

Services partagés Canada

Appendice I-1: Énoncé des travaux définitions

Centre de contact en tant que service (CCtqS)

Terme	Définition
Accès à distance	Accès aux SCCG par l'entremise d'un réseau externe (p. ex. Internet).
Accès à distance protégé (ADP)	Solution qui permet l'accès sécuritaire à un réseau privé à partir d'Internet au moyen d'un chiffrement.
Accès non autorisé	Accès qui survient lorsqu'une entité non autorisée accède à un système dans le but de commettre un crime, par exemple détruire de l'information; on parle ainsi d'infiltration, d'atteinte à l'intégrité des données, de piratage, d'élévation de privilèges et d'accès ou de privilèges non autorisés.
Acheminement de nuit	Permet d'acheminer les appels vers un numéro de téléphone prédéfini d'après l'heure du jour et le jour de la semaine (p. ex. après 17 h et toute la journée le samedi et le dimanche, les appels sont dirigés vers le numéro 819-555-1212).
Acheminement selon l'heure	Achemine automatiquement les appels à une application ou à un numéro de téléphone prédéfini en fonction de l'heure de la journée et du jour de la semaine (p. ex. de 8 h à 17 h, diriger les appels vers une application et les mettre en file d'attente; avant 8 h et après 17 h, et toute la journée le samedi et le dimanche, diriger les appels vers le numéro 819-555-1212).
Administrateur	Utilisateur qui est autorisé à effectuer des activités administratives pour les SCCG.
Administrateur du portail	Personne qui gère les privilèges et les comptes des utilisateurs du portail de services.
Administrateur du portail de services	Personne qui gère les privilèges et les comptes associés au portail de services.
Affichage du nom de l'appelant (ANA)	Désigne le texte ou la description d'un appareil, d'une ligne ou d'un circuit, qui est affiché sur l'appareil d'un appelé lorsqu'il reçoit un appel.
Affichage en temps réel (ATR)	Affichage des données et des statistiques en temps quasi réel.
Agent	Ressource qui répond par des canaux de communication pour offrir les SCCG.
Agent le moins occupé	Achemine un appel à l'agent qui est resté inactif le plus longtemps (qui n'a pas traité d'appel) parmi tous les agents.
Amélioration	Désigne une version provisoire d'un logiciel sous licence, qu'on nomme généralement en ajoutant une décimale et un chiffre au numéro de version (p. ex. V.X.X.2 serait l'amélioration qui suit la version V.X.X.1).
Analyse contextuelle du contenu multimédia	Fonctionnalité qui analyse les interactions entre les agents et les appelants ou appelés par divers canaux de communication.
Annulation d'écho	Matériel ou logiciel qui mesure et élimine l'écho en combinant des signaux inversés. L'annulation d'écho évite que les gens entendent l'écho de leur propre voix, le sifflement causé par un retour de voix et la réverbération.
Appareil de télécommunication pour malentendants / téléimprimeur (ATME / ATS)	Appareil électronique pour la communication de textes par une ligne de téléphone, utilisé par les personnes malentendantes ou muettes. Aussi nommé téléscripneur.
Appareil du client	Appareil de téléphonie IP et appareils de communication de bureau des clients.

Terme	Définition
Appel direct suivant la rec. E.164	Appel établi au moyen d'un plan de numérotation conforme à la rec. E.164 de l'UIT-T.
Appel en attente	Tonalité entendue durant un appel téléphonique pour indiquer à l'appelant qu'un autre appel attend une réponse.
Appel interurbain (AI)	Appel téléphonique qui est dirigé hors de la zone d'appel local d'un appelant et pour lequel il doit payer des frais.
Appel local	Appel téléphonique sur le RTPC dans la zone d'appel local d'un appelant.
Appelant	Entité qui est à l'origine d'une communication initiée (demandée) ou établie en direction d'une autre entité.
Appelé	Entité qui est le destinataire d'une communication initiée (demandée) par une autre entité.
Appeleur automatique sortant	Fonctionnalité qui compose automatiquement des appels d'après des règles opérationnelles programmables et une base de données qui contient des numéros de téléphone.
Application	Application permettant aux appelants d'entrer en communication avec un agent suivant le traitement des appels comme requis par le Canada (p. ex. file d'attente, message enregistré, musique enregistrée, etc.).
Application	Fonctionnalité permettant d'appliquer un ensemble de règles opérationnelles ou logiques (p. ex. jouer de la musique, diriger vers la messagerie vocale, etc.) et de regrouper logiquement les agents selon leurs ensembles de compétences pour qu'ils répondent par les canaux de communication associés à un service fourni par le Canada.
Article du catalogue des services (ACS)	Service ou produit pouvant être commandé à partir du catalogue des services.
Association canadienne de normalisation (CSA)	Organisation de normalisation sans but lucratif qui publie des normes en formats papier et électronique et offre de la formation et des services consultatifs. Elle est composée de représentants de l'industrie, du gouvernement et de groupes de consommateurs.
Atteinte à la vie privée	Incident comprenant la divulgation non autorisée de renseignements personnels.
Attente musicale sur garde	Permet la diffusion d'un enregistrement musical à un appelant quand il est mis en attente.
Autonomie en communication	Durée la plus longue de l'autonomie d'une seule batterie quand un appareil ou un système transmet ou reçoit de l'information.
Autorisation de sécurité	Processus continu consistant à obtenir et à maintenir une décision officielle de gestion prise par un cadre supérieur de l'organisation. Ce processus vise à autoriser l'exploitation d'un système d'information et à accepter expressément le risque d'en dépendre pour appuyer un groupe d'activités opérationnelles, en se fondant sur la mise en œuvre d'un ensemble convenu de contrôles de sécurité et sur les résultats de l'évaluation de sécurité régulière.
Avis d'achèvement des travaux	Garantie de l'entrepreneur que les travaux ont été inspectés et testés conformément au plan d'essai d'acceptation.

Terme	Définition
Base de données de gestion de la configuration (BDGC)	Base de données servant à conserver les dossiers de configuration tout au long de leur cycle de vie. Le système de gestion de la configuration conserve une BDGC ou plusieurs, et chacune enregistre les attributs des éléments de configuration et leurs relations avec les autres éléments de configuration (BITI).
Bibliothèque permanente des logiciels (BPL)	Emplacement sécurisé, constitué d'un support physique ou d'un dépôt de logiciels se trouvant sur un serveur de fichiers réseau, dans lequel les versions autorisées définitives de tous les logiciels sont répertoriées, stockées et protégées et à partir duquel sont gérées les activités de contrôle et de mise en production.
Billet d'incident	Forme d'enregistrement d'un incident.
Billet de changement	Forme d'enregistrement d'une demande de changement.
Billet de demande de service	Document décrivant une demande de service.
Blocage d'appels	Permet à un utilisateur de bloquer les appels provenant d'un numéro de téléphone précis (ou plusieurs).
Boîte vocale	Espace de travail dans la messagerie vocale qui permet aux appelants de laisser des messages pour les utilisateurs de la boîte vocale et permet à ces derniers de les récupérer.
Bouton de garde / touche programmable	Bouton ou touche programmable permettant à un utilisateur de mettre un appel en attente.
Branché au réseau	Communication établie entre les utilisateurs des SCCG (p. ex. appel entre un agent et un superviseur).
Canaux d'interaction	Canaux permettant des communications bilatérales entre utilisateurs, entre les utilisateurs et les systèmes, ou entre les systèmes, pour que les communications soient interactives.
Canaux de communication	Moyen par lequel une communication entrante ou sortante est établie entre un appelant ou un appelé et le Canada (p. ex. par voix, courriel, vidéo, ATS/ATM, texto, télécopieur, clavardage, média social, etc.)
Catalogue des services	Liste des articles décrits à l'annexe C : Catalogue des services.
Centaine de communication-secondes (CCAAS)	Unité utilisée pour mesurer la densité du trafic de communications.
Central	Immeuble de compagnie de téléphone abritant l'équipement intérieur d'un réseau ou de plusieurs réseaux téléphoniques, chacun desservant une certaine zone géographique locale.
Centre d'opérations de sécurité (COS) des SCCG	Un PPS de l'entrepreneur ou plusieurs où il mène des opérations de sécurité des SCCG.
Centre de contact en tant que service (CCAAS)	Service de centre de contact fourni comme logiciel en tant que service d'abonnement (LSA) et hébergé par un fournisseur de services infonuagiques ayant des centres de données situés en Amérique du Nord (États-Unis et/ou Canada).
Centre de données	Installation abritant des systèmes informatiques et les composantes associées, comme des systèmes de télécommunication et de stockage.
Centre de données de l'entrepreneur	PPS d'un entrepreneur qui est un centre de données.

Terme	Définition
Centre de données des SCCG	Centre de données de l'entrepreneur qui contient une infrastructure des SCCG.
Centre des opérations	Voir Centre des opérations des SCCG.
Centre des opérations des SCCG	PPS de l'entrepreneur qui comprend l'infrastructure (située dans la zone de gestion des opérations des SCCG) et les ressources requises pour la gestion et l'exploitation centralisées des SCCG.
Centrex du GC	Services centrex fournis au Canada par les compagnies de téléphone.
Changement à distance	Changement à un SCCG qui n'exige pas une visite sur place (donc le changement peut se faire à distance).
Changement sur place	Changement à un SCCG qui exige une visite sur place.
Cible de niveau de service (CNS)	Valeur employée pour évaluer le rendement ou la disponibilité des SCCG.
Circuit	Voie de communication qui connecte deux systèmes et sert à établir une connexion de bout en bout.
Clavier (0 à 9, * et #)	Clavier conforme à la rec. E.161 de l'UIT-T : Disposition des chiffres, des lettres et des symboles sur les appareils téléphoniques et les autres dispositifs permettant d'accéder au réseau téléphonique.
Client	Les organisations pour qui les services de Services partagés Canada (SPC) sont obligatoires à tout moment pendant le marché, et les autres organisations qui choisissent de recourir à ses services, de temps en temps, à tout moment pendant le marché.
Client de messagerie	Client de messagerie ayant une application installée sur ses PC et fournie par le Canada.
CNS-DMRS	La « cible de niveau de service – délai maximal pour restaurer le service » est le délai maximal accordé à l'entrepreneur pour restaurer un service interrompu.
CNS-DS	La « cible de niveau de service – disponibilité du service » est la cible pour la disponibilité minimale d'un service fourni par l'entrepreneur tel que défini dans le contrat.
Code d'identification d'entreprise (CIE)	Code qui sert à identifier l'entreprise de téléphonie interurbaine ou intercirconscriptions qui établit un appel interurbain.
Code de motif	Code numérique saisi ou choisi par un agent pour indiquer la nature d'une interaction avec un appelant (p. ex. l'agent saisit le code 10, signifiant que l'appelant a demandé une information précise).
Code mobile	Programmes ou parties de programmes obtenus de systèmes informatiques distants, transférés par réseau à un système informatique local, où ils sont exécutés sans que l'utilisateur ait à faire des opérations explicites d'installation ou d'exécution. Parmi les technologies permettant l'exécution de codes mobiles, on compte Java, JavaScript, ActiveX, Postscript, PDF, Shockwave, Flash et VBScript.
CODEC	Appareil ou programme capable de coder et de décoder un flux de média suivant un algorithme.
Combiné pour malentendant	Combiné dont les utilisateurs malentendants peuvent augmenter le volume.

Terme	Définition
Commande de service	Moyen par lequel le Canada commande un service.
Commercial sur étagère (COTS)	Produits commerciaux, y compris les services, disponibles sur le marché et pouvant être achetés et utilisés pour des contrats du gouvernement.
Compte d'utilisateur	Informations de configuration d'un utilisateur des SCCG.
Compte du portail de services	Compte d'utilisateur sur le portail de services.
Conception des services	Conception technique des services et conception des services d'exploitation et de gestion.
Conception technique du service (CTS)	Exigences techniques minimales pour la conception et la mise en œuvre du service.
Condition de l'alimentation	Décrit un problème avec les SCCG soutenant l'alimentation, y compris une panne totale de courant, une baisse de tension et la faiblesse des piles d'alimentation d'urgence.
Conseil du Trésor	Comité du Cabinet du Conseil privé du Canada qui supervise les dépenses et le fonctionnement du gouvernement du Canada.
Console de l'opérateur	Équipement utilisé par un opérateur.
Contrôle d'admission des appels (CAA)	Fonctionnalité qui contrôle le nombre de communications simultanées permises en fonction de réglages prédéfinis.
Contrôle de l'accès en fonction des rôles (CAFR)	Méthode de sécurisation d'un système informatique qui en limite l'accès aux utilisateurs autorisés.
Convivialité du Web	Exigences techniques pour qu'une personne ayant une déficience puisse utiliser une interface Web.
Correctifs logiciels	Désigne un correctif technique qui peut être intégré dans une nouvelle version pour mettre à jour le logiciel sous licence et améliorer le code du programme ou en corriger les erreurs ou les défaillances.
Coupure de microphone	Permet à un utilisateur d'empêcher l'appelant de l'entendre, même si l'utilisateur peut toujours entendre l'appelant.
Courriels	Courriels stockés dans les applications de client de messagerie ou les systèmes de courriel.
Cyberévénement	Attaque, dommage ou accès non autorisé touchant les réseaux, les ordinateurs, les programmes et les données.
Date de livraison convenue (DLC)	Date proposée par l'entrepreneur et approuvée par le Canada pour remplir avec succès une commande de service.
Date de livraison demandée (DLD)	Date à laquelle un service commandé par le Canada doit être fourni.
Débordement	Permet le réacheminement des appels vers un numéro ou plusieurs numéros de destination selon le nombre de sonneries.
Débordement externe	Redirige automatiquement les appels entrants vers une autre file de priorité d'interaction dans un autre système ou service lorsqu'un téléphone est occupé ou reste sans réponse.
Débordement interne	Redirige automatiquement les appels entrants vers une autre file de priorité d'interaction dans le même système lorsqu'un téléphone est occupé ou reste sans réponse.
Dégradation du service	Incident qui a pour effet de limiter la qualité des SCCG fournis. Les SCCG peuvent continuer d'être offerts, mais pas aux niveaux de rendement exigés.

Terme	Définition
Délai après la composition (DAC)	Délai maximal entre la fin de la composition d'un numéro et le moment où l'appelant entend la tonalité pertinente (p. ex. retour d'appel, occupation, etc.) ou un message enregistré, ou le moment où il abandonne l'appel sans tonalité.
Délai d'attente de la tonalité de composition (DATC)	Délai avant qu'un utilisateur qui décroche le combiné d'un téléphone entende la tonalité de composition.
Délai de retour d'un appel en file d'attente lorsque l'appel n'a pas été pris	Délai avant qu'un appel soit retourné à la file d'attente si un agent n'y a pas répondu.
Délai de traitement post-appel	Délai accordé à un agent avant qu'un nouvel appel soit présenté après la fin d'un appel.
Délai de transit	Délai de transmission média unidirectionnelle par ligne terrestre, qui comprend la traversée, le codage, le décodage, l'action du tampon anti-gigue, le chiffrement, le déchiffrement, la mise en paquets, la propagation, etc.
Demande de changement au projet	Demande de changement qui a une incidence sur le coût, le calendrier ou la portée d'un projet, qui peut être faite par l'entrepreneur ou le Canada, et qui peut avoir ou aura une incidence sur l'ensemble du projet.
Demande de service	Demande de modification des SCCG.
Déni de service	Tentative visant à rendre un ordinateur ou une ressource de réseau inaccessible aux utilisateurs, par exemple une attaque par surcharge de la bande passante, un déni de service distribué, une rétrodiffusion, une attaque par consommation des ressources système, une interférence dans les communications, une perturbation relative aux renseignements sur l'état, une perturbation touchant les données d'acheminement ou du système de noms de domaine (DNS) ainsi qu'une défiguration de sites Web.
Déni de service distribué (DDoS)	Attaque de réseau qui survient lorsque de multiples systèmes inondent la bande passante ou les ressources du système ou des serveurs ciblés.
Dépistage d'appel	Marquage d'un appel dans les registres du système pour qu'il puisse être examiné pour en déterminer l'origine et la destination.
Description du code de motif	Description d'un code de motif (p. ex. le code 10 a comme description « l'appelant a demandé une information précise »).
Détection et prévention d'intrusion (DPI)	Surveillance des activités d'un réseau ou d'un système afin de détecter des activités malveillantes ou des violations de politique.
Dispositifs téléphoniques IP	Téléphones IP, téléphones logiciels, service de passerelle analogique et de passerelle média.
Distribution automatique des appels	Permet la mise en file d'attente et la distribution des appels entrants aux agents.
Distribution des appels	Fonctionnalité qui distribue automatiquement les canaux de communication entre les agents suivant les priorités d'appel et les ensembles de compétences des agents.

Terme	Définition
Données d'OAM des SCCG	Toute donnée que l'entrepreneur utilise ou obtient en raison de l'exploitation, de l'administration et de la gestion des SCCG, sur tout support, ce qui comprend, entre autres, les demandes de service, les commandes de service, la GSTI (sauf les incidents de sécurité), la facturation, la planification des capacités et des ressources, les rapports, la BDGC (sauf l'information de configuration de l'infrastructure des SCCG).
Données d'utilisateur des SCCG	Données stockées par l'infrastructure des SCCG pour accès par un utilisateur (p. ex. messages vocaux).
Données de configuration des SCCG	Toute donnée qui décrit la configuration de l'infrastructure des SCCG.
Données de GIES des SCCG	Toute donnée enregistrée ou générée par la GIES des SCCG, entre autres les rapports, les tableaux de bord, les résultats de journaux et les rapports de conformité.
Données de sécurité des SCCG	Données sur les incidents de sécurité et sur les opérations de sécurité des SCCG.
Données des SCCG	Données de sécurité et données opérationnelles des SCCG.
Données du portail de services	Données accessibles sur le portail de services.
Données opérationnelles des SCCG	Données d'OAM et données de configuration des SCCG.
Données sur les clients	Données sur les utilisateurs des SCCG et médias des SCCG.
Données sur les incidents de sécurité des SCCG	Données sur les incidents de sécurité.
Données sur les opérations de sécurité des SCCG	Données de GIES des SCCG et données pour les enquêtes sur les incidents de sécurité, les systèmes de prévention des intrusions au niveau de l'hôte, les systèmes de protection contre les virus, les pourriels et les logiciels malveillants, les journaux de vérification et les analyses, les systèmes de protection des limites et l'analyse et la surveillance des vulnérabilités.
Dossier de facturation	Dossier contenant des détails de facturation pour les SCCG.
Double appel / mise en garde	Permet de placer un appel en attente pour appeler une autre personne.
Écart du projet	Demande de changement au projet qui n'est pas approuvée, même si un changement a été apporté, ou un changement apporté qui a une incidence sur le coût, le calendrier ou la portée d'un projet sans être l'objet d'une demande de changement.
Écho	Réflexion du son.
Éditeur de logiciels	Titulaire des droits d'auteur de tout logiciel utilisé par l'entrepreneur pour fournir les SCCG, qui a le droit d'octroyer une licence (et d'autoriser d'autres personnes à octroyer une licence ou une sous-licence) pour ses produits logiciels.
Effet trombone	Faire entrer et sortir le signal média par la même interface réseau.
Énoncé de sensibilité (ES)	Processus qui détermine les biens essentiels du Canada et le besoin de les protéger par des mesures de sécurité.
Enregistrement automatique des numéros (EAN)	Enregistrement automatique des numéros associés aux lignes d'accès d'où proviennent les appels téléphoniques.

Terme	Définition
Enregistrement d'écran	Fonctionnalité qui capture et enregistre le contenu de l'écran d'ordinateur d'un agent.
Enregistrement des données d'appel (EDA)	Enregistrement qui contient de l'information sur un appel téléphonique (p. ex. l'appelant, l'appelé, la durée, l'horodatage, etc.).
Ensemble des compétences d'un agent (ensemble des compétences)	Fonctionnalité permettant de définir et de reconnaître des compétences aux agents qui peuvent répondre à un canal de communication donné (p. ex. canal anglais et français, programme de sécurité du revenu, etc.).
Entrepreneur principal	Un fournisseur (répondant) ayant un contrat direct avec le client utilisant les SCCG (c.-à-d. qu'il n'est ni un sous-traitant de l'entrepreneur principal ni un revendeur des SCCG fournis par une autre société de téléphonie).
Entreprise de services locaux titulaire (ESLT)	Compagnies de téléphones existantes, avant l'arrivée de concurrents locaux.
Entreprise de télécommunications (ET)	Entreprise qui fournit des services de télécommunications.
Entreprise de téléphonie interurbaine prédésignée	Fournisseur par défaut de services interurbains lors d'un abonnement à une ligne téléphonique du RTPC.
Entreprise intercirconscription de base (EIB)	Entreprise de téléphonie interurbaine à laquelle les appels d'une ligne d'abonné sont acheminés par défaut.
Équipement de l'entrepreneur	Tout composant matériel ou logiciel fourni par un entrepreneur pour un SCCG.
Erlang	Mesure statistique du trafic offert ou du trafic écoulé sur des éléments fournisseurs de services comme les circuits ou l'équipement de téléphone.
Erreur connue	Cause fondamentale connue d'un problème.
Évaluation de la menace et des risques (EMR)	Processus structuré conçu pour détecter les risques et faire des recommandations afin de les atténuer en analysant les ressources essentielles des systèmes et des services, les événements ou les scénarios qui présentent des menaces, et les vulnérabilités inhérentes.
Évaluation de sécurité	Processus continu d'évaluation du rendement des contrôles de sécurité de TI pendant le cycle de vie des systèmes d'information. Ce processus vise à établir la mesure dans laquelle les contrôles sont mis en œuvre adéquatement, fonctionnent comme prévu, et produisent les résultats voulus pour ce qui est de répondre aux besoins opérationnels des ministères en matière de sécurité. L'évaluation de la sécurité appuie l'autorisation en justifiant la confiance à l'égard de la sécurité du système d'information.
Évaluation des facteurs relatifs à la vie privée (EFVP)	Évaluation décrivant les flux de renseignements personnels d'un projet et analysant leurs effets potentiels sur la vie privée.
Exploitation, administration et gestion (EAG)	Processus, activités, outils, normes, etc. servant à exploiter, administrer, gérer et maintenir tout système.
Fabricant d'équipement d'origine (FEO)	Fabricant du matériel, comme en témoigne le nom qui figure sur le matériel et sur tous les documents d'accompagnement.
Faisceau de circuits	Collection d'un type donné de caractéristiques de trafic qui connecte deux systèmes.
Fichier de facturation détaillé	Fichier contenant des dossiers de facturation.

Terme	Définition
File de priorité d'interaction	File des SCCG pour laquelle on définit et préprogramme une durée d'attente relative avant qu'un canal de communication reçoive une réponse.
Filtrage des appels sortants vers la station	Empêche de composer des numéros de téléphone non autorisés prédéfinis.
Fonctionnalités de base	Fonctionnalités fournies par un SCCG, comprenant : a) ensembles de compétences des agents; b) applications; c) distribution des appels; d) priorité des appels; e) mise en file d'attente des appels; f) canaux de communication (canal d'arrivée, canal vocal); g) menu de SMDT; h) reconnaissance de SMDT; i) production de rapports; j) superviseurs; k) mise en file d'attente virtuelle.
Fonctionnalités étendues	Fonctionnalités pouvant être offertes par les SCCG qui comprennent : a) rappel; b) niveaux de priorité configurables; c) gestion des relations avec la clientèle (GRC); d) discours dirigé; e) analyse contextuelle du contenu multimédia; f) langage naturel avec reconnaissance de SMDT; g) appeleur automatique sortant; h) canaux de communication sortants; i) remontée de fiches / couplage téléphonie-informatique (CTI); j) enregistrement d'écran; k) surveillance silencieuse; l) analyse de la parole (en temps réel); m) analyse de la parole (rétrospective); n) conversion parole-texte; o) conversion texte-parole; p) intégration d'un tiers; q) authentification vocale; r) enregistrement vocal; s) libre-service vocal; t) messagerie vocale; u) mise en file d'attente de la messagerie vocale; v) gestion de la qualité; w) gestion de l'effectif.
Fournisseur de CCAAS	Répondant qui fournit un Centre de contact en tant que service (CCAAS).
Fournisseur de services infonuagiques	Fournisseur de logiciel en tant que service.

Terme	Définition
Frontières géographiques du Canada	On entend par frontières géographiques du Canada tous les endroits au Canada et dans les sites situés dans des administrations étrangères, par exemple des ambassades ou autres bureaux du GC, assujettis au droit diplomatique permettant au Canada de contrôler ses biens.
Fuite de renseignements	Divulgaration intentionnelle ou non de renseignements protégés dans un environnement non sécurisé, par exemple fuite d'information, stockage ou transmission d'information classifiée sur des systèmes non classifiés et atteinte à la vie privée.
Gestion à distance	Activités administratives ou activités de maintenance réalisées par un opérateur sur un réseau.
Gestion de l'effectif	Fonctionnalité qui analyse et optimise le nombre d'agents requis pour un SCCG, fait les horaires de travail des agents et produit des rapports sur le respect par les agents de ces horaires.
Gestion de l'information et des événements de sécurité (GIES)	Technologie qui permet une analyse en temps réel (collecte, agrégation, corrélation) d'alertes de sécurité générées par les composants et les applications de l'infrastructure.
Gestion de l'information et des événements de sécurité (GIES)	Technologie qui permet la détection des menaces en temps réel et la réponse aux incidents de sécurité en cas d'alerte lancée par le réseau et les applications. La GIES analyse tous les journaux des événements de sécurité pour donner une vision globale des événements et des incidents de sécurité.
Gestion de la configuration	Méthodes et procédures normalisées pour faire des changements aux composants matériels et logiciels des SCCG.
Gestion de la qualité	Fonctionnalité qui permet de surveiller les services fournis et d'indiquer la qualité de la prestation de ces services (p. ex. analyse du temps moyen de traitement des appels par un agent, etc.).
Gestion des opérations des SCCG	Exploitation, administration et gestion par l'entrepreneur de l'infrastructure des opérations des SCCG.
Gestion des politiques	Gestion des politiques concernant l'accès, la sécurité, la confidentialité, etc.
GIES des SCCG	GIES fournie par l'entrepreneur pour les SCCG.
Gigue	Variation indésirable des caractéristiques du signal causant une fluctuation de la latence. L'unité de la gigue est le temps mesuré en millisecondes (ms).
Groupe d'agents	Regroupement logique d'agents facilitant l'attribution de canaux de communication, la production de rapports, etc.
Heure de pointe	Période d'une heure continue située entièrement dans l'intervalle de temps où le trafic ou le nombre de tentatives d'appels est le plus élevé (réf. UIT-T E.600).
Hors réseau	Communication établie avec une personne qui n'est pas un utilisateur des SCCG (p. ex. un appel transféré d'un agent des SCCG à un numéro de téléphone du RTPC qui n'aboutit pas aux SCCG).
ID de l'agent	Identifiant unique attribué à un agent.
Identifiant du PPS (IDPPS)	Identificateur alphanumérique d'emplacement d'un point de prestation de services (PPS).

Terme	Définition
Identificateur d'un point de prestation de service (IDPPS)	Identificateur alphanumérique unique d'un PPS.
Identificateur de la ligne appelante (IDLA) (ID de l'appelant)	Désigne le numéro de téléphone d'un appareil, d'une ligne ou d'un circuit, qui est affiché sur l'appareil d'un appelé lorsqu'il reçoit un appel.
Identificateur unique du catalogue des services (IDUCS)	Identificateur unique d'un article du catalogue des services.
Incident	Événement ne faisant pas partie de l'exploitation normale d'un service et qui entraîne, ou peut entraîner, une interruption du service ou une réduction de la qualité des SCCG, y compris toutes les opérations, les systèmes de gestion et d'administration, notamment le portail des services.
Incident de sécurité	Comportement ou événement non autorisé (contrevenant à la politique de sécurité du système de TI) relatif à l'exploitation et à l'administration du système informatique pouvant potentiellement compromettre la confidentialité, l'intégrité ou la disponibilité du système informatique.
Indicateur de rendement clé (IRC)	Mesure d'un aspect précis du rendement dans la prestation d'un service.
Indicatif régional (IR)	Code de région défini dans le plan de numérotation d'Amérique du Nord.
Infrastructure	Ensemble du matériel et des logiciels qui traitent et/ou stockent les données des SCCG, qui appartiennent à l'entrepreneur, sont exploités par lui, et fournissent un SCCG au Canada.
Infrastructure à clés publiques (ICP)	Ensemble de matériel, de logiciels, de personnes, de politiques et de procédures nécessaires à la création, à la gestion, à la distribution, à l'utilisation, au stockage et à la révocation de certificats numériques. Une ICP fournit l'infrastructure qui lie les clés de chiffrement et de signature publiquement disponibles avec leurs utilisateurs ou appareils inscrits au moyen d'une autorité de certification.
Infrastructure de SCCG de l'entrepreneur	Infrastructure informatique et composants d'interconnexion fournis, gérés et maintenus par l'entrepreneur pour les SCCG.
Infrastructure de sécurité des SCCG	Infrastructure informatique et composants d'interconnexion utilisés par l'entrepreneur pour les données de sécurité des SCCG, le centre des opérations de sécurité des SCCG, les consoles de commande (pour la gestion à distance), les systèmes de prévention des intrusions au niveau de l'hôte, les systèmes de protection contre les virus, les pourriels et les logiciels malveillants, et les systèmes de protection des limites.
Infrastructure des opérations des SCCG	Infrastructure informatique et composants d'interconnexion utilisés par l'entrepreneur pour le centre des opérations, la bibliothèque permanente des logiciels, les consoles de commande et de données des SCCG (pour la gestion à distance), entre autres les billets de problème, les billets d'incident (sauf les incidents de sécurité), les dossiers des détails d'appel, la planification des capacités et les données et rapports sur le rendement.

Terme	Définition
Infrastructure des SCCG	Infrastructure de sécurité des SCCG, infrastructure de SCCG de l'entrepreneur et infrastructure opérationnelle des SCCG.
Ingénierie sociale	Manipulation de personnes pour les amener à agir d'une certaine manière, notamment divulguer des renseignements confidentiels, par exemple l'hameçonnage, la chasse à la baleine et le hameçonnage par courriel cloné.
Interface de PAR	Un point d'attache physique et logique de l'équipement de l'entrepreneur à l'équipement du Canada dans un PPS du Canada.
Interface de programmation d'applications (API)	Programme informatique qui sert d'interface entre différents programmes logiciels et facilite leur interaction.
Interface utilisateur	Interface fournie par l'entrepreneur et servant à un utilisateur à accéder aux SCCG.
Interface utilisateur de CCAAS	Interface utilisateur fournie par l'entrepreneur d'un CCAAS.
Internet	Réseau mondial d'ordinateurs utilisant des protocoles normalisés.
Interruption partielle	Indisponibilité d'une ou plusieurs fonctions des SCCG ou réduction de leur rendement qui cause une perturbation importante de la prestation des services.
Intervalle de prestation du service (IPS)	Temps maximal accordé à l'entrepreneur pour achever les travaux décrits dans une commande de service.
Intervention	Permet à un utilisateur d'entrer dans une conversation téléphonique en cours.
Jour ouvrable du gouvernement fédéral (JOGF)	<p>Un jour civil, sauf le samedi, le dimanche et les jours fériés suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> a) le jour de l'An¹; b) le Vendredi saint et le lundi de Pâques; c) la fête de la Reine; d) la Saint-Jean-Baptiste¹; e) la fête du Canada¹; f) le 1^{er} lundi d'août; g) la fête du Travail; h) l'Action de grâces; i) le jour du Souvenir¹; j) Noël¹; k) le lendemain de Noël². <p>¹ Si ce jour férié tombe un samedi ou un dimanche, le lundi suivant devient un jour férié. ² Si le jour férié tombe un samedi, le lundi suivant devient un jour férié. S'il tombe plutôt un dimanche ou un lundi, le mardi suivant devient un jour férié.</p>
Latence	Délai de transmission de paquets sur un réseau entre le point d'entrée et le point de sortie. L'unité de la latence est le temps mesuré en millisecondes (ms).
Ligne entrante exclusive	Ligne téléphonique qui accepte les appels entrants, mais ne peut faire d'appels sortants.
Ligne terrestre du service téléphonique de base	Ligne terrestre du service téléphonique de base qui comprend le système Centrex, les lignes de téléphone résidentielles et commerciales.

Terme	Définition
Limite de propriété	Ligne de démarcation juridique entre la propriété avec bâtiment et d'autres propriétés.
Liste de vérification des exigences relatives à la sécurité (LVERS)	Liste des exigences d'habilitation du personnel et des installations définies par le Canada.
Logiciel en tant que service d'abonnement (LSA)	Service infonuagique fourni et géré par Internet qui offre une solution logicielle complète et dont toute l'infrastructure informatique (serveurs, stockage), le réseau, les pare-feux et les intergiciels de sécurité du réseau, les logiciels et données d'application sont situés dans les centres de données des fournisseurs de services infonuagiques.
Maliciel	Logiciels malicieux ou malveillants que les cyberattaquants créent ou utilisent pour déranger les opérations informatiques, recueillir des renseignements sensibles ou accéder sans autorisation aux systèmes informatiques.
Matériel	La totalité de l'équipement, des matériaux, des choses et des objets que l'entrepreneur doit fournir pour offrir les SCCG au Canada en vertu du contrat, y compris les câbles, les autres articles accessoires et les micrologiciels, le cas échéant, mais en excluant les logiciels ou services.
Menu de SMDT	Fonctionnalité permettant de créer un menu vocal dans lequel on peut choisir grâce à la reconnaissance de SMDT pour permettre l'acheminement des appels (p. ex. appuyez sur 1 pour l'anglais et sur 2 pour le français).
Message d'accueil de la boîte vocale	Messages d'accueil enregistrés dans une boîte vocale.
Message d'accueil par défaut	Message d'accueil que le service de messagerie vocale transmet automatiquement aux appelants qui n'ont pas enregistré un message d'accueil personnalisé.
Message enregistré (ME)	Enregistrement qui transmet un message aux appelants.
Message selon l'heure	Permet de diffuser un message aux appelants en fonction de l'heure de la journée (p. ex. notre bureau est fermé, veuillez rappeler entre 8 h et 17 h).
Messages sur boîte vocale	Message laissé par un appelant dans une boîte vocale.
Minutes d'utilisation	Nombre de minutes durant lesquelles des appels téléphoniques ont été établis dans une période donnée à un PPS.
Mise en attente et récupération	Permet à un utilisateur de mettre en attente un appel, qui pourra ensuite être récupéré par tout utilisateur qui affiche le même numéro que celui ayant d'abord servi à répondre à l'appel.
Mise en file d'attente des appels	Fonctionnalité qui met en file d'attente les canaux de communication en attendant qu'un agent soit disponible pour établir une communication avec un appelant ou un appelé.
Mise en file d'attente virtuelle	Fonctionnalité qui met en file d'attente les canaux de communication au centre de données de l'entrepreneur et établit une voie de communication avec un agent seulement quand celui-ci est disponible.
Mise en garde	Permet à un utilisateur de mettre en attente un appel et d'y revenir plus tard.
Mise en garde par indicatif	Permet à un utilisateur de mettre en attente un appel pour que toute personne qui utilise le même service de téléphonie IP puisse récupérer l'appel en composant un code d'accès.

Terme	Définition
Mise en occupation	Indication activée par un agent ou l'utilisateur d'un téléphone en appuyant sur un bouton ou en composant un code pour ne plus recevoir d'appels.
Mode de travail après-appel	Période où un agent réalise des activités après un appel (p. ex. remplir un formulaire) avant de recevoir un nouvel appel.
Mode de travail auxiliaire	Rend un agent non disponible pour prendre des appels tout en le gardant connecté à une file d'attente.
Multiplexage par répartition dans le temps (MRT)	Méthode de transmission et de réception de signaux indépendants par un parcours commun au moyen d'interrupteurs synchronisés à chaque bout de la ligne de transmission pour que chaque signal apparaisse sur la ligne de façon alternée pendant seulement une fraction du temps.
Ne pas déranger	Empêche un téléphone de sonner et transmet une tonalité d'occupation à l'appelant .
Niveau de priorité d'appel (NPA)	Fonctionnalité qui attribue un niveau de priorité à la réponse à un appel.
Niveau de priorité de réponse (NPR)	Niveau de priorité de réponse par un agent à un certain type d'appel.
Niveaux de priorité configurables	Fonctionnalité permettant au Canada de configurer les niveaux de priorité d'appel selon le numéro de téléphone de l'appelant et le numéro composé, afin de placer un appelant en position prioritaire dans la file d'attente.
Note moyenne d'opinion (NMO)	Indication numérique de la qualité perçue du support reçu après compression et/ou transmission. La NMO s'exprime par un seul chiffre entre 1 et 5, où 1 représente la qualité audio perçue la plus faible et 5 la plus élevée, comme défini dans la recommandation P.800.1 de l'UIT-T.
Nouvelle version	Désigne une version de système, une version ou une préversion des logiciels.
Numéro de téléphone branché au réseau	Numéro de téléphone qui aboutit à un appareil, un système ou un service branché au réseau.
Numéro de téléphone hors réseau	Communication qui aboutit à un appareil, un système ou un service situé hors réseau.
Numéro unique mondial	Numéro de téléphone qui est unique et sans équivoque partout au monde. Un tel numéro se conforme à la recommandation E.164 de l'UIT-T.
Numéro unique mondial	Numéro de téléphone reconnu par le RTPC qui peut être composé directement.
NXX	Trois premiers chiffres qui suivent l'IR dans un numéro de téléphone, où N est un chiffre entre 2 et 9, et X est un chiffre entre 0 et 9.
Opérateur	Personne sous l'autorité de l'entrepreneur qui administre l'infrastructure des SCCG.
Opérateur de COS	Employé d'un entrepreneur qui administre un centre d'opérations de sécurité.
Opérations de sécurité des SCCG	Exploitation, administration et gestion par l'entrepreneur des données de sécurité des SCCG et de l'infrastructure de sécurité des SCCG.

Terme	Définition
Pare-feu	Barrière technologique conçue pour empêcher les communications non autorisées ou indésirables entre les réseaux informatiques ou les ordinateurs.
Pas prêt	Statut indiquant qu'un agent ou superviseur n'est pas prêt ni disponible pour des interactions par un canal de communication (pas prêt à répondre à des appels).
Périmètre de sécurité	Limite logique ou physique entourant les ressources et les renseignements du réseau du client, contrôlée et protégée contre les accès non autorisés depuis l'extérieur.
Périmètre sécurisé de l'entrepreneur	Infrastructure et services de TI appartenant à l'entrepreneur et gérés par lui qui réduisent les risques pour la sécurité liés à la connexion au réseau du GC.
Période de couverture	Jours et heures où les services sont offerts. « Période de couverture » a le même sens que « période principale d'entretien ».
Plan de numérotation	Combinaison de chiffres et d'informations additionnelles qui définit la méthode pour utiliser le plan de numérotation et qui peut contenir des préfixes, des suffixes et d'autres informations requises pour compléter l'appel (p. ex. composer les préfixes 0, 1 et 011 pour obtenir l'aide de la téléphoniste, la composition directe à l'intérieur d'un indicatif de pays et entre indicatifs de pays).
Plan de numérotation	Plan qui précise le format et la structure des numéros de téléphone, y compris des segments utilisés pour l'identification, l'acheminement et l'imputation des frais (p. ex. indicatifs de pays, indicatifs régionaux et les codes utilisés pour l'acheminement géographique et les frais interurbains).
Plan de numérotation d'Amérique du Nord (PNAM)	Un plan de numérotation téléphonique intégré qui s'applique à 25 pays et territoires principalement situés en Amérique du Nord, dans les Caraïbes et les territoires des États-Unis.
Point d'accès au réseau (PAR)	Point d'attache physique et logique à un service.
Point d'accès au service (PAS)	Point d'attache logique à un service, que le Canada utilise pour définir la consommation (prix, fonctionnalités, attributs, etc.) de ce service.
Point de présence (POP)	Endroit physique qui abrite des serveurs, des routeurs, des interrupteurs et d'autres équipements et installations de télécommunication et de réseau.
Point de prestation de service (PPS)	Lieu physique dans un immeuble où les SCCG sont installés.
Poste de travail client	Ordinateur personnel utilisé par un client.

Terme	Définition
Posture de sécurité	<p>Fonctionnalité d'un système d'information correspondant à la capacité des contrôles de sécurité mis en œuvre de répondre aux besoins opérationnels à ce chapitre et neutraliser un environnement risqué choisi.</p> <p>Remarque :</p> <p>a) Une posture de sécurité qui répond aux besoins opérationnels de sécurité et qui neutralise un environnement risqué choisi est jugée adéquate. La posture de sécurité peut varier avec le temps, car les menaces et les besoins opérationnels en matière de sécurité évoluent et de nouvelles vulnérabilités sont découvertes. Maintenir une posture de sécurité adéquate exige la révision et la mise à jour des contrôles de sécurité mis en œuvre afin de s'adapter aux changements.</p> <p>b) La posture de sécurité d'un système d'information est évaluée avec la même méthode qui sert à évaluer les risques de sécurité. Il s'agit donc d'un concept étroitement lié. La pertinence d'une posture de sécurité implique que les risques résiduels sont faibles.</p>
PPS de l'entrepreneur	PPS désigné par l'entrepreneur qui n'est pas un PPS du Canada.
PPS du Canada	Lieu physique dans un immeuble qui est utilisé par le Canada pour les SCCG.
Présentation des appels	Fonctionnalité de réglages préprogrammés relatifs au délai de traitement post-appel, au délai de retour d'un appel en file d'attente lorsque l'appel n'a pas été pris et au délai de réponse automatique.
Président	Personne à qui ont été accordés l'accès et le contrôle de fonctionnalités choisies d'un service donné.
Prêt	État qui indique qu'un agent ou superviseur est prêt et disponible pour des interactions par un canal de communication (prêt à répondre à un appel).
Priorité de l'appel	Fonctionnalité qui attribue une durée d'attente relative avant la réponse à un appel d'après les algorithmes des SCCG qui sont préprogrammés, comme les ensembles de compétences des agents, le numéro de téléphone de l'appelant, le numéro composé, etc.
Problème	Cause inconnue d'un ou de plusieurs incidents, souvent détectée à la suite de plusieurs incidents similaires.
Problème	Cause inconnue d'un ou de plusieurs incidents, souvent détectée à la suite de plusieurs incidents similaires.
Production de rapports	Fonctionnalité qui fournit aux agents et aux applications des rapports sur le rendement historiques et en temps réel (p. ex. appels reçus, appels abandonnés, etc.).
Produit	Matériel et logiciel fourni par l'entrepreneur pour les SCCG, que le Canada possède et gère.
Propriété intellectuelle	Création intellectuelle comprenant les inventions, l'art, la littérature, les applications logicielles, les noms et images commerciaux, les droits d'auteur, les marques de commerce, les brevets, les concepts, etc.

Terme	Définition
Protection des limites	Interface gérée entre des zones de sécurité de réseau qui contrôle et surveille le flux des données en appliquant des politiques de sécurité définies, par exemple des passerelles, des routeurs, des pare-feux, des gardiens ou des tunnels chiffrés.
Qualité d'écoulement de trafic (QET)	Probabilité qu'un appel soit bloqué ou retardé pendant plus qu'un laps de temps donné.
Qualité de la voix	Moyen de mesurer et d'estimer l'expérience de l'utilisateur dans la transmission de communication vocale par un réseau téléphonique.
Qualité des appels	Note moyenne d'opinion (MOS) de tous les appels téléphoniques à un point de prestation de services.
Rappel	Fonctionnalité qui permet aux appelants de demander un rappel au numéro de téléphone de leur choix au lieu d'attendre en file qu'un agent soit libre.
Rapport historique	Rapport fourni par les SCCG dans un format de fichier commercial (p. ex. PDF, Excel, etc.) qui contient des statistiques sur les périodes passées pour un intervalle de temps donné.
Rapport signal sur bruit	Moyen de mesurer la dégradation de la qualité d'une communication par le bruit.
Rapports en temps réel	Rapport fourni par les SCCG et affiché en tant que nouvelles statistiques en temps réel sur un écran.
RE du Canada / Service de réseau étendu (RE) du Canada	Service de réseau étendu (RE) utilisé par le Canada.
Réacheminement	Acheminement d'appels entrants du RTPC vers un numéro de téléphone du RTPC ou vers un autre faisceau de circuits.
Réacheminement d'appel	Fonctionnalité des SCCG qui redirige automatiquement un appel d'un appelant vers un autre numéro de téléphone ou destination.
Réacheminement du débordement	Permet de réacheminer les appels vers un autre numéro de téléphone du RTPC lorsque la capacité d'appels simultanés d'un faisceau de circuits est dépassée.
Reconnaissance de SMDT	Fonctionnalité pouvant reconnaître et attribuer une valeur (p. ex. de 1 à 10, *, #) aux touches d'un téléphone.
Région de la capitale nationale (RCN)	Région du Canada qui comprend Ottawa, Gatineau et les environs.
Remontée de fiches / couplage téléphonie-informatique (CTI)	Fonctionnalité permettant l'intégration d'un téléphone avec un ordinateur de sorte qu'un appel et l'information requise (p. ex. données de l'appelant ou de l'appelé) s'affichent automatiquement sur l'écran d'ordinateur de l'agent avec une interaction minimale de celui-ci.

Terme	Définition
Renseignements classifiés	<p>Ces renseignements sont liés à l'intérêt national, du fait qu'ils se rapportent à la défense et au maintien de la stabilité sociale, politique et économique du Canada. Il existe trois niveaux d'information classifiée :</p> <p>Très secret : l'atteinte à l'intégrité d'un nombre très restreint de ces renseignements pourrait causer un préjudice exceptionnellement grave à l'intérêt national.</p> <p>Secret : l'atteinte à l'intégrité de ces renseignements risquerait de causer un préjudice sérieux à l'intérêt national.</p> <p>Confidentiel : l'atteinte à l'intégrité de ces renseignements risquerait de porter préjudice à l'intérêt national.</p>
Renseignements personnels	Renseignements au sujet d'un individu identifiable, consignés sous une forme ou une autre.
Renseignements protégés	<p>Renseignements jugés protégés et confidentiels par le gouvernement du Canada, notamment :</p> <p>« Protégé A » (nature peu délicate) : s'applique aux renseignements pour lesquels toute atteinte à l'intégrité risquerait vraisemblablement de causer préjudice à des intérêts autres que l'intérêt national, par exemple, la divulgation du salaire exact.</p> <p>« Protégé B » (nature particulièrement délicate) : s'applique à des renseignements pour lesquels toute atteinte à l'intégrité risquerait de causer de graves préjudices à des intérêts autres que l'intérêt national, par exemple, la perte de réputation ou d'un avantage concurrentiel.</p> <p>« Protégé C » (nature extrêmement délicate) : s'applique à un nombre très restreint de renseignements pour lesquels toute atteinte à l'intégrité risquerait vraisemblablement de causer un préjudice extrêmement grave à des intérêts autres que l'intérêt national, par exemple, la perte de vie.</p>
Réponse automatique	Fonctionnalité qui connecte automatiquement un appelant à un agent sans l'intervention de ce dernier (p. ex. il n'a pas besoin d'appuyer sur une touche pour répondre à l'appel).
Réponse vocale interactive (RVI)	Technologie permettant à un ordinateur d'interagir avec les humains au moyen de la voix et des tonalités de SMDT produites grâce au clavier.
Réseau local (RL)	Infrastructure de service offrant une capacité de mise en réseau à un groupe d'ordinateurs à proximité les uns des autres.
Réseau mobile terrestre public (RMTP)	Réseau de communication sans fil offert par les fournisseurs de services et appelé « réseau cellulaire ».
Réseau privé virtuel (RPV)	Connexion de réseau logique.
Réseau téléphonique public commuté (RTPC)	Réseau téléphonique mondial exploité par des opérateurs téléphoniques nationaux, régionaux ou locaux, qui fournissent des services pour les télécommunications publiques.
Routage et acheminement virtuel (RAV)	Technologie qui permet à plusieurs instances d'une table de routage de coexister dans le même routeur en même temps. Étant donné que les instances de routage sont indépendantes, les adresses IP identiques ou qui se chevauchent peuvent être utilisées sans conflit les unes avec les autres.

Terme	Définition
SCCG	Système qui intègre et automatise efficacement le traitement d'un grand volume de communications entrantes et sortantes (p. ex. par téléphone, courriel, discussion Web, etc.) entre le Canada et les appelants ou appelés.
SCCG	Service géré d'un centre de contact du gouvernement.
Secteur d'appel local	Groupe de circonscriptions téléphoniques et d'indicatifs régionaux compris dans une région géographique à l'intérieur de laquelle des appels peuvent être faits et reçus sans frais d'appel interurbain (p. ex. frais par minute) pour l'appelant ni pour l'appelé.
Sélection directe à l'arrivée (SDA)	Numéro de téléphone fourni et géré par l'entrepreneur qui est conforme à la rec. E.164 et que les appelants du RTPC peuvent composer directement sans l'assistance d'une aide vocale ou d'une standardiste électronique.
Service	Service fourni et géré par l'entrepreneur pour les SCCG.
Service d'identification du numéro composé (SINC)	Permet de connaître le numéro de téléphone initialement composé par un appelant.
Service de jour	Permet le traitement des appels selon des règles prédéfinies programmées dans le service de téléphonie IP.
Service de nuit	Achemine les appelants vers un autre endroit ou numéro de téléphone d'après l'heure du jour ou grâce à une touche préprogrammée sur un téléphone.
Service de nuit	Permet de traiter les appels selon des règles prédéfinies.
Service géré	Un service conçu, mis en œuvre, exploité, administré, géré et entretenu par un fournisseur pour un client en utilisant du matériel et des logiciels dont le fournisseur est propriétaire ou titulaire d'une licence (répondant).
Services cellulaires du Canada	Services de téléphonie cellulaire utilisés par le Canada.
Services de centres de contact du gouvernement (SCCG)	Services et produits qui peuvent être commandés par le Canada, y compris tous les systèmes et toutes les applications de surveillance des services, de production de rapports, d'administration, de fonctionnement et de gestion fournis par l'entrepreneur.
Services de RMTP du Canada / Services cellulaires du Canada	Services de RMTP utilisés par le Canada.
Services de RTPC du Canada	Services de RTPC utilisés par le Canada.
Services de téléphonie du Canada	Systèmes ou services de téléphonie utilisés par le Canada, autres que ceux fournis pour les SCCG.
Services du Canada	Services cellulaires du Canada; Centre de données du Canada; Service de réponse vocale interactive (RVI) du Canada; Service de réseau étendu (RE) du Canada; Service de réseau local (RL) du Canada; Services interurbains du Canada; Services de téléphonie du Canada Durant la période du contrat, il se peut que d'autres services soient désignés comme étant des services du Canada.
Services interurbains du Canada	Services interurbains utilisés par le Canada.

Terme	Définition
Services sans frais du Canada	Services sans frais utilisés par le Canada.
Signalisation multifréquence à double tonalité (SMDT)	Signalisation téléphonique utilisée dans la bande à fréquences vocales entre les combinés téléphoniques et d'autres appareils de communication et systèmes téléphoniques.
SMDT de bout en bout	Transmission de signaux multifréquence à double tonalité (SMDT) de la source à sa destination.
Solution de protection contre les maliciels	Solution ou système conçu et mis en place pour détecter les maliciels et empêcher leur installation et distribution.
Sortant seulement	Permet les appels sortants et empêche les appels entrants.
Superviseur	Employé qui gère les agents d'un SCCG en ayant la capacité de répondre sur les canaux de communication, de faire de la surveillance silencieuse, de reconnaître des ensembles de compétences aux agents, d'accéder à la production de rapports et d'administrer les fonctionnalités des SCCG selon les besoins.
Support des SCCG	Support traité par les SCCG.
Support enregistré	Fichier média dont le contenu est lu et diffusé aux appelants.
Système	Terme générique désignant le réseau et d'autres dispositifs, des systèmes d'exploitation, des plateformes informatiques, des logiciels et des applications de virtualisation ou toute combinaison de ces éléments. Son utilisation est propre à un contexte.
Système d'information de gestion (SIG)	Système qui fournit de l'information afin de gérer les ressources efficacement.
Système de détection d'intrusion (SDI)	Dispositif ou une application logicielle qui surveille les activités d'un réseau ou d'un système afin de détecter des activités malveillantes ou des violations de politique et qui produit des rapports pour un poste de gestion.
Système de gestion de base de données (SGBD)	Applications logicielles spécialement conçues pour la définition, la création, l'interrogation, la mise à jour et l'administration de bases de données.
Système de prévention des intrusions (SPI)	Dispositifs de sécurité de réseau qui surveillent les activités d'un réseau ou d'un système afin de détecter des activités malveillantes.
Telecommunications Industry Association (TIA)	Association agréée par l'American National Standards Institute (ANSI) qui élabore des normes industrielles volontaires et consensuelles pour large gamme de produits des technologies d'information et de communication (TIC).
Téléphone cellulaire	Téléphone sans fil qui fonctionne grâce à un réseau cellulaire.
Téléphone intelligent	Téléphone mobile fonctionnant grâce aux réseaux cellulaires et à la technologie Wi-Fi et ayant des capacités et fonctionnalités supérieures, comme un assistant numérique, un lecteur multimédia, une caméra numérique, un appareil GPS, un navigateur Web, des applications tierces.
Téléphone logiciel	Logiciel ou navigateur Web fourni par l'entrepreneur qui fonctionne sur un ordinateur et permet de répondre aux appels sur les canaux de communication.
Téléphones VOIP	Téléphone qui fonctionne au moyen du protocole Internet.

Terme	Définition
Temps total d'appel	Période comprise entre la prise de l'appel et son interruption par l'appelant ou l'appelé.
Tentative d'appel en heure de pointe	Nombre de tentatives d'appels sur Internet et hors Internet, qui inclut les appels terminés et non terminés (p. ex. à cause d'un manque de ressources du réseau ou du système) durant l'heure la plus occupée dans un intervalle choisi.
Tonalité de progression d'appel	Tonalité entendue par un appelant et donnant de l'information sur la progression de l'appel (p. ex. tonalité d'occupation, de recomposition, de rappel, d'appel en attente, etc.).
Tonalité de progression d'appel	Tonalité audible reçue par l'appelant pour indiquer l'état et le progrès de son appel téléphonique (p. ex. tonalité de retour d'appel).
Touche « Ne pas déranger » / touche programmable	Touche programmable grâce à laquelle un utilisateur peut empêcher ou autoriser la réception d'appels.
Touche de libération	Touche qui permet à un utilisateur de mettre fin à un appel.
Touche discrétion	Touche qui permet à un utilisateur de désactiver et de réactiver le microphone pendant un appel. Quand cette touche est activée, la personne qui communique avec l'agent ne peut l'entendre.
Transfert d'appel supervisé	Transfert d'appel où l'agent attend que l'appelé réponde avant de raccrocher.
Transfert d'appels	Permet à un utilisateur de réacheminer un appel vers un autre numéro de téléphone.
Transfert sans annonce	Transfert d'appel fait sans attendre que la personne appelée réponde avant de raccrocher.
Travail après appel	Permet de forcer un agent à quitter une file d'attente après la fin d'un appel.
Type d'appel	Type d'appel téléphonique (c.-à-d. SDA, sortant vers le RTPC, sans frais, interurbain).
Utilisateur	Personne autorisée à utiliser les SCCG.
Utilisateur de CCAAS	Utilisateur qui participe à l'exploitation et à la prestation des services aux Canadiens au moyen des CCAAS.
Vecteur de menaces	Chemin ou outil qu'un pirate informatique utilise pour accéder à un ordinateur ou un serveur de réseau et parvenir à des fins malveillantes.
Version de service	Désigne une version des logiciels qui est conçue pour fonctionner sur des combinaisons désignées de matériel informatique et de systèmes d'exploitation. Une nouvelle version de système sera nommée, en règle générale, en additionnant un (1) au premier chiffre du numéro de version (p. ex. : v.2.X.X serait la version suivante après la version v.1.X.X).
Ville	Nom d'une ville où un point de prestation de services (PPS) est situé.
Voix par protocole Internet (Voice over Internet Protocol)	Méthodologie et groupe de technologies permettant de fournir des communications vocales sur des réseaux IP (protocole Internet).
Volume d'appels (comptage d'appels)	Nombre d'appels offerts au cours d'une période donnée (p. ex. 5 minutes, par service).

Terme	Définition
Zone d'accès public (ZAP)	Environnement sous étroite surveillance qui permet de protéger les réseaux et les applications internes contre une zone publique hostile comme Internet.
Zone d'accès restreint (ZAR)	Zone qui procure un environnement de réseau contrôlé habituellement adapté aux services de TI essentiels (ceux pour lesquels on a établi des exigences moyennes sur le plan de la fiabilité, mais où une interruption des services de TI entraînerait un arrêt des activités) ou pour des dépôts volumineux d'informations sensibles (comme un centre de données). Elle soutient l'accès à partir de systèmes situés dans la zone publique par l'intermédiaire d'une ZAP.
Zone d'accès restreint de gestion	Zone de sécurité réseau établie par l'entrepreneur conformément au document ITSG-22 du Centre de la sécurité des télécommunications Canada.
Zone d'infrastructure de SCCG de l'entrepreneur	Zone d'accès restreint ou zone d'accès restreint de gestion à un PPS de l'entrepreneur, réservée au Canada, où l'infrastructure de SCCG de l'entrepreneur est située.
Zone de gestion des opérations des SCCG	Zone d'accès restreint ou zone d'accès restreint de gestion à un PPS de l'entrepreneur où se fait la gestion des opérations des SCCG.
Zone de sécurité réseau	Une zone d'opérations, une zone d'accès public, une zone d'accès restreint ou une zone d'accès restreint de gestion.
Zone démilitarisée (DMZ)	En sécurité informatique, une DMZ ou zone démilitarisée (parfois nommée réseau de périmètre) est un sous-réseau physique ou logique qui contient les services d'une organisation destinés à l'extérieur et les expose à un réseau plus grand et moins fiable, normalement l'Internet.
Zone des opérations	Environnement standard où se déroulent les opérations régulières de GI. C'est dans cet environnement que sont installés la plupart des systèmes d'utilisateur final et des serveurs de groupe de travail.
Zone des opérations de sécurité des SCCG	Zone d'accès restreint ou zone d'accès restreint de gestion à un PPS de l'entrepreneur où sont menées les opérations de sécurité des SCCG.
Zone du portail des SCCG	Zone d'accès public protégeant l'accès au portail de services à partir d'Internet.