

N° de l'invitation - Sollicitation No.

2BP3-91919

N° de la modif - Amd. No.

File No. - N° du dossier

N° de réf. du client - Client Réf. No.

R000091919

R000091919

Le numéro de commande ITPro – ITPro No

64359

N° CCC / CCC No./N° VME - FMS

Affaires mondiales Canada

Appareils et logiciels d'impression

Énoncé des travaux

Table des matières

1. INTRODUCTION	4
1.1 - OBJET	4
1.2 - MANDAT D'AMC	4
1.3 - PORTÉE	5
1.4 - DURÉE DU CONTRAT	5
1.5 - OBJECTIF	5
1.6 - SITUATION ACTUELLE D'AMC	6
2.0 PROCESSUS D'ÉVALUATION	9
3.0 LIVRAISON, ACCEPTATION, EMBALLAGE	10
3.1 - LIVRAISON et emballage	10
3.2 - PRIX ET FACTURES	10
4.0 Service de formation en ligne	11
6.0 Garantie et soutien	12
6.1 - Catégories de service de garantie du matériel	12
6.2 - Service de soutien pour les consommables	13
6.3 - Service d'identification des BIENS	14
6.4 - Services de LOCATION	14
6.5 - Services de soutien technique	14
6.6 - Assistance téléphonique sans frais	15
6.7 - Soutien par Internet	15
6.8 - Gestion des incidents	15
6.9 - Gestion des incidents, transmission aux échelons supérieurs	16
6.10 - Services de garantie internationale et maintenance du matériel	16
6.11 - Assistance logicielle pour l'impression à la demande	17
7.0 - Autres exigences	19
7.1 - Biens et services bilingues	19
7.2 - EXIGENCES ENVIRONNEMENTALES	19
7.3 - Programme de recyclage des contenants de produits consommables	19

7.4 - Programme de recyclage des emballages _____	19
7.5 - Changements de générations de technologie _____	19
7.6 - Aide à l'accessibilité _____	20
ANNEXE A : VOLUMES D'IMPRESSION D'AMC _____	1
ANNEXE B : EMBLEMENTS DES AMF D'AMC _____	10
ANNEXE C : CATALOGUE DES AMF D'AMC _____	28
ANNEXE D : RESTRICTIONS D'EXPÉDITION D'AMC _____	30

1. INTRODUCTION

1.1 - OBJET

Cet énoncé des travaux (EDT) préparé pour Affaires mondiales Canada (AMC) a pour but de présenter les exigences techniques et de livraison pour l'acquisition, la mise en place, l'utilisation et l'entretien d'appareils d'impression. Les exigences comprennent ce qui suit :

- a. Livraison, transfert et retrait d'appareils
- b. Fourniture de tous les consommables (à l'exception du papier)
- c. Entretien, garantie et résolution des problèmes

Cet EDT définit les niveaux de service, en indiquant des cibles de niveau de service, pour évaluer si les services contractuels sont fournis tel que prévu de façon continue.

1.2 - MANDAT D'AMC

Affaires mondiales Canada, sous la direction de la ministre des Affaires étrangères, de la ministre de la Petite Entreprise, de la Promotion des exportations et du Commerce international, et de la ministre du Développement international, a la responsabilité de favoriser les relations internationales du Canada. Cela comprend :

- l'élaboration et la mise en œuvre de la politique étrangère;
- la promotion du développement du droit international et des mesures de commerce international;
- la prestation d'aide internationale (ce qui englobe l'aide humanitaire, le développement, la paix et la sécurité);
- l'assurance de l'engagement solide et soutenu du Canada dans les institutions de la Francophonie;
- la fourniture de services consulaires pour les Canadiens;
- la supervision du réseau mondial de missions du gouvernement du Canada à l'étranger.

Affaires mondiales Canada gère les relations diplomatiques et consulaires du Canada avec les gouvernements étrangers et les organisations internationales en entretenant un dialogue avec des acteurs internationaux et en exerçant une influence sur ceux-ci, de manière à promouvoir les intérêts politiques, légaux et économiques du Canada. Cela comprend la réduction de la pauvreté, l'autonomisation des femmes et des filles, la promotion d'un système international fondé sur des règles, la paix et la sécurité à l'échelle internationale, les droits de la personne, une gouvernance inclusive et responsable, le pluralisme pacifique, l'inclusion et le respect de la diversité, et la durabilité de l'environnement.

Affaires mondiales Canada gère également la plateforme internationale du Canada, un réseau mondial composé de 178 missions disséminées dans 110 pays, qui appuie ses efforts internationaux et ceux de 41 ministères, organismes et colocalitaires partenaires.

Affaires mondiales Canada élabore et met en œuvre des politiques et des programmes fondés sur l'analyse des données probantes disponibles, notamment par la consultation et l'engagement auprès des Canadiens et des intervenants internationaux. Le Ministère a la responsabilité de promouvoir le développement du droit international et son application dans les relations extérieures du Canada.

1.3 - PORTÉE

La portée de l'EDT est divisée en quatre catégories de services principales :

- a. Appareils d'impression multifonction (AMF) de petite, moyenne et grande taille qui prennent en charge ce qui suit :
 - i. Tailles de papier et vitesses d'impression standards
 - ii. Options d'imagerie monochrome ou en couleurs
 - iii. Options de matériel supplémentaire pour les agrafes, le livret, les perforateurs, la télécopie par adresse IP et les lecteurs de cartes compatibles avec les systèmes de cartes d'accès actuels d'AMC pour l'activation du contrôle d'accès Impression à la demande
 - iv. Alimentation de 120 V et 220 V pour les sites internationaux
- b. Consommables pour l'utilisation continue des appareils, ce qui comprend l'encre en poudre, les trousseaux d'entretien et les bouteilles jetables (n'inclut pas le papier)
- c. Entretien et soutien continus des appareils, à la fois pour les emplacements au pays et les emplacements à l'étranger
- d. Logiciel de gestion de parc d'imprimantes et logiciel d'impression à la demande

Cet EDT ne porte pas sur les imprimantes d'étiquettes, les imprimantes 3D, les traceurs, les numériseurs autonomes ni l'impression/la numérisation à gros volume et leurs consommables et services connexes respectifs.

1.4 - DURÉE DU CONTRAT

Avec ce processus, AMC cherche à mettre en place une offre à commandes de cinq (5) ans, avec deux (2) périodes d'option d'un (1) an chacune, pour pouvoir effectuer des commandes subséquentes durant la période de l'offre, suivant les besoins, pour le matériel multifonction, les consommables, et pour optimiser de façon continue le parc d'AMF au pays et à l'étranger.

1.5 - OBJECTIF

Cet EDT définit les exigences techniques et de livraison pour la création d'un mécanisme d'approvisionnement pour les produits d'impression et les services connexes. Tous les produits d'impression se rapportent à des appareils multifonctions (profil petit, moyen ou grand) qui combinent les fonctions d'impression, de numérisation, de photocopie et de télécopie, et qui sont connectés directement à un dispositif informatique ou à un réseau informatique à des emplacements d'AMC au pays ou à l'étranger.

L'objectif est d'instaurer un environnement d'impression sécuritaire et normalisé qui :

EN	FR
Nombre total d'appareils multifonctions (AMF) d'AMC	
Région	
Afrique et Moyen-Orient	
Amériques	
États-Unis	
Asie	
Europe	
Canada	
SIGNET	
Utilisateurs	
Parc actuel	
Parc provisoire	
Nouveau parc, année 1	
Numérisation simple	
Numérisation double	
Finition format tabloïde	
Nouveau parc, année 2	
Numérisation simple	
Numérisation double	
Finition format tabloïde	
Parc	
Actuel	
Provisoire	
Nouveau, année 1	
Actuel	
Provisoire	
Missions	
AC	
Nbre total d'AMF	

Le parc d'imprimantes d'AMC est géré au moyen du logiciel Lexmark's Markvision, version 3.5. Ce logiciel comprend les fonctionnalités suivantes :

- a) génération automatique des billets;
 - b) accès à distance pour tous les appareils d'impression, au moyen d'un compte de service LDAP protégé par un protocole SSL;
 - c) intégration avec System Center Operations Manager (SCOM).
-

Pour sa solution d'impression à la demande, AMC utilise actuellement le logiciel Lexmark, version 5.9. La solution comprend des fonctionnalités telles que l'usage de l'appareil, une unité mobile d'imprimerie via un appareil intelligent et la production de rapports. Le parc d'imprimantes d'AMC utilise actuellement le pilote Universal Driver x64, version 2, de Lexmark. Les deux logiciels Lexmark (Markvision 3.5 et logiciel d'impression version 5.9) fonctionnent tous deux sur Windows Server 2016 et Windows 10 x64.

AMC gère environ 1 600 AMF connectées sur un réseau mondial unissant 178 missions et 110 pays. Chaque AMF a une capacité de numérisation pour courriel et une capacité d'impression à la demande. Toutes les transactions effectuées par les appareils à l'échelle nationale et internationale sont enregistrées à l'Administration centrale (AC) d'AMC, située à Ottawa.

AMC procède actuellement à l'intégration de l'auto-inscription aux certificats auprès de l'autorité de certification de Microsoft, à l'appui des certificats SHA-2.

2.0 PROCESSUS D'ÉVALUATION

Le processus d'évaluation suivi pour l'ensemble du contrat est composé des étapes suivantes :

Étape 1 – Approbation de l'entrepreneur : Le soumissionnaire répondant doit présenter une preuve de ses qualifications, conformément aux qualifications de l'entreprise décrites dans les critères d'évaluation. AMC évalue toutes les soumissions et crée un bassin de soumissionnaires qualifiés. Un contrat subséquent est octroyé aux soumissionnaires qualifiés. Toutefois, des appareils ne peuvent être achetés que si le soumissionnaire réussit les étapes supplémentaires (proposition de l'appareil et acceptation).

Étape 2 – Proposition de l'appareil : Le soumissionnaire doit certifier que chaque modèle proposé répond à toutes les qualifications obligatoires (et aux critères cotés, le cas échéant).

Étape 3 – Acceptation de l'appareil par AMC : Pour chaque modèle proposé, le soumissionnaire doit remettre à l'équipe d'ingénierie d'AMC un dispositif d'essai. AMC valide si le modèle proposé répond aux critères obligatoires (et aux critères cotés, le cas échéant). Le modèle est accepté dans le parc d'imprimantes seulement s'il réussit cette étape.

Pour la réponse initiale, les soumissionnaires doivent fournir leurs qualifications d'entreprise ainsi que le(s) modèle(s) proposé(s) pour chacune des trois catégories d'appareils (grand, moyen, petit) décrites à l'annexe C. Proposer trois modèles différents est acceptable.

3.0 LIVRAISON, ACCEPTATION, EMBALLAGE

3.1 - LIVRAISON ET EMBALLAGE

Toutes les marchandises doivent être livrées à l'adresse du destinataire dans la région de la capitale nationale (RCN). À partir de l'AC d'AMC, toutes les imprimantes seront redistribuées aux missions canadiennes partout dans le monde par l'entremise du service du courrier diplomatique.

Toutes les imprimantes expédiées doivent être emballées dans un emballage original et être placées sur un traîneau en bois, pour faciliter le stockage à l'entrepôt d'AMC.

Consulter l'annexe D pour voir les sites qui comportent des restrictions d'expédition internationales.

3.2 - PRIX ET FACTURES

Toutes les factures doivent indiquer un prix en devise canadienne pour chaque article énuméré.

Les factures doivent indiquer, au minimum, le numéro de bon de commande (BC), la date de livraison, l'adresse de livraison, le type et la quantité de travail effectué et le numéro d'inscription à la TPS de l'entrepreneur. La taxe sur les produits et services (TPS) ou la taxe de vente au détail de l'Ontario doit figurer en tant que montant séparé, au bas de la facture.

AMC n'assume aucune responsabilité pour les retards dans l'approbation des factures soumises de manière inadéquate.

Les factures doivent être payées en devise canadienne dans un délai de trente (30) jours civils suivant la réception et l'approbation de la facture de l'entrepreneur.

Pour les locations de matériel à court terme, les appareils indiqués à l'annexe C doivent inclure le taux de location mensuel fixe pour chaque appareil, et le prix doit comprendre un coût par page (monochrome) pour les pages monochromes sur les appareils monochromes ou en couleurs, et un coût par page (en couleurs) pour les appareils en couleurs.

Après avoir loué un appareil, le client a l'option d'acheter la totalité du contenu du contrat. Le coût d'achat doit être indiqué sur chaque appareil.

L'entrepreneur doit fournir une liste de tous les accessoires disponibles pour chaque appareil proposé à l'annexe C (plateaux, modules de finition, supports, etc.). Veuillez fournir un modèle d'établissement de prix réduits pour les options et les accessoires associés aux offres d'appareils actuelles.

L'entrepreneur doit fournir une liste de tous les consommables pour chaque modèle d'AMF à l'annexe C et un cadre de tarification réduite pour chaque unité.

4.0 Service de formation en ligne

L'entrepreneur doit fournir, tout au long de la durée de la DP, des ressources de formation en ligne, dans les deux langues officielles (anglais et français). La formation en ligne doit être disponible un maximum de temps et doit permettre à un utilisateur de choisir n'importe quel appareil acheté ou loué actuellement ou précédemment par l'entrepreneur figurant dans les catalogues.

L'entrepreneur doit fournir dans les ressources de formation en ligne un manuel ou un guide de l'utilisateur (en français ou en anglais) et une vidéo ou une représentation graphique des étapes, des processus et des procédures nécessaires à l'entretien et à l'utilisation des appareils. Un guide de reprise en cas d'erreur qui aide l'utilisateur, au moyen de graphiques, à exécuter les fonctions de base pour résoudre le problème constitue une solution de rechange appropriée à la représentation vidéo ou graphique.

La formation en ligne doit répondre aux normes d'accessibilité WCAG 2.0 du gouvernement du Canada.

6.0 Garantie et soutien

6.1 - CATÉGORIES DE SERVICE DE GARANTIE DU MATÉRIEL

En fonction des considérations opérationnelles et/ou liées à la sécurité des TI et/ou liées à la sécurité matérielle d'AMC associées à chaque AMF fourni dans le cadre du présent contrat, l'entrepreneur doit fournir des services de garantie du matériel appartenant à l'une des trois catégories suivantes.

- a. Catégorie A – Garantie sur le matériel - Au Canada, service complet, pièces locales
 - Cette catégorie de garantie est pour les unités opérationnelles ou les unités de rechange utilisées en Amérique du Nord (AC d'AMC dans la RCN, bureaux régionaux au Canada), pour lesquelles l'entrepreneur et/ou son/ses fournisseur(s) de services autorisé(s) peuvent effectuer l'entretien ou les réparations par eux-mêmes en utilisant les pièces fournies localement.

 - b. Catégorie B – Garantie sur le matériel (standard) - International, service complet, pièces locales
 - Cette catégorie de garantie est pour les unités opérationnelles ou les unités de rechange utilisées en dehors du Canada, habituellement dans le cadre de missions diplomatiques, pour lesquelles l'entrepreneur et/ou son/ses fournisseur(s) de services autorisé(s) peuvent effectuer l'entretien ou les réparations par eux-mêmes en utilisant les pièces fournies localement.

 - c. Catégorie C – Garantie sur le matériel - International, service restreint, pièces limitées
 - Cette catégorie de garantie est pour les unités opérationnelles ou les unités de rechange utilisées en dehors du Canada, habituellement dans le cadre de missions diplomatiques, pour lesquelles l'entrepreneur et/ou son/ses fournisseur(s) de services autorisé(s) ne peuvent pas effectuer l'entretien ou les réparations par eux-mêmes. Lorsqu'ils sont sur place à un emplacement d'AMC, les techniciens qui représentent l'entrepreneur et/ou son/ses fournisseur(s) de services autorisé(s) :
 - i. Ne peuvent pas posséder ou utiliser du matériel électronique, quel qu'il soit, et ne peuvent pas connecter du matériel électronique à de l'équipement ou de l'infrastructure de TI d'AMC.
 - ii. Ne peuvent pas fournir de matériel /logiciel électronique, ce qui comprend les pièces.
 - iii. Peuvent, en présence d'une escorte, fournir des conseils et des indications, et aider le personnel de soutien technique d'AMC à déterminer le service ou les réparations nécessaires.
 - Les pièces ou assemblages acheté(e)s localement se limiteront aux composants mécaniques. Aucune pièce électronique capable d'emmagasiner de l'information n'est autorisée, car celle-ci pourrait être modifiée pour compromettre l'intégrité de l'AMF.
-

- Toutes les autres pièces et assemblages recensés pour l'entretien ou les réparations seront fournis par l'entrepreneur, sans frais pour AMC. Ils seront livrés à l'AC du Ministère, à l'adresse de livraison de la RCN précisée dans le contrat, sauf si une autre adresse est mentionnée lorsque la pièce est demandée.
- À son tour, AMC expédie la pièce à l'emplacement à ses frais. Une fois la pièce rendue à destination, l'entrepreneur et/ou son fournisseur de services autorisé peu(ven)t être rappelé(s) pour continuer de fournir du soutien jusqu'à ce que l'entretien ou les réparations soient terminés.

6.2 - SERVICE DE SOUTIEN POUR LES CONSOMMABLES

Les consommables sont des matériaux qui s'épuisent au fur et à mesure que le matériel est utilisé. Ils comprennent :

- a) Encre en poudre
- b) Trousses d'entretien
- c) Cartouches d'encre en poudre usagées

Les consommables excluent le papier et les agrafes.

L'entrepreneur doit fournir les consommables pour tout le matériel fourni dans le cadre du présent contrat, qu'il s'agisse de matériel acheté ou loué, et doit fournir les consommables nécessaires pour le matériel acquis, à partir de la date d'acceptation.

L'entrepreneur doit livrer les consommables pour le matériel fourni, à la demande d'AMC. L'emballage doit répondre aux exigences suivantes :

- a) Chaque emballage est étiqueté individuellement, et l'étiquette doit comprendre les éléments suivants :
 - i. Description du contenu de l'emballage
 - ii. Nom du modèle de matériel qui est compatible avec le consommable
- Chaque emballage contient des instructions ou un lien Web pour le remplacement du consommable, instructions qui :
 - i. Sont en anglais et en français.
 - ii. Fournissent une procédure étape par étape, claire et logique pour permettre à un utilisateur final (formé ou non) de remplacer le consommable sans se blesser ou blesser d'autres personnes et aider à éviter l'exposition à des menaces ou dangers chimiques ou électriques.
- Chaque emballage comprend tout équipement de protection physique recommandé et approuvé par le fabricant pour le remplacement du consommable.

Les cartouches d'encre en poudre fournies par l'entrepreneur doivent pouvoir être utilisées à n'importe quel emplacement de mission d'AMC et être configurées de manière à pouvoir fonctionner n'importe où dans le monde, au moyen d'une configuration du matériel ou d'un processus de fabrication. L'AMF doit être

capable de détecter toute cartouche d'encre en poudre inappropriée achetée localement ou au Canada. Les cartouches d'encre en poudre doivent être couvertes par la garantie internationale.

6.3 - SERVICE D'IDENTIFICATION DES BIENS

Avant la livraison ou à la livraison, l'entrepreneur doit étiqueter chaque appareil, en y apposant les deux (2) codes à barres fournis par AMC. Un des codes à barres doit être placé sur l'unité physique. L'autre doit être placé sur la boîte et être facilement accessible, pour pouvoir le scanner à l'aide d'un lecteur de codes à barres. Cela doit être sans frais pour AMC.

En plus du code à barres identifiant le bien, l'entrepreneur doit apposer sur chaque AMF une étiquette indiquant ce qui suit :

- a) Identifiant unique
- b) Marque et modèle
- c) Autorisation de sécurité maximale pour les documents qui peuvent être traités par le matériel
- d) Coordonnées du fournisseur pour les services de soutien

L'entrepreneur doit fournir une liste des numéros de série de tous les appareils d'impression, avec les marques d'inventaire d'AMC, dans un format de feuille de calcul Excel.

6.4 - SERVICES DE LOCATION

L'objectif derrière la location d'imprimantes multifonction est de permettre à AMC de répondre aux divers besoins de produits d'impression temporaires et à court terme. On prévoit avoir besoin d'appareils pour des événements publics, des conférences et des promotions à divers endroits de la planète. Lorsqu'on le lui demande, l'entrepreneur doit fournir du matériel loué en utilisant les articles de catalogue figurant à l'annexe C. La commande subséquente de location peut indiquer des exceptions aux exigences. Les services de location sont assujettis aux détails de la carte des tarifs de location. L'équipement loué doit fonctionner avec une alimentation de 120 V ou 220 V, en fonction de l'endroit.

6.5 - SERVICES DE SOUTIEN TECHNIQUE

Un portail de services de soutien technique doit être fourni, pour centraliser les demandes techniques déposées par AMC. Ces demandes comprennent :

- a) Demande d'entretien pour imprimante
 - b) Demande de conseils techniques
 - c) Signalement d'un appareil mis hors service
 - d) Demande de consommables
 - e) Demande d'autres services disponibles, s'il y a lieu
-

Le portail des services de soutien technique doit comprendre les fonctionnalités suivantes :

- a) Doit comporter une option de clavardage ou de messagerie par courriel pour joindre le personnel du soutien technique. Un billet d'incident doit être créé pour chaque cas signalé.
- b) Doit prendre en charge les appels téléphoniques effectués par AMC au pays et à l'étranger.
- c) Doit servir de point de contact principal pour les événements durant la période d'entretien principale.
- a) Doit fournir des réponses en utilisant l'une des deux langues officielles du Canada (le français ou l'anglais), selon ce que demande l'utilisateur final.
- b) Doit interagir avec les représentants du Canada désignés par AMC.

6.6 - ASSISTANCE TÉLÉPHONIQUE SANS FRAIS

L'entrepreneur doit fournir un numéro d'assistance téléphonique sans frais accessible à tous les clients d'AMC, partout dans le monde. Ce numéro sans frais doit fournir du soutien technique en anglais, en français et dans la langue locale de chaque mission, durant les heures d'ouverture de la mission qui effectue l'appel.

L'entrepreneur doit fournir du soutien en direct (avec un agent) durant la période d'entretien principale.

6.7 - SOUTIEN PAR INTERNET

L'entrepreneur doit fournir du soutien technique via un site Web, au moyen d'un clavardage ou d'une messagerie par courriel, en utilisant les langues officielles du Canada (le français ou l'anglais), selon ce que demande l'utilisateur final.

Le site Web doit être accessible à partir d'un navigateur Web standard sans client installé sur celui-ci.

Le site Web de l'entrepreneur doit comprendre, au minimum :

- a) Foire aux questions
- b) Routines de diagnostic logiciel en ligne
- c) Outils de soutien (pilotes, mises à jour de micrologiciels)
- d) Documents de formation
- e) Manuels de l'utilisateur
- f) Autre documentation technique connexe

L'entrepreneur doit toujours se conformer aux normes sur l'accessibilité Web.

6.8 - GESTION DES INCIDENTS

L'entrepreneur doit créer un billet d'incident pour chaque événement considéré comme un incident lorsque signalé à AMC par l'entremise du portail de soutien technique (numéro sans frais ou soutien par Internet).

L'entrepreneur doit accuser réception d'un incident en fournissant le numéro du billet d'incident à la personne qui signale l'événement.

L'entrepreneur doit classer les incidents par catégories, les assigner, et les acheminer aux échelons supérieurs pour leur résolution en fonction du degré de priorité déterminé par AMC.

Dans le billet d'incident, l'entrepreneur ne doit pas inclure de renseignements sensibles, tels que précisés par AMC ou l'utilisateur désigné. Ces renseignements comprennent notamment :

- a) Adresses IP
- b) Plans d'étage
- c) Schémas de réseau

L'entrepreneur doit consigner tous les détails relatifs aux enquêtes, au dépannage, aux analyses et aux diagnostics, aux activités de résolution et de récupération et aux signalements d'incidents dans le registre d'activités des billets d'incident, avec des horodatages précis.

L'entrepreneur doit maintenir le billet d'incident ouvert et faire le suivi en fonction de son niveau de priorité jusqu'à ce qu'il soit entièrement réglé, tel que confirmé par AMC.

6.9 - GESTION DES INCIDENTS, TRANSMISSION AUX ÉCHELONS SUPÉRIEURS

Lorsqu'il gère les incidents, l'entrepreneur doit suivre une procédure précise. Cette procédure consiste notamment en ce qui suit :

- a) Détermination de l'utilisateur désigné et du personnel de l'entrepreneur autorisé à invoquer la procédure d'acheminement aux échelons supérieurs
- b) Détermination des personnes-ressources des échelons supérieurs (nom, titre, adresse courriel et numéro de téléphone)
- c) Détermination des délais d'acheminement aux échelons supérieurs en fonction du temps pendant lequel un incident demeure non résolu et du degré de priorité de celui-ci

L'entrepreneur doit informer AMC lorsqu'un incident est transmis à un échelon supérieur, en fournissant les détails sur les raisons de cet acheminement ainsi que le délai de résolution prévu.

6.10 - SERVICES DE GARANTIE INTERNATIONALE ET MAINTENANCE DU MATÉRIEL

L'entrepreneur doit avoir un emplacement de service désigné situé dans un rayon de 100 kilomètres pour 80 % des missions d'AMC à l'échelle internationale, comme il est détaillé à l'annexe B, Liste des missions.

La période de garantie standard pour l'équipement proposé doit être d'au moins un (1) an pour les pièces et la main-d'œuvre sur place. La période débute lorsque l'équipement a été livré et accepté par Affaires mondiales Canada (AMC).

AMC doit être informé, par écrit, de tout changement apporté à l'emplacement de service désigné figurant à l'annexe B, dans un délai de 30 jours. On doit lui fournir le nom, l'emplacement et les coordonnées.

L'entrepreneur répondra à tous les appels de service et effectuera les réparations requises « sur place » à l'intérieur d'un délai maximal ciblé correspondant à la fin du jour ouvrable suivant (heure locale), pour tous les emplacements de mission d'AMC énumérés à l'annexe B, Liste des missions. Si ce délai ne peut être respecté, l'entrepreneur indiquera à AMC un délai de réparation estimatif. L'entrepreneur assumera tous les coûts.

Pour tous les emplacements d'AMC en service énumérés à l'annexe B, l'entrepreneur doit avoir un moyen lui permettant de recevoir, de consigner et de communiquer de façon centralisée les demandes de service provenant des emplacements de service mondiaux approuvés d'AMC. Il doit pouvoir surveiller les niveaux de réponse des services et fournir mensuellement des rapports de service et des statuts de garantie dans l'ensemble du Ministère à l'échelle internationale. Les rapports mensuels doivent être en format Excel.

L'entrepreneur doit tenir un registre de tous les services de maintenance préventive et de garantie effectués conformément aux exigences relatives au matériel. AMC peut demander ce registre en tout temps. L'entrepreneur doit être en mesure de fournir ce rapport en format Excel.

L'entrepreneur doit accepter un processus sans frais par lequel les composants stockant des données de l'utilisateur (lecteurs, modules de mémoire) demeurent entre les mains d'AMC. Cela peut nécessiter de renvoyer l'appareil défectueux à l'AC d'AMC, en suivant les procédures approuvées par l'organisation, puis de le retourner à l'entrepreneur dans la RCN.

L'entrepreneur doit remplacer, sans frais pour le gouvernement du Canada, toute imprimante ayant connu trois (3) défaillances de matériel (ayant été réparée trois [3] fois pour le matériel) au cours des douze (12) premiers mois d'utilisation à la suite de l'installation et de l'acceptation à l'emplacement de l'utilisateur final. L'imprimante défectueuse sera remplacée par une imprimante neuve approuvée par AMC ayant la même configuration. Ce remplacement sera coordonné par l'administration centrale d'AMC à Ottawa.

6.11 - ASSISTANCE LOGICIELLE POUR L'IMPRESSION À LA DEMANDE

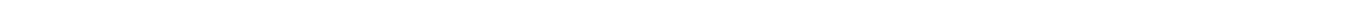
Actuellement, AMC utilise le logiciel de commande d'impression de Lexmark. Toutefois, avec cet engagement, le Ministère prévoit adopter une solution neutre de matériel/fournisseur qui sera présentée. On s'attend à ce que cette transition prenne un (1) an, car la solution doit être sécuritaire, testée et mise en place à l'échelle internationale.

L'entrepreneur doit fournir du soutien à AMC pour l'implantation de son logiciel d'impression à la demande neutre de matériel/fournisseur proposé, comme il est précisé ci-dessous :

- Stratégie, feuille de route et approche – Dans les trente (30) jours suivant l'octroi du contrat, le fournisseur doit fournir une stratégie globale et une feuille de route qui indiquent les principales étapes devant être accomplies pour la mise en place d'une solution neutre. Cette stratégie doit
-

comprendre les jalons clés de la mise en place, les écueils devant être évités et les exigences de haut niveau sur le plan des ressources.

- Soutien technique suivant les besoins – À mesure qu'AMC implantera la nouvelle solution neutre, le fournisseur devra demeurer disponible pour répondre aux questions techniques, aux questions relatives à la sécurité et aux autres questions que l'équipe d'ingénierie d'AMC pourrait avoir.



7.0 - Autres exigences

7.1 - BIENS ET SERVICES BILINGUES

L'entrepreneur doit fournir et livrer tous les biens, services et soutiens d'une manière bilingue, en utilisant les langues officielles du Canada, l'anglais et le français.

7.2 - EXIGENCES ENVIRONNEMENTALES

L'entrepreneur doit s'assurer que les fabricants de biens et les fournisseurs de services s'engagent à respecter les politiques et processus environnementaux durables qui cadrent avec la Stratégie de développement durable du gouvernement fédéral du Canada.

- a. Conception en vue de la réutilisation et du recyclage
- b. Efficacité énergétique
- c. Réduction ou élimination des matières dangereuses pour l'environnement
- d. Gestion de la fin de vie en vue de la réutilisation et du recyclage, ce qui comprend les processus d'élimination durable
- e. Gouvernance environnementale dans les processus de fabrication
- f. Solutions d'emballage durables et novatrices

7.3 - PROGRAMME DE RECYCLAGE DES CONTENANTS DE PRODUITS CONSOMPTIBLES

L'entrepreneur doit encourager le recyclage au moyen d'un programme établi et permanent de recyclage des contenants de produits consommables, à la fois au Canada et à l'étranger. L'entrepreneur doit fournir son propre programme de recyclage des produits consommables, comme suit :

- Au Canada, lors de la maintenance du matériel, l'entrepreneur recueille et recycle les produits non durables utilisés, sans frais supplémentaires pour AMC.
- À l'étranger, lors de la maintenance du matériel, l'entrepreneur recueille et recycle les produits non durables utilisés, sans frais supplémentaires pour AMC. Le lieu d'achat des produits non durables (localement ou à l'étranger) n'a pas d'importance.

7.4 - PROGRAMME DE RECYCLAGE DES EMBALLAGES

L'entrepreneur doit encourager le recyclage au moyen d'un programme de recyclage des emballages établi et permanent ou d'une certification acceptable pour AMC, selon les modalités suivantes :

- Tous les matériaux dans lesquels les produits sont emballés et expédiés doivent être recyclables.

7.5 - CHANGEMENTS DE GÉNÉRATIONS DE TECHNOLOGIE

AMC reconnaît que, pendant la durée de l'offre à commandes pour une catégorie particulière, il pourrait y avoir des changements de générations de technologie pouvant avoir des répercussions sur certaines des

exigences obligatoires précisées dans les spécifications techniques. Si cela se produit, AMC se penchera sur les technologies disponibles, en suivant le processus d'évaluation des appareils (section 2.0).

7.6 - AIDE À L'ACCESSIBILITÉ

De façon exceptionnelle, lorsque nécessaire, l'entrepreneur doit fournir des appareils adaptés pour répondre aux diverses exigences d'accessibilité du gouvernement du Canada. Affaires mondiales Canada travaillera avec l'entrepreneur pour déterminer quel modèle répond le mieux aux exigences. Voici des exemples d'exigences en matière d'accessibilité :

- a. Option de bac de sortie inférieur pour récupérer les documents de hauteur et de portée variables
 - b. Écran tactile visible et utilisable à différentes hauteurs et portées
 - c. Option de barres d'appui pour ouvrir le couvercle à partir de différentes hauteurs et portées
 - d. Option de clavier externe, réglable en hauteur ou déplaçable à la hauteur de l'utilisateur
 - e. Écran tactile offrant diverses configurations et commandes :
 - i. Luminosité et contraste variables
 - ii. Réglages des couleurs
 - iii. Inversion des palettes de couleurs
 - iv. Option de sélection de la langue
 - f. Interface permettant la navigation à l'aide d'un clavier
 - g. Boutons d'accès rapide programmables
 - h. Sortie/mode rétroactif audio
 - i. Facilité de détection des schémas d'alerte audio
 - j. Réglage du volume des alertes audio et/ou sorties casques
-

N° de l'invitation - Sollicitation No.

2BP3-91919

N° de réf. du client - Client Réf. No.

R000091919

N° de la modif - Amd. No.

File No. - N° du dossier

R000091919

Le numéro de commande ITPro – ITPro No

64359

N° CCC / CCC No./N° VME - FMS

ANNEXE A : VOLUMES D'IMPRESSION D'AMC

Volume d'impression de la RCN avant la COVID(2019)

Utilisation des appareils au Canada entre le 1^{er} janvier et le 31 décembre 2019

SITE	Commandes d'impression (pourcentage)	Pourcentage de pages supprimées (non imprimées)	Nombre de clients	Nombre d'appareils	Nombre total de pages imprimées	Nombre de copies effectuées	Nombre de télécopies envoyées	Nombre de télécopies reçues
CANADA	68,280 %	14,325 %	9 184	521	21 446 486	1 133 633	17 021	13 478
Total	68,280 %	14,325 %	9 184	521	21 446 486	1 133 633	17 021	13 478

Volume d'impression des missions avant la COVID (2019)

Utilisation des appareils par les MISSIONS entre le 1^{er} janvier et le 31 décembre 2019

SITE	Commandes d'impression (pourcentage)	Pourcentage de pages supprimées (non imprimées)	Nombre de clients	Nombre d'appareils	Nombre total de pages imprimées	Nombre de copies effectuées	Nombre de télécopies envoyées	Nombre de télécopies reçues
ABDBI	95,430 %	14,009 %	85	3	8 709	10 912	704	223
ABDJN	99,527 %	9,510 %	43	8	385 994	22 711	187	32
ABUJA	43,111 %	13,821 %	57	4	19 438	19 370	177	1
ACCRA	99,818 %	10,820 %	135	6	319 994	41 009	3 330	62
ADDIS	99,899 %	9,192 %	103	5	191 871	17 423	2	-
ALGER	95,790 %	8,605 %	64	9	71 181	21 153	1 926	367
AMMAN	97,139 %	9,500 %	113	7	37 011	31 970	2 712	283
ANKRA	94,209 %	21,830 %	130	9	71 319	27 301	7 744	1 051
ASTNA	0,000 %	0,000 %	2	1	-	1	-	-
ATHNS	99,657 %	6,714 %	42	6	140 639	20 002	440	928
ATNTA	94,543 %	28,155 %	37	4	15 503	11 319	30	-
BAGLR	99,791 %	13,529 %	75	4	121 951	6 821	660	99

BAIRS	89,749 %	10,244 %	66	8	84 995	9 988	112	21
BDGTN	99,311 %	8,327 %	72	9	137 557	30 244	369	5
BEJING	98,697 %	10,278 %	382	25	509 481	157 683	4 792	2 726
BERN	99,769 %	12,882 %	33	6	78 012	7 370	14	50
BERUT	99,370 %	20,928 %	128	15	235 157	52 855	789	176
BGHDD	30,822 %	28,571 %	28	2	146	2 075	-	-
BGOTA	99,351 %	10,330 %	180	12	306 087	31 787	93	19
BGRAD	99,606 %	12,534 %	36	7	64 646	1 631	46	65
BMAKO	99,873 %	7,874 %	79	6	195 215	8 148	51	-
BNATO	97,584 %	13,693 %	74	4	59 396	11 114	472	22
BNGKK	94,531 %	8,137 %	102	10	206 543	52 287	2 011	1 303
BOSTN	87,040 %	38,892 %	32	2	5 486	3 643	39	57
BPEST	54,125 %	5,306 %	31	6	16 157	11 538	114	112
BRLIN	96,632 %	10,563 %	165	19	164 707	30 013	744	1 056
BRSLA	92,858 %	15,766 %	59	5	22 796	10 687	34	-
BRU	99,438 %	8,025 %	168	6	406 814	47 337	53	70
BSBGN	0,000 %	0,000 %	2	1	1	-	-	12
BUCST	69,217 %	9,720 %	55	9	44 576	6 550	544	215
CAIRO	99,318 %	7,750 %	102	9	261 630	34 166	1 401	611
CHADG	99,624 %	8,297 %	72	6	156 460	14 813	1 522	228

CHCGO	96,197 %	8,687 %	32	4	54 777	14 357	177	266
CHONQ	96,371 %	16,369 %	27	1	5 153	1 998	462	278
CLMBO	97,666 %	2,375 %	58	5	4 671	2 147	70	11
CNBRA	91,360 %	8,291 %	70	5	49 328	46 260	146	97
CNGNY	94,664 %	9,053 %	251	15	335 759	75 287	2 102	7 278
COPEN	93,078 %	4,577 %	38	3	49 928	3 160	21	-
CRCAS	99,948 %	7,310 %	29	4	21 223	5 350	72	-
DAKAR	99,914 %	8,936 %	131	13	249 197	12 192	266	18
DALAS	22,416 %	13,425 %	38	5	28 511	20 022	181	319
DDORF	97,574 %	10,679 %	18	3	7 338	1 107	16	66
DELHI	97,275 %	9,700 %	484	26	467 149	112 077	5 987	368
DENVR	98,198 %	9,719 %	36	3	25 418	4 053	96	84
DHAKA	88,509 %	9,479 %	61	8	46 351	18 670	162	77
DOHA	100,000 %	8,934 %	14	1	1 264	-	-	-
DSLAM	98,475 %	16,442 %	101	7	227 154	27 558	2 798	92
DTROT	97,008 %	17,107 %	33	5	19 751	11 781	297	307
DUBAI	97,182 %	7,386 %	53	4	73 981	8 195	172	32
DUBLN	100,000 %	6,513 %	21	4	890	-	-	-
GANZU	96,299 %	9,964 %	77	5	66 597	6 614	1 455	1 166
GENEV	99,033 %	7,378 %	110	12	307 398	10 600	95	1 380

GJARA	98,581 %	10,414 %	22	2	6 693	1 779	-	1
GRGTN	94,807 %	9,387 %	35	5	33 815	8 922	28	8
GTMLA	95,820 %	7,979 %	49	5	32 532	6 886	25	-
HAGUE	94,292 %	7,655 %	57	7	14 034	6 260	8	9
HANOI	99,379 %	9,938 %	32	5	3 219	389	30	65
HAVAN	91,836 %	12,436 %	70	7	35 606	19 284	185	15
HKONG	99,457 %	14,090 %	200	19	357 124	93 876	5 794	2 690
HOCHI	92,134 %	7,481 %	70	4	52 146	3 135	594	1 772
HRARE	95,789 %	12,696 %	31	6	78 954	10 385	30	1
HSNKI	98,648 %	3,820 %	20	4	15 899	3 702	5	4
ISBAD	97,276 %	8,637 %	131	9	248 627	37 544	1 057	220
ISTBL	84,378 %	10,164 %	49	4	19 850	5 294	194	200
JBURG	88,961 %	2,543 %	18	2	12 103	3 651	83	7
JKRTA	99,504 %	9,219 %	124	9	246 547	37 911	181	23
KABUL	99,809 %	8,026 %	149	13	78 709	8 030	107	-
KHRTM	96,341 %	10,946 %	27	5	36 212	17 106	124	-
KLMPR	99,764 %	7,017 %	58	4	89 667	3 928	153	992
KNGTN	98,965 %	13,101 %	97	7	143 120	38 040	415	663
KNSHA	32,691 %	3,888 %	26	3	3 478	222	-	-
KWAIT	74,284 %	7,615 %	25	3	10 305	1 044	8	399

KYIV	96,110 %	6,991 %	87	6	73 575	13 370	1 034	228
LAGOS	89,424 %	8,545 %	51	4	55 666	2 049	-	-
LAPAZ	20,480 %	9,796 %	25	3	4 541	9 628	2	4
LDN	98,793 %	9,381 %	377	27	449 123	55 784	4 497	563
LIMA	95,307 %	6,635 %	125	11	205 543	25 122	223	15
LNGLS	99,670 %	7,714 %	83	5	75 993	32 473	611	968
LSBON	98,148 %	9,652 %	27	4	15 335	3 983	73	59
MANIL	93,570 %	13,005 %	246	20	181 799	22 610	2 382	615
MDRID	98,594 %	11,095 %	50	8	58 820	7 240	128	300
MIAMI	97,028 %	8,046 %	51	3	89 320	22 079	204	272
MMBAI	99,735 %	6,877 %	57	6	66 327	2 899	19	21
MNGUA	95,412 %	9,333 %	12	2	5 885	337	20	-
MNPLS	90,233 %	7,852 %	27	4	25 464	2 663	-	-
MNTRY	91,588 %	6,907 %	18	2	8 726	1 341	-	-
MOSCO	99,649 %	5,280 %	118	11	154 628	8 199	121	42
MPUTO	97,930 %	7,613 %	56	6	149 816	9 428	88	35
MUNIC	99,530 %	8,075 %	24	4	24 020	2 848	143	193
MVDEO	100,000 %	15,216 %	14	1	3 917	256	-	2
MXICO	99,509 %	11,553 %	359	25	591 416	57 977	3 434	128
NROBI	98,482 %	8,483 %	234	15	461 853	21 840	1 281	138

OSLO	87,891 %	10,936 %	32	3	16 484	1 176	9	1
OUAGA	92,837 %	12,010 %	33	1	363	1 723	19	-
PALTO	88,248 %	35,037 %	22	1	2 391	347	33	26
PANAM	99,029 %	12,888 %	35	5	17 609	4 324	94	4
PARIS	94,636 %	9,921 %	335	28	407 254	150 448	3 613	1 499
PRET	93,467 %	8,572 %	84	9	89 366	43 154	2 161	234
PRGUE	100,000 %	7,930 %	23	3	20 470	-	-	-
PRNCE	99,022 %	14,963 %	97	9	72 481	17 766	1 107	23
PSPAN	97,611 %	7,904 %	75	13	129 913	40 058	745	207
QUITO	100,000 %	3,081 %	30	4	6 764	6 512	-	-
RABAT	96,735 %	7,312 %	94	9	147 271	28 747	553	606
RIGA	99,969 %	7,610 %	27	3	19 127	809	-	-
RIO	0,000 %	0,000 %	8	1	138	216	-	-
RKJVK	100,000 %	6,089 %	4	2	694	-	-	-
RMLAH	99,730 %	7,363 %	57	5	76 799	9 723	274	289
ROME	82,968 %	19,180 %	170	17	336 416	82 624	3 303	388
RYADH	94,794 %	7,632 %	84	6	68 673	31 101	681	266
SDMGO	99,760 %	10,584 %	56	9	75 089	21 988	123	58
SEATL	96,834 %	5,098 %	35	4	73 489	21 948	63	156
SEOUL	49,605 %	22,301 %	92	12	30 995	5 992	856	2 079

SFRAN	76,270 %	10,354 %	46	2	41 661	12 315	146	125
SHNGI	92,064 %	11,792 %	128	6	78 778	8 655	1 040	1 134
SJCRA	89,488 %	12,529 %	42	7	24 153	13 035	133	78
SPALO	94,068 %	6,955 %	108	9	117 991	28 144	279	3
SPORE	96,626 %	8,830 %	129	12	210 452	37 762	1 288	479
SSAL	99,947 %	13,217 %	21	2	15 162	3 084	9	2
STAGO	88,275 %	7,210 %	65	7	102 318	3 536	100	3
STKHM	100,000 %	8,640 %	33	3	24 416	318	-	-
SYDNY	94,601 %	7,635 %	66	5	124 129	25 728	105	170
TAPEI	98,928 %	13,103 %	53	7	101 993	19 876	420	378
TAVIV	99,623 %	16,934 %	72	9	126 933	14 384	385	330
TGLPA	100,000 %	11,209 %	25	2	13 498	-	-	-
TOKYO	98,428 %	9,263 %	173	22	431 948	25 735	948	1 344
TUNIS	98,064 %	35,164 %	81	6	157 567	29 384	2 822	272
ULAAN	99,847 %	1,062 %	10	1	7 185	305	-	-
VIENN	90,564 %	8,561 %	89	12	53 518	682	8	-
WLGTN	90,352 %	3,472 %	26	3	32 586	270	10	-
WSAW	100,000 %	7,488 %	88	9	94 499	1 661	2	19
WSHDC	97,112 %	11,770 %	358	36	382 619	70 557	2 288	990
YUNDE	99,919 %	11,735 %	30	2	30 857	6 689	19	13

ZAGRB	100,000 %	11,803 %	20	3	1 218	-	-	-
Total	96,733 %	10,644 %	10 821	965	14 366 984	2 515 639	92 604	43 461

ANNEXE B : EMBLEMES DES AMF D'AMC

Mission d'AMC : Région	Mission d'AMC : pays	Mission d'AMC : État (États-Unis) / province (Canada)	Ville de la mission d'AMC :	Mission d'AMC : adresse	Mission d'AMC	Tension à la mission d'AMC	Soutien de la garantie obligatoire	Organisme de services : nom	Organisme de services : adresse
Canada - RCN	Canada	Ontario	Ottawa	Édifice Lester B. Pearson, 125, promenade Sussex, Ottawa (Ontario) K1A 0G2	LBP	120 V	OUI		
Canada - RCN	Canada	Ontario	Ottawa	Édifice John G. Diefenbaker, 111, promenade Sussex, Ottawa (Ontario) K1N 5A1	LBP	120 V	OUI		
Canada - RCN	Canada	Ontario	Ottawa	Complexe commercial Queensway, phase III, 4200, rue Labelle, Ottawa (Ontario)	LBP	120 V	OUI		
Canada - RCN	Canada	Ontario	Ottawa	PrimeCorp Building, 275, rue Bank, Ottawa (Ontario)	LBP	120 V	OUI		
Canada - RCN	Canada	Ontario	Ottawa	66, rue Slater, Ottawa (Ontario)	LBP	120 V	OUI		
Canada - RCN	Canada	Québec	Gatineau	Place du Centre, 200, promenade du Portage, Gatineau (Québec) J8X 4B7	LBP	120 V	OUI		
Canada - RCN	Canada	Québec	Gatineau	Édifice de l'imprimerie nationale, 45, boulevard Sacré-Cœur, Gatineau (Québec) J8X 1C6	LBP	120 V	OUI		
Canada - RCN	Canada	Québec	Gatineau	Édifice Fontaine, 200, boulevard Sacré-Cœur, Gatineau (Québec) J8X 1C6	LBP	120 V	OUI		
Canada - RCN	Canada	Québec	Gatineau	Édifice Bisson, 115, rue Bisson, Gatineau (Québec) J8Y 5M2	LBP	120 V	OUI		
Canada - bureaux régionaux	Canada	Alberta	Calgary	Édifice Harry Hays, bureau 418, 4 ^e Avenue Sud-Est, bureau 220 Calgary (Alberta) T2G 4X3	ROPNT	120 V	OUI		
Canada - bureaux régionaux	Canada	Nouvelle-Écosse	Halifax	TD Centre Site, 1791, rue Barrington, 4 ^e étage, bureau 415, Halifax (Nouvelle-Écosse) B3J 3K9	ROATL	120 V	OUI		
Canada - bureaux régionaux	Canada	Québec	Montréal	Place Bonaventure, entrée Sud-Ouest, 800, rue de la Gauchetière Ouest, 8 ^e étage, bureau 8750, Montréal (Québec) H5A 1K6 ICAO House, 999, boulevard Robert-Bourassa, Montréal (Québec) H3B 5J9	ROQUE	120 V	OUI		

Mission d'AMC : Région	Mission d'AMC : pays	Mission d'AMC : État (États-Unis) / province (Canada)	Ville de la mission d'AMC :	Mission d'AMC : adresse	Mission d'AMC	Tension à la mission d'AMC	Soutien de la garantie obligatoire	Organisme de services : nom	Organisme de services : adresse
Canada - bureaux régionaux	Canada	Ontario	Toronto	Judicial Complex Site, 180, rue Queen Ouest, 9 ^e étage, Toronto (Ontario) M5V 3X3	ROONT	120 V	OUI		
Canada - bureaux régionaux	Canada	Colombie-Britannique	Vancouver	Library Square, 300, rue Georgia Ouest, bureau 1410, Vancouver (Colombie-Britannique) V6B 6B4	ROPAC	120 V	OUI		
Canada - bureaux régionaux	Canada	Manitoba	Winnipeg	330, avenue St. Mary, 3 ^e étage, Winnipeg (Manitoba) R3B 3P4	ROMSK	120 V	OUI		
Afrique et Moyen-Orient	Algérie	-	Alger	18, rue Mustapha Khalef, Ben Aknoun, Alger, Algérie	ALGER	220 V	OUI		
Afrique et Moyen-Orient	Bénin	-	Cotonou	Haie Vive, derrière Tri-postal et l'aéroport de Cotonou, Bénin	CTONU	220 V	-		
Afrique et Moyen-Orient	Burkina Faso	-	Ouagadougou	316, rue Professeur Ki-Zerbo, Ouagadougou, Burkina Faso	OUAGA	220 V	-		
Afrique et Moyen-Orient	Cameroun	-	Yaoundé	Édifice « Les Colonnades », New Bastos, route 1 792 Yaoundé, Cameroun	YUNDE	220 V	-		
Afrique et Moyen-Orient	Côte d'Ivoire (Ivory coast)	-	Abidjan	Immeuble Trade Center, 23, avenue Noguès, Le Plateau, Abidjan, Côte d'Ivoire	ABDJN	220 V	OUI		
Afrique et Moyen-Orient	République démocratique du Congo	-	Kinshasa	17, avenue Pumbu, Commune de Gombe, Kinshasa, Congo	KNSHA	220 V	-		
Afrique et Moyen-Orient	Égypte	-	Le Caire	Nile City Towers, 2005 (A) Corniche El Nile, tour Sud, 18 ^e étage, 11221	CAIRO	220 V	OUI		
Afrique et Moyen-Orient	Éthiopie	-	Addis Ababa	Zone de l'ancien aéroport, Nefas Silk Lafto Sub City, Kebele 04, maison N° 122, Addis Abeba, Éthiopie	ADDIS	220 V	-		
Afrique et Moyen-Orient	Ghana	-	Accra	42, avenue Independence, Accra, Ghana	ACCRA	220 V	OUI		

Mission d'AMC : Région	Mission d'AMC : pays	Mission d'AMC : État (États-Unis) / province (Canada)	Ville de la mission d'AMC :	Mission d'AMC : adresse	Mission d'AMC	Tension à la mission d'AMC	Soutien de la garantie obligatoire	Organisme de services : nom	Organisme de services : adresse
Afrique et Moyen-Orient	Iraq	-	Bagdad	Complexe de l'Ambassade du Royaume-Uni, zone internationale, Bagdad, Iraq	BGHDD	220 V	-		
Afrique et Moyen-Orient	Iraq	-	Erbil	Bureau de l'ambassade du Canada en Irak, Erbil Hôtel Rotana Gulan St. Erbil Erbil, Iraq, 44001	ERBIL	220 V	-		
Afrique et Moyen-Orient	Israël	-	Tel Aviv	Canada House, 3/5, rue Nirim, 4 ^e étage, Tel Aviv, Israël, 67060	TAVIV	220 V	OUI		
Afrique et Moyen-Orient	Jordanie	-	Amman	133, rue Zahran, Amman, Jordanie	AMMAN	220 V	OUI		
Afrique et Moyen-Orient	Kenya	-	Nairobi	Limuru Road, Gigiri, Nairobi, Kenya	NROBI	220 V	OUI		
Afrique et Moyen-Orient	Koweït	-	Koweït	Villa 24, section 4, 24, rue Al-Mutawakkal, Da'aiyah, Koweït, Koweït	KWAIT	220 V	OUI		
Afrique et Moyen-Orient	Liban	-	Beirut	Premier étage, Coolrite Building, 43, Jal El Dib Highway (au bord de la mer), Beirut, Liban	BERUT	220 V	OUI		
Afrique et Moyen-Orient	Mali	-	Bamako	Immeuble Séméga, Route de Koulikoro, Commune II, Bamako, Mali	BMAKO	220 V	-		
Afrique et Moyen-Orient	Maroc	-	Rabat	66, avenue Mehdi Ben Barka, Rabat-Souissi, Maroc	RABAT	220 V	OUI		
Afrique et Moyen-Orient	Mozambique	-	Maputo	1138, avenue Kenneth Kaunda, Maputo, Mozambique	MPUTO	220 V	-		
Afrique et Moyen-Orient	Nigéria	-	Abuja	Pavillon 13010G, Palm Close, Diplomatic Drive, Central Business District, Abuja, Nigéria	ABUJA	220 V	OUI		

Mission d'AMC : Région	Mission d'AMC : pays	Mission d'AMC : État (États-Unis) / province (Canada)	Ville de la mission d'AMC :	Mission d'AMC : adresse	Mission d'AMC	Tension à la mission d'AMC	Soutien de la garantie obligatoire	Organisme de services : nom	Organisme de services : adresse
Afrique et Moyen-Orient	Nigéria	-	Lagos	4, rue Anifowoshe, Victoria Island, Lagos, Nigéria	LAGOS	220 V	OUI		
Afrique et Moyen-Orient	Palestine	-	Ramallah	12, rue Elias Odeh, Ramallah, West Bank	RMLAH	220 V	OUI		
Afrique et Moyen-Orient	Qatar	-	Doha	Tornado Tower, 30 ^e étage, rue Majlis Al Taawon, Doha	DOHA	220 V	-		
Afrique et Moyen-Orient	Rwanda	-	Kigali	59, avenue KN16, Kiyovu, Kigali, Rwanda	KGALI	220 V	-		
Afrique et Moyen-Orient	Arabie saoudite	-	Riyad	Quartier diplomatique, Riyad, Arabie saoudite	RYADH	120 V	OUI		
Afrique et Moyen-Orient	Sénégal	-	Dakar	Au coin des rues Galliéni et Amadou Cissé Dia, Dakar, Sénégal	DAKAR	220 V	OUI		
Afrique et Moyen-Orient	Afrique du Sud	-	Johannesburg	Place Cradock, 1 ^{er} étage, 10, rue Arnold (au coin de l'avenue Cradock), Rosebank, Johannesburg, Afrique du Sud, 2196	JBURG	220 V	OUI		
Afrique et Moyen-Orient	Afrique du Sud	-	Pretoria	1103, rue Arcadia, Hatfield, Pretoria, Afrique du Sud, 0083	PRET	220 V	OUI		
Afrique et Moyen-Orient	Soudan du Sud	-	Djouba	Complexe d'ambassades, en face de l'hôtel New Sudan Palace, avenue Airport, Djouba, Soudan du Sud	DJOUBA	220 V	-		
Afrique et Moyen-Orient	Soudan	-	Khartoum	29, Africa Road, section 56, Khartoum 1, Soudan	KHRTM	220 V	-		
Afrique et Moyen-Orient	Tanzanie	-	Dar es Salaam	26, avenue Gardeb/38, rue Mirambo, Dar es Salaam, Tanzanie	DSLAM	220 V	OUI		
Afrique et Moyen-Orient	Tunisie	-	Tunis	Lot 24, rue de la Feuille d'Érable, Cité des Pins, Tunis, Tunisie	TUNIS	220 V	OUI		

Mission d'AMC : Région	Mission d'AMC : pays	Mission d'AMC : État (États-Unis) / province (Canada)	Ville de la mission d'AMC :	Mission d'AMC : adresse	Mission d'AMC	Tension à la mission d'AMC	Soutien de la garantie obligatoire	Organisme de services : nom	Organisme de services : adresse
Afrique et Moyen-Orient	Émirats arabes unis	-	Abou Dhabi	Abu Dhabi Trade Towers (Abu Dhabi Mall), Tour Ouest, 9 ^e étage, Abou Dhabi (Émirats arabes unis)	ABDBI	220 V	OUI		
Afrique et Moyen-Orient	Émirats arabes unis	-	Dubaï	19 ^e étage, Tours Jumeirah Emirates, Sheikh Zayed Road, Dubaï, Émirats arabes unis	DUBAI	220 V	OUI		
Afrique et Moyen-Orient	Zambie	-	Lusaka	5210, avenue Indépendance, Lusaka, Zambie	LSAKA	220 V	-		
Afrique et Moyen-Orient	Zimbabwe	-	Harare	45, avenue Baines, Harare, Zimbabwe	HRARE	220 V	OUI		
Asie-Pacifique	Afghanistan	-	Kaboul	Rue n° 15, chambre n° 256, Wazir Akbar Khan, Kaboul	KABUL	220 V	-		
Asie-Pacifique	Australie	-	Canberra	Avenue Commonwealth, Canberra ACT, Australie, 2600	CNBRA	220 V	OUI		
Asie-Pacifique	Australie	-	Sydney	5 ^e étage, Édifice Quay West, 111, rue Harrington, Sydney, NSW, Australie, 2000	SYDNY	220 V	OUI		
Asie-Pacifique	Bangladesh	-	Dhaka	Chemin des Nations Unies, Baridhara, Dhaka, Bangladesh	DHAKA	220 V	OUI		
Asie-Pacifique	Brunei Darussalam	-	Bandar Seri Begawan	5 ^e étage, édifice Jalan McArthur, n° 1, Jalan McArthur, Bandar Seri Begawan, Brunéi Darussalam	BSBGN	220 V	-		
Asie-Pacifique	Cambodge	-	Phnom Penh	27-29, rue 75, Sangkat Srah Chak, Khan Daun Penh, Phnom Penh, Cambodge	PNPEN	220 V	-		
Asie-Pacifique	Chine	-	Beijing	Affaires consulaires, 19 Dongzhimenwai Dajie, District de Chaoyang, Beijing, Chine, 100600	BEJING	220 V	OUI		

Mission d'AMC : Région	Mission d'AMC : pays	Mission d'AMC : État (États-Unis) / province (Canada)	Ville de la mission d'AMC :	Mission d'AMC : adresse	Mission d'AMC	Tension à la mission d'AMC	Soutien de la garantie obligatoire	Organisme de services : nom	Organisme de services : adresse
Asie-Pacifique	Chine	-	Chongqing	Bureau 1705, Metropolitan Tower, Wu Yi Lu, Yu Zhong District, Chongqing, Chine, 400010	CHONQ	220 V	-		
Asie-Pacifique	Chine	-	Guangzhou	26/F, TaiKoo Hui Tower 1, 385 Tianhe Road, Tianhe District, Guangzhou, Chine, 510620	GANZU	220 V	OUI		
Asie-Pacifique	Chine	-	Hong Kong	9 ^e étage, 25 Westlands Road, Quarry Bay, Hong Kong SAR, Chine	HKONG	220 V	OUI		
Asie-Pacifique	Chine	-	Shanghai	ECO City Building, 8 ^e étage, 1788 Nanjing Xi Lu - Jin An District, Shanghai, Chine, 200040	SHNGI	220 V	OUI		
Asie-Pacifique	Inde	-	Ahmedabad	Courtyard Marriott Ahmedabad Ramdevnagar Cross Roads, Satellite Nr. S.G. Highway, Ahmedabad, 380015	AMBDB	220 V	-		
Asie-Pacifique	Inde	-	Bengaluru	World Trade Center, 22 ^e étage 26/1, Dr. Rajkumar Road Malleshwaram West Yeshwantpu Bengaluru, Inde, 560055	BAGLR	220 V	-		
Asie-Pacifique	Inde	-	Chandigarh	C413-C416, 4 ^e étage, Elante Office Complex, Plot n° 178-178A, Industrial & Business Park, phase 1, Chandigarh, Inde, 160002	CHADG	220 V	OUI		
Asie-Pacifique	Inde	-	Chennai	Bureau 205, Hotel Park Hyatt, 39 Velachery Road, près de Raj Bhavan Chennai, Inde, 600 032	CHENI	220 V	-		

Mission d'AMC : Région	Mission d'AMC : pays	Mission d'AMC : État (États-Unis) / province (Canada)	Ville de la mission d'AMC :	Mission d'AMC : adresse	Mission d'AMC	Tension à la mission d'AMC	Soutien de la garantie obligatoire	Organisme de services : nom	Organisme de services : adresse
Asie-Pacifique	Inde	-	Hyderabad	Shopping Arcade, ITC Hotel, The Kakatiya - 6-3-1187 Begumpet Hyderabad, Inde, 500 016	HDRBD	220 V	-		
Asie-Pacifique	Inde	-	Kolkata	Duncan House, 31 Netaji Subhas Road, Kolkata, Inde, 700 001	KLKTA	220 V	-		
Asie-Pacifique	Inde	-	Mumbai	Indiabulls Financial Centre, Tour 2, 21 ^e étage, Senapati Bapat Marg, Elphinstone Road West, Mumbai, Inde, 400 013	MMBAI	220 V	OUI		
Asie-Pacifique	Inde	-	New Delhi	7/8 Shantipath, Chanakyapuri, New Delhi, Inde, 110 021	DELHI	220 V	OUI		
Asie-Pacifique	Indonésie	-	Jakarta	World Trade Centre, 6 ^e étage, Jl. Jend Sudirman, Kav. 29, Jakarta, Indonésie, 12920	JKRTA	220 V	OUI		
Asie-Pacifique	Japon	-	Kitakyushu	AIM Bldg. 8F 3-8-1 Asano, Kokurakita-ku, Kitakyushu, Japon, 802-0001	KYUSHU	120 V	-		
Asie-Pacifique	Japon	-	Nagoya	Nakato Marunouchi Building, 6F, 3-17-6 Marunouchi, Naka-ku, Nagoya-shi, Aichi-ken, Japon, 460-0002	NGOYA	120 V	-		
Asie-Pacifique	Japon	-	Osaka	c/o Tsuda Sangyo Co. Ltd., 1-8-19 Hirabayashi Minami, Suminoe-ku, Osaka, Japon, 559-8550	OSAKA	120 V	-		
Asie-Pacifique	Japon	-	Sapporo	Canada Place, Poseidon Maruyama 2F, 26-1-3 Odori Nishi, Chuo-ku, Sapporo, Japon, 064-0820	SPPRO	120 V	-		
Asie-Pacifique	Japon	-	Tokyo	3-38 Akasaka 7-chome, Minato-ku, Tokyo, Japon, 107-8503	TOKYO	120 V	OUI		

Mission d'AMC : Région	Mission d'AMC : pays	Mission d'AMC : État (États-Unis) / province (Canada)	Ville de la mission d'AMC :	Mission d'AMC : adresse	Mission d'AMC	Tension à la mission d'AMC	Soutien de la garantie obligatoire	Organisme de services : nom	Organisme de services : adresse
Asie-Pacifique	Laos	-	Vientiane	KM4, Thadeua Road, Watnak Village, Sisattanak District, Vientiane, Laos	VNTNE	220 V	-		
Asie-Pacifique	Malaisie	-	Kuala Lumpur	17 ^e étage, Menara Tan & Tan, 207 Jalan Tun Razak, Kuala Lumpur (Malaisie), 50400	KLMPR	220 V	OUI		
Asie-Pacifique	Mongolie	-	Oulan-Bator	Sukhbaatar Square 2, Central Tower, bureau 608, Sukhbaatar District, Horoo 8, Oulan-Bator, Mongolie	ULAAN	220 V	-		
Asie-Pacifique	Myanmar	-	Yangon	9 ^e étage, Centrepoint Towers, 65 Sule Pagoda Road, Yangon, Myanmar	YNGON	220 V	-		
Asie-Pacifique	Népal	-	Katmandou	47 Lal Durbar Marg, Katmandou, Népal	KTMDU	220 V	-		
Asie-Pacifique	Nouvelle-Zélande	-	Auckland	Niveau 9 48 Emily Place Auckland, Nouvelle-Zélande, 1010	AKLND	220 V	OUI		
Asie-Pacifique	Nouvelle-Zélande, 1010	-	Wellington	Niveau 11, 125 The Terrace, Wellington, Nouvelle-Zélande, 6011	WLGTN	220 V	OUI		
Asie-Pacifique	Pakistan	-	Islamabad	Enclave diplomatique, Secteur G-5, Islamabad, Pakistan	ISBAD	220 V	-		
Asie-Pacifique	Pakistan	-	Karachi	c/o Beach Luxury Hotel, 3 ^e étage, Moulvi Tamiz Khan Road, Karachi, Pakistan, 74000	KRCHI	220 V	-		
Asie-Pacifique	Philippines	-	Manille	Étages 6-8, tour 2, RCBC Plaza, 6819 Ayala Avenue, Makati, Manille, Philippines, 0707	MANIL	220 V	OUI		

Mission d'AMC : Région	Mission d'AMC : pays	Mission d'AMC : État (États-Unis) / province (Canada)	Ville de la mission d'AMC :	Mission d'AMC : adresse	Mission d'AMC	Tension à la mission d'AMC	Soutien de la garantie obligatoire	Organisme de services : nom	Organisme de services : adresse
Asie-Pacifique	Singapour	-	Singapour	One George Street, #11-01 Singapour, 049145	SPORE	220 V	OUI		
Asie-Pacifique	Corée du Sud	-	Séoul	21 Jeongdong-gil (Jeong-dong), Jung-gu, Séoul (04518), République de Corée	SEOUL	220 V	OUI		
Asie-Pacifique	Sri Lanka	-	Colombo	33-A, 5 ^e voie, Colombo 03, Sri Lanka	CLMBO	220 V	OUI		
Asie-Pacifique	Taïwan	-	Taipei	6F, Hua-Hsin (Citibank building), n°1 SongZhi Road, Xinyi District, Taipei, Taiwan, 11047	TAPEI	120 V	OUI		
Asie-Pacifique	Thaïlande	-	Bangkok	15 ^e étage, Abdulrahim Place, 990 Rama IV, Bangrak, Bangkok, Thaïlande, 10500	BNGKK	220 V	OUI		
Asie-Pacifique	Vietnam	-	Hanoi	31 Hung Vuong Street, Hanoi, Vietnam	HANOI	220 V	OUI		
Asie-Pacifique	Vietnam	-	Hô-Chi-Minh-Ville	9 ^e étage, The Metropolitan, 235 Dong Khoi Street, District 1, Hô- Chi-Minh-Ville, Vietnam	HOCHI	220 V	OUI		
Europe	Autriche	-	Vienne	Laurenzenberg 2, A-1010, Vienne, Autriche	VIENN	220 V	OUI		
Europe	Belgique	-	Bruxelles	Avenue des Arts 58, 1000, Bruxelles, Belgique	BRU	220 V	OUI		
Europe	Belgique	-	Bruxelles	boul. Leopold III, Bruxelles	BNATO	220 V	OUI		
Europe	Croatie	-	Zagreb	Prilaz Gjuro Dezelica 4, Zagreb, Croatie, 10000	ZAGRB	220 V	-		
Europe	République tchèque	-	Prague	Ve Struhach 95/2, 160 00 Prague 6, République tchèque	PRGUE	220 V	OUI		
Europe	Danemark	-	Copenhague	Kristen Bernikowsgade 1, Copenhague K, Danemark, 1105	COPEN	220 V	OUI		
Europe	Estonie	-	Tallinn	Toom Kooli 13, 2 ^e étage, Tallinn, Estonie, 15186	TALIN	220 V	-		

Mission d'AMC : Région	Mission d'AMC : pays	Mission d'AMC : État (États-Unis) / province (Canada)	Ville de la mission d'AMC :	Mission d'AMC : adresse	Mission d'AMC	Tension à la mission d'AMC	Soutien de la garantie obligatoire	Organisme de services : nom	Organisme de services : adresse
Europe	Finlande	-	Helsinki	Pohjoisesplanadi 25B, Helsinki, Finlande, 000100	HSNKI	220 V	OUI		
Europe	France	-	Paris	130, rue du Faubourg Saint-Honoré, Paris, 75008	PARIS / PCULT	220 V	OUI		
Europe	France	-	Paris	15 bis, rue Franqueville, Paris, France, 75008	POECD	220 V	OUI		
Europe	Allemagne	-	Berlin	Leipziger Platz 17, Berlin, Allemagne, 10117	BRLIN	220 V	OUI		
Europe	Allemagne	-	Dusseldorf	Benrather Strasse 8, Düsseldorf, Allemagne, 40213	DDORF	220 V	OUI		
Europe	Allemagne	-	Munich	Tal 29, Munich, Allemagne, 80331	MUNIC	220 V	OUI		
Europe	Grèce	-	Athènes	48, Ethnikis Antistaseos Street, Chalandri, Athènes, Grèce, 152 31	ATHNS	220 V	OUI		
Europe	Hongrie	-	Budapest	Ganz utca 12-14, Budapest, Hongrie, 1027	BPEST	220 V	OUI		
Europe	Islande	-	Reykjavik	14 Tungata, 101 Reykjavik, Islande	RKJVK	220 V	OUI		
Europe	Irlande	-	Dublin	7-8 Wilton Terrace, Dublin 2, Irlande	DUBLN	220 V	OUI		
Europe	Italie	-	Rome	Via Zara 30, Rome, Italie, 00198	ROME	220 V	OUI		
Europe	Italie	-	Rome (annexe)	Villa Grazioli, via Salaria 243, Rome, Italie, 00199	ROMEA	220 V	OUI		
Europe	Italie	-	Rome (Vatican)	Palazzo Pio Via della Conciliazione 4-D, Rome, Italie, 00193	VATCN	220 V	OUI		
Europe	Kazakhstan	-	Nur-Sultan	Kabanbay, Batyr Street 13/1, Nur-Sultan, Kazakhstan, Z05H0A5	NSLTN	220 V	-		
Europe	Lettonie	-	Riga	20/22 Baznicas Street, 6 ^e étage, Riga, Lettonie, LV-1010	RIGA	220 V	-		

Mission d'AMC : Région	Mission d'AMC : pays	Mission d'AMC : État (États-Unis) / province (Canada)	Ville de la mission d'AMC :	Mission d'AMC : adresse	Mission d'AMC	Tension à la mission d'AMC	Soutien de la garantie obligatoire	Organisme de services : nom	Organisme de services : adresse
Europe	Lituanie	-	Vilnius	Business Centre 2000, Jogailos St. 4, 7 ^e étage, Vilnius, Lituanie, 01116	VLNUS	220 V	-		
Europe	Pays-Bas	-	La Haye	Sophialaan 7, La Haye, Pays-Bas, 2514 JP	HAGUE	220 V	OUI		
Europe	Norvège	-	Oslo	Wergelandsveien 7, Oslo, Norvège, 0244	OSLO	220 V	OUI		
Europe	Pologne	-	Varsovie	ul. Jana Matejki 15, Varsovie, Pologne, 00-481	WSAW	220 V	OUI		
Europe	Portugal	-	Lisbonne	Avenida da Liberdade 198-200, 3 ^e étage, Lisbonne, Portugal, 1269-121	LSBON	220 V	OUI		
Europe	Roumanie	-	Bucharest	1-3 Tuberozelor Street, Bucharest, secteur 1, Roumanie, 011411	BUCST	220 V	OUI		
Europe	Russie	-	Moscou	23 Starokonyushenny Pereulok, Moscou, Russie, 119002	MOSCO	220 V	OUI		
Europe	Serbie	-	Belgrade	Kneza Milosa 75, Belgrade, Serbie, 111711	BGRAD	220 V	OUI		
Europe	Slovaquie	-	Bratislava	Carlton Savoy Building, Mostova 2, Bratislava, Slovaquie, 811 02	BRTSV	220 V	-		
Europe	Espagne	-	Barcelone	Plaça de Catalunya, 9, 1 ^o , 2 ^a - Barcelone, Espagne, 08002	BCLNA	220 V	OUI		
Europe	Espagne	-	Madrid	Torre Espacio, Paseo de la Castellana 259D, Madrid, Espagne, 28046	MDRID	220 V	OUI		
Europe	Suède	-	Stockholm	23 Klarabergsgatan, Stockholm, Suède	STKHM	220 V	OUI		
Europe	Suisse	-	Bern	Kirchenfeldstrasse 88, CH-3005 Bern, Suisse	BERN	220 V	OUI		

Mission d'AMC : Région	Mission d'AMC : pays	Mission d'AMC : État (États-Unis) / province (Canada)	Ville de la mission d'AMC :	Mission d'AMC : adresse	Mission d'AMC	Tension à la mission d'AMC	Soutien de la garantie obligatoire	Organisme de services : nom	Organisme de services : adresse
Europe	Suisse	-	Genève	5, avenue de l'Ariana, CH-1202 Genève, Suisse	GENEV	220 V	OUI		
Europe	Turquie	-	Ankara	Cinnah Caddesi n°58, Çankaya, Ankara, Turquie, 06690	ANKRA	220 V	OUI		
Europe	Turquie	-	Istanbul	209 Buyukdere Caddesi, Tekfen Tower - 16 ^e étage, Levent 4, Istanbul, Turquie	ISTBL	220 V	OUI		
Europe	Ukraine	-	Kyiv	13A Kostelna Street, Kyiv, Ukraine, 01901	KYIV	220 V	OUI		
Europe	Royaume-Uni	-	Londres	Canada House, Trafalgar Square, Londres, Angleterre, Royaume-Uni, SW1Y 5BJ	LDN	220 V	OUI		
Amérique latine, Amérique du Sud et Caraïbes	Antigua-et-Barbuda	-	Bridgetown	Bishop's Court Hill, St Michael, case postale 404, Bridgetown, Barbade, BB11113	BDGTN	120 V	OUI		
Amérique latine, Amérique du Sud et Caraïbes	Argentine	-	Buenos Aires	Tagle 2828, Buenos Aires, Argentine, C1425EEH	BAIRS	220 V	OUI		
Amérique latine, Amérique du Sud et Caraïbes	Bolivie	-	La Paz	2678, Calle Victor Sanjinez, Edificio Barcelona, 2 ^e étage, Plaza España (Sopocachi), La Paz, Bolivie	LAPAZ	220 V	-		
Amérique latine, Amérique du Sud et Caraïbes	Brésil	-	Belo Horizonte	Edifício Lumière : Hospital de Olhos Dr. Ricardo Guimarães, Rua da Paisagem 220, 3 ^e andar, Vila da Serra, Nova Lima, Belo Horizonte - MG, Brésil, 34000-000	BELO	120 V	-		
Amérique latine, Amérique du Sud et Caraïbes	Brésil	-	Brasilia	SES - Av. das Nações, Quadra 803, Lote 16, Brasília, DF, Brésil, 70410-900	BRSLA	220 V	OUI		

Mission d'AMC : Région	Mission d'AMC : pays	Mission d'AMC : État (États-Unis) / province (Canada)	Ville de la mission d'AMC :	Mission d'AMC : adresse	Mission d'AMC	Tension à la mission d'AMC	Soutien de la garantie obligatoire	Organisme de services : nom	Organisme de services : adresse
Amérique latine, Amérique du Sud et Caraïbes	Brésil	-	Porto Alegre	Av. Carlos Gomes 222, 8 ^e étage, bureau 823, Porto Alegre - RS, Brésil, 90480-000	PALGR	120 V	-		
Amérique latine, Amérique du Sud et Caraïbes	Brésil	-	Recife	Av. Engenheiro Antônio de Góes, 60 Edifício JCPM 7 ^e andar Pina, Recife - PE, 51010-000	RECIF	120 V	-		
Amérique latine, Amérique du Sud et Caraïbes	Brésil	-	Rio de Janeiro	Av. Atlântica 1130, 13 ^e andar, Copacabana, Rio de Janeiro - RJ, Brésil, 22021-000	RIO	120 V	OUI		
Amérique latine, Amérique du Sud et Caraïbes	Brésil	-	São Paulo	Centro Empresarial Nações Unidas - Torre Norte, Av. das Nações Unidas, 12901, 16 ^e andar, São Paulo - SP, Brésil, 04578-000	SPALO	120 V	OUI		
Amérique latine, Amérique du Sud et Caraïbes	Chili	-	Santiago	Nueva Tajamar 481, Torre Norte, 12 ^e étage, Las Condes, Santiago, Chili	STAGO	220 V	OUI		
Amérique latine, Amérique du Sud et Caraïbes	Colombie	-	Bogotá	Cra. 7, n° 114-33, Piso 14, Bogotá, Colombie	BGOTA	120 V	OUI		
Amérique latine, Amérique du Sud et Caraïbes	Costa Rica	-	San José	La Sabana Executive Business Centre, Building n°5, 3 ^e étage, derrière la Contraloría General de la República, San José, Costa Rica	SJCRA	120 V	OUI		
Amérique latine, Amérique du Sud et Caraïbes	Cuba	-	La Havane	Calle 30, n° 518 esquina a 7ma, Miramar, La Havane, Cuba	HAVAN	120 V	-		
Amérique latine, Amérique du Sud et Caraïbes	République dominicaine	-	Punta Cana	Carretera Verón-Bávaro, km 2.5, Amstar Business Center, bureau 521 Higuey, La Altagracia	PCANA	120 V	-		

Mission d'AMC : Région	Mission d'AMC : pays	Mission d'AMC : État (États-Unis) / province (Canada)	Ville de la mission d'AMC :	Mission d'AMC : adresse	Mission d'AMC	Tension à la mission d'AMC	Soutien de la garantie obligatoire	Organisme de services : nom	Organisme de services : adresse
Amérique latine, Amérique du Sud et Caraïbes	République dominicaine	-	Santo Domingo	Av. Winston Churchill 1099 Torre Citigroup en Acropolis Center, 18 ^e étage, Ensanche Piantini, Saint-Domingue, République dominicaine	SDMGO	120 V	OUI		
Amérique latine, Amérique du Sud et Caraïbes	Équateur	-	Quito	Av. Amazonas N37-29 and Union Nacional de Periodistas, Eurocenter Building, 3 ^e étage (un bloc au nord du bâtiment de la Cour suprême, près de Amazonas et des Nations Unies), Quito, Équateur	QUITO	120 V	-		
Amérique latine, Amérique du Sud et Caraïbes	El Salvador	-	San Salvador	Gigante Financial Centre, tour A, hall 2, Alameda Roosevelt et 63 Avenue S, Colonia Escalón, San Salvador, El Salvador	SSAL	120 V	-		
Amérique latine, Amérique du Sud et Caraïbes	Guatemala	-	Guatemala	Edyma Plaza Building, 8 ^e étage, 13 Calle 8-44, zone 10, Guatemala, Guatemala	GTMLA	120 V	OUI		
Amérique latine, Amérique du Sud et Caraïbes	Guyane	-	Georgetown	High and Young Streets, Georgetown, Guyane	GRGTN	120 V	OUI		
Amérique latine, Amérique du Sud et Caraïbes	Haïti	-	Port-au-Prince	Delmas Road, entre Delmas 75 et 71, Port-au-Prince	PRNCE	120 V	-		
Amérique latine, Amérique du Sud et Caraïbes	Honduras	-	Tegucigalpa	Plaza Ficohsa, 3 ^e étage, boulevard San Juan Bosco, Colonia Payaquí, Tegucigalpa, Honduras	TGLPA	120 V	-		
Amérique latine, Amérique du Sud et Caraïbes	Jamaïque	-	Kingston	3 West Kings House Road, Kingston 10, Jamaïque	KNGTN	120 V	OUI		

Mission d'AMC : Région	Mission d'AMC : pays	Mission d'AMC : État (États-Unis) / province (Canada)	Ville de la mission d'AMC :	Mission d'AMC : adresse	Mission d'AMC	Tension à la mission d'AMC	Soutien de la garantie obligatoire	Organisme de services : nom	Organisme de services : adresse
Amérique latine, Amérique du Sud et Caraïbes	Mexique	-	Acapulco	Pasaje Diana, Avenida Costera Miguel Alemán 121, L-16, Fracc. Magallanes, Acapulco, Guerrero, Mexique, 39670	APLCO	120 V	-		
Amérique latine, Amérique du Sud et Caraïbes	Mexique	-	Cabo San Lucas	Carretera Transpeninsular km 0.5, Local 82, Col. El Tezal, Cabo San Lucas, Baja California Sur, Mexique, 23454	LCABO	120 V	-		
Amérique latine, Amérique du Sud et Caraïbes	Mexique	-	Cancún	Centro Empresarial, Oficina E7, Blvd. Kukulcan km 12, Zona Hotelera, Cancún, Quintana Roo, Mexique, 77599	CNCUN	120 V	-		
Amérique latine, Amérique du Sud et Caraïbes	Mexique	-	Guadalajara	World Trade Center, Av. Mariano Otero 1249, Torre Pacifico Piso 8, Col. Rinconada del Bosque, Guadalajara, Jalisco, Mexique, 44530	GJARA	120 V	-		
Amérique latine, Amérique du Sud et Caraïbes	Mexique	-	Mazatlán	Centro Comercial La Marina Business and Life, Blvd. Marina Mazatlán 2302, bureau 41, Col. Marina Mazatlán, Mazatlán, Sinaloa, Mexique, 82103	MZTLN	120 V	-		
Amérique latine, Amérique du Sud et Caraïbes	Mexique	-	Mexico	Calle Schiller n° 529, Colonia Polanco, Mexico, D.F., Mexique, 11580	MXICO	120 V	OUI		
Amérique latine, Amérique du Sud et Caraïbes	Mexique	-	Monterrey	Torre Gomez Morin 955, Ave. Gomez Morin n° 955, bureau 404, Col. Montebello, San Pedro Garza Garcia, Nuevo León, Mexique, 66279	MNTRY	120 V	-		

Mission d'AMC : Région	Mission d'AMC : pays	Mission d'AMC : État (États-Unis) / province (Canada)	Ville de la mission d'AMC :	Mission d'AMC : adresse	Mission d'AMC	Tension à la mission d'AMC	Soutien de la garantie obligatoire	Organisme de services : nom	Organisme de services : adresse
Amérique latine, Amérique du Sud et Caraïbes	Mexique	-	Playa del Carmen	Plaza Paraíso Caribe, Modulo C, Planta 2, Oficina C21 - 24, Av. 10 Sur entre Calle 3 y 5 Sur, M-35, Lote 1, Colonia Centro, Playa del Carmen, Quintana Roo, Mexique, 77710	CRMEN	120 V	-		
Amérique latine, Amérique du Sud et Caraïbes	Mexique	-	Puerto Vallarta	Plaza Peninsula, Local Sub F, Boulevard Francisco Medina Ascencio 2485, Zona Hotelera Norte, Puerto Vallarta, Jalisco, Mexique, 48300	PVRTA	120 V	-		
Amérique latine, Amérique du Sud et Caraïbes	Nicaragua	-	Managua	De Los Pipitos, 2 Blocks West, El Nogal Street n° 25, Bolonia, Managua, Nicaragua	MNGUA	120 V	-		
Amérique latine, Amérique du Sud et Caraïbes	Panama	-	Panama	Torres de Las Americas, tour A, 11 ^e étage, Punta Pacifica, Panama, Panama	PANAM	120 V	-		
Amérique latine, Amérique du Sud et Caraïbes	Pérou	-	Lima	Calle Bolognesi 228, Miraflores, Lima 18, Pérou	LIMA	220 V	OUI		
Amérique latine, Amérique du Sud et Caraïbes	Trinité-et-Tobago	-	Port d'Espagne	3-3A Sweet Briar Road, Maple House, St. Clair, Port d'Espagne, Trinité-et-Tobago	PSPAN	120 V	OUI		
Amérique latine, Amérique du Sud et Caraïbes	Uruguay	-	Montevideo	Plaza Independencia 749, oficina 102, Montevideo, Uruguay, 11100	MVIDEO	220 V	-		
Amérique latine, Amérique du Sud et Caraïbes	Venezuela	-	Caracas	Avenida Francisco de Miranda con Avenida Altamira Sur, Altamira, Caracas, Venezuela, 1060	CRCAS	120 V	OUI		

Mission d'AMC : Région	Mission d'AMC : pays	Mission d'AMC : État (États-Unis) / province (Canada)	Ville de la mission d'AMC :	Mission d'AMC : adresse	Mission d'AMC	Tension à la mission d'AMC	Soutien de la garantie obligatoire	Organisme de services : nom	Organisme de services : adresse
États-Unis	États-Unis	Géorgie	Atlanta	1175 Peachtree Street N.E., 100 Colony Square, bureau 1700, Atlanta, Géorgie, États-Unis, 30361-6205	ATNTA	120 V	OUI		
États-Unis	États-Unis	Massachusetts	Boston	3 Copley Place, bureau 400, Boston, Massachusetts, États-Unis, 02116	BOSTN	120 V	OUI		
États-Unis	États-Unis	Illinois	Chicago	Two Prudential Plaza, 180 North Stetson Avenue, bureau 2400, Chicago, Illinois, États-Unis, 60601	CHCGO	120 V	OUI		
États-Unis	États-Unis	Texas	Dallas	500 N. Akard Street, bureau 2900, Dallas, Texas, États-Unis, 75201	DALAS	120 V	OUI		
États-Unis	États-Unis	Colorado	Denver	1625 Broadway, bureau 2600, Denver, Colorado, États-Unis, 80202	DENVR	120 V	OUI		
États-Unis	États-Unis	Michigan	Detroit	600 Renaissance Center, bureau 1100, Detroit, Michigan, États-Unis, 48243-1798	DTROT	120 V	OUI		
États-Unis	États-Unis	Texas	Houston	5847 San Felipe Street, Houston, TX, États-Unis, 77057	HSTON	120 V	OUI		
États-Unis	États-Unis	Californie	Los Angeles	550 South Hope Street, 9 ^e étage, Los Angeles, California, États-Unis, 90071-2327	LNGLS	120 V	OUI		
États-Unis	États-Unis	Floride	Miami	200 South Biscayne Boulevard, bureau 1600, Miami, Floride, États-Unis, 33131	MIAMI	120 V	OUI		
États-Unis	États-Unis	Minnesota	Minneapolis	701 Fourth Avenue South, bureau 900, Minneapolis, Minnesota, États-Unis, 55415-1899	MNPLS	120 V	OUI		

Mission d'AMC : Région	Mission d'AMC : pays	Mission d'AMC : État (États-Unis) / province (Canada)	Ville de la mission d'AMC :	Mission d'AMC : adresse	Mission d'AMC	Tension à la mission d'AMC	Soutien de la garantie obligatoire	Organisme de services : nom	Organisme de services : adresse
États-Unis	États-Unis	New York	New York	466 Lexington Ave, 20 ^e étage, New York, New York, États-Unis, 10017	CNGNY / PRMNY	120 V	OUI		
États-Unis	États-Unis	Californie	Palo Alto	245 Lytton Avenue, 3 ^e étage, Palo Alto, Californie, 94301	PALTO	120 V	OUI		
États-Unis	États-Unis	Californie	San Francisco	580 California Street, 14 ^e étage, San Francisco, Californie, États-Unis, 94104	SFRAN	120 V	OUI		
États-Unis	États-Unis	Washington	Seattle	1501 4th Ave, bureau 600, Seattle, Washington, États-Unis, 98101	SEATL	120 V	OUI		
États-Unis	États-Unis	District de Columbia	Washington	501 Pennsylvania Avenue, N.W., Washington, D.C., États-Unis, 20001	WSHDC	120 V	OUI		
États-Unis	États-Unis	Californie	San Diego	402 W. Broadway, 4 ^e étage, San Diego, 92101	SNDGO	120 V	OUI		

ANNEXE C : CATALOGUE DES AMF D'AMC

Catalogue des appareils multifonctions															
	Caractéristiques du matériel								Caractéristiques minimales des appareils						
	Usage	Type	Ton	Format de papier	Alimentation	Mémoire	Vitesse (PPM)	Nbre de plateaux (y compris les passe-copie)	Capacité totale (feuilles)	Alim. de documents originaux	Capacité du plateau de sortie	LDD	Agrafage	Télécopieur	Impression à la demande
Petit 2-10 utilisateurs IMPA : 800 - 4 000 Moyenne : 6 utilisateurs et 2 400 IMPA	AMF	AMF	Couleur	A4	110/220 V c.a.	2 Go	40	3	1 000	50	100	0	?	0	?
Moyen 11-25 utilisateurs IMPA : 4 400 - 10 000 Moyenne : 20 utilisateurs et 8 000 IMPA	AMF	AMF	Monochrome	A4	110/220 V c.a.	2 Go	45	3	1 000	50	150	?	0	?	?
	AMF	AMF	Couleur	A4	110/220 V c.a.	5 Go	50	3	1 000	50	150	?	0	?	?
Grand 25+ utilisateurs IMPA : 10 000+ Moyenne :	AMF	AMF	Monochrome	A4	110/220 V c.a.	5 Go	60	3	2 000	75	250	?	0	?	?
	AMF	AMF	Couleur	A3	110/220 V c.a.	5 Go	60	4	2 000	75	250	?	0	?	?
	AMF	AMF	Couleur	A4	110/220 V c.a.	5 Go	60	3	2 000	75	250	?	0	?	?

30 utilisateurs et
12 000 IMPA



IMPA : Impressions mensuelles par appareil

Poids : Ne dépasse pas le poids indiqué (kg)

Mémoire : Exigence minimale

Vitesse : Exigence minimale

O : Fonctionnalités optionnelles

ANNEXE D : RESTRICTIONS D'EXPÉDITION D'AMC

Location	Shipping Restrictions
ANKARA, TURKEY	150KG MAX PER SHIPMENT, 5 BAG LIMIT PER SHIPMENT, 30KG MAX PER BAG
BEIJING, CHINA	1000KG MAX PER SHIPMENT, 1 METER CUBED, NO ITEM LONGER THAN 1M ON ANY SIDE, 100KG MAX PER BAG
BOGOTA, COLUMBIA	NO SKIDS
BANGKOK, THAILAND	CRATED ITEMS AND/OR INDIVIDUAL BAGS LARGER THEN 110x90x130CM - CONTACT MISSION IN ADVANCE
CHONGQING, CHINA	1000KG MAX PER SHIPMENT, 1 METER CUBED, NO ITEM LONGER THAN 1M ON ANY SIDE, 100KG MAX PER BAG
DAKAR, SENEGAL	IF SHIPMENT IS OVER 100KG, CONTACT MISSION IN ADVANCE
GANZHOU, CHINA	1000KG MAX PER SHIPMENT, 1 METER CUBED, NO ITEM LONGER THAN 1M ON ANY SIDE, 100KG MAX PER BAG
HARARE, ZIMBABWE	NO SKIDS
HAVANA, CUBA	30KG MAX PER BAG, ADVISE MISSION OF SKIDS BEFOREHAND
ISLAMABAD, PAKISTAN	NO SKIDS, 5 BAG LIMIT PER SHIPMENT, 500KG MAX PER SHIPMENT, BAGS NO LARGER THAN 48" X 48" X 60" OR CONTACT MISSION AND WILL TAKE OVER 6 WEEKS
ISTANBUL, TURKEY	150KG MAX PER SHIPMENT, 5 BAG LIMIT PER SHIPMENT, 30KG MAX PER BAG
JAKARTA, INDONESIA	NO SKIDS, 5 BAG LIMIT PER SHIPMENT, 30KG MAX PER BAG, 100KG MAX PER SHIPMENT, BAGS NO LARGER THAN 90CM X 90CM X 90CM
KHARTOUM, SUDAN	100KG MAX PER SHIPMENT
KINGSTON, JAMAICA	NO SKIDS
KUWAIT CITY, KUWAIT	ADVISE MISSION OF LARGE SHIPMENTS/ITEMS BEFOREHAND
LONDON, ENGLAND	NO SKIDS
MANILA, PHILIPPINES	NO SKIDS
MIAMI, UNITED STATES	ITEMS HEAVIER THAN 30KG - CONTACT MISSION IN ADVANCE
MEXICO CITY, MEXICO	200KG MAX PER SKID
NAIROBI, KENYA	500KG MAX PER SHIPMENT
OSLO, NORWAY	MAX BAG / SKID SIZE 130CM X 130CM X 115CM BECAUSE DOESN'T FIT IN ELEVATOR
RIYADH, SAUDI ARABIA	BAGS NO MORE THAN 23 KG, ITEMS BIGGER THAN BAGS TO BE SHIPPED ON SEPARATE AWB AND CONTACT MISSION IN ADVANCE
SHANGHAI, CHINA	1000KG MAX PER SHIPMENT, 1 METER CUBED, NO ITEM LONGER THAN 1M ON ANY SIDE, 100KG MAX PER BAG
TUNIS, TUNISIA	NO SKIDS
YANGON, MYANMAR	MORE THAN 50KG PER SHIPMENT - CONTACT MISSION IN ADVANCE

EN	FR
Lieu	
ANKARA, TURQUIE	
BEIJING, CHINE	
BOGOTÁ, COLOMBIE	
BANGKOK, THAÏLANDE	

CHONGQING, CHINE	
DAKAR, SÉNÉGAL	
GANZHOU, CHINE	
HARARE, ZIMBABWE	
LA HAVANE, CUBA	
ISLAMABAD, PAKISTAN	
ISTANBUL, TURQUIE	
JAKARTA, INDONÉSIE	
KHARTOUM, SOUDAN	
KINGSTON, JAMAÏQUE	
KOWEÏT, KOWEÏT	
LONDRES, ANGLETERRE	
MANILLE, PHILIPPINES	
MIAMI, ÉTATS-UNIS	
MEXICO, MEXIQUE	
NAIROBI, KENYA	
OSLO, NORVÈGE	
RIYAD, ARABIE SAOUDITE	
SHANGHAI, CHINE	
TUNIS, TUNISIE	
YANGON, MYANMAR	
Restrictions d'expédition	
150 KG MAX. PAR ENVOI, LIMITE DE 5 SACS PAR ENVOI, 30 KG MAX. PAR SAC	
1 000 KG MAX. PAR ENVOI, 1 MÈTRE CUBE, AUCUN ARTICLE AYANT UN CÔTÉ DÉPASSANT DE PLUS DE 1 CM, 100 KG MAX. PAR SAC	
AUCUNE PLATEFORME	
ARTICLES EN CAISSE ET/OU SACS INDIVIDUELS MESURANT PLUS DE 110 cm x 90 cm x 130 cm - CONTACTER LA MISSION AVANT	
1 000 KG MAX. PAR ENVOI, 1 MÈTRE CUBE, AUCUN ARTICLE AYANT UN CÔTÉ DÉPASSANT DE PLUS DE 1 CM, 100 KG MAX. PAR SAC	
SI UN ENVOI PESE PLUS DE 100 KG, CONTACTER LA MISSION AVANT	
1 000 KG MAX. PAR ENVOI, 1 MÈTRE CUBE, AUCUN ARTICLE AYANT UN CÔTÉ DÉPASSANT DE PLUS DE 1 CM, 100 KG MAX. PAR SAC	
AUCUNE PLATEFORME	
30 KG MAX. PAR SAC, INFORMER LA MISSION DES PLATEFORMES AVANT	
AUCUNE PLATEFORME, LIMITE DE 5 SACS PAR ENVOI, 500 KG MAX. PAR ENVOI, SACS NE DEVANT PAS MESURER PLUS DE 48 po x 48 po x 60 po OU CONTACTER LA MISSION; PRENDRA PLUS DE 6 SEMAINES	
150 KG MAX. PAR ENVOI, LIMITE DE 5 SACS PAR ENVOI, 30 KG MAX. PAR SAC	

AUCUNE PLATEFORME, LIMITE DE 5 SACS PAR ENVOI, 30 KG MAX. PAR SAC, 100 KG MAX. PAR ENVOI, SAC NE MESURANT PAS PLUS DE 90 cm x 90 cm x 90 cm	
100 KG MAX. PAR ENVOI	
AUCUNE PLATEFORME	
INFORMER LA MISSION DES ENVOIS/ARTICLES VOLUMINEUX AVANT	
AUCUNE PLATEFORME	
AUCUNE PLATEFORME	
ARTICLES PESANT PLUS DE 30 KG - CONTACTER LA MISSION AVANT	
200 KG MAX. PAR PLATEFORME	
500 KG MAX. PAR ENVOI	
SAC/PLATEFORME NE DEVANT PAS MESURER PLUS DE 130 cm x 130 cm x 115 cm, POUR RENTRER DANS L'ASCENSEUR	
SACS NE DEVANT PAS PESER PLUS DE 23 KG; ARTICLES PLUS GROS QUE LES SACS DEVANT ÊTRE EXPÉDIÉS À PART AVEC UNE LTA - CONTACTER LA MISSION AVANT	
1 000 KG MAX. PAR ENVOI, 1 MÈTRE CUBE, AUCUN ARTICLE AYANT UN CÔTÉ DÉPASSANT DE PLUS DE 1 M, 100 KG MAX. PAR SAC	
AUCUNE PLATEFORME	
PLUS DE 50 KG PAR ENVOI - CONTACTER LA MISSION AVANT	