifiés qui utilisent la méthode d'acheminement CIE+NTF.
- 6.6.2.3 L'entrepreneur doit élaborer un plan de mise en œuvre qui traite, au minimum; les procédures de commande de service pour les migrations, la séquence et la priorité de

chaque migration, la durée et les échéanciers de chaque migration, les tests et les plans de sauvegarde ainsi que les rôles et les responsabilités pour tous les intervenants.

- 6.6.2.4 Une fois qu'une migration est terminée et officiellement acceptée par le responsable technique, l'entrepreneur doit accepter tous les appels admissibles provenant de ces réseaux unifiés.

6.6.3 Migration – numéros de téléphone de l'EIB et accès au RTPC de l'EIB par PBX ou par commutateur VoIP

- 6.6.3.1 L'entrepreneur est responsable de la migration des appels interurbains provenant des numéros de téléphone de l'EIB et de l'accès au RTPC de l'EIB par PBX ou de commutateur VoIP..
- 6.6.3.2 Lors de la réunion de lancement du projet, le responsable technique fournira à l'entrepreneur son calendrier privilégié pour la migration des numéros de téléphone de l'EIB et d'accès au RTPC de l'EIB de PBX ou de commutateurs VoIP.
- 6.6.3.3 L'entrepreneur doit élaborer un plan de mise en œuvre qui traite des procédures de commande de service pour les migrations des ND, de la séquence, de la priorité, de la durée et des échéanciers de chaque migration ainsi que des tests, des plans de sauvegarde, des rôles et des responsabilités pour tous les intervenants.
- 6.6.3.4 L'entrepreneur doit élaborer un plan de mise en œuvre qui traite des procédures uniques de commande de service pour les migrations des services d'accès au RTPC de l'EIB au moyen de PBX ou d'un commutateur VoIP, de la séquence, de la priorité, de la durée et de l'échéancier de chaque migration ainsi que des tests, des plans de sauvegarde, des rôles et des responsabilités pour tous les intervenants.
- 6.6.3.5 Une fois qu'une migration est terminée et officiellement acceptée par le responsable technique, l'entrepreneur doit accepter tous les appels admissibles provenant de ces accès de l'EIB.

6.7 Mise en œuvre continue des services

- 6.7.1.1 Pendant la période du contrat, l'entrepreneur peut recevoir des demandes de service pour ajouter, modifier ou supprimer des réseaux unifiés CIE+NTF, des numéros de téléphone et de l'accès au RTPC de l'EIB par PBX ou de commutateur VoIP.
- 6.7.1.2 L'entrepreneur doit respecter la méthode et le délai de livraison indiqués au tableau 5 de l'annexe A.
- 6.7.1.3 Pour l'un ou l'autre des éléments suivants et dans les 10 jours ouvrables suivant la réception d'une commande de service du gestionnaire de service, l'entrepreneur doit fournir un plan de mise en œuvre détaillé pour :
- a) Ajouter de nouveaux réseaux unifiés au Service;
 - b) Ajouter plus de 200 numéros de téléphone au Service simultanément;
 - c) Le passage au Service provient de PBX ou d'un commutateur VoIP ministériel au moyen de l'accès au RTPC de l'EIB.

7 Exigences particulières

7.1 Événements spéciaux

- 7.1.1.1 De temps à autre, SPC doit mettre en œuvre des services pour les événements spéciaux qui nécessitent souvent des délais de mise en œuvre comprimés. Des exemples de tels événements sont les visites papales, la visite de la Reine, les conférences du G8 ou du G20 et les changements apportés aux noms des ministères du GC.
- 7.1.1.2 Si un événement spécial est déterminé, le responsable technique en informera le GSE par écrit.
- 7.1.1.3 Dans les trois jours ouvrables suivant la réception d'un avis écrit, le GSE doit organiser une réunion de lancement d'un événement spécial avec SPC à un site approuvé par le responsable technique.
- 7.1.1.4 Au cours de la réunion de lancement de l'événement spécial, le responsable technique donnera un aperçu du projet de l'événement spécial et du calendrier prévu.
- 7.1.1.5 Dans les cinq jours ouvrables suivant la réunion de lancement de l'événement spécial, ou à une date ultérieure convenue par écrit par le responsable technique, le GSE doit présenter le plan de mise en œuvre pour approbation finale.
- 7.1.1.6 Le GSE doit mettre en œuvre les services conformément au plan de mise en œuvre approuvé par le responsable technique.
- 7.1.1.7 Au cours d'un événement spécial, les méthodes de livraison et les délais de livraison contenus dans les tableaux seront considérés comme de durées maximales. L'entrepreneur fournira les services conformément au calendrier des événements spéciaux.

7.2 Services de gestion de l'entrepreneur à la fin du contrat

- 7.2.1.1 À la demande du responsable technique, l'entrepreneur doit fournir des répertoires de services complets qui comprendraient, au minimum, tous les numéros de téléphone, l'accès au RTPC de l'EIB par PBX ou de commutateur VoIP et les réseaux unifiés prises en charge par CIE+NTF.
- 7.2.1.2 Lorsqu'une partie du Service doit être transférée à un autre fournisseur de services, l'entrepreneur doit fournir au responsable technique tous les renseignements relatifs au service et l'aide fonctionnelle nécessaires pour assurer une transition harmonieuse du Service.
- 7.2.1.3 L'entrepreneur nommera une personne-ressource appropriée qui agira à titre de point de contact unique pour aider tout comité de transition de SPC à se préparer à la transition vers le nouvel entrepreneur.
- 7.2.1.4 La nomination de la ressource de l'entrepreneur doit être faite au moins cinq jours ouvrables après réception d'une demande écrite de l'autorité contractante de SPC.

8 Tableaux

8.1 Tableau 1 – Glossaire des termes

Identifiant	Terme	Définition
1	24 heures par jour, 7 jours par semaine et 365 jours par année	24 heures par jour, 7 jours par semaine et 365 jours par année (y compris le 366 ^e jour d'une année bissextile).
2	Annonces	Messages vocaux préenregistrés, p. ex., utilisés par le BSE et le réseau de commutation.
3	Numéro d'autorisation	Numéro d'autorisation attribué par SPC pour chaque commande de service ou demande de service valide.

Identifiant	Terme	Définition
4	Enregistrement automatique des numéros (EAN)	<p>Un EAN est le numéro de téléphone qui est considéré comme l'auteur de l'appel aux fins de facturation.</p> <p>L'EAN est transmis par l'ESL à l'entreprise intercirconscriptions de base (EIB) sur appel. Dans l'exemple suivant, l'EAN est le 819 956-4952.</p> <p>Exemple : En supposant que :</p> <p>a) Le 819 669-4659 est un numéro privé du RTPC à Gatineau n'appartenant pas au Service;</p> <p>b) Le 819 956-4952 est une ligne téléphonique qui fait partie du réseau unifié d'Ottawa-Gatineau;</p> <p>c) La ligne téléphonique 819 956-4952 est transmise à un numéro de téléphone à Winnipeg ou la personne répondant à la ligne 819 956-4952 transfère l'appel au numéro de téléphone à Winnipeg;</p> <p>d) Le 819 956-4952 est programmé de sorte qu'il affiche le numéro d'affichage de remplacement 819 956-5000 à l'appelé.</p> <p>Ensuite, lorsque la ligne téléphonique 819 669-4659 appelle le 819 956-4952, l'appel est acheminé vers le numéro à Winnipeg.</p> <p>Dans le réseau unifié de Gatineau-Ottawa, l'EAN de cet appel est le 819 956-4952 et l'ILA envoyé à l'appel à Winnipeg est le 819 956-5000.</p> <p>Si un numéro d'affichage de remplacement n'avait pas été programmé pour le 819 956-4952, l'ILA aurait été le 819 669-4659.</p> <p>Ce qui précède serait identique si la ligne 819 956-4952 qui fait partie du Service est une ligne téléphonique de :</p> <p>a) Tout le réseau unifié;</p> <p>b) Tout accès au RTPC par PBX ou VoIP pris en charge à partir du réseau unifié ou du RTPC (si ces PBX ou ces commutateurs VoIP et les circuits sont programmés pour l'envoi des renseignements des EAN et des ILA);</p> <p>c) Une ligne configurée d'une EIB</p>

Identifiant	Terme	Définition
5	Numéro de téléphone de facturation (NTF)	Le NTF est un numéro de téléphone de travail à 10 chiffres obtenu auprès de l'ESL. Un NTF est nécessaire pour chaque circonscription Centrex qui utilise la méthode d'acheminement CIE+NTF.
6	Identificateur de la ligne appelante (ILA)	En général, l'ILA est le numéro de téléphone de l'appelant. Dans certains cas, l'ILA est le numéro d'affichage de remplacement. (Voir les définitions de numéro d'affichage de remplacement et d'EAN.)
7	Canada et États-Unis	Cela inclut le Canada et les États-Unis d'Amérique (É.-U.).
8	Méthode d'acheminement CIE+NTF	<p>La méthode d'acheminement CIE+NTF consiste à envoyer les commutateurs téléphoniques locaux d'origine aux commutateurs d'égalité d'accès (EA) du téléphone local, avec chaque appel interurbain, le CIE de l'entrepreneur, le numéro de téléphone d'origine à 10 chiffres, une indication indiquant s'il faut afficher le numéro d'origine au destinataire, le numéro du destinataire et le NTF à 10 chiffres.</p> <p>Avec la méthode d'acheminement CIE+NTF, le réseau de l'entrepreneur accepte les appels interurbains provenant des lignes téléphoniques de la circonscription et des circuits qui contiennent le bon NTF. Par conséquent, l'entrepreneur n'aura pas besoin de recevoir une commande de service pour accréditer les lignes téléphoniques de circonscription ou l'accès au RTPC par PBX ou par commutateur VoIP du Service.</p> <p>Les nouveaux utilisateurs du Service de la circonscription accèdent automatiquement au Service pour leurs appels interurbains s'ils se voient attribuer la classe de service de circonscription appropriée et si ces réseaux unifiés accèdent au réseau de l'entrepreneur en utilisant la méthode CIE+NTF.</p>
9	Date ferme de prestation du service (DFPS)	Date à laquelle l'entrepreneur s'est engagé à livrer l'élément de service commandé. Cette date doit correspondre au délai de livraison prévu au contrat pour cet élément de service.

Identifiant	Terme	Définition
10	Appels efficaces	<p>Les appels efficaces sont des appels auxquels répond l'interlocuteur ou le terminal (messagerie vocale ou autre). Les appels occupés, sans réponse et interceptés par le réseau ne sont pas des appels efficaces. Les appels qui atteignent le réseau de l'entrepreneur et qui sont anormalement interrompus ou interrompus en raison de problèmes liés au réseau de l'entrepreneur ou du RTPC ne sont pas des appels efficaces.</p>
11	Circonscription	<p>Le terme « circonscription » désigne une région géographique où SPC offre des services de télécommunications aux ministères et organismes du GC. Les réseaux unifiés ne correspondent pas nécessairement exactement à l'empreinte géographique des zones locales de services ou des zones étendues de services des ESL.</p> <p>Les réseaux unifiés utiliseront la méthode CIE+NTF pour les appels interurbains.</p>
12	Bureau de service de l'entrepreneur (BSE)	Le BSE est le point de contact opérationnel pour la livraison et le soutien continu du Service.
13	Gestionnaire de service de l'entrepreneur (GSE)	Le GSE est chargé de contrôler et de gérer la livraison et le rendement continu du Service.
14	Délai de livraison	Le délai indiqué dans le contrat dans lequel un élément de service commandé doit être livré par l'entrepreneur.
15	Ministère, ministères et ministériel	Ministère, commission ou organisme du GC ou d'une société d'État ou toute autre entité à laquelle SPC peut fournir des services au sens de la <i>Loi sur le ministère des Travaux publics et des Services gouvernementaux</i> .
16	Numéro de téléphone	Le numéro de téléphone à 10 chiffres d'une ligne téléphonique.
17	Demande de service d'urgence (DSU)	Une demande, donnée verbalement par le responsable technique au BSE pour la mise en œuvre immédiate d'un service. Ces types de demandes n'ont pas de délais de réponse associés et doivent être mis en œuvre le plus tôt possible.
18	Égalité d'accès (EA)	Désigne une méthode d'accès uniforme par laquelle les utilisateurs finaux accèdent à l'entreprise intercirconscriptions de base (EIB). L'égalité d'accès permet aux utilisateurs finaux de sélectionner l'ESI de leur choix sans avoir à composer de chiffres supplémentaires.

Identifiant	Terme	Définition
19	Dans un format acceptable pour SPC.	Cet énoncé signifie que l'entrepreneur a la possibilité d'établir son format de communication préféré (rapports, type de fichier, etc.) pour répondre aux exigences contractuelles, techniques, financières et/ou opérationnelles. Le responsable technique évaluera le format et, s'il est acceptable, donnera son approbation officielle. D'autres changements au format accepté doivent suivre les procédures de gestion du changement tout au long de la durée du contrat.
20	Incident	Un événement qui ne s'inscrit pas dans la livraison normale d'un service et qui entraîne ou pourrait entraîner une interruption de ce service ou une réduction de sa qualité.
21	Durée de l'incident	Le temps total, entre la date et l'heure de début de l'incident et la date et l'heure de fin de l'incident, sans interruption, 24 heures par jour, 7 jours par semaine et 365 jours par année.
22	Date et heure de fin de l'incident	La date et l'heure à laquelle l'incident est résolu.
23	Date et heure de début de l'incident	Date et heure auxquelles l'incident est signalé pour la première fois par l'utilisateur ou l'incident est détecté par l'entrepreneur, selon la première éventualité.
24	Entreprise de services locaux titulaire (ESLT)	Le terme « entreprise de services locaux titulaire » désigne les compagnies de téléphone qui offraient des services locaux d'affaires dans des régions géographiques ou provinciales précises avant l'introduction de la concurrence dans l'industrie du téléphone.
25	Interopérabilité	Capacité de l'entrepreneur à transférer de façon efficace et efficiente toute l'information et toutes les données de contrôle nécessaires, à la fois dans son propre réseau et entre son réseau et ceux d'autres fournisseurs, de sorte que le Service fonctionne de façon transparente et sans dégradation du service pour les utilisateurs.
26	Entreprise de services locaux (ESL)	Désigne les compagnies de téléphone offrant des services locaux : Comprend également d'autres types d'ESL, comme les ESLC, les ESLT et les petites entreprises de services locaux titulaires (PESLT).

Identifiant	Terme	Définition
27	Incident important	Un incident important est un événement, dont la cause est sous le contrôle de l'entrepreneur ou de ses sous-traitants, qui entraîne une dégradation ou une défaillance du service qui affecte la capacité d'appel sortant de 200 numéros de téléphone ou plus au niveau : a) Des réseaux unifiés; b) D'un PBX ou d'un commutateur VoIP pris en charge par un réseau unifié ou l'EIB.
28	Période de référence mensuelle	Période mensuelle pendant laquelle les données opérationnelles sont recueillies pour produire un rapport. Elle peut être ou non la même que la période de facturation mensuelle.
29	Disponibilité mensuelle du service	La disponibilité du Service fourni pendant la période de facturation mensuelle.
30	Les notes moyennes d'opinion (NMO) pour la qualité de la voix du Service	Une cote de service basée sur l'opinion suivante des utilisateurs : 1 = Inacceptable (contenu inintelligible); 2 = Médiocre (intelligible avec défaillances graves – p. ex., bruit élevé, intensité élevée/faible, distorsion élevée, etc.); 3 = Passable (intelligible avec des défaillances de niveau moyen); 4 = Bon (intelligible avec des défaillances de niveau faible); 5 = Excellent (aucune défaillance notable).
31	P2P	Approvisionnement au paiement en ligne - le nouveau programme SPC utilisé pour la réception de la facturation et des paiements des fournisseurs
32	Entreprise inter circonscription de base (EIB)	L'ESI désignée par un abonné à une ligne téléphonique pour fournir des services de composition interurbaine sur cette ligne.
33	Réseau téléphonique public commuté (RTPC)	Le réseau public de tous les fournisseurs locaux et interurbains du monde entier, qui sont interconnectés pour offrir des services de télécommunications de bout en bout.
34	Date de prestation du service demandée	La date demandée pour la livraison du Service ou de l'élément de service commandé.
35	Service	Désigne l'ensemble du service téléphonique interurbain et de tous les éléments de service inclus dans le contrat.

Identifiant	Terme	Définition
36	Détérioration du service	Se produit lorsque le Service est toujours opérationnel, mais ne répond pas à toutes les exigences du contrat.
37	Numéro de séquence de la commande de service	Ce numéro est généré par l'application de SPC pour chaque point proposé et est établi en fonction de la position du point dans la commande ou la demande. Une fois attribué un numéro de séquence n'est pas réutilisé dans le cadre de la même commande ou demande.
38	Commande de service	Une commande écrite adressée au BSE.
39	Demande de services	Demande faite verbalement au BSE.
40	Niveau de service	Une exigence particulière en matière de rendement du service.
41	Responsables fonctionnels de SPC	Personnel de SPC participant à la gestion du Service.
42	Numéros de téléphone VoIP	Les numéros de téléphone VoIP sont des locaux derrière les commutateurs VoIP qui sont pris en charge à partir de la circonscription par CIE+NTF ou par le RTPC de l'EIB.
43	Commutateurs VoIP	Commutateurs téléphoniques IP installés dans les bureaux centraux ou les locaux des clients, qui exécutent des fonctions de commutation téléphonique à l'aide de la technologie IP.
44	Jour ouvrable	Un jour ouvrable est un jour de semaine qui n'est pas un samedi, un dimanche ou un jour férié observé par le GC dans une province ou un territoire donné.
45	Heure de travail	Les heures de travail commencent à 8 h et se terminent à 17 h, heure locale, pendant toute journée de travail.

Tableau 1 – Glossaire des termes

8.2 Tableau 2 – Types d'appel

Accessibilité	Origine	Destination
<p>Le service doit fournir aux clients de SPC la capacité de faire des appels interurbains par communication vocale, par données de bande vocale et par télécopie provenant de bureaux de ministères et d'organisations situés au Canada :</p> <p>a) Dans les réseaux unifiés, y compris l'accès au RTPC par PBX et par commutateur VoIP pris en charge dans ces réseaux unifiés par l'entremise de CIE+NTF;</p> <p>b) Pour les numéros de téléphone, l'accès au RTPC par PBX et par commutateur VoIP a pris en charge la méthode d'acheminement du RTPC de l'EIB.</p>	Canada	Destinations terrestres et de réseau cellulaire au Canada, aux États-Unis et à l'étranger incluses dans le contrat et aux passerelles d'accès des satellites mondiaux d'Inmarsat, d'Iridium et de Thuraya.

Tableau 2 – Types d'appel

8.3 Tableau 3 – Commande de service et délais de réponse des demandes de l'entrepreneur

Mesures		Temps de réponse
Description	Exécuté par	
Fournir l'accusé de réception de commande de service (ARCS), dans un format acceptable pour SPC, au gestionnaire de services.	Entrepreneur	Dans les 15 minutes suivant la réception de la commande de service à SPC.
Fournir la confirmation de commande de service (CCS), y compris la DFPS, dans un format acceptable pour SPC, au gestionnaire de services.	Entrepreneur	Dans un délai de 1 jour ouvrable à compter de la réception de la commande de Service.
Fournir au gestionnaire de services le document Exécution impossible de la commande de service (EICS), dans un format acceptable pour SPC. Cet avis doit comprendre la raison du rejet et une copie de la commande originale.	Entrepreneur	Dans un délai de 1 jour ouvrable suivant la réalisation de la commande de service.
Remplir la commande de numéro de téléphone de l'EIB	Entrepreneur	Dans un délai maximum de 10 jours ouvrables à compter de la réception de la commande (CCS).
Exécution de la liaison au RTPC de la commande de l'EIB	Entrepreneur	Dans un délai maximum de 20 jours ouvrables à compter de la réception de la commande (CCS).
Fournir au gestionnaire de services l'avis d'exécution de la commande de service (AECS), dans un format acceptable pour SPC.	Entrepreneur	Dans un délai de 1 jour ouvrable suivant la réalisation de la commande de service.

Tableau 3 – Commande de service et délais de réponse des demandes de l'entrepreneur

8.4 Tableau 4 – Éléments de service – Méthode et délai de livraison

N°	Éléments	Méthode de livraison	Délai de livraison
1	Rapport sur les atteintes à la sécurité	Verbalement et dans un format acceptable pour SPC au responsable technique.	Il doit être signalé verbalement dans l'heure qui suit l'événement et par écrit dans le jour ouvrable qui suit.
2	Rapport de détection des fraudes en matière de sécurité	Au responsable technique, dans un format acceptable pour SPC, avec le titre : « Rapport de détection des fraudes ».	Doit être signalé dans les 4 heures ouvrables suivant la détection.
3	Rapport sur les incidents du service	Les RIS doivent être fournis verbalement et par écrit, dans un format acceptable pour SPC, au responsable technique.	Le RIS doit être publié chaque mois, dans les 10 jours ouvrables suivant le dernier jour civil de la période de facturation mensuelle.
4	Changements apportés au Service	Dans un format acceptable pour SPC pour le responsable technique.	60 jours civils avant la mise en œuvre des changements approuvés par SPC.
5	Facture sommaire mensuelle	1) La facture sommaire mensuelle doit être téléversée sur le portail d'APL de SPC : Un fichier de facture récapitulative mensuelle imprimable et non modifiable en format .pdf, pour chaque NTF unique associé au Service, doit être envoyé à l'adresse électronique de l'autorité contractante et à SPC sur demande.	Chaque mois, dans les 10 jours ouvrables suivant le dernier jour civil de la période de facturation mensuelle.
6	Fichier des détails d'utilisation	Une copie électronique au format ZIP du fichier des détails d'utilisation doit être téléversée sur le site FTP sécurisé de l'entrepreneur ou sur son site Web sécurisé. Le fichier doit être au format CSV.	Chaque mois, dans les 10 jours ouvrables suivant le dernier jour civil de la période de facturation mensuelle. L'entrepreneur a jusqu'à trois périodes de facturation mensuelles pour présenter de nouveau les données corrigées après en avoir été avisé par le responsable technique.
7	Rapport sur les crédits de rendement des services	Dans un format de fichier .csv ou .xls ou dans un format acceptable pour SPC.	Chaque mois, dans les 10 jours ouvrables suivant le dernier jour civil de la période de facturation mensuelle.

N°	Éléments	Méthode de livraison	Délai de livraison
8	Rapport sur les dépenses liées au contrat (RDC)	L'entrepreneur doit fournir le rapport dans un format acceptable pour SPC. Le rapport doit être téléversé sur le site FTP sécurisé ou le site Web sécurisé de l'entrepreneur. Les rapports doivent être envoyés au responsable technique et à l'autorité contractante sur demande.	Chaque mois, dans les 10 jours ouvrables suivant le dernier jour civil de la période de facturation mensuelle.
9	Rapport sur les numéros de téléphone de l'EIB	L'entrepreneur doit fournir le rapport dans un format acceptable pour SPC. Le rapport doit être téléversé sur le site FTP sécurisé ou le site Web sécurisé de l'entrepreneur.	Dans les 10 jours ouvrables à compter du dernier jour civil de la période de référence mensuelle.
10	Rapport sur les pertes de l'EIB;	L'entrepreneur doit fournir le rapport dans un format acceptable pour SPC. Le rapport doit être téléversé sur le site FTP sécurisé ou le site Web sécurisé de l'entrepreneur.	Dans les 10 jours ouvrables à compter du dernier jour civil de la période de référence mensuelle.
11	Plan de gestion du niveau de service (PGNS)	L'entrepreneur doit fournir le plan dans un format de fichier .doc ou dans un format acceptable pour SPC.	Dans les 40 jours ouvrables suivant l'attribution du contrat et lorsque les modifications sont approuvées par le responsable technique

Tableau 4 – Éléments de service – Méthode et délai de livraison

8.5 Tableau 5 – livraison de service – Méthode et délai de livraison

Point	Éléments	Méthode de livraison	Délai de livraison
1	Demandes de service d'urgence	<p>L'entrepreneur doit authentifier le responsable technique ou le gestionnaire de services, le cas échéant, avant de traiter la demande de service.</p> <p>Les demandes d'urgence ne peuvent être demandées que par le gestionnaire de services ou le responsable technique.</p>	<p>Immédiatement après avoir reçu la demande de service d'urgence.</p> <p>Les intervalles de livraison pour les urgences ne peuvent pas dépasser les délais d'intervention stipulés pour les éléments de service particuliers.</p> <p>Dans un délai d'un jour ouvrable, l'entrepreneur doit émettre un AECS accompagné des détails de la demande de service d'urgence.</p>
2	Demande à l'EIB d'un numéro de téléphone ou d'un circuit précis.	Accepté uniquement par une commande de service valide du gestionnaire de services.	<p>La DFPS correspond à la date indiquée par l'ESL pertinent à l'EIB de la ligne ou du circuit, plus un jour ouvrable. L'intervalle maximal est de 10 jours ouvrables pour une commande de numéro de téléphone d'une EIB et de 20 jours ouvrables pour une commande de l'EIB du circuit de RTPC.</p> <p>L'ARCS, la CCS et l'AECS doivent être envoyés au gestionnaire de services conformément aux délais de réponse indiqués dans le tableau 4.</p>
3	L'entrepreneur doit mettre en œuvre le Service pour une nouvelle circonscription par Centrex en utilisant CIE+NTF ou des numéros de téléphone ordinaires de l'EIB.	Accepté uniquement par une commande de service valide du gestionnaire de services.	Pendant la période du contrat, dans les 10 jours ouvrables suivant la réception d'une commande de service du responsable technique ou du gestionnaire de services.
4	L'entrepreneur doit mettre en œuvre le Service d'accès au RTPC pour les nouveaux PBX et commutateurs VoIP.	Accepté uniquement par une commande de service valide du gestionnaire de services.	Pendant la période du contrat, dans les 20 jours ouvrables suivant la réception d'une commande de service du responsable technique ou du gestionnaire de service.

Point	Éléments	Méthode de livraison	Délai de livraison
5	Tous les rapports du gestionnaire de service doivent être à la disposition du responsable technique et du gestionnaire de service pendant la durée du contrat.	Publié et disponible sur le portail Web sécurisé FTP ou le portail Web sécurisé pour les rapports de l'année civile en cours et de l'année précédente; archivé mensuellement et disponible à la réception d'une demande écrite de rapports avant l'année civile précédente.	Pour les rapports antérieurs à l'année civile précédente, livrés dans les 5 jours ouvrables suivant la réception d'une demande écrite.

Tableau 5 – livraison de service – Méthode et délai de livraison

8.6 Tableau 6 – Exigences de rendement

N°	Paramètre	Rendement
1	Qualité de la transmission interurbaine	<ul style="list-style-type: none"> a) Le ou les services ne doivent pas utiliser plus d'un bond de satellite dans une connexion; b) Appels acheminés au Canada ou aux États-Unis : <ul style="list-style-type: none"> i) Le délai de propagation unidirectionnelle doit être de 300 ms (milliseconde) ou moins; ii) Dans 95 % des appels, le délai d'établissement des appels ne doit pas dépasser 2 secondes. c) Les connexions dépassant 45 ms (milliseconde) de temps de transmission aller-retour doivent être équipées d'appareil de protection contre l'écho; d) L'équipement de contrôle de l'écho ou de compression de la voix doit être automatiquement désactivé pour les données en bande vocale et les appels de télécopie lorsque cette désactivation est nécessaire pour garantir une qualité de transmission de données en bande vocale appropriée; e) Pour le trafic acheminé à l'étranger, le réseau interurbain doit respecter, au minimum, les normes de rendement internationales décrites dans les dernières versions des recommandations applicables de l'Union internationale des télécommunications (UIT); f) Pour chaque période d'une heure : <ul style="list-style-type: none"> i) 98 % des appels vocaux de Service doivent avoir, en moyenne, une qualité de transmission vocale évaluée à une NMO de 3,82 ou plus; ii) Pas plus de 1 % des appels doivent avoir une qualité de transmission vocale évaluée à une NMO de 1.
2	Évolution du volume du trafic	<ul style="list-style-type: none"> a) Le service doit répondre à toutes les exigences du présent Contrat pour au moins les volumes de trafic suivants : <ul style="list-style-type: none"> i) 20 000 000 minutes par mois; ii) 5 000 000 appels par mois; iii) 200 000 utilisateurs par mois.

N°	Paramètre	Rendement
3	Disponibilité mensuelle du service	<p>a) Le Service doit être disponible 24 heures par jour, 7 jours par semaine et 365 jours par année;</p> <p>b) L'entrepreneur doit assurer la DMS minimum qui suit, à l'exclusion du RTPC :</p> <ul style="list-style-type: none"> i) Une DMS des réseaux unifiés du service interurbain de 99,95 %; ii) Une DMS pour l'accès à l'EIB de 99,95 %. <p>Remarque : Les calculs de DMS du Service interurbain doivent exclure la durée des événements de maintenance en service.</p>
4	Temps de réponse du BSE	<p>a) 95 % des appels doivent être traités en moins de 20 secondes par le système de réponse vocale interactive (RVI) si un système de RVI est utilisé;</p> <p>b) Pour avoir accès au service des agents du BSE en direct, 95 % des appels doivent être traités en moins de 240 secondes (y compris le temps de file d'attente), mesuré à partir du début de l'annonce de bienvenue enregistrée dans la RVI jusqu'à la réponse en direct.</p>

Tableau 6 – Exigences de rendement

8.7 Tableau 7 – Crédits de rendement des services

N°	Type de crédits de service	Période d'application	Prix unitaire du crédit	Maximum mensuel Crédit
1	Crédit à l'égard de l'absence de mesure d'acheminement par l'EIB	S'applique lorsque l'EIB est perdue, supprimée ou réassignée par erreur, ce qui entraîne des appels interurbains par défaut à un autre fournisseur de services et que l'entrepreneur ne peut démontrer qu'il s'est conformé à toutes les exigences du contrat, y compris l'émission d'un ordre à l'ESL dans les 30 jours civils suivant la perte, la suppression ou la réassignation de l'EIB.	500 \$ par numéro de téléphone qui aurait dû être réacheminé par l'entrepreneur	50 000 \$ par période de facturation mensuelle.
2	Crédit à l'égard de l'absence de l'EIB	S'applique lorsqu'une EIB est demandée et confirmée, mais que l'interurbain apparaît sur la facture du client confirmant qu'il n'y a pas de l'EIB.	500 \$ par numéro de téléphone par mois qui aurait dû être une ligne configurée d'une EIB de l'entrepreneur.	50 000 \$ par période de facturation mensuelle.
3	Crédit de la livraison du service	S'applique mensuellement à l'utilisation des minutes interurbaines par une ligne configurée d'une EIB qui n'a pas été migrée au réseau de l'entrepreneur dans les 200 jours civils suivant l'attribution du contrat. Le nombre de minutes non contrôlées sera égal au nombre de minutes interurbaines de l'EIB facturées à SPC par le fournisseur existant, après le délai de 200 jours civils.	Crédit total = (0,02 \$ la minute moins le taux de résiliation de la minute de l'entrepreneur) multiplié par le nombre de minutes interurbaines de l'EIB non sélectionnées. Si le calcul ci-dessus est inférieur à 0, le crédit pour la livraison du service ne s'appliquera pas.	Pas de niveau de crédit maximal

Tableau 7 – Crédits de rendement des services

8.8 Tableau 8 – Exemple de calcul des crédits à l'égard du service

Exemple de calcul des crédits à l'égard du service

Crédit au titre de la DMS des réseaux unifiés du service interurbain

Supposons les incidents majeurs suivants :

1. Circonscription de Toronto (15 000 numéros de téléphone) :
 - i. Incident important commençant à 4 h le samedi 8 mai 2021 et se terminant à 6 h 05 le 8 mai 2021.
 - Période applicable = 125 minutes
2. Circonscription de Whitehorse (**600 numéros de téléphone**) :
 - i. Incident important débutant à 3 h le samedi 8 mai 2021 et se terminant à 4 h le 8 mai 2021;
 - ii. Incident important débutant à 17 h, le lundi 10 mai 2021 et se terminant à 20 h 05 le 10 mai 2021.
 - Période de temps applicable = 60 minutes + 185 minutes = **245 minutes**

Le crédit au titre de la DMS des réseaux unifiés du service interurbain pour la période mensuelle de facturation en cours est de :

$$((15\,000 \text{ numéros de téléphone} \times 0,01 \$ \times 100 \text{ minutes}) + (600 \text{ numéros de téléphone} \times 0,01 \$ \times 245 \text{ minutes}) = 14\,700 \$.$$

Remarque : En supposant que le montant total le plus élevé de la facture mensuelle pour les six dernières périodes de facturation mensuelles est de 500 000 \$, le crédit mensuel maximum pour la DMS des réseaux unifiés du service interurbain terme est de (20 % de 500 000 \$) = 100 000 \$.

Exemple de calcul des crédits à l'égard des services (suite)

Crédit à l'égard de l'absence de mesure d'acheminement par l'EIB dans le service interurbain

En supposant ce qui suit :

1. **Trois (3)** numéros de téléphone de l'EIB perdent leur EIB parce que l'ESL a supprimé l'EIB du service interurbain de ces numéros de téléphone à la suite d'une commande de service d'accès local ou de PRI;
2. L'entrepreneur n'émet pas commande de réacheminement de l'EIB dans les 30 jours civils suivant la perte, la suppression ou la réassignation de l'EIB.

Crédit à l'égard d'une mesure d'acheminement par l'EIB pour cette période de facturation mensuelle est :
(3 numéros de téléphone x 500 \$) = 1 500 \$.

Remarque : Le montant maximum du crédit à l'égard de l'absence de mesure d'acheminement par l'EIB dans le service interurbain est de 50 000 \$ par période de facturation mensuelle.

Crédit à l'égard d'une mesure d'acheminement par l'EIB dans le service interurbain

En supposant ce qui suit :

1. Un numéro de téléphone de l'EIB ou un SIP/PRI confirmé accumule le service interurbain auprès du fournisseur de service d'ESL sur la facturation d'accès local, confirmant que l'EIB n'a jamais été établie.

2. L'entrepreneur ne remplit pas une commande d'une EIB dans les délais prescrits.

Le crédit à l'égard d'une mesure d'acheminement par l'EIB pour cette période de facturation mensuelle est de 500 \$ par acheminement de l'EIB.

Remarque : Le crédit maximal admissible à l'égard du service est de 5 000 \$ par période mensuelle de facturation.

8.9 Tableau 9 – Modèle de facture sommaire mensuelle

[Nom et/ou logo de l'entrepreneur et adresse]	
Numéro de facture de l'entrepreneur :	_____
Numéro d'entreprise-approvisionnement (NEA) :	_____
Description du service :	_____
le numéro de contrat de SPC :	_____
Numéro de facturation :	_____
Adresse de facturation :	_____
Période de facturation :	_____
Date de facturation :	_____
Date d'échéance de la facture :	_____
	<u>Montant</u>
Montant de la facture du mois précédent :	_____
Paiements reçus :	_____
Facturation et rajustement de versement :	_____
Solde reporté :	_____
Frais d'utilisation du mois en cours :	_____
Autres frais et crédits :	_____
Crédits de rendement des services :	_____
Montant total de la facture, hors taxes :	_____
Intérêts sur les frais de compte en souffrance :	_____
Total de la TPS :	_____
Total de la TVH :	_____
<u>Montant total dû :</u>	_____

Tableau 9 - Modèle de facture sommaire mensuel

8.10 Tableau 10 – Fichier des détails d'utilisation / Format CSV préférentiellement

Remarque : Le nom du fichier doit comprendre : Service interurbain, date de facturation, numéro de facturation et numéro de contrat	
Nom du champ	Description
Ville d'origine	Le nom complet de la ville du point d'origine de l'appel.
Province ou territoire d'origine	Province du point d'appel d'origine lorsque l'appel provient du Canada ou des États-Unis.
Pays d'origine	Point d'appel du pays d'origine (obligatoire lorsque le champ de la province [ou de l'État] n'est pas rempli).
Numéro d'origine (ILA)	Numéro de téléphone à l'origine de l'appel.
Numéro de téléphone appelé	Numéro de téléphone d'où provient l'appel interurbain (numéro le plus important). Le numéro de téléphone à l'origine des frais interurbains.
Numéro de compte	Le numéro utilisé pour déterminer l'endroit où les frais interurbains sont facturés. Pour les réseaux unifiés de Centrex, le numéro utilisé aux fins de facturation. Le numéro de téléphone et le numéro de compte originaux doivent être fournis dans ce scénario.
Numéro d'arrivée	Le numéro de téléphone d'arrivée.
Ville d'arrivée	Le nom complet de la ville de l'appel entrant.
Province d'arrivée	Province (ou État) du point d'arrivée de l'appel lorsque celui-ci est acheminé au Canada ou aux États-Unis.
Pays d'arrivée	Pays d'arrivée (obligatoire lorsque le champ de la province [ou de l'État] n'est pas rempli).
Date et heure de début	Date et heure de début de l'appel (HNE) AAAAMMJJHHMMSS.
Date et heure de fin	Date et heure de fin de l'appel (HNE) AAAAMMJJHHMMSS.
Durée de l'appel	Nombre total de secondes entre l'heure de début et l'heure de fin.
Durée facturable de l'appel	Le nombre total de secondes facturables. Les secondes se sont accumulées jusqu'au prochain incrément complet de 6 secondes.
Tarif de l'appel	Le taux réel de l'appel qui sera utilisé pour valider le code d'appel et sera validé par rapport au contrat – (4 décimales implicites).
Coût de l'appel	Coût de l'appel hors taxes (3 décimales implicites).
TPS de l'appel	Coût de la TPS de l'appel – (3 décimales implicites) justification à droite REMARQUE : La TPS et la TVH ne peuvent pas être facturées sur le même appel (la taxe est basée sur l'origine de l'appel).
TVH de l'appel	Coût de la TVH de l'appel – (3 décimales implicites) justification à droite. REMARQUE : La TPS et la TVH ne peuvent pas être facturées pour le même appel (la taxe est fondée sur l'origine de l'appel).
TVQ de l'appel	Coût de la TVQ de l'appel – (3 décimales implicites) justification à droite. REMARQUE : La TVQ et la TVH ne peuvent pas être facturées pour le même appel (la taxe est basée sur l'origine de l'appel).
Total des frais d'appels	Coût total de l'appel incluant les taxes (3 décimales implicites).

Tableau 10 – Fichier des détails d'utilisation

8.11 Tableau 11 – Exigences de mise en œuvre et autres exigences de livraison

Article	Produits livrables	Délai de livraison
1	<p>L'entrepreneur doit donner :</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Le nom et les coordonnées du GSE; b) Le nom et les coordonnées du gestionnaire de la mise en œuvre de l'entrepreneur (GMOE) chargé de gérer la mise en œuvre du Service; c) Le nom et les coordonnées du responsable unique de l'entrepreneur chargé de l'ingénierie et de la conception; d) L'adresse de courriel et le numéro de télécopieur sans frais du BSE; e) Les numéros de téléphone locaux et sans frais du BSE. 	Dans les 5 jours ouvrables suivant l'attribution du contrat.
2	<p>Le GSE doit présider une réunion de lancement de projet avec SPC. Pendant la rencontre, l'entrepreneur doit :</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Fournir le cadre du plan de mise en œuvre au responsable technique; b) Fournir un cadre de gouvernance du projet au responsable technique; c) Établir le calendrier des réunions périodiques avec les responsables fonctionnels de SPC; d) Fournir le curriculum vitæ du GMOE à l'appui des exigences du contrat. 	Pendant la réunion de lancement du projet.
3	<p>Le responsable technique fournira les données suivantes au GSE :</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Les coordonnées les plus récentes du responsable technique et du gestionnaire de services; b) La liste des noms, des codes et des acronymes des ministères et organismes autorisés à utiliser le Service. 	Pendant la réunion de lancement du projet.

Article	Produits livrables	Délai de livraison
4	Le responsable technique fournit les renseignements les plus récents au GSE : a) La liste des NTF et des numéros de téléphone de travail pour les réseaux unifiés qui utilisent la méthode d'acheminement CIE+NTF; b) La liste des numéros de téléphone de l'EIB et des services d'accès au RTPC de l'EIB au moyen de PBX ou d'un commutateur VoIP qui doivent être migrés vers le Service.	Pendant la réunion de lancement du projet.
5	Le responsable technique fournira au GSE : a) Les niveaux d'escalade des incidents au sein de SPC; b) Son calendrier préféré pour la mise en œuvre du Service; c) Les équipes du processus de traitement des fichiers CSV d'APL et de facturation qui travaillent sur le Service. (P2P)	Pendant la réunion de lancement du projet.
6	Le GSE doit présider une réunion avec le responsable technique, en personne à un endroit convenu par le responsable technique. Au cours de cette réunion, le responsable technique fournira son adresse électronique, son adresse postale et ses numéros de téléphone.	Dans les 10 jours ouvrables suivant l'attribution du contrat.
7	L'entrepreneur consignera et publiera le procès-verbal de la réunion pour examen, commentaires et acceptation par SPC. Elles s'appliquent à toutes les réunions entre l'entrepreneur et le responsable technique.	Dans les deux jours ouvrables suivant chaque réunion ou un jour ouvrable avant la prochaine réunion, selon la première éventualité.
8	L'entrepreneur termine le plan de mise en œuvre et demande l'approbation du responsable technique.	Dans les dix jours ouvrables suivant la réunion de lancement du projet.
9	L'entrepreneur tient une réunion de lancement de la mise en œuvre.	Dans les cinq jours ouvrables suivant l'acceptation écrite du plan de mise en œuvre par le responsable technique.
10	L'entrepreneur doit mettre à jour le plan de mise en œuvre, y compris le calendrier de mise en œuvre, après avoir reçu tout changement accepté par écrit par le responsable technique.	Dans les trois jours ouvrables suivant la réception de l'acceptation de SPC, par écrit.
11	L'entrepreneur doit préparer un plan de l'essai d'acceptation selon la définition qui en est donnée dans le présent contrat.	Dans les dix jours ouvrables suivant la réunion de lancement du projet.

Article	Produits livrables	Délai de livraison
12	<p>Sauf indication contraire écrite du responsable technique, le GSE doit fournir un plan de mise en œuvre pour l'un ou l'autre des éléments suivants :</p> <p>a) Ajouter de nouveaux réseaux unifiés au Service;</p> <p>b) Ajouter plus de 200 numéros de téléphone au Service simultanément;</p> <p>c) Lors du transfert au Service, les appels interurbains provenant d'un accès au RTPC d'un commutateur VoIP ou d'un PBX ministériel.</p>	Pendant la période du contrat, dans les 10 jours ouvrables suivant la réception d'une commande de service ou d'une DSU du responsable technique.
13	L'entrepreneur établit le site FTP sécurisé entièrement fonctionnel ou le site Web sécurisé, le cas échéant, à l'appui des exigences de service précisées dans le présent contrat. L'entrepreneur doit également fournir les procédures d'accès au site et d'authentification au responsable technique.	Dans les 20 jours ouvrables suivant l'attribution du contrat.
14	<p>L'entrepreneur fournit au responsable technique :</p> <p>a) La notation du temps (24 h ou 12 h AM/PM) pour les rapports du gestionnaire de service;</p> <p>b) Une copie de sa proposition de procédure de signalement et d'escalade des incidents pour le Service;</p> <p>c) Une description détaillée de sa fraude déclenche des paramètres et des limites.</p>	Dans les 20 jours ouvrables suivant l'attribution du contrat, ou chaque fois que des changements sont apportés aux rapports ou aux procédures.
15	<p>L'entrepreneur fournit au responsable technique :</p> <p>a) Des renseignements sur le Service applicables au Service et aux éléments du présent Contrat.</p> <p>b) Une description de chaque champ et colonne utilisés dans tous les rapports de gestion des services.</p> <p>c) Les dates de début et de fin qu'il a l'intention d'utiliser pour les périodes mensuelles pour :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. La période de facturation mensuelle; 2. Chaque rapport; 	Dans les 40 jours ouvrables suivant l'attribution du contrat.
16	L'entrepreneur doit mettre en œuvre tous les services interurbains existants dans le nouveau Service.	Dans les 200 jours civils suivant l'attribution du contrat.
20	L'entrepreneur doit présenter les résultats de la mise à l'essai du plan de reprise des activités et recevoir l'approbation écrite du responsable technique.	Dans les 10 jours ouvrables suivant la mise à l'essai du plan de reprise des activités.

Tableau 11 – Exigences de mise en œuvre et autres exigences de livraison

9 Appendices

9.1 Appendice A - Consolidations SAL (réseaux unifiés)

9.2 Appendice B – CIE + NTF par consolidations (réseaux unifiés)

9.3 Appendice C – Liste EIB numéro de téléphone par type et quantité

9.4 Appendice D – Volumétriques Canadien

9.4.1 Tous CLID Canada - Canada

9.4.2 CIE+NFT Canada – Canada

9.4.3 CLID Canada - Canada

9.5 Appendice E – Volumétriques Canadien et USA

9.5.1 CIE+NFT Canada – USA

9.5.2 CLID Canada – USA

9.6 Appendice F – Volumétriques Canadien et International

9.6.1 CIE+NFT Canada – International

9.6.2 CLID Canada – International