

## **ANNEXE A**

### **SERVICES PARTAGÉS CANADA**

#### **Énoncé des travaux (EDT)**

**Achat (neufs ou remis à neuf), service de remise à neuf  
ou de réparation, de téléphones Centrex et PBX**

# TABLE DE MATIÈRES

	Page
INTRODUCTION	3
CONTEXTE	3
OBJECTIFS	4
PORTÉE DES TRAVAUX	4
PRODUITS LIVRABLES	6
GARANTIE	6
DESTINATION ET FRAIS DE LIVRAISON	8
POINT DE CONTACT UNIQUE DE L'ENTREPRENEUR	8

## 1. INTRODUCTION

### 1.1 Services de remise à neuf et de réparation d'appareils téléphoniques usagés

1.1.1 Services partagés Canada (ci-après appelé «SPC») est propriétaire de téléphones Centrex ainsi que de téléphones pour systèmes téléphoniques PBX qui sont usagés et/ou non fonctionnels.

1.1.2. SPC désire acquérir des services de remise à neuf et/ou de réparation de ses téléphones usagés et/ou non fonctionnels afin de pouvoir continuer à répondre à la demande de ses clients et partenaires (ci-après appelés «Clients») à travers le Canada et pour lesquels les infrastructures de services de télécommunications requièrent toujours ces types d'appareils téléphoniques.

1.1.3 En vertu du présent contrat, la «**remise à neuf**» d'un appareil téléphonique signifie que le téléphone est fonctionnel mais que l'Entrepreneur doit effectuer une remise à neuf complète tel qu'exigé à l'article 5.1.1.

1.1.4 En vertu du présent contrat, la «**réparation**» d'un appareil téléphonique signifie que le téléphone n'est PAS fonctionnel et que l'Entrepreneur doit effectuer les réparations qui s'imposent afin que celui-ci devienne fonctionnel en plus d'effectuer une remise à neuf complète tel qu'exigé à l'article 5.1.1. La réparation inclut une remise à neuf.

### 1.2 Achat de téléphones neufs et remis à neuf

1.2.1 SPC a besoin d'acheter pour ses Clients des téléphones Centrex et des téléphones pour systèmes téléphoniques PBX que SPC n'a pas en sa possession mais qui sont requis. SPC désire acquérir des téléphones neufs ou remis à neuf.

1.2.2 SPC a besoin d'acheter pour ses Clients, différents accessoires pour téléphones que SPC n'a pas en sa possession mais qui sont requis. SPC désire acquérir des accessoires neufs ou remis à neuf.

## 2. CONTEXTE

2.1.1 En raison des changements que SPC apporte au niveau de ses infrastructures de services de télécommunications, les services d'accès locaux Centrex et les services téléphoniques desservis par des PBX sont appelés à disparaître graduellement pour être remplacés par de nouvelles technologies. Or, la demande des Clients de SPC pour plusieurs de ces modèles d'appareils téléphoniques demeure à ce jour importante. SPC a besoin de remettre à neuf et/ou de réparer ses appareils téléphoniques usagés et/ou non fonctionnels.

2.1.2 SPC désire acquérir des appareils téléphoniques neufs et/ou remis à neuf.

2.1.3 Le présent EDT précise, à l'Annexe B, les modèles des appareils téléphoniques remis à neuf ou neufs que SPC pourrait acheter.

2.1.4 Le présent EDT précise, à l'Annexe B, les modèles des appareils téléphoniques que SPC peut transmettre à l'Entrepreneur pour remettre à neuf et/ou pour faire réparer;

2.1.5 SPC peut acheter des téléphones neufs ou remise à neuf et /ou obtenir des services de réparation ou de remise à neuf d'appareils autres que ceux apparaissant sur la liste préliminaire

de téléphones dans l'Annexe B. S'il y a lieu, ces nouveaux modèles d'appareils et tout accessoire seront inscrits dans une Annexe séparée après l'octroi du contrat.

2.1.6 Le présent EDT précise à l'article 7, les exigences quant à la destination et la livraison des appareils téléphoniques.

### **3. OBJECTIFS**

3.1 Les objectifs de SPC sont :

- (i) acheter auprès de l'Entrepreneur des appareils téléphoniques et accessoires pour téléphones, neufs ou remis à neuf, tels qu'identifiés à l'Annexe B;
- (ii) faire remettre à neuf et/ou faire réparer par l'Entrepreneur ses appareils téléphoniques usagés et/ou non fonctionnels tels qu'identifiés à l'Annexe B.

### **4. PORTÉE DES TRAVAUX**

#### **4.1 Généralités**

4.1.1 SPC doit transmettre toutes ses Demandes de service (DS) à l'Entrepreneur par courriel.

4.1.2 L'Entrepreneur doit, dans les deux jours ouvrables suivant la réception de la DS, transmettre à SPC un accusé de réception par retour de courriel à [ssc.telephoneinventoryservices-servicesinventairetelephonique.spc@canada.ca](mailto:ssc.telephoneinventoryservices-servicesinventairetelephonique.spc@canada.ca).

4.1.3 La DS transmise par SPC à l'Entrepreneur peut être soit une demande de remise à neuf et/ou de réparation d'appareils téléphoniques appartenant à SPC, soit une demande d'achat d'appareils téléphoniques ou accessoires neufs ou remis à neuf.

#### **4.2 Remise à neufs des téléphones appartenant à SPC**

4.2.1 L'Entrepreneur doit fournir les services de remises à neufs des appareils téléphoniques que SPC lui aura envoyés, dans un délai de cinq jours ouvrables suivant la réception de la DS ou dans un délai négocié et accepté par SPC.

4.2.2 SPC doit envoyer à ses frais, par un transporteur de son choix les appareils téléphoniques qu'il désire faire remettre à neuf par l'Entrepreneur.

4.2.3 Une fois les appareils téléphoniques de SPC remis à neuf, l'Entrepreneur doit les retourner à ses frais, par un transporteur de son choix, à SPC. Les appareils téléphoniques doivent être envoyés à l'adresse mentionnée à l'article 7 du présent EDT ou à l'adresse fournie par SPC au moment de la commande.

### **4.3 Réparation des téléphones appartenant à SPC – Estimé des coûts**

4.3.1 SPC doit envoyer à ses frais, par un transporteur de son choix l'appareil téléphonique qu'il désire faire réparer par l'Entrepreneur.

4.3.2 Avant de procéder à la réparation d'un appareil téléphonique non fonctionnel appartenant à SPC, l'Entrepreneur doit transmettre par courriel à SPC un estimé des coûts de la réparation.

4.3.3 Une fois l'estimé des coûts de réparation reçu, SPC a le choix de refuser ou d'accepter que l'Entrepreneur procède à la réparation de l'appareil téléphonique. SPC enverra une réponse par courriel à l'Entrepreneur pour l'informer de son choix.

### **4.4 Réparation effectuée par l'Entrepreneur à la demande de SPC**

4.4.1 Si SPC accepte de faire réparer l'appareil téléphonique, l'Entrepreneur doit effectuer les réparations dans un délai cinq jours ouvrables suivant la réception de la DS ou dans un délai négocié et accepté par SPC.

4.4.2 Une fois l'appareil téléphonique de SPC réparé, l'Entrepreneur doit le retourner à ses frais, par un transporteur de son choix, à SPC. L'appareil téléphonique doit être envoyé à l'adresse mentionnée à l'article 7 du présent EDT ou à l'adresse fournie par SPC au moment de la DS.

### **4.5 Réparation refusée par SPC / crédit octroyé ou entreposage**

4.5.1 Si SPC refuse de faire réparer ses appareils téléphoniques non fonctionnels, l'Entrepreneur peut décider, avec l'accord de SPC, de garder le ou les téléphones en octroyant à SPC un crédit pour chacun des téléphones. Le montant du crédit octroyé à SPC par l'Entrepreneur peut différer selon le modèle d'appareil.

4.5.2 Si SPC refuse de faire réparer ses appareils téléphoniques non fonctionnels, à la demande de SPC et avec l'accord de l'Entrepreneur, ce dernier peut, au lieu d'octroyer un crédit à SPC, entreposer dans ses locaux les téléphones non fonctionnels de SPC à un prix négocié par les deux parties.

### **4.6 Achat de téléphones neufs ou remis à neuf**

4.6.1 L'Entrepreneur doit transmettre à SPC les appareils téléphoniques neufs ou remis à neuf que SPC a achetés de l'Entrepreneur dans un délai de cinq jours ouvrables suivant la réception par courriel de la DS ou dans un délai négocié et accepté par SPC.

4.6.2 L'Entrepreneur doit envoyer à ses frais, par un transporteur de son choix, les appareils téléphoniques neufs ou remis à neuf que SPC a achetés, à l'adresse mentionnée à l'article 7 du présent EDT ou à l'adresse fournie par SPC au moment de la DS.

## **5. PRODUITS LIVRABLES**

## **5.1 Remise à neuf**

5.1.1 Tous les appareils téléphoniques qui ont été remis à neuf et/ou réparés par l'Entrepreneur à la demande de SPC ainsi que tous les appareils téléphoniques remis à neuf qui ont été vendus par l'Entrepreneur à SPC doivent rencontrer les exigences suivantes:

- (i) chaque appareil téléphonique doit être entièrement démonté, nettoyé et désinfecté;
- (ii) l'Entrepreneur a la responsabilité de s'assurer d'effacer toutes les informations sauvegardées sur les clés de composition abrégée des appareils téléphoniques, dans le journal des appels ou dans la liste des appelants ainsi que toutes autres informations de quelque nature que ce soit et/ou pouvant identifier le propriétaire de l'appareil téléphonique;
- (iii) la coquille de chaque combiné ou le combiné entier doit être remplacé(e) par une neuve/un neuf lorsqu'il ne peut être remis à neuf;
- (iv) les composantes électroniques internes doivent être nettoyées;
- (v) les coquilles de chaque téléphone (boîtier) doivent être remplacés par des neufs quand ils ne peuvent pas être remis à neuf;
- (vi) la remise à neuf doit assurer une communication claire;
- (vii) les câbles doivent être remplacés par des neufs et les touches du clavier remplacées au besoin;
- (viii) les téléphones remis à neufs doivent être 100% conformes aux normes du fabricant et doivent être envoyés à SPC dans des boîtes individuelles, correspondant à l'emballage d'origine du manufacturier;
- (ix) les manuels d'utilisation des appareils remis à neuf et /ou réparés doivent être accessibles en français et en anglais sur le site Internet de l'Entrepreneur.

## **5.2 Réparation**

5.2.1 Tous les appareils téléphoniques qui doivent être réparés par l'Entrepreneur à la demande de SPC doivent rencontrer les exigences suivantes:

- (i) toutes les pièces défectueuses de l'appareil téléphonique doivent être réparées et/ou remplacées afin que l'appareil téléphonique soit fonctionnel;
- (ii) toutes les exigences de la remise à neuf mentionnées à l'article 5.1 ci-dessus doivent être rencontrées par l'Entrepreneur.

## **6. GARANTIE**

### **6.1.1 Remise à neuf et / ou réparation des téléphones appartenant à SPC**

- (i) la remise à neuf et/ou la réparation des appareils téléphoniques appartenant à SPC et effectuée par l'Entrepreneur est garantie contre tous les défauts attribuables à la main

d'œuvre de l'entrepreneur ou aux matériaux utilisés par l'Entrepreneur lors des travaux de remise à neuf et/ou de réparation;

- (ii) la durée de la garantie est de douze mois à partir de la date de livraison à SPC des appareils téléphoniques. Une étiquette doit être apposée sur chaque appareil afin de permettre tant à SPC qu'à l'Entrepreneur de suivre cette période de garantie pour chaque téléphone livré;
- (iii) durant la période couverte par la garantie, l'Entrepreneur doit réparer ou remplacer l'équipement ou les pièces défectueuses sans frais supplémentaire.

#### **6.1.2 Achat de téléphones remis à neufs**

- (i) les appareils téléphoniques remis à neuf que l'Entrepreneur vend à SPC sont garantis contre tous les défauts attribuables à la main d'œuvre de l'Entrepreneur ou aux matériaux utilisés par l'Entrepreneur lors des travaux de remise à neuf;
- (ii) la durée de la garantie est de douze mois à partir de la date de livraison à SPC des appareils téléphoniques. Une étiquette doit être apposée sur chaque appareil afin de permettre tant à SPC qu'à l'Entrepreneur de suivre cette période de garantie pour chaque téléphone livré ;
- (iii) durant la période couverte par la garantie, l'Entrepreneur doit réparer ou remplacer l'équipement ou les pièces défectueuses sans frais supplémentaire ;
- (iv) les appareils téléphoniques remis à neuf que l'Entrepreneur vend à SPC doivent être disponibles en français et en anglais (le menu, si applicable, et les étiquettes pour les touches du clavier).

#### **6.1.3 Achat de téléphones neufs**

- (i) les appareils téléphoniques neufs que l'Entrepreneur vend à SPC sont couverts par la garantie du fabricant. L'Entrepreneur s'engage à honorer cette garantie. L'Entrepreneur s'engage à faire les démarches auprès du fabricant afin d'obtenir un nouvel appareil téléphonique auprès du fabricant ou afin de lui demander d'effectuer les réparations qui s'imposent et ce, sans aucun frais pour SPC;
- (ii) si aucun fabricant n'existe, l'Entrepreneur sera tenu d'entretenir une garantie d'un an pour les appareils téléphoniques ou les parties fournis;
- (iii) tout Entrepreneur qui n'est pas le fabricant de l'ensemble du matériel neuf proposé dans le présent EDT est tenu de remplir l'attestation du fabricant d'équipement d'origine;
- (iv) si le fabricant n'existe plus pour un équipement fourni, l'Entrepreneur est tenu d'identifier le fabricant original et de fournir autant d'informations que possibles sur l'attestation du fabricant d'équipement d'origine;
- (v) les appareils téléphoniques neufs que l'Entrepreneur vend à SPC doivent être disponibles en français et en anglais (le menu, si applicable, et les étiquettes pour les touches du clavier).

## **7. DESTINATION ET LIVRAISON**

### **7.1 Adresse de livraison**

7.1.1 L'entrepreneur doit livrer tous les appareils téléphoniques à l'adresse suivante ou à l'adresse fournie par SPC au moment de la DS :

**Adresse de livraison**  
99 Metcalfe  
K1A 1E3 Ottawa  
Ontario  
CANADA

7.1.2 Pour toute demande quant à la livraison, l'Entrepreneur doit contacter Catalin Palade au 514-602-3976.

### **7.2 Envois faits par SPC**

7.2.1 Tous les frais de livraison pour les envois faits par SPC à l'Entrepreneur en vertu de ce contrat sont payables par SPC. Le transporteur est au choix de SPC.

### **7.3 Envois faits par l'Entrepreneur**

7.3.1 Tous les frais de livraison pour les envois faits par l'Entrepreneur à SPC en vertu de ce contrat sont payables par l'Entrepreneur. Le transporteur est au choix de l'Entrepreneur.

## **8. POINT DE CONTACT UNIQUE DE L'ENTREPRENEUR**

8.1 L'Entrepreneur doit fournir un gestionnaire de services pour être le point de contact unique avec l'autorité technique de SPC ou avec toute autre personne autorisée de SPC et pour être responsable de tous les problèmes de prestation de services reliés au présent contrat.