



Services partagés Canada

Énoncé des travaux Annexe A-1 : Définitions

Services de centre de contact d'entreprise (ECCS)



Terme	Définition
Agent	Une ressource qui répond à Communication Channels pour un GCCS
Demande d'admission	Application qui permet aux appelants d'être connectés à un agent selon le traitement des appels requis par le Canada (p. ex., queue, lecture de messages, lecture de musique, etc.).
Administrateur	Un utilisateur qui est autorisé à effectuer des opérations administratives pour le GCCS.
Après l'appel Mode de travail	Le temps dont disposait un agent pour effectuer des activités liées à l'appel (p. ex., remplir un formulaire) avant de recevoir tout nouvel appel.
Groupe d'agents	Regroupement logique des agents pour faciliter l'affectation aux canaux de communication, aux fins de production de rapports, etc.
ID de l'agent	Identificateur unique attribué à l'agent
Niveau de priorité de l'agent (APL)	Niveau de priorité pour répondre à un type donné d'appel par un agent.
Compétences de l'agent (Skillset)	Une fonctionnalité qui permet de définir et d'attribuer des compétences aux agents qui peuvent répondre à un canal de communication donné (p. ex. langue anglaise / française, programme de sécurité du revenu, etc.)
Routage de destination alternatif	Sortie R des appels PSTN entrants à un numéro de téléphone PSTN, ou à un autre groupe de joncteur réseau.
Demande d'admission	Une fonctionnalité qui permet de mettre en œuvre un ensemble de règles opérationnelles / journaux (par exemple, jouer de la musique, envoyer à la messagerie vocale, etc.) et de créer un regroupement logique d'agents conformément aux compétences des agents pour répondre aux canaux de communication associés à un service fourni par le Canada.
Interface de programmation d'applications (API)	Programme informatique qui sert d'interface entre différents logiciels et facilite leur interaction.
Distribution automatique des appels	Permet la mise en file d'attente et le distributur des appels entrants aux agents.
Identification automatique des numéros (ANI)	Numéros de téléphone associés à la ligne d'accès d'où provient un appel téléphonique.
Mode de travail auxiliaire	Mets un agent indisponible pour recevoir des appels tout en gardant l'agent connecté à une file d'attente.
Barge-In	Permet un utilisateur à entrer dans une conversation téléphonique établie.
Fichier de détails de facturation	Un fichier qui contient billing records
Dossier de facturation	Enregistrement qui inclut les détails de facturation du GCCS.
Transfert aveugle	Un transfert d'appel effectué sans attendre que l'appelé réponde avant de raccrocher.
Protection des limites	Une interface gérée entre les zones de sécurité réseau qui contrôle et surveille le flux de données en appliquant des stratégies de sécurité définies. Les exemples incluent les

Terme	Définition
	proxys, les passerelles, les routeurs, les pare-feu, les gardes ou les tunnels chiffrés.
Heure de pointe	Période continue de 1 heure située entièrement dans l'intervalle de temps concerné pour lequel le trafic ou le nombre de tentatives d'appel est le plus important (réf. UIT-T E.600).
Tentative d'appel à l'heure de pointe	Nombre de tentatives d'appels sur le net et hors réseau, ce qui comprend les appels terminés et les appels inachevés(p. ex., en raison d'un manque de ressources réseau ou système) pendant l'heure la plus achalandée sur un intervalle sélectionné.
Contrôle d'admission des appels (CAC)	Une fonctionnalité qui contrôle le nombre de communications simultanées autorisées en fonction de paramètres prédéfinis.
Rappelez-vous	Une fonctionnalité qui permet aux appelants de demander un rappel au numéro de téléphone de leur choix au lieu d'attendre dans la file d'attente pour le prochain agent disponible.
Blocage des appels	Unllowss un USer pour bloquer les appels à partir de numéros de téléphone spécifiques.
Enregistrements détaillés des appels (CDR)	Unré-cordon qui comprend des informations sur un appel téléphonique (parexemple, l'appelant, l'appelé, la durée, l'horodatage, etc.).
Distribution des appels	Une fonctionnalité qui distribue automatiquement les canaux de communication entre les agents conformément aux priorités d'appel et aux compétences de l'agent
Forçage d'appels	Fonctionnalité qui connecte automatiquement un appelant à un agent sans intervention de cet agent (par exemple, pas besoin d'appuyer sur une touche pour répondre à l'appel).
Attente d'appel	Permet à un User de placer un appel en attente, et de récupérer l'appel plus tard.
Appelez Muet	Allows un User pour empêcher la partie à l'autre extrémité de la conversation d'entendre, même si l'utilisateur peut toujours entendre l'appelant.
Parc d'appel	Unllows un User de mettre un appel en attente et pour toute personne qui fonctionne sur le même service de téléphonie IP pour récupérer l'appel en composant un code d'accès.
Présentation de l'appel	Une caractéristique qui permet des configurations de pré-programmation relatives au retard de récapitulation d'appel, au retard de retour d'appel à la file d'attente pour des appels sans réponse et au retard de forçage d'appel.
Priorité de l'appel	Fonctionnalité qui applique une attente relative dans la file d'attente pour qu'une communication soit répondue en fonction des algorithmes GCCS qui sont préprogrammés, et tels que : les ensembles de compétences d'agents, le numéro de téléphone d'appelant, le numéro composé, etc.
Niveau de priorité d'appel (CPL)	Fonctionnalité qui applique un niveau de priorité pour qu'un appel f soit répondu.

Terme	Définition
Tonalités de progression de l'appel	Ton entendu par un appelant qui fournit des informations sur la progression de l'appel (parexemple, occupé, re-commande, rappel, appel en attente, etc.).
Qualité des appels	Score d'opinion moyen (MOS) de tous les appels vocaux à un SDP.
Appelez Queuing	Fonctionnalité qui met en file d'attente les canaux de communication en attendant qu'un agent disponible établisse une communication avec un appelant/appelé
Redirection d'appel/réorientation d'appel	GCCS feature qui redirige automatiquement un appel d'un appelant vers un autre numéro de téléphone ou destination.
Retour d'appel au retard de file d'attente pour des appels sans réponse	Temps alloué avant qu'un appel soit retourné à la file d'attente si sans réponse par un agent.
Suivi d'appel	Marks un appel dans les journaux système afin qu'il puisse être examiné pour déterminer son origine et sa destination.
Transfert d'appel	Unllows un User pour rediriger un appel à un autre numéro de téléphone.
Type d'appel	Type d'appel téléphonique (c.-à-d.DID, aller au RTPC, sans frais, interurbain).
Volume d'appels (c.-à-d. nombre de chevilles).	Nombre total d'appels offerts au cours d'une période donnée (p. ex., 5 minutes, par service).
Appel en attente	Stermine une tonalité lors d'un appel téléphonique établi pour indiquer à l'appelé qu'un autre appel attend l'attention.
Délai de récapitulation de l'appel / Heure de conclusion de l'appel	Temps alloué à unn agent avant qu'un autre appel soit présenté après qu'un appel soit terminé.
Appelé	Entité qui est la destination lointaine d'une session médiatique initiée (signadirigée) par uneentiténother.
Identificateur de ligne appelante (CLID) (Identification de l'appelant)	Désigne le numéro de téléphone d'un appareil de téléphonie, d'une ligne ou d'un circuit, qui s'affiche sur l'appareil d'un appelé lorsqu'un appel est présenté.
Affichage du nom de l'appelant (CPND)	Désigne le texte ou la description d'un appareil de téléphonie, d'une ligne ou d'un circuit, qui est affiché sur l'appareil d'un appelé lorsqu'un appel est présenté.
Appelant	Entité qui est la source proche de la fin d'une session médiatique initiée (signaled) ou établie par une autre entité.
Service cellulaire du Canada	Le service cellulaire telephony est utilisé par le Canada.
Service interurbain du Canada	Les services interurbains utilisés par le Canada.
Service PLMN du Canada / Service cellulaire du Canada	Le service PLMN est utilisé par le Canada.
Service du RTPC du Canada	Le service RTPC utilisé par le Canada.
PSD du Canada	L'emplacement physique d'un bâtiment utilisé par le Canada pour le GCCS.
Canada Service	Service cellulaire du Canada; Centre de données du Canada ; Service RVI du Canada; Service de RE du Canada;

Terme	Définition
	Service de réseau local du Canada; Service interurbain du Canada; Service de téléphonie du Canada. Pendant la période du contrat, il est possible que d'autres services soient désignés comme un service au Canada.
Service téléphonique du Canada	Les systèmes ou services d'élophonie utilisés par le Canada autres que ceux fournis pour gcs.
Service sans frais au Canada	Le service sans frais est utilisé par le Canada.
Service WAN / Canada WAN	Les services de réseau étendu (RE) utilisés par le Canada.
Association canadienne de normalisation (CSA)	Un organisme de normalisation sans but lucratif qui publie les normes sous forme imprimée et électronique et qui offre des services de formation et de consultation. L'ASC est composée de représentants de l'industrie, du gouvernement et de groupes de consommateurs.
Code d'identification du transporteur (CIC)	Code utilisé pour identifier l'entreprise de services interurbains et/ou intercirconscriptions pour l'établissement d'un appel interurbain.
Téléphone cellulaire	Un téléphone sans fil qui fonctionne sur un réseau cellulaire-fournisseur.
Bureau central (CO)	Un bâtiment d'une compagnie de téléphone (compagnie de téléphone) abritait l'équipement intérieur de l'usine de plusieurs centraux téléphoniques, chacun desservant une certaine zone de circonscription géographique.
Centum Call Second (CCS)	Unité de 100 secondes d'appel qui est utilisée pour mesurer la densité du trafic de communications.
Président	Personne à qui l'accès et le contrôle sont accordés à certaines fonctionnalités d'un Service donné.
Changer de ticket	Moyen d'enregistrer une demande de modification.
Ville	Nom d'une ville où se trouve un point de prestation de services (SDP).
Renseignements classifiés	<p>Rs'intéresse à l'intérêt national et concerne la défense et le maintien de la stabilité sociale, politique et économique du Canada. Il existe trois niveaux d'information classifiée :</p> <p>Très secret : Une quantité très limitée de renseignements compromis pourrait causer un préjudice exceptionnellement grave à l'intérêt national.</p> <p>Secret : Une compromission pourrait causer un préjudice grave à l'intérêt national.</p> <p>Confidentiel : Un compromis pourrait causer un préjudice limité à l'intérêt national.</p>
Le client	Les organisations pour lesquelles les services de Services partagés Canada (SPC) sont obligatoires à tout moment au cours de la période du contrat, et les autres organisations pour lesquelles les services de SPC sont facultatifs à tout moment pendant la période du contrat et qui choisissent d'utiliser ces services de temps à autre.

Terme	Définition
Données sur le client	Données utilisateur GCCS et médias GCCS
Périphérique client	Périphériques de téléphonie IP and Clients de communication de bureau.
Station de travail cliente	Ordinateur personnel utilisé par un utilisateur client.
Fournisseur de cloud	Un fournisseur de SaaS.
Codec	Dispositif ou programme capable d'encoder et de décoder un support stream selon un algorithme.
Commercial prêt à l'emploi (COTS)	Commercial articles, y compris les services, disponibles sur le marché commercial qui peuvent être achetés et utilisés en vertu d'un contrat du gouvernement.
Date de livraison validée (CDD)	Date proposée par l'entrepreneur, et approuvée par le Canada, pour remplir avec succès une commande de service.
Voies de communication	Un moyen et une méthode par lesquels une communication entrante/sortante est établie de/vers un appelant/appelé au Canada (p. ex. voix, courriel, vidéo, ATS/ATS, texte, télécopieur, clavardage, médias sociaux, etc.).
Niveaux de priorité configurables	Une fonctionnalité qui permet au Canada de déterminer les niveaux de priorité des appels en appelant un numéro de téléphone et un numéro composé, ce qui peut à son tour donner la priorité à la position d'un appelant entrant dans la file d'attente.
Gestion de la configuration	Méthodes et procédures normalisées pour les modifications apportées aux composants matériels et logiciels du GCCS.
Base de données de gestion de la configuration (CMDB)	Base de données utilisée pour stocker les enregistrements de configuration tout au long de leur cycle de vie. Le système de gestion de la configuration gère une ou plusieurs bases de données de gestion de la configuration, et chaque base de données stocke les attributs des éléments de configuration et les relations avec d'autres éléments de configuration. (ITIL)
Consultation en attente / Attente d'appel	Unllows un appel avec une autre partie tandis qu'un autre appel est en attente d'appel.
GCCS	Un système qui intègre et automatise de manière efficace et efficace le traitement entrant/sortant d'un grand volume de canaux de communication (p. ex. voix, courriel, clavardage Web, etc.) entre le Canada et les appelants/appelés.
Centre de données de l'entrepreneur	Un fournisseur SDP qui est un centre de données.
Équipement de l'entrepreneur	Tout logiciel ou composant logiciel fourni par l'entrepreneur pour un GCCS.
Entrepreneur SDP	N SDP désigné par l'entrepreneur qui n'est pas un PSD du Canada.
Périmètre de sécurité de l'entrepreneur	Infrastructure et services de technologie de l'information (TI) détenus et gérés par l'entrepreneur qui atténuent les risques pour la sécurité associés à la connexion au réseau du gouvernement du Canada (GC).
Caractéristiques de base	Fonctionnalités fournies par un GCCS qui comprend : a) Ensembles de compétences des agents;

Terme	Définition
	<ul style="list-style-type: none"> b) Demandes; c) Distribution d'appels; d) Priorité de l'appel; e) Appelez Queuing; f) Canaux de communication (inbound, voix); g) Menu DTMF; h) Reconnaissance DTMF; i) Rapports; j) Superviseurs; et k) Files d'entrage virtuelle;
Période de couverture	Jour et heure pour fournir des services. La période de couverture a la même signification que la période principale de la pension alimentaire.
Cyber-événement	Une attaque, un dommage ou un accès non autorisé à des réseaux, des ordinateurs, des programmes ou des données.
Centre de données	Une installation utilisée pour abriter des systèmes informatiques et des composants associés, tels que des systèmes de télécommunications et de stockage.
Système de gestion de base de données (SGBD)	Applications logicielles spécialement conçues qui permettent la définition, la création, l'interrogation, la mise à jour et l'administration de bases de données.
Service de jour	Permet le traitement des appels selon des règles prédéfinies programmées dans le service de téléphonie IP.
Message d'accueil par défaut	Message d'accueil qui est automatiquement lu aux appelants par le service de messagerie vocale pour les utilisateurs qui n'ont pas enregistré de message d'accueil personnel.
Bibliothèque de logiciels définitive (DSL)	Un emplacement sécurisé, composé de supports physiques ou d'un référentiel logiciel situé sur un serveur de fichiers réseau, dans lequel les versions définitives autorisées de tous les logiciels sont stockées et protégées et à partir duquel le contrôle et la publication sont gérés.
Zone démilitarisée (DMZ)	En sécurité informatique, une DMZ ou une zone démilitarisée (parfois appelée réseau de périmètre) est un sous-réseau physique ou logique qui contient et expose les services externes d'une organisation à un réseau plus grand et non fiable, généralement Internet.
Déni de service	Tentative de rendre une machine ou une ressource réseau indisponible pour ses utilisateurs prévus. Les exemples incluent : attaque de bande passante, déni de service distribué, rétrocatation, consommation d'attaque de ressource système, obstruction de communication, perturbation des informations d'état, perturbation des informations de routage/DNS et dégradation de Web.
Service d'identification de numéro de composeur(DNIS)	Lenuméro de téléphone initialement composé par un appelant.

Terme	Définition
Pavé de numérotation (0 à 9, * et #)	Un pavé de numérotation qui est conforme à la Rec.161 de l'UIT-T: Disposition des chiffres, des lettres et des symboles sur les téléphones et autres appareils qui peuvent être utilisés pour accéder à un réseau téléphonique.
Plan de composition	Combinaison de chiffres et d'informations supplémentaires qui définissent la méthode par laquelle le plan de numérotage est utilisé et peuvent inclure des préfixes, des suffixes et des informations supplémentaires au plan de numérotage requis pour compléter l'appel (par exemple, dialing les préfixes « 0 », « 1 » et « 011 » pour l'assistance de l'opérateur, dialing direct dans un code de pays, et dialing direct entre les codes de pays).
Retard de tonalité (DTD)	Il est temps qu'une tonalité soit perçue par un utilisateur qui prend un téléphone hors fonction.
Bouton Ne pas déranger / Touche douce	Un bouton ou une clé logicielle programmable qui permet à un utilisateur d'empêcher ou d'activer la réception d'appels.
Dia ling direct vers l'intérieur (DID)	Le numéro de téléphone fourni et géré par l'entrepreneur qui sont conformes à E.164 et permettent aux appelants PSTN d'appeler ces numéros de téléphone directement et sans l'aide d'un préposé automatisé ou d'un service de réponse de préposé.
Déni de service distribué (DDOS)	Attaque réseau qui se produit lorsque plusieurs systèmes inondent la bande passante ou les ressources d'un ou de plusieurs serveurs ciblés.
Ne pas déranger	Empêche un téléphone de sonner et fournit un signal d'occupation aux parties appelantes.
Multifréquences à double tonalité (DTMF)	Signalisation téléphonique qui est utilisée dans la bande de fréquences vocales entre les combinés téléphoniques et d'autres appareils de communication et systèmes téléphoniques.
DTMF Menu	Une fonctionnalité qui permet de créer un menu vocal qui peut être sélectionné à l'aide de la reconnaissance DTMF pour activer le routage des appels (par exemple, appuyez sur 1 pour l'anglais et 2 pour le français)
Reconnaissance DTMF	Fonctionnalité qui peut reconnaître et attribuer une valeur (par exemple, 1 à 10, *, #) aux touch-tones de téléphonie.
E.164 Composez directement	Établissement d'un appel à l'aide d'un plan de numérotage conforme à la Rec. UIT-T E.164.
Écho	Réflexion du son.
Annulation d'écho	Matériel et/ou logiciel qui mesure et annule ou élimine l'écho en combinant un signal inversé. L'annulation d'écho empêche : entendre leur propre voix revenir vers eux; hurlements sonores qui résultent de la rétroaction vocale; et réverbération.
Client de messagerie	Application cliente de messagerie installée sur pc et fournie par le Canada.

Terme	Définition
Messages électroniques	Messages électroniques stockés sur des applications clientes de messagerie ou des systèmes de messagerie.
DTMF de bout en bout	Transmission des multiréquences de tonalité double (DTMF) de la source à la destination.
Amélioration	Ils'agit d'une version provisoire du logiciel sous licence, qui est souvent documentée en ajoutant une décimale et un chiffre supplémentaires à la version ou au numéro de version (par exemple, V.X.X.2 serait la prochaine amélioration après V.X.X.1).
Service de centre de contact d'entreprise (SRUC)	Un GCCS qui est fourni en tant qu'application dédiquée ou partagée pour le Canada, s'adresse au(x) centre(s) de données des fournisseurs au Canada.
Utilisateur ECCS	Un utilisateur qui participe à l'exploitation et à la prestation des services aux Canadiens à l'aide du service du SRUC.
Interface utilisateur du SRUC	L'interface utilisateur fournie par l'entrepreneur du SRUC.
Fournisseur de services de centre de contact d'entreprise	Un répondant qui fournit un service de centre de contact d'entreprise (SRUC).
Erlang	Mesure statistique de la charge offerte ou de la charge transportée sur les éléments de prestation de services tels que les circuits téléphoniques ou l'équipement téléphonique.
Fonctionnalités étendues	<p>Fonctionnalités qui peuvent être fournies par un GCCS qui comprend :</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Rappelez; b) Niveaux de priorité configurables; c) Gestion de la relation client (CRM); d) Discours dirigé; e) Analyse contextuelle multimédia; f) Langage naturel avec reconnaissance DTMF; g) Compositeur automatique sortant h) Canaux de communication sortants; i) Intégration Screen-Pop / Computer Telephony (CTI); j) Enregistrement d'écran; k) Surveillance silencieuse; l) Analyse de la parole (temps réel) m) Analyse de la parole (historique) n) Discours au texte o) Texte à la parole p) Intégration de tiers; q) Authentification vocale r) Enregistrement vocal; s) Libre-service vocal t) Messagerie vocale; u) Messagerie vocale Mise en file d'affiche; v) Gestion de la qualité; w) Gestion de la main-d'œuvre.

Terme	Définition
Journée de travail du gouvernement fédéral (FGWD)	<p>Un jour civil, à l'exception du samedi, du dimanche et des jours fériés suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> a) jour de l'An¹; b) le Vendredi saint et le lundi de Pâques; c) fête de la Victoria; d) St-Jean Baptiste Day¹; e) fête du Canada¹; f) 1er lundi d'août; g) la fête du Travail; h) Jour de Thanksgiving; i) jour du Souvenir¹; j) Jour de Noël¹; et k) Lendemain de Noël². <p>¹Si ce jour férié a lieu un samedi ou un dimanche, le lundi suivant sera un jour férié</p> <p>² Si ce jour férié a lieu un samedi, le lundi suivant sera un jour férié. Si ce jour férié a lieu un dimanche ou un lundi, le mardi suivant sera un jour férié.</p>
Pare-feu	Barrière technologique conçue pour empêcher les communications non autorisées ou indésirables entre les réseaux informatiques ou les hôtes.
Zone d'appel gratuite	Groupe de centraux téléphoniques et d'indicatifs régionaux à l'intérieur d'un emplacement géographique qui peut être appelé et d'où les appels peuvent provenir sans encourir de frais d'interurbain (p.ex., frais par minute) par l'appelant et l'appelé.
GC Centrex	Services Centrex fournis par les compagnies de téléphone au Canada.
Limites géographiques du Canada	Frontières géographiques du Canada désigne tous les emplacements au Canada et les emplacements dans des juridictions étrangères, comme les ambassades ou autres bureaux du gouvernement canadien qui sont pris en considération en vertu du droit diplomatique permettant au Canada de contrôler ses actifs.
Numéro global	Un numéro de téléphone qui est un numéro unique au monde et sans ambiguïté partout dans le monde. Un numéro global est conforme à la Recommandation UIT-T E.164.
Services des centres de contact du gouvernement(GDC)	Les services et les produits qui peuvent être commandés par le Canada, y compris tous les systèmes de surveillance, de production de rapports, d'administration, d'exploitation et de gestion des services et les applications fournies par l'entrepreneur.
Infrastructure des entrepreneurs du GCCS	Infrastructure informatique et composants d'interréseau fournis, gérés et maintenus par l'entrepreneur pour gccs
Zone d'infrastructure des entrepreneurs du GCCS	Zone réglementée ou zone réglementée de gestion dans un PSD d'entrepreneur dédié au Canada où l'infrastructure de

Terme	Définition
	l'entrepreneur du GCCS est située dans un PSD de l'entrepreneur
Données gccs	Données de sécurité GCCS et données d'opération GCCS .
Centre de données du GCCS	Un centre de données de l'entrepreneur qui contient l'infrastructure du GCCS.
Infrastructure gccs	Infrastructure de sécurité du GCCS, infrastructure d'entrepreneur du GCCS et infrastructure des opérations du GCCS
GCCS Médias	Médias traités par le GCCS.
Gccs OAM Data	Toutes les données que l'entrepreneur utilise ou tire de l'exploitation, de l'administration et de la gestion du GCCS, sur n'importe quel support. Cela comprend, mais sans nécessairement s'y limiter, les suivantes : demandes de service, commandes de service, ITSM (à l'exclusion des incidents de sécurité), facturation, planification de la capacité et des ressources, rapports, CMDB (à l'exclusion des informations de configuration pour l'infrastructure GCCS).
Données de configuration GCCS	Toutes les données qui décrivent la configuration de l'infrastructure GCCS.
Données sur les opérations du GCCS	Données GCCS OAM et données de configuration GCCS
Opérations du GCCS Centre	SDP de l'entrepreneur qui comprend l'infrastructure (résidant dans la zone de gestion des opérations du GCCS) et les ressources nécessaires à la gestion et à l'exploitation centralisées du GCCS.
Infrastructure des opérations du GCCS	L'infrastructure informatique et les composants d'interréseau utilisés par l'entrepreneur pour le centre des opérations du GCCS, la bibliothèque de logiciels définitifs du GCCS, les consoles de données et d'opérateur du GCCS (pour la gestion à distance), y compris, mais sans s'y limiter: les tickets de problème, les tickets d'incident (à l'exclusion des tickets d'incident de sécurité), les enregistrements détaillés des appels, la planification de la capacité et les données et rapports de performance.
Gestion des opérations du GCCS	L'exploitation, l'administration et la gestion par l'entrepreneur de l'infrastructure des opérations du GCCS.
Zone de gestion des opérations du GCCS	Zone réglementée ou zone réglementée de gestion dans un PSE d'entrepreneur où la gestion des opérations du GCCS est effectuée.
Données de sécurité GCCS	Les données d'incident de sécurité gccs et les données d'opérations de sécurité GCCS .
Opérations de sécurité gccs	Exploitation, administration et gestion par l'entrepreneur des données de sécurité du GCCS et de l'infrastructure de sécurité du GCCS
Données sur les opérations de sécurité GCCS	GCCS SIEM Data and data for Security Incident investigations, host-based intrusion and prevention systems, AV/AS and malware protection systems, audit logs and analysis, Boundary Protection systems, vulnerability monitoring and analysis.

Terme	Définition
Zone d'opérations de sécurité du GCCS	Zone réglementée ou zone réglementée de gestion dans un PSD de l'entrepreneur où les opérations de sécurité du GCCS sont menées.
Données d'incident de sécurité GCCS	Data pour les incidents de sécurité.
Infrastructure de sécurité GCCS	L'infrastructure informatique et les composants d'interréseau utilisés par l'entrepreneur pour les données de sécurité du GCCS, le centre des opérations de sécurité du GCCS, les consoles d'opérateur (pour la gestion à distance), les systèmes d'intrusion et de prévention basés sur l'hôte, les systèmes AV / AS et de protection contre les logiciels malveillants et les systèmes de protection des limites.
Zone de portail GCCS	Zone d'accès public pour protéger l'accès au portail de services à partir d'Internet.
GCCS SIEM	Le SIEM fourni par l'entrepreneur pour GCCS..
Données GCCS SIEM	Toutes les données enregistrées et/ou générées par le SIEM du GCCS, y compris, mais sans s'y limiter, les rapports, les tableaux de bord, les résultats des journaux et les rapports de conformité.
GCCS Security Operations Centre (SOC)	Un ou plusieurs fournisseurs de services de gestion de l'entrepreneur pour lesquels l'entrepreneur effectue des opérations de sécurité du GCCS.
Données de l'utilisateur GCCS	Données stockées par l'infrastructure GCCS pour l'accès par un utilisateur (par exemple, messages vocaux).
Numéro global	Un numéro de téléphone qui est reconnu par le RTPC et qui peut être composé directement.
Grade de service (GoS)	Probabilité qu'un appel soit bloqué ou retardé pendant plus d'un intervalle de temps spécifié.
Matériel	Tout l'équipement, le matériel, les questions et les choses utilisés par l'entrepreneur pour fournir le GCCS au Canada en vertu du contrat (y compris les câbles et autres éléments auxiliaires), y compris le micrologiciel, le cas échéant, mais à l'exclusion des logiciels ou des services.
Combiné malentendant	Utilisateurs malentendants d'un lloow pour augmenter le volume d'un combiné.
Rapport historique	Désigne un rapport fourni par le GCCS dans un format de fichier COTS (par exemple.PDF, Excel, etc.) qui comprend des statistiques pour la période passée et pour un intervalle de temps donné.
Conserver et récupérer	Unllows un User pour placer un appel en attente et récupérer l'appel de n'importe quel utilisateur qui a la même apparence de numéro que le numéro de téléphone utilisé à l'origine pour répondre à l'appel.
Bouton De Maintien / Touche Logicielle	Un bouton ou une touche logicielle programmable qui permet à un utilisateur de placer un appel en attente.
L'incident	Événement qui ne fait pas partie du fonctionnement standard d'un Service et qui provoque, ou peut causer, une interruption ou une réduction de la qualité du GCCS (y

Terme	Définition
	compris tous les systèmes d'opérations, de gestion et d'administration, y compris le Portail de services).
Billet d'incident	Un moyen d'enregistrer un incident.
Ligne entrante seulement	Ligne téléphonique qui n'accepte que les appels entrants et est empêchée de faire des appels sortants.
Entreprise de services locaux titulaire (ESLT)	Les compagnies de téléphone existantes, avant l'introduction de la concurrence locale.
Atteinte à l'information	La divulgation intentionnelle ou non intentionnelle d'informations sécurisées dans un environnement non fiable. Les exemples incluent: les fuites d'informations, le stockage ou la transmission d'informations classifiées sur des systèmes non classifiés et les atteintes à la vie privée.
Infrastructures	Tout le matériel et les logiciels qui traitent et/ou stockent les données GCCS. Le matériel et les logiciels appartiennent à l'entrepreneur et sont exploités par celui-ci et fournissent un GDC au Canada.
Propriété intellectuelle	Une création de l'esprit. La propriété intellectuelle comprend les inventions, l'art, la littérature, les applications logicielles, les noms et les images utilisés dans les affaires, les droits d'auteur, les marques de commerce, les brevets, les dessins, etc.
Réponse vocale interactive (RVI)	Une technologie qui permet à un ordinateur d'interagir avec les humains grâce à l'utilisation de la voix et des tonalités DTMF entrée via le clavier.
Interflow	Uniquement redirige des appels entrants vers une autre file de priorité d'interaction fournie par un système ou un service différent quand un téléphone est occupé ou sans réponse.
Canaux d'interaction	Canaux qui permettent une communication bidirectionnelle entre les utilisateurs, les utilisateurs et les systèmes, et / ou entre les systèmes, de sorte que la communication peut être interactive et avoir un effet les uns sur les autres.
L'Internet	Réseaux mondiaux interconnectés d'ordinateurs utilisant des protocoles normalisés.
File d'attente prioritaire d'interaction	Une file d'attente GCCS pour laquelle une attente relative dans la file d'attente pour qu'un canal de communication soit répondu a été définie et préprogrammée.
Intra-flux	Uniquement redirige des appels entrants à une autre file de priorité d'interaction Queue sur le même système quand un téléphone est occupé ou sans réponse.
Prévention de la détection des intrusions (IDP)	Surveillance des activités du réseau ou du système pour les activités malveillantes ou les violations de la politique.
Système de détection d'intrusion (IDS)	Un périphérique ou une application logicielle qui surveille les activités du réseau ou du système pour les activités malveillantes ou les violations de stratégie et produit des rapports à une station de gestion.

Terme	Définition
Système de prévention des intrusions (IPS)	Appiances de sécurité réseau qui surveillent les activités réseau et/ou système pour les activités malveillantes.
Dispositifs de téléphonie IP	Téléphones IP, softphones, passerelle analogique et service de manière mediagate.
Gigue	Variation non désirée des caractéristiques du signal entraînant une fluctuation de la latence. L'unité de gigue est le temps, mesuré en millisecondes (ms).
Indicateur de rendement clé (IRC)	Mesure d'un aspect spécifique de la performance d'un service.
Erreur connue	Cause première identifiée d'un problème.
Latence	Retards dans la transmission de paquets au-dessus d'un réseau entre le point d'entrée et le point de sortie. L'unité de latence est le temps, mesuré en millisecondes (ms).
Réseau local (LAN)	Une infrastructure de service qui étend la capacité de mise en réseau à un groupe d'ordinateurs à proximité les uns des autres.
Appel local	Un appel téléphonique PSTN dans la zone d'appel gratuit d'un appelant.
Longue distance (LD)	Appel téléphonique qui est établi à l'extérieur d'une zone d'appel libre et pour lequel l'appelant encourt des frais.
Occupez-vous	Indicateur qui est activé par un agent, ou un utilisateur d'un téléphone, en appuyant sur un bouton ou en composant un code pour empêcher les appels d'être reçus par cet agent ou utilisateur.
Logiciels malveillants	Abréviation de logiciel malveillant (ou malveillant) qui est utilisé ou créé par des attaquants pour perturber le fonctionnement de l'ordinateur, recueillir des informations sensibles, ou avoir accès à des systèmes informatiques privés.
Solution de protection contre les logiciels malveillants	Une solution / système qui est en place et spécifiquement conçu pour détecter et se défendre contre l'installation et la distribution de logiciels malveillants.
Service géré	Un service qui est conçu, conçu, mis en œuvre, exploité, administré, géré et maintenu par un fournisseur pour un client à l'aide de matériel et de logiciels appartenant à un fournisseur (intimé) ou sous licence.
Système d'information de gestion (SIG)	Un système qui fournit de l'information pour gérer les ressources de manière efficiente et efficace.
Zone réglementée de gestion	Une zone de sécurité du réseau établie par l'entrepreneur conformément au document ITSG-22 d'Establishment Canada sur la sécurité des télécommunications.
Score d'opinion moyen (MOS)	Indication numérique de la qualité perçue des milieux reçus après compression et/ou transmission. Le MOS est exprimé sous la forme d'un nombre unique dans la plage de 1 à 5, où 1 est la qualité audio perçue la plus faible, et 5 est la mesure de la qualité audio perçue la plus élevée telle que définie dans la Recommandation UIT-T P.800.1.
Procès-verbal d'utilisation	Le nombre de minutes pendant lesquelles les appels téléphoniques ont été établis au cours d'une période de temps donnée à un SDP.

Terme	Définition
Mobile Code	Logiciels ou parties de programmes obtenus à partir de systèmes d'information distants, transmis sur un réseau et exécutés sur un système d'information local sans installation ou exécution explicite par le destinataire. Les technologies de code mobile incluent, par exemple, Java, JavaScript, ActiveX, Postscript, PDF, les films Shockwave, les animations Flash et VBScript.
Agent le plus inactif	Rsort un appel à l'agent qui était le plus long inactif (c.-à-d., aucun appel traité) parmi tous les agents.
Analyse contextuelle multimédia	Une fonctionnalité qui analyse les interactions qui ont lieu entre l'agent s et les appelants /appelés par le biais de divers canaux de communication.
Musique en attente	Permet la lecture d'une source de musique à un appelant lorsqu'il est mis en attente.
Bouton muet	Un bouton qui permet à un utilisateur de couper et de réactiver des appels, où un appel en sourdine empêche les parties distantes d'écouter tandis que le son réactive permet aux parties distantes d'écouter.
Région de la capitale nationale (RCN)	Une région située au Canada qui comprend les régions avoisinantes d'Ottawa et de Gatineau.
Point d'accès réseau (NAP)	Point d'attache physique et logique à un Service.
NAP Interface	Un point de fixation physique et logique de l'équipement de l'entrepreneur à l'équipement du Canada lors d'un PSD du Canada.
Zone de sécurité réseau	Une zone d'exploitation, une zone d'accès public, une zone réglementée ou une zone réglementée de gestion.
Nouvelle version	Désigne une libération du système, unel libération d'ions vers et une libération provisoire.
Réponse de nuit	Achemine les appelants vers un autre emplacement ou numéro de téléphone en fonction de l'heure de la journée ou à l'utilisation d'une clé préprogrammée sur un téléphone.
Routage de nuit	Permet l'acheminement des appels vers un numéro de téléphone prédéfini en fonction de l'heure de la journée et du jour de la semaine (p. ex. après 17 h 00 ou toute la journée, appel d'itinéraire le samedi et le dimanche au 819-555-1212).
Service de nuit	Permet le traitement des appels selon des règles prédéfinies.
Plan de numérotage nord-américain(PNNA)	Un plan de numérotage téléphonique intégré qui englobe 25 pays et territoires principalement en Amérique du Nord, dans les Caraïbes et dans les territoires américains.
Pas prêt	Un état qui indique qu'un agent/superviseur n'est pas prêt ni disponible pour les interactions à l'aide d'un canal de communication (p. ex. pas prêt à répondre aux appels).
Plan de numérotage	Plan qui précise le format et la structure des numéros de téléphone, y compris tous les segments utilisés pour les capacités d'identification, d'acheminement et de recharge (p. ex., les indicatifs de pays, les indicatifs régionaux et les codes

Terme	Définition
	de central utilisés pour l'acheminement géographique et les frais sensibles à la distance).
Zone du plan de numérotage (APM)	Indicatif régional tel que défini dans le Plan de numérotage nord-américain.
NXX	Les premiers 3 chiffres qui suivent l'indicatif régional (APM) dans un numéro de téléphone où N est n'importe quel numéro compris entre 2 et 9, et X est n'importe quel numéro de 0 à 9.
Hors-filet	Communication établie avec une partie qui n'est pas un utilisateur GCCS. (p. ex. appel transféré d'un agent GCCS à un numéro de téléphone RTPC qui ne se termine pas sur GCCS).
Numéro de téléphone hors réseau	Communication qui se termine sur un appareil, un système ou un service situé hors réseau.
Sur le net	Communication établie entre les utilisateurs du GCCS. (p. ex. appel entre un agent et un superviseur).
Numéro de téléphone sur le net	Un numéro de téléphone qui se termine sur un appareil, un système ou un service situé sur le Net.
Changement sur place	Un changement à un GCCS qui nécessite une visite sur place.
Opérations, administration et gestion (OAM)	Les processus, les activités, les outils, les normes, etc. impliqués dans l'exploitation, l'administration, la gestion et la maintenance de tout système.
Exploitant	Une personne, sous le contrôle de l'entrepreneur, qui administre l'infrastructure du GCCS.
Console opérateur	Équipement utilisé par un opérateur.
Fabricant d'équipement d'origine (OEM)	Le fabricant du matériel, comme en témoigne le nom apparaissant sur le matériel et sur tous les documents d'accompagnement.
Centre des opérations	Voir le Centre des opérations du GCCS
Zone d'opérations	Environnement Standard pour les opérations de GI deroutine. C'est l'environnement dans lequel la plupart des systèmes d'utilisateur final et des serveurs de groupe de travail sont installés
Composeur automatique sortant	Une fonctionnalité qui compose et lance automatiquement des appels s à l'aide de règles d'entreprise programmables et d'une base de données qui inclut des numéros de téléphone.
Filtrage des appels sortants à la station	Empêche la composition de numéros de téléphone non autorisés et prédéfinis.
Sortant seulement	Autorise les appels sortants et empêche tous les appels entrants.
Débordement	Permet le dépassement des appels à un ou plusieurs numéros de destination basés sur le nombre de sonneries.
Routage de débordement	Permet aux appels d'être acheminés vers un autre numéro de téléphone PSTN en dépassant la capacité d'appel simultané d'un groupe de joncteur réseau.

Terme	Définition
Panne partielle	Une ou plusieurs fonctions du GCCS touché ne sont pas disponibles ou le rendement est dégradé à un niveau tchapeau causer une perturbation considérable de la prestation des services.
Renseignements personnels	Toute information sur un individu identifiable qui est enregistrée sous quelque forme que ce soit.
Point de présence (PoP)	Emplacement physique qui abrite des serveurs, des routeurs, des commutateurs et d'autres équipements et installations de télécommunications et de réseau.
Gestion des politiques	Gestion de la politique en matière d'accès, de sécurité, de confidentialité, etc.
Administrateur du portail	Personne qui gère les privilèges et les comptes USer sur le Portail de services.
Post Dial Delay (PDD)	Intervalle maximal time entre la fin de la composition et l'audition de la tonalité applicable (par exemple, retour de sonnerie, occupé, etc.) ou l'annonce enregistrée, ou l'abandon de l'appel sans ton.
Ligne terrestre du POTS	Ligne terrestre de l'ancien service téléphonique ordinaire (SGO) qui comprend le Centrex, les lignes téléphoniques d'accueil et les lignes d'affaires.
État de puissance	Décrit un problème ou un problème avec l'alimentation prenant en charge GCCS, y compris une panne complète de l'alimentation, une alimentation réduite (perte de puissance) et une batterie faible d'équipement de secours.
Transporteur intercirconscription pré-désigné	Fournisseur de services interurbains par défaut qui est utilisé pour aabonner des appels interurbains lors de l'abonnement à une ligne de service téléphonique PSTN.
Porteuse d'échange primaire (PIC)	Opérateur interurbain de téléphone. L'entreprise intercirconscription vers laquelle les appels d'une ligne d'abonné sont acheminés par défaut.
Entrepreneur principal	Un fournisseur (intimé) ayant un contrat direct avec le client utilisant le GCCS (c.-à-d. pas un sous-traitant de l'entrepreneur principal et ni un revendeur de GCCS fourni par une autre société de téléphonie).
Atteinte à la vie privée	Incident impliquant la divulgation non autorisée de renseignements personnels.
Évaluation des facteurs relatifs à la vie privée (EFVP)	Évaluation qui décrit les flux de renseignements personnels dans un projet et analyse les répercussions possibles sur la vie privée que ces flux pourraient avoir.
Problème	Cause inconnue d'un ou de plusieurs incidents souvent identifiés à la suite de plusieurs incidents similaires.
Produit	Le matériel et les logiciels fournis par l'entrepreneur pour le GCCS, détenus et gérés par le Canada,
Demande de modification de projet	Tout changement qu'un ffacts coût, calendrier ou portée d'un projet qui peut être initié par l'entrepreneur ou le Canada qui aura ou peut avoir une incidence sur l'ensemble du projet.
Écart du projet	Une demande de modification de projet qui n'est pas approuvée même si un changement a été mis en œuvre ou un

Terme	Définition
	changement qui a été mis en œuvre qui affecte le coût, le calendrier ou la portée d'un projet qui n'a pas été soumis en tant que demande de changement de projet.
Ligne de propriété	La limite légale entre la propriété du bâtiment et d'autres biens.
Renseignements protégés	<p>Il s'agit de renseignements que le gouvernement du Canada considère comme protégés et confidentiels, y compris les renseignements suivants :</p> <p>Protégé A (peu sensible) : S'applique aux renseignements qui, s'ils étaient compromis, pourraient vraisemblablement causer un préjudice en dehors de l'intérêt national, p. ex., la divulgation des chiffres exacts des salaires.</p> <p>Protégé B (particulièrement sensible) : s'applique aux renseignements qui, s'ils étaient compromis, pourraient vraisemblablement causer un préjudice grave en dehors de l'intérêt national, p. ex., perte de réputation ou d'avantage concurrentiel.</p> <p>Protégé C (extrêmement sensible) : s'applique à la quantité très limitée de renseignements qui, s'ils étaient compromis, pourraient vraisemblablement causer des blessures extrêmement graves en dehors de l'intérêt national, p. ex., des pertes de vie.</p>
Problème	Cause inconnue d'un ou de plusieurs incidents souvent identifiés à la suite de plusieurs incidents similaires.
Tonalités de progression	Tonalités audibles reçues par l'appelant pour indiquer l'état et la progression de l'appel téléphonique (p.ex., sonnerie).
Zone d'accès public (ZPU)	Un environnement étroitement contrôlé qui protège les réseaux et les applications internes d'une zone publique hostile, comme Internet.
Infrastructure à clé publique (ICP)	Un ensemble de matériel, de logiciels, de personnes, de stratégies et de procédures nécessaires pour créer, gérer, distribuer, utiliser, stocker et révoquer des certificats numériques. Une infrastructure à clé publique fournit une infrastructure qui lie les clés de déchiffrement et de signature accessibles au public à leurs utilisateurs ou périphériques enregistrés au moyen d'une autorité de certification.
Réseau mobile terrestre public (PLMN)	Réseau de communication sans fil offert par les opérateurs et appelé réseau cellulaire.
Réseau téléphonique public commuté (RTPC)	Réseau téléphonique mondial exploité par des opérateurs téléphoniques nationaux, régionaux et locaux qui fournit des services de télécommunication publique.
Gestion de la qualité	Une fonction qui surveille les services fournis et indique la qualité de la prestation de ces services. p. ex. analyser le temps moyen de traitement des appels de l'agent, etc.)
Prêt	Un état qui indique qu'un agent/superviseur est prêt et disponible pour les interactions à l'aide d'un canal de communication (p. ex. prêt à répondre aux appels).

Terme	Définition
Affichage en temps réel (RTD)	L'affichage des données et des statistiques connexes en temps quasi réel.
Rapport en temps réel	Désigne un rapport fourni par le GCCS et rendu sous forme de nouvelles statistiques en temps réel affichées sur un moniteur.
Code de raison	Un code numérique qui est entré ou sélectionné par un agent pour identifier la nature d'une interaction avec un appelant (par exemple, l'agent entre le code 10, ce qui signifie que l'appelant a demandé des informations spécifiques).
Description du code de raison	Une description d'un code motif (p. ex. le code 10 a une description du code motif « L'appelant a demandé des renseignements précis »)
Bouton de déverrouillage	Bouton qui permet à un utilisateur de déconnecter un appel.
Annonce enregistrée (RAN)	Enregistrement qui fournit un message d'annonce aux appelants.
Médias enregistrés	Fichier multimédia qui est lus aux appelants.
Accès à distance	Accès au GCCS par l'intermédiaire d'un réseau externe (p. ex. Internet).
Changement à distance	Un changement à un GCCS qui ne nécessite pas de visite sur place (c.-à-d. que le changement peut être effectué à distance).
Gestion à distance	Activités administratives ou de maintenance menées par un opérateur sur un réseau.
Établissement de rapports	Une fonctionnalité qui fournit aux agents et aux applications des rapports de performances historiques et en temps réel (par exemple, les appels reçus, les appels abandonnés, etc.) .
Date de livraison demandée (RDD)	La date demandée par le Canada pour l'exécution d'une ordonnance de service.
Zone réglementée (ZR)	Un RZ fournit un environnement de réseau contrôlé généralement adapté aux services informatiques critiques (c'est-à-dire ceux qui ont des exigences de fiabilité moyennes, où la compromission des services informatiques entraînerait une perturbation des activités) ou de grands dépôts d'informations sensibles (par exemple, dans un centre de données). Il prend en charge l'accès à partir de systèmes dans la zone publique via une ZONE D'ACCÈS.
Rôle-Contrôle d'accès basé (RBAC)	Une approche de sécurité du système informatique pour restreindre l'accès au système aux utilisateurs autorisés.
Intégration screen-pop / téléphonie par ordinateur (CTI)	Une fonctionnalité qui permet l'intégration avec un ordinateur de telle sorte qu'un appel et les informations requises (par exemple, toutes les données / appelées party) à afficher automatiquement sur l'écran de l'ordinateur de l'agent et une interaction minimale de l'agent.
Enregistrement d'écran	Une fonctionnalité qui capture et enregistre la sortie de l'écran d'ordinateur de l'agent.
SDPID	Identificateur d'emplacement alphanumérique du point de prestation de services (SDP).
Périmètre de sécurité	Limite logique et physique autour des ressources et des informations du réseau client, qui sont contrôlées et protégées contre tout accès non autorisé de l'extérieur de la limite.

Terme	Définition
Accès à distance sécurisé (SRA)	Une solution qui étend en toute sécurité l'accès au réseau privé via l'Internet public via le cryptage.
Évaluation de la sécurité	Le processus continu d'évaluation du rendement des contrôles de sécurité des TI tout au long du cycle de vie des systèmes d'information afin d'établir la mesure dans laquelle les contrôles sont mis en œuvre correctement, fonctionnent comme prévu et produisent le résultat souhaité en ce qui concerne la satisfaction des besoins opérationnels du Ministère en matière de sécurité. L'évaluation de la sécurité appuie l'autorisation en fournissant des motifs de confiance dans la sécurité des systèmes d'information.
Autorisation de sécurité	Le processus continu d'obtention et de maintien d'une décision officielle de gestion par un cadre supérieur de l'organisation d'autoriser l'exploitation d'un système d'information et d'accepter explicitement le risque de se fier au système d'information pour appuyer un ensemble d'activités opérationnelles fondées sur la mise en œuvre d'un ensemble convenu de contrôles de sécurité, et les résultats de l'évaluation continue de la sécurité.
Incident de sécurité	Un comportement non autorisé (contre la politique de sécurité du système informatique) concernant le fonctionnement et l'administration du système informatique qui a le potentiel de compromettre la confidentialité, l'intégrité ou la disponibilité du système informatique.
Gestion des informations et des événements de sécurité (SIEM)	Une technologie qui fournit une analyse en temps réel (collecte, agrégation, corrélation) des alertes de sécurité générées par les composants et les applications de l'infrastructure.
Posture de sécurité	<p>Caractéristique d'un système d'information qui représente la capacité des contrôles de sécurité mis en œuvre pour satisfaire les besoins opérationnels en matière de sécurité et contrer un environnement de menace sélectionné.</p> <p>Remarque :</p> <p>a) Une posture de sécurité qui répond aux besoins de l'entreprise en matière de sécurité et contrecarre un environnement de menace sélectionné est jugée adéquate. La posture de sécurité peut varier au fil du temps, à mesure que les menaces et les besoins de l'entreprise en matière de sécurité évoluent et que des vulnérabilités sont découvertes. Pour maintenir une posture de sécurité adéquate, il faut revoir et mettre à jour les contrôles de sécurité mis en œuvre pour s'adapter aux changements.</p> <p>b) La posture de sécurité d'un système d'information est évaluée à l'aide de la même méthodologie que l'évaluation des risques pour la sécurité, et est donc un concept étroitement lié. L'adéquation d'une posture de sécurité implique que les risques résiduels sont faibles.</p>
Liste de vérification des exigences en matière de sécurité (LVERS)	Les exigences en matière d'autorisation du personnel et des installations déterminées par le Canada.

Terme	Définition
Le service	Un service fourni détenu et géré par l'entrepreneur pour GCCS.
Point d'accès au service (SAP)	Point logique d'attachement à un Service, que le Canada utilise pour définir la consommation (c.-à-d. la tarification, les caractéristiques, les attributs, etc.) de ce Service.
Catalogue de services	La liste de catalogues de services décrits dans le catalogue de services de l'annexe C.
Identificateur de catalogue de services (SCID)	Identificateur unique d'un article du catalogue de services.
Article du catalogue de services (LM)	Un service ou un produit qui peut être commandé à partir du catalogue de services.
Dégradation du service	Incident dont l'impact limite la qualité du GCCS livré. Le GCCS est peut-être encore disponible, mais les niveaux de performance complets requis du GCCS ne sont pas atteints.
Intervalle de prestation de services (IDS)	Le délai maximal pendant lequel l'entrepreneur peut effectuer les travaux décrits dans un ordre de service.
Point de prestation de services (SDP)	Emplacement physique dans un bâtiment où le GCCS est mis en œuvre.
Identificateur de point de prestation de services (SDPID)	Identificateur alphanumérique unique pour un SDP.
Conception des services	La conception des services techniques et la conception des services d'exploitation et de gestion
Cible de niveau de service (SLT)	Valeur utilisée pour évaluer les performances ou la disponibilité du GCCS.
Ordre de service	Un moyen par lequel le Canada commande le Service.
Compte de portail de services	Un compte d'utilisateur sur le Portail de services.
Administrateur du portail de services	Personne qui gère les privilèges et les comptes sur le Portail de services.
Données du portail de services	Données accessibles à partir du Portail de services.
Versions de service	Désigne une version du software qui est conçu pour fonctionner sur des combinaisons désignées de matériel informatique et de systèmes d'exploitation. Une nouvelle version du système sera généralement indiquée par l'ajout d'un (1) au premier chiffre du numéro de version (par exemple, v.2.X.X serait la prochaine version système après v.1.X.X).
Demande de service	Une demande de modification au GCCS.
Ticket de demande de service	Enregistrement décrivant une demande de service.
Rapport signal/bruit	Moyens de quantifier dans quelle mesure la qualité d'une communication a été dégradée par le bruit.
Gestion des informations et des événements de sécurité (SIEM)	Est une technologie qui prend en charge la détection des menaces en temps réel et la réponse aux incidents de sécurité aux alertes de sécurité générées par le réseau et les applications. Le SIEM analyse tous les journaux d'événements de sécurité afin de fournir une vue globale des incidents et des événements de sécurité.

Terme	Définition
SLT-MTRS	Cible de niveau de service – Durée maximale de restauration du service qui est la cible pour la durée maximale accordée à l'entrepreneur pour restaurer un service défaillant
SLT-SA	Cible de niveau de service – Disponibilité du service qui est la cible pour la disponibilité minimale du service d'un service fourni par l'entrepreneur tel que défini dans le contrat.
Téléphone intelligent	Un téléphone mobile qui fonctionne sur les réseaux cellulaires et le WiFi qui comprend des capacités et des fonctionnalités supplémentaires telles que: assistant numérique personnel (PDA), lecteur multimédia, appareil photo numérique, unité de navigation GPS, navigation Web et peut exécuter des applications 3rd-party.
Ingénierie sociale	La manipulation de personnes pour qu'elles accomplissent des actions ou divulguent des informations confidentielles; les exemples incluent l'hameçonnage, la chasse à la baleine et l'hameçonnage par clonage.
Opérateur SOC	Une ressource de l'entrepreneur qui administre un Cent des opérations de sécurité.
Téléphone logiciel	Un logiciel ou un navigateur Web fourni par l'entrepreneur et exploité sur un ordinateur, qui permet de répondre aux canaux de communication.
Logiciel en tant que service d'abonnement (SaaS)	Un service basé sur le cloud provisionné, géré et accessible sur Internet qui fournit une solution logicielle complète. Toute l'infrastructure informatique sous-jacente (serveurs, stockage), la mise en réseau, les pare-feu réseau et les logiciels de sécurité, les logiciels d'application et les données d'application sont situés dans le(s) centre(s) de données des fournisseurs de cloud.
Correctifs logiciels	Signifie qu'une solution d'ingénierie à un problème peut être incorporée dans une nouvelle release pour mettre à jour le logiciel sous licence afin d'améliorer ou de corriger les erreurs ou les défauts dans le code du programme.
Éditeur de logiciels	Le propriétaire du droit d'auteur sur tout logiciel utilisé par l'entrepreneur pour fournir au GCCS, qui a le droit de concéder sous licence (et d'autoriser d'autres personnes à concéder sous licence / sous-licence) ses produits logiciels.
Énoncé de sensibilité (SOS)	Un processus qui identifie les biens vitaux du Canada et la nécessité de mesures de sécurité de protection.
Superviseur	Une ressource qui gère les agents d'un GCCS avec la capacité de répondre aux canaux de communication, d'effectuer une surveillance silencieuse, d'attribuer des compétences des agents, d'accéder aux rapports et d'administrer les fonctionnalités GCCS le cas échéant.
Transfert d'appels supervisés	Un transfert d'appel qui est effectué et qui attend que l'appelé réponde avant de raccrocher.
Système	Un terme générique utilisé pour décrire le réseau et d'autres périphériques, systèmes d'exploitation, plates-formes informatiques, logiciels et applications de virtualisation ou

Terme	Définition
	toute combinaison d'entre eux. Son utilisation est spécifique au contexte.
Temps de conversation	La plus longue période pendant laquelle une seule charge de batterie durera lorsqu'un appareil ou un système transmet ou reçoit des informations.
Conception des services techniques (DST)	Les exigences techniques minimales pour la conception et la mise en œuvre du Service.
Télécommunications Company (Compagnie de téléphone)	Une entreprise qui fournit des services de télécommunication.
Appareil de télécommunications pour les sourds / téléimprimeur (ATS / ATS)	Appareil électronique pour la communication textuelle via une ligne téléphonique, utilisé par les parties ayant des difficultés d'audition ou d'élocution. D'autres noms pour TDD comprennent TTY (machine à écrire téléphonique ou téléimprimeur).
Association de l'industrie des télécommunications (TIA)	Une association accréditée par l'American National Standards Institute (ANSI) pour élaborer des normes industrielles volontaires et consensuelles pour une grande variété de produits de technologies de l'information et de la communication (TIC).
Évaluation de la menace et des risques (EMR)	Processus structuré conçu pour identifier les risques et fournir des recommandations pour l'atténuation des risques grâce à l'analyse des biens critiques du système / service, des événements / scénarios de menace potentiels et des vulnérabilités inhérentes.
Vecteur de menace	Un chemin ou un outil qu'un pirate utilise pour accéder à un ordinateur ou à un serveur réseau afin de fournir un résultat malveillant.
Temps après le travail d'appel	Permet à un agent d'être forcé hors d'une file d'attente après qu'un appel soit terminé.
Multiplexage par répartition dans le temps (GDT)	Une méthode d'émission et de réception de signaux indépendants sur un chemin de signal commun au moyen de commutateurs synchronisés à chaque extrémité de la ligne de transmission de sorte que chaque signal n'apparaît sur la ligne qu'une fraction de temps dans un modèle alternatif.
Annonce de l'heure de la journée	Permet à un message donné d'être lu aux appelants en fonction de l'heure de la journée (par exemple, Ovotre bureau est fermé, s'il vous plaît appelez à nouveau entre 8h00 AM et 5h00 PM.).
Routage de l'heure du jour	Acheminezautomatiquement les appels vers une application ou vers un numéro de téléphone prédéfini en fonction de l'heure de la journée et du jour de la semaine (parexemple, de 8h00 AM à 5h00 pm appels de file d'attente à unePplication A, avant 8h00 AM après 5:00 PM ou toute la journée samedi et dimanche appel d'itinéraire au 819-555-1212).
Temps d'appel total	Temps à partir du moment où un appel est répondu au moment où l'appel ou l'appelé se déconnecte de l'appel.
Retard de transit	Retard dans la transmission de médias unidirectionnels de ligne fixe, qui comprend la traversée, le codage, le décodage, la

Terme	Définition
	mémoire tampon de dé-jitter, le cryptage, le déchiffrement, la packetization, la propagation, etc.
Conseil du Trésor	Comité du Cabinet du Conseil privé du Canada qui supervise les dépenses et le fonctionnement du gouvernement du Canada.
Tromboning	Routage des médias dans et hors de la même interface réseau.
Joncteur réseau	Un chemin de communication reliant deux systèmes et utilisé dans l'établissement d'une connexion de bout en bout.
Groupe de joncteur réseau	Collection d'un type donné ou d'une caractéristique de trafic qui relie s deux systèmes.
Accès non autorisé	Processus par lequel une entité obtient un accès non autorisé à un système afin de commettre un autre crime, comme la destruction d'informations contenues dans ce système. Les exemples incluent: infiltration, compromis, piratage, escalade de privilèges et accès / privilège non autorisé.
Utilisateur	Une personne qui est autorisée à utiliser un GCCS.
Compte d'utilisateur	Informations de configuration utilisateur d'un utilisateur GCCS.
Interface utilisateur	Une interface fournie par l'entrepreneur et qui est utilisée par un utilisateur pour accéder au GCCS.
Files d'entrage virtuelles	Fonctionnalité qui met en file d'attente les canaux de communication au centre de données de l'entrepreneur et établit un chemin de communication avec un agent uniquement lorsque cet agent est disponible.
Messagerie vocale	Message laissé par un appelant dans une boîte vocale.
Messages vocaux	Messages vocaux laissés et stockés dans une boîte vocale.
Boîte vocale	Espace de travail affecté dans le service de messagerie vocale qui permet aux parties appelantes de laisser des messages vocaux pour la messagerie vocale Users, et permet à ces Users de récupérer le message vocaux.
Voix sur protocole Internet (VoIP)	Une méthodologie et un groupe de technologies pour la fourniture de communications vocales sur des réseaux de protocole Internet (IP).
Qualité vocale	Un moyen de mesurer et d'estimer l'expérience de l'utilisateur dans la transmission de la communication vocale sur un réseau téléphonique.
Téléphones VoIP	Un téléphone qui fonctionne à l'aide du protocole Internet.
Réseau privé virtuel (VPN)	Une connexion réseau logique.
Route virtuelle et transfert (VRF)	Une technologie qui permet à de plusieurs exemples d'une table de routage de coexister dans le même routeur en même temps. Étant donné que les instances de routage sont indépendantes, les mêmes adresses IP ou les adresses IP qui se chevauchent peuvent être utilisées sans entrer en conflit les unes avec les autres.
Facilité d'utilisation du Web	Exigences techniques pour qu'un utilisateur ayant une déficience utilise une interface Web.

Terme	Définition
Avis d'achèvement des travaux	Désigne l'attestation de l'entrepreneur que les travaux ont été inspectés et mis à l'essai conformément au plan d'essai d'acceptation (ATP).
Gestion de la main-d'œuvre	Une fonctionnalité qui analyse et optimise le nombre d'agents requis pour un GCCS, y compris la production des horaires de travail des agents et la production de rapports sur le respect des agents aux horaires de travail.