

## Annex A – Énoncé des travaux

# Maintenance et soutien Extreme Networks

### 1.0 Objectif

Services partagés Canada (SPC) et les autres ministères et organismes gouvernementaux ont besoin de l'entretien et du soutien d'Extreme Networks pour l'inventaire énuméré à l'annexe B - Inventaire et prix, et à l'annexe E - OGD - Inventaire et prix, tel que décrit à l'annexe A - Énoncé des travaux.

### 2.0 Contexte

SSC possède des produits logiciels et matériels d'Extreme Networks qui sont utilisés dans son infrastructure de réseau. SSC a besoin de consolider toute la maintenance et le support d'Extreme Networks, les logiciels, les licences et les abonnements nécessaires pour conserver la fonctionnalité et maintenir l'infrastructure de réseau existante à travers le Canada.

### 3.0 Portée

La période initiale du contrat est de 12 mois. SPC comprendra deux (2) périodes d'option d'un an.

### 4.0 Produit livrable – Portée du soutien Extreme Networks

#### 4.1 Support ExtremeWorks (EW)

Le contractant doit fournir un support direct de l'OEM (service de support ExtremeWorks), qui offre les fonctionnalités de support suivantes:

- Assistance technique 24x7x365,
- Mises à jour des logiciels,
- Options de remplacement du matériel pour les pièces,
- eSupport, qui fournit un accès direct aux solutions, à la documentation et conception

#### 4.1.2 Extreme Networks (EW) Niveaux de service

Pour chacun des postes figurant à l'annexe B, le contractant doit proposer un prix et fournir des services de maintenance et de soutien pour les niveaux de service de **ExtremeWorks (EW)** suivant:

Niveaux de service	Description
EW SW	Mises à jour et mises à niveau des applications, et TAC - Accès au TAC et à l'eSupport 24x7x365. Aucun droit sur le matériel.
EW TAC & OS	Mises à jour et mises à niveau du système d'exploitation, et TAC - Accès au TAC et à l'eSupport 24x7x365. Aucun droit sur le matériel.
EW NBD AHR	Service de remplacement de matériel avancé ExtremeWorks (jour ouvrable suivant) - Le remplacement sera expédié le jour même avec une livraison le jour ouvrable suivant (si un RMA est approuvé avant 14 heures, heure du TAC régional).
EW 4HR AHR	4 heures AHR - Un remplacement arrivera sur le site de SSC dans les quatre heures (sur une base 24x7x365) à partir du moment où Extreme Networks détermine que le remplacement du produit est nécessaire, que le RMA est approuvé et que le fournisseur de services a été notifié.

## **4.2 Guide de service**

Le contractant doit fournir un Guide de service à l'autorité technique dans les cinq (5) jours ouvrables suivant l'attribution du contrat. Le guide de service doit inclure les éléments suivants :

- Description du service de soutien
- Procédures et coordonnées pour le soutien technique
- Procédures et coordonnées pour les personnes de ressources pour les escalades

## **4.3 Rapport**

### **4.3.1 Rapport de d'autorisation de retour de marchandise (RMA)**

Le contractant doit fournir un rapport annuel d'autorisation de retour de marchandise (RMA) au SPC, qui énumère les informations suivantes pour chaque RMA :

- Date et heure de la demande de RMA et de son exécution
- Numéro de série et numéro de modèle des appareils défectueux et de remplacement
- Adresse de livraison
- Nom, numéro de téléphone et courriel du contact

### **4.3.2 Rapport de demandes de service**

Le contractant doit fournir un rapport annuel d'appel de service au SPC, qui doit inclure les informations suivantes pour chaque appel de service :

- Date et heure de l'appel de service
- Objet et niveau de sévérité de l'appel
- Nom, numéro de téléphone et courriel du contact

## **5.0 Contraintes**

### **5.1 Ajout de services**

Le SPC se réserve le droit d'acquérir des services de maintenance et de soutien supplémentaires jusqu'à 100 % de la valeur initiale du contrat, y compris les périodes d'option.

### **5.2 Résiliation de services**

SPC se réserve le droit de retirer du contrat l'équipement énuméré à l'annexe B - Inventaire et prix, et à l'annexe E-OGD - Inventaire et prix, sur préavis écrit de trente (30) jours à l'entrepreneur.

### **5.3 Facturation des services**

Le contractant doit facturer le SSC séparément par code FA selon les produits livrables de l'annexe B - Inventaire et tarification. La facturation se fera sur une base annuelle et à l'avance.

Le contractant doit facturer le contact de facturation des autres ministères et organismes gouvernementaux séparément par numéro d'engagement, conformément à la feuille de calcul du résumé financier de l'annexe E - Inventaire et tarification d'OGD. La facturation se fera sur une base annuelle et à l'avance.

#### 5.4 Renvoi aux échelons supérieurs

Dans le cas où un appel de service ou une demande de service ne peut pas être rencontré dans les délais existants du contractant, il devra informer SPC selon le tableau d'escalade suivant :

Temps écoulé	Jusqu'à 24 heures	Plus de 24 heures
Personne-ressource	<b>Wasil Abdulmajid</b> Conseiller technique  343.571.0243 <a href="mailto:wasil.abdulmajid@ssc-spc.gc.ca">wasil.abdulmajid@ssc-spc.gc.ca</a>	<b>Erick Hachey</b> Gestionnaire  613.219.4292 <a href="mailto:erick.hachey@ssc-spc.gc.ca">erick.hachey@ssc-spc.gc.ca</a>
	<a href="mailto:nssdscc-ccsrssn@ssc-spc.gc.ca">nssdscc-ccsrssn@ssc-spc.gc.ca</a>	