

ANNEXE A – ÉNONCÉ DES TRAVAUX

MAINTENANCE ET SOUTIEN POLY

1.0 Objectif

Services partagés Canada (SPC) a besoin de la **maintenance et le soutien des produits de Poly** énumérés à l'annexe B – Produits et prix et décrits à l'annexe A - Énoncé des Travaux (ÉT).

2.0 Contexte

SPC possède et exploite un nombre important d'appareils de vidéoconférence Poly sur le réseau entreprise SPC et les réseaux de nos partenaires hérités. Il est nécessaire de maintenir la couverture de maintenance et soutien de ces actifs afin d'assurer que les services de communications et de collaboration du gouvernement du Canada maintenu et opérationnel.

3.0 Portée

La durée initiale du contrat est de 12 mois. SPC comprendra trois (3) périodes d'option d'un an.

4.0 Produit livrable – Portée du soutien

4.1 Programme de Soutien Poly Globale

L'entrepreneur doit fournir directement le service de soutien Poly, qui fournit les fonctionnalités de soutien suivantes:

- Retour de 30 jours pour le remplacement des pièces d'usine ou remplacement anticipé des pièces ; selon le niveau de service,
- Soutien technique téléphonique pendant les heures ouvrables (8x5) ou toutes les heures (24x7), selon le niveau de service,
- Prise en charge de l'environnement multifournisseurs et pour les partenaires d'informatique en nuage stratégique de Poly,
- Accès au portail d'assistance en ligne,
- Versions logicielles majeures (nouvelles fonctionnalités importantes), mises à niveau logicielles mineures (nouvelles fonctionnalités et améliorations) et mises à jour logicielles (maintenance et correctifs).

4.2 Niveaux de service

Pour chacun des items figurant à l'annexe B, l'entrepreneur doit proposer un prix et fournir des services de maintenance et de soutien pour les niveaux de service d'Poly suivants :

Service Level	Description
P+S	Service Poly Plus - Remplacement anticipé des pièces (expédition le jour ouvrable suivant) - Assistance technique par téléphone pendant les heures ouvrables (24x7)
PPS	Service Premier de Poly - Remplacement anticipé des pièces (expédition le jour ouvrable suivant) - Soutien technique par téléphone pendant les heures ouvrables (8x5)
PAS	Service Poly Avantage - Remplacement anticipé des pièces (expédition le jour ouvrable suivant) - Soutien technique téléphonique par téléphone 24 heures sur 24, 7 jours sur 7, 365 jours par an - Rapports d'utilisation et de référence - 'Portail d'adoption Starter Edition' - Accès prioritaire
ES	Service Élite - Remplacement anticipé des pièces (envoi le jour ouvrable suivant) - Soutien technique téléphonique par téléphone 24 heures sur 24, 7 jours sur 7, 24 heures sur 24, 365 jours par an - Fonctionnalités du service Élite selon la fiche technique des services de support Poly
ES – 4H	Service Élite - Livraison des pièces sous 4 heures - Soutien technique téléphonique par téléphone 24 heures sur 24, 7 jours sur 7, 24 heures sur 24, 365 jours par an - Fonctionnalités du service Élite selon la fiche technique des services d'assistance Poly
IC	ImmersiveCare - Remplacement anticipé des pièces (expédition le jour ouvrable suivant) - Soutien technique téléphonique par téléphone 24 heures sur 24, 7 jours sur 7, 24 heures sur 24, 7 jours sur 7, 365 jours par an - (Téléprésence)

4.3 Guide de service

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

- Description du service de soutien;
- Procédures et coordonnées pour le soutien technique;
- Procédures et coordonnées pour le palier d'intervention.

4.4 Rapports de maintenance

4.4.1 Rapport de demandes de service

L'entrepreneur doit fournir un rapport annuel d'activité de demandes de service, qui fournit un sommaire des demandes de service, dont l'information suivante pour chaque demande :

- date et heure de la demande de service;
- raison et niveau de sévérité de la demande de service;
- nom, numéro de téléphone et adresse courriel du demandeur;

4.4.2 Rapport de remplacement

L'entrepreneur doit fournir un rapport annuel d'activité de remplacement d'équipement, qui fournit un sommaire des remplacements de matériel, dont l'information suivante pour chaque demande :

- date de la demande de remplacement;
- numéro de série de la pièce défectueuse et de la pièce de remplacement;
- adresse de livraison avec nom, numéro de téléphone et adresse courriel du contact de livraison;
- date de livraison de la pièce de remplacement.

5.0 Contraintes

5.1 Ajout de services

SPC se réserve le droit d'acheter des services de maintenance et de soutien supplémentaires.

5.2 Résiliation de services

SPC se réserve le droit de résilier les services de maintenance et soutien apparaissant dans l'annexe B – Produits et prix et avec un préavis de 30 jours.

5.3 Facturation des services

L'entrepreneur doit facturer séparément en fonction du Code FA des livrables dans l'annexe B – Liste des Produits et prix. La facturation aura lieu annuellement à l'avance.

5.4 Renvoi au palier d'intervention

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

Temps écoulé	Jusqu'à 24 heures	Plus de 24 heures
Personne-ressource	Jeremy Charette Conseiller technique 343.551.3059 jeremy.charette@ssc-spc.gc.ca	Erick Hachey Gestionnaire 613.219.4292 erick.hachey@ssc-spc.gc.ca
	nssdscc-ccsrssn@ssc-spc.gc.ca	