



Service | Innovation | Value

Shared Services Canada

Statement of Work Appendix I-1: Definitions

Contact Centre as a Service (CCaaS)



Shared Services
Canada

Services partagés
Canada

Canada

Term	Definition
Agent	A resource that answers Communication Channels for a GCCS
Application	Application that allows Calling Parties to be connected to an Agent according to call treatment as required by Canada (e.g., queue, play message, play music etc.).
Administrator	A User who is authorized to perform administrative operations for the GCCS.
After Call Work Mode	The amount of time for an agent to perform after-call - related activities (e.g., filling out a form) before receiving any new call.
Agent Group	Logical grouping of Agents to facilitate assignment to answering Communication Channels, reporting purposes, etc.
Agent ID	Unique identifier assigned to Agent
Agent Priority Level (APL)	A priority level for answering a given type of call by an Agent.
Agent's Skillset (Skillset)	A feature that allows defining and assigning competencies to Agents that can answer a given Communication Channel (e.g. English / French language, Income Security Program, etc.)
Alternate Destination Routing	Routing of incoming PSTN calls to a PSTN telephone number, or alternate Trunk Group.
Application	A feature that allows implementing a set of business rules/logic (e.g. play music, send to Voicemail, etc.) and create a logical grouping of Agents in accordance with Agents' Skillsets to answer Communication Channels associated with a service provided by Canada.
Application Programming Interface (API)	Computer program that serves as an interface between different software programs and facilitates their interaction.
Automatic Call Distribution	Allows the queuing and distribution of incoming calls to Agents.
Automatic Number Identification (ANI)	Telephone numbers associated with the access line from which a telephone call originates.
Auxiliary Work Mode	Makes an Agent unavailable to receive calls while keeping the Agent logged in to a queue.
Barge-In	Allows a User to break into an established telephone conversation.
Billing Detail File	A file that contains billing records
Billing Record	A record that includes billing details for GCCS.
Blind Transfer	A call transfer performed without waiting for the called party to answer before hanging up.
Boundary Protection	A managed interface between Network Security Zones that controls and monitors the flow of data by applying defined security policies. Examples include proxies, gateways, routers, firewalls, guards, or encrypted tunnels.

Term	Definition
Busy Hour	Continuous 1-hour period lying wholly in the time interval concerned for which the traffic or the number of call attempts is greatest (ref. ITU-T E.600).
Busy Hour Call Attempt	Number of On-net and Off-net call attempts, which includes completed calls and uncompleted calls (e.g., due to lack of network or system resources) during the busiest hour over a selected interval.
Call Admission Control (CAC)	A features that controls the number of simultaneous communications allowed based on pre-defined settings.
Call Back	A feature that allows callers to request a call back at the phone number of their choice instead of waiting in queue for the next available Agent.
Call Blocking	Allows a User to block calls from specific telephone number(s).
Call Detail Records (CDR)	A record that includes information on a telephone call (e.g., Calling Party, Called Party, duration, timestamp, etc.).
Call Distribution	A feature that automatically distributes Communication Channels between Agents in accordance to Call Priorities and Agent's Skillsets
Call Forcing	A feature that automatically connects a caller to an Agent without intervention by that Agent (e.g. no need to press a key to answer the call).
Call Hold	Allows a User to place a call on hold, and retrieve the call at a later time.
Call Mute	Allows a User to prevent the party at the other end of the conversation to hear, even though the User can still hear the calling party.
Call Park	Allows a User to place a call on hold and for anyone that operates on the same IP telephony service to retrieve the call by dialing an access code.
Call Presentation	A feature that allows pre-programing settings relating to Call Wrap-up Delay, Call Return to Queue delay for unanswered calls and Call Forcing Delay.
Call Priority	A feature that applies a relative wait in queue for a communication to be answered based on GCCS algorithms that are pre-programmed, and such as: Agents skillsets, calling party telephone number, dialed number, etc.
Call Priority Level (CPL)	A feature that applies a level of priority for a fcall to be answered.
Call Progress Tones	Tone heard by a Calling Party that provides call progress information (e.g., busy, re-order, ring-back, call waiting, etc.).
Call Quality	Mean Opinion Score (MOS) of all voice calls at an SDP.
Call Queuing	A feature that queues Communication Channels while waiting for an Agent that is available to establish a communication with a calling/called Party

Term	Definition
Call Redirection / Call Redirect	GCCS feature that automatically redirects a call from a Calling Party to an alternate telephone number or destination.
Call Return to Queue Delay for unanswered calls	Time allocated before a call is returned to queue if unanswered by an Agent.
Call Trace	Marks a call in system logs so that it can be examined to determine its origin and destination.
Call Transfer	Allows a User to redirect a call to a different telephone number.
Call Type	Type of telephone call (i.e., DID, outward to PSTN, Toll Free, Long Distance).
Call Volume (i.e., peg count).	Total number of calls offered in a given period of time (e.g., 5 minutes, by Service).
Call Waiting	Sends a tone during an established telephone call to indicate to the Called Party that another call is waiting for attention.
Call Wrap-up Delay / Call Wrap-up Time	Time allocated to an Agent before another call is presented after a call is terminated.
Called Party	Entity that is the far-end destination of a media session initiated (signaled) by another entity.
Calling Line Identifier (CLID) (Caller ID)	Means the telephone number for a telephony device, line or circuit, which is displayed to a Called Party's device when a call is presented.
Calling Party Name Display (CPND)	Means the text or description for a telephony device, line or circuit, which is displayed to a Called Party's device when a call is presented.
Calling Party	Entity that is the near-end source of a media session initiated (signaled) or established by another entity.
Canada Cellular Service	The telephony cellular services in use by Canada.
Canada Long Distance Service	The long distance services in use by Canada.
Canada PLMN Service / Canada Cellular Service	The PLMN services in use by Canada.
Canada PSTN Service	The PSTN services in use by Canada.
Canada SDP	The physical location in a building that is in use by Canada for GCCS.
Canada Service	Canada Cellular Service; Canada Data Centre ; Canada IVR Service; Canada WAN Service; Canada LAN Service; Canada Long Distance Service; Canada Telephony Service. During the Contract Period, it is possible that additional services may be identified as a Canada Service.

Term	Definition
Canada Telephony Service	The telephony systems or services in use by Canada other than those provided for GCCS.
Canada Toll Free Service	The toll free services in use by Canada.
Canada WAN / Canada WAN Service	The wide area network (WAN) services in use by Canada.
Canadian Standard Association (CSA)	A not-for-profit standards organization that publishes standards in print and electronic form and provides training and advisory services. CSA is composed of representatives from industry, government, and consumer groups.
Carrier Identification Code (CIC)	A code that is used to identify the long distance and/or interexchange carrier for establishing a long distance call.
Cellular telephone	A wireless telephone that operates on a cellular-provider network.
Central Office (CO)	A Telephone Company (Telco) building used to house the inside plant equipment of potentially several telephone exchanges, each serving a certain geographical exchange area.
Centum Call Second (CCS)	Unit of 100 call-seconds that is used to measure communications traffic density.
Chairperson	Person who is granted access and control to selected features of a given Service.
Change Ticket	Means to record a Change Request.
City	Name of a city where a Service Delivery Point (SDP) is located.
Classified Information	<p>Relates to the National Interest and concerns the defence and maintenance of the social, political, and economic stability of Canada. There are three levels of classified information:</p> <p>Top Secret: A very limited amount of compromised information could cause exceptionally grave injury to the National Interest.</p> <p>Secret: Compromise could cause serious injury to the National Interest.</p> <p>Confidential: Compromise could cause limited injury to the National Interest.</p>
Client	Those organizations for which Shared Services Canada's (SSC) services are mandatory at any point during the Contract Period, and other organizations for which SSC's services are optional at any point during the Contract Period and that choose to use those services from time to time.
Client Data	GCCS User Data and GCCS Media
Client Device	IP Telephony Devices and Desktop Communication Clients.
Client Workstation	Personal computer in use by a Client user.
Cloud Provider	A supplier of SaaS.

Term	Definition
CODEC	Device or program capable of encoding and decoding a media stream according to an algorithm.
Commercial off the Shelf (COTS)	Commercial items, including services, available in the commercial marketplace that can be bought and used under government contract.
Committed Delivery Date (CDD)	Date proposed by the Contractor, and approved by Canada, to successfully complete a Service Order.
Communication Channels	A means and method by which an incoming/outgoing communication is established from/to a Calling/Called Party to Canada (e.g. voice, email, video, TTY/TTD, text, fax, chat, social media, etc.).
Configurable Priority Levels	A feature that allows Canada to configure call priority levels by Calling Party telephone number and dialed number, which in turn can prioritize an incoming callers' position in the queue.
Configuration Management	Standardized methods and procedures for changes made to hardware and software components of the GCCS.
Configuration Management Data Base (CMDB)	A database used to store configuration records throughout their lifecycle. The configuration management system maintains one or more configuration management databases, and each database stores attributes of configuration items, and relationships with other configuration items. (ITIL)
Consultation on Hold / Call Hold	Allows a call with another party while another call is on Call Hold.
GCCS	A system that efficiently and effectively integrates and automates Inbound/Outbound processing of large volume of Communication Channels (e.g. Voice, Email, Web Chat, etc.) between Canada and Calling/Called Parties.
Contact Centre as a Service (CCaaS)	A Contact Center Service that is provided as Software as a Subscription (SaaS) and hosted by a Cloud Provider with datacenters located in North America (US and/or Canada).
CCaaS User	A User that participates in the operation and delivery of services to Canadians using the CCaaS Service.
CCaaS User Interface	The User Interface provided by the CCaaS Contractor.
GCCS	A Managed Service that provides a GCCS
CCaaS Service Supplier	A Respondent that provides a Contact Centre as a Service (CCaaS).
Contractor Data Centre	A Contractor SDP that is a Data Centre.
Contractor Equipment	Any hardware or software components provided by the Contractor for a GCCS.
Contractor SDP	An SDP designated by the Contractor that is not a Canada SDP.
Contractor Secure Perimeter	Contractor-owned and managed Information Technology (IT) infrastructure and services that mitigate security risks

Term	Definition
	associated with connecting to the Government of Canada (GC) Network.
Core Features	Features provided by a GCCS that includes: a) Agents' Skillsets; b) Applications; c) Call Distribution; d) Call Priority; e) Call Queuing; f) Communication Channels (inbound, voice); g) DTMF Menu; h) DTMF Recognition; i) Reporting; j) Supervisors; and k) Virtual Queuing;
Coverage Period	Day and time to provide services. Coverage Period has the same meaning as Principal Period of Maintenance.
Cyber Event	An attack, damage or unauthorized access of networks, computers, programs or data.
Data Centre	A facility used to house computer systems and associated components, such as telecommunications and storage systems.
Database Management System (DBMS)	Specially designed software applications that allow the definition, creation, querying, update, and administration of databases.
Day Service	Allows processing calls according to predefined rules programmed in the IP Telephony Service.
Default Greeting	A greeting message that is automatically played to Calling Parties by the Voice Mail Service for Users that have not recorded a personal greeting.
Definitive Software Library (DSL)	A secure location, consisting of physical media or a software repository located on a network file server, in which the definitive authorized versions of all software are stored and protected and from which control and release are managed.
De-Militarized Zone (DMZ)	In computer security, a DMZ or demilitarized zone (sometimes referred to as a perimeter network) is a physical or logical subnetwork that contains and exposes an organization's external-facing services to a larger and untrusted network, usually the Internet.
Denial of Service	An attempt to make a machine or network resource unavailable to its intended users. Examples include: bandwidth attack, distributed denial of service, backscatter, consumption of system resource attack, communication obstruction, disruption of state information, disruption to routing/DNS information and web defacement.

Term	Definition
Dialed Number Identification Service (DNIS)	The telephone number originally dialed by a Calling Party.
Dial Pad (0 to 9, * and #)	A dial pad that complies with ITU-T Rec.161: Arrangement of digits, letters and symbols on telephones and other devices that can be used for gaining access to a telephone network.
Dialing Plan	Combination of digits and additional information that defines the method by which the Numbering Plan is used and may include prefixes, suffixes and additional information supplemental to the Numbering Plan required to complete the call (e.g., dialing the prefixes “0”, “1” and “011” for operator assistance, direct dialing within a Country Code, and direct dialing between Country Codes).
Dial Tone Delay (DTD)	Time for a dial tone to be perceived by a User that takes a telephone off-hook.
Do Not Disturb Button / Soft Key	A button or programmable soft key that allows a User to prevent or enable receiving calls.
Direct Inward Dialing (DID)	Telephone number provided and managed by the Contractor that are E.164 compliant and allow PSTN Calling Parties to call those telephone numbers directly and without the assistance of an Automated Attendant or Attendant Answering service.
Distributed Denial Of Service (DDOS)	A network attack that occurs when multiple systems flood the bandwidth or resources of a targeted system or servers.
Do Not Disturb	Prevents a telephone from ringing and provides a busy signal to Calling Parties.
Dual Tone Multi-Frequency (DTMF)	Telephony signaling that is used in the voice-frequency band between telephone handsets and other communications devices and telephone systems.
DTMF Menu	A feature that allows creating voice menu that can be selected using DTMF Recognition to enable call routing (e.g. Press 1 for English and 2 for French)
DTMF Recognition	A feature that can recognize and assign a value (e.g. 1 to 10, *, #) to telephony touch-tones.
E.164 Direct Dial	Establishing a call using a numbering plan that complies with ITU-T Rec. E.164.
Echo	Reflection of sound.
Echo Cancellation	Hardware and/or software that measures and cancels or eliminates echo by combining an inverted signal. Echo Cancellation prevents: hearing their own voice coming back at them; howling sound that result from voice feedback; and reverberation.
Email Client	Email client application installed on PCs and provided by Canada.

Term	Definition
Email Messages	Email messages stored on email client applications or email systems.
End-to-end DTMF	Transmission of dual tone multi frequencies (DTMF) from source to destination.
Enhancement	Means an interim release version of the Licensed Software, which is often documented by adding a further decimal and digit to the version or release number (e.g., V.X.X.2 would be the next enhancement after V.X.X.1).
Erlang	Statistical measure of offered load or carried load on service-providing elements such as telephone circuits or telephone equipment.
Extended Features	<p>Features that can be provided by a GCCS that includes:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Call Back; b) Configurable Priority Levels; c) Customer Relationship Management (CRM); d) Directed Speech; e) Multimedia Contextual Analytics; f) Natural Language with DTMF Recognition; g) Outbound Auto Dialer h) Outbound Communication Channels; i) Screen-Pop / Computer Telephony Integration (CTI); j) Screen Recording; k) Silent Monitoring; l) Speech Analysis (Real-Time) m) Speech Analysis (Historical) n) Speech to Text o) Text to Speech p) Third Party Integration; q) Voice Authentication r) Voice Recording; s) Voice Self-Service t) Voicemail; u) Voicemail Queuing; v) Quality Management; w) Workforce Management.
Federal Government Working Day (FGWD)	<p>A calendar day, except for Saturday, Sunday and the following holidays:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) New Year's Day1; b) Good Friday and Easter Monday; c) Victoria Day; d) St-Jean Baptiste Day1; e) Canada Day1; f) 1st Monday in August; g) Labour Day; h) Thanksgiving Day; i) Remembrance Day1;

Term	Definition
	<p>j) Christmas Day¹; and k) Boxing Day².</p> <p>¹If this holiday occurs on a Saturday or Sunday, then the following Monday will be a holiday ²If this holiday occurs on a Saturday, then the following Monday will be a holiday. If this holiday occurs on a Sunday or Monday, then the following Tuesday will be a holiday.</p>
Firewall	Technology barrier designed to prevent unauthorized or unwanted communications between computer networks or hosts.
Free Calling Area	Group of telephone exchanges and area codes within a geographic location that can be called and from which calls can originate without incurring long distance charges (e.g., charge per minute) by the Calling and Called Parties.
GC Centrex	Centrex services provided by telephone companies to Canada.
Geographic Boundaries of Canada	Geographic Boundaries of Canada refers to all locations within Canada and locations in foreign jurisdictions, such as embassies or other Canadian government offices that are afforded consideration under diplomatic law permitting Canada to control its assets.
Global Number	A telephone number that is a globally unique number and unambiguous everywhere in the world. A Global Number complies with ITU-T Recommendation E.164.
Government Contact Centre Services (GCCS)	Services and Products that can be ordered by Canada including all service monitoring, reporting, administration, operations and management systems and applications provided by the Contractor.
GCCS Contractor Infrastructure	Computing Infrastructure and Internetwork Components provided, managed and maintained by the Contractor for GCCS
GCCS Contractor Infrastructure Zone	Restricted Zone or Management Restricted Zone at a Contractor SDP dedicated to Canada where GCCS Contractor Infrastructure is located at a Contractor SDP
GCCS Data	GCCS Security Data and GCCS Operations Data.
GCCS Data Centre	A Contractor Data Centre that contains GCCS Infrastructure.
GCCS Infrastructure	GCCS Security Infrastructure, GCCS Contractor Infrastructure and GCCS Operations Infrastructure
GCCS Media	Media processed by the GCCS.
GCCS OAM Data	Any data that the Contractor uses or derives from the operation, administration and management of the GCCS, on any media. This includes, but not necessarily limited to the following: Service Requests, Service Orders, ITSM (excluding Security Incidents), billing, invoicing, capacity

Term	Definition
	and resource planning, reports, CMDB (excluding configuration information for GCCS Infrastructure).
GCCS Configuration Data	Any data that describes the configuration of the GCCS Infrastructure.
GCCS Operations Data	GCCS OAM Data and GCCS Configuration Data
GCCS Operations Centre	Contractor SDP that includes infrastructure (residing within the GCCS Operations Management Zone) and resources required for the centralized management and operation of GCCS.
GCCS Operations Infrastructure	The Computing Infrastructure and Internetwork Components used by the Contractor for the GCCS Operations Centre, GCCS Definitive Software Library, GCCS Data and Operator Consoles (for Remote Management) including but not limited to: Problem Tickets, Incident Tickets (excluding Security Incident Tickets), Call Detail Records, capacity planning and performance data and reports.
GCCS Operations Management	Contractor operation, administration and management of the GCCS Operations Infrastructure.
GCCS Operations Management Zone	Restricted Zone or Management Restricted Zone at a Contractor SDP where GCCS Operations Management is conducted.
GCCS Security Data	The GCCS Security Incident Data and GCCS Security Operations Data.
GCCS Security Operations	Contractor operation, administration and management of the GCCS Security Data and GCCS Security Infrastructure
GCCS Security Operations Data	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.
GCCS Security Operations Zone	Restricted Zone or Management Restricted Zone at a Contractor SDP where GCCS Security Operations are conducted.
GCCS Security Incident Data	Data for Security Incidents.
GCCS Security Infrastructure	The Computing Infrastructure and Internetwork Components used by the Contractor for the GCCS Security Data, GCCS Security Operations Centre, Operator Consoles (for Remote Management), host-based intrusion and prevention systems, AV/AS and malware protection systems and Boundary Protection systems.
GCCS Portal Zone	Public Access Zone to protect access to the Service Portal from the Internet.
GCCS SIEM	The SIEM provided by the Contractor for GCCS..
GCCS SIEM Data	Any data recorded and/or generated by the GCCS SIEM including but not limited to reports, dashboards, log results and compliance reports.

Term	Definition
GCCS Security Operations Centre (SOC)	One or more Contractor SDPs where the Contractor performs GCCS Security Operations.
GCCS User Data	Data that is stored by GCCS Infrastructure for access by a User (e.g. Voice Mail Messages).
Global Number	A telephone number that is recognized by the PSTN that can be dialed directly.
Grade of Service (GoS)	Probability of a call being blocked or delayed for more than a specified time interval.
Hardware	All the equipment, materials, matters and things used by the Contractor to provide the GCCS to Canada under the Contract (including cables and other ancillary items), including firmware, if any, but not including software or services.
Hearing Impaired Handset	Allows hearing impaired users to increase volume of a handset.
Historical Report	Means a report provided by the GCCS in a COTS file format (e.g. PDF, Excel, etc.) that includes statistics for past period and for a given time interval.
Hold and Retrieve	Allows a User to place a call on hold and retrieve the call from any User that has the same number appearance as the telephone number originally used to answer the call.
Hold Button / Soft Key	A button or programmable soft key that allows a User to place a call on hold.
Incident	Event that is not part of the standard operation of a Service and that causes, or may cause, an interruption to, or a reduction in, the quality of the GCCS (including all operations, management and administration systems, including the Service Portal).
Incident Ticket	A means to record an Incident.
Incoming Only Line	Telephone line that only accepts incoming calls and is prevented from making outgoing calls.
Incumbent Local Exchange Carrier (ILEC)	The existing telephone companies, prior to the introduction of local competition.
Information Breach	The intentional or unintentional release of secure information to an untrusted environment. Examples include: information leaking, storage or transmission of classified information on non-classified systems, and privacy breaches.
Infrastructure	All hardware and software that processes and/or stores GCCS data. The hardware and software is owned and operated by the Contractor and provides a GCCS to Canada.
Intellectual Property	A creation of the mind. Intellectual Property includes inventions, art, literature, software applications, names and images used in business, copyrights, trademarks, patents, designs etc.

Term	Definition
Interactive Voice Response (IVR)	A technology that allows a computer to interact with humans through the use of voice and DTMF tones input via keypad.
Interflow	Automatically redirects incoming calls to another Interaction Priority Queue provided by a different system or service when a phone is busy or unanswered.
Interaction Channels	Channels that allow two-way communications between Users, Users and systems, and/or between systems, so that the communication can be interactive and have an effect upon one another.
Internet	Global interconnected networks of computers using standardized protocols.
Interaction Priority Queue	A GCCS queue for which a relative wait in queue for a communication channel to be answered has been defined and pre-programmed.
Intraflow	Automatically redirects incoming calls to another Interaction Priority Queue on the same system when a phone is busy or unanswered.
Intrusion Detection Prevention (IDP)	Monitoring of network or system activities for malicious activities or policy violations.
Intrusion Detection System (IDS)	A device or software application that monitors network or system activities for malicious activities or policy violations and produces reports to a management station.
Intrusion Prevention System (IPS)	Network security appliances that monitor network and/or system activities for malicious activity.
IP Telephony Devices	IP Telephones, Softphones, Analogue Gateway and Media Gateway Service.
Jitter	Unwanted variation in signal characteristics resulting in a fluctuation in latency. The unit of jitter is time, measured in milliseconds (ms).
Key Performance Indicator (KPI)	Measure of a specific aspect of the performance of a service.
Known Error	Identified root cause of a Problem.
Latency	Delays in packet transmission over a network between the point of ingress and the point of egress. The unit of latency is time, measured in milliseconds (ms).
Local Area Network (LAN)	A service infrastructure that provides networking capability to a group of computers in close proximity to each other.
Local Call	A PSTN telephone call within the Free Calling Area of a Calling Party.
Long Distance (LD)	Telephone call that is established outside a Free Calling Area and for which the Calling Party incurs a charge.
Make Busy	Indicator that is activated by an Agent, or a User of a telephone, by pressing a button or by dialing a code to prevent calls from being received by that Agent or User.

Term	Definition
Malware	Short for malicious (or malevolent) software that is used or created by attackers to disrupt computer operation, gather sensitive information, or gain access to private computer systems.
Malware Protection Solution	A solution / system that is in place and specifically designed to detect and defend against the installation and distribution of Malware.
Managed Service	A service that is designed, engineered, implemented, operated, administered, managed and maintained by a Supplier for a customer using hardware and software owned/licensed by a supplier (Respondent).
Management Information System (MIS)	A system that provides information to manage resources efficiently and effectively.
Management Restricted Zone	A network security zone established by the Contractor in accordance with Communications Security Establishment Canada document ITSG-22.
Mean Opinion Score (MOS)	Numerical indication of the perceived quality of received media after compression and/or transmission. The MOS is expressed as a single number in the range 1 to 5, where 1 is lowest perceived audio quality, and 5 is the highest perceived audio quality measurement as defined in ITU-T Recommendation P.800.1.
Minutes of Use	The number of minutes during which telephone calls were established in a given period of time at an SDP.
Mobile Code	Software programs or parts of programs obtained from remote information systems, transmitted across a network, and executed on a local information system without explicit installation or execution by the recipient. Mobile code technologies include, for example, Java, JavaScript, ActiveX, Postscript, PDF, Shockwave movies, Flash animations, and VBScript.
Most Idle Agent	Routes a call to the Agent that was the longest idle (i.e., no calls processed) among all Agents.
Multimedia Contextual Analytics	A feature that analyzes the interactions that take place between Agents and Calling/Called Parties through various Communication Channels.
Music on Hold	Allows playback of a music source to a Calling Party when placed on hold.
Mute Button	A button that allows a User to mute and unmute calls, where a muted call prevents remote parties from listen while unmute allows the remote parties to listen.
National Capital Region (NCR)	A region located in Canada that includes Ottawa and Gatineau surrounding areas.
Network Access Point (NAP)	Physical and logical point of attachment to a Service.
NAP Interface	A physical and logical point of attachment of Contractor Equipment to Canada's equipment at a Canada SDP.
Network Security Zone	An Operations Zone, Public Access Zone, Restricted Zone or Management Restricted Zone.

Term	Definition
New Release	Means a system release, a version release, and interim release.
Night Answer	Routes Calling Parties to an alternate location or telephone number based on time of day or through the use of a pre-programmed key on a telephone.
Night Routing	Allows routing of calls to a predefined telephone number based on time of day and day of week (e.g. after 5:00 PM or all day Saturday and Sunday route call to 819-555-1212).
Night Service	Allows processing calls according to predefined rules.
North American Numbering Plan (NANP)	An integrated telephone numbering plan that encompasses 25 countries and territories primarily in North America, the Caribbean, and U.S. territories.
Not Ready	A status that indicates an Agent/Supervisor is not ready nor available for interactions using a Communication Channel (e.g. not ready to answer calls).
Numbering Plan	Plan that specifies the format and structure of telephone numbers including any segments used for identification, routing, and charging capabilities (e.g., Country Codes, Area Codes and CO Codes used for geographic routing and distance sensitive charges).
Numbering Plan Area (NPA)	Area code as defined in the North American Numbering Plan.
NXX	First 3-digits that follow the area code (NPA) in a telephone number where N is any number between 2 and 9, and X is any number from 0 to 9.
Off-net	Communication that is established with a party that is not a GCCS User. (e.g. call transferred from a GCCS Agent to a PSTN telephone number that does not terminate on GCCS).
Off-net Telephone Number	A communication that terminates on a device, system or service located Off-net.
On-net	Communication established between Users of the GCCS. (e.g. call between an Agent and a Supervisor).
On-net Telephone Number	A telephone number that terminates on a device, system or service located On-net.
On-Site Change	A change to a GCCS that requires an on-site visit.
Operations, Administration and Management (OAM)	The processes, activities, tools, standards, etc. involved with operating, administering, managing and maintaining any system.
Operator	A person, under the control of the Contractor, which administers GCCS Infrastructure.
Operator Console	Equipment used by an Operator.
Original Equipment Manufacturer (OEM)	The manufacturer of the hardware, as evidenced by the name appearing on the hardware and on all accompanying documentation.
Operations Centre	See GCCS Operations Centre

Term	Definition
Operations Zone	Standard environment for routine IM operations. It is the environment in which most end-user systems and workgroup servers are installed
Outbound Auto Dialer	A feature that automatically dials and initiates calls using programmable business rules and a database that includes telephone numbers.
Outgoing Call Screening to Station	Prevents dialing unauthorized and pre-defined telephone numbers.
Outgoing only	Allows outgoing calls and prevents any incoming calls.
Overflow	Allows overflow of calls to one or more destination numbers based on the number of rings.
Overflow Routing	Allows calls to be routed to an alternate PSTN telephone number when exceeding the concurrent call capacity of a Trunk Group.
Partial Outage	One or more functions of the impacted the GCCS are unavailable or performance is degraded to a level that causes considerable disruption to service delivery.
Personal Information	Any information about an identifiable individual that is recorded in any form.
Point of Presence (PoP)	Physical location that houses servers, routers, switches and other telecommunications and network equipment and facilities.
Policy Management	Management of policy with respect to access, security, privacy, etc.
Portal Administrator	Person who manages User privileges and accounts on the Service Portal.
Post Dial Delay (PDD)	Maximum time interval between the end of dialing and hearing the applicable tone (e.g., ring back, busy, etc.) or recorded announcement, or the abandon of the call without tone.
POTS Land Line	Plain old telephone service (POTS) land line that includes Centrex, home telephone lines and business lines.
Power Condition	Describes an issue or problem with the power supporting GCCS, including complete failure of power, reduced power (brownout), and low battery of power backup equipment.
Pre-designated Interexchange Carrier	Default Long Distance service provider that is used to carry long distance calls when subscribing to a PSTN telephone service line.
Primary Interchange Carrier (PIC)	Telephone Long Distance carrier. The interexchange carrier to which calls from a subscriber line are routed by default.
Prime Contractor	A supplier (Respondent) with a direct contract with the customer using the GCCS (i.e. not a subcontractor to the Prime Contractor and nor a reseller of GCCS provided by another telephony company).

Term	Definition
Privacy Breach	Incident involving the unauthorized disclosure of personal information.
Privacy Impact Assessment (PIA)	Assessment that describes the personal information flows in a project, and analyzes the possible privacy impacts that those flows might have.
Problem	Unknown cause of one or more Incidents often identified as a result of multiple similar Incidents.
Product	Hardware and software provided by the Contractor for GCCS, owned and managed by Canada,
Project Change Request	Any change that affects cost, schedule or scope of a Project that can be initiated by either the Contractor or Canada that will or may have an impact on the overall project.
Project Variance	A Project Change Request that is not approved even though a change was implemented or a change that was implemented that affects cost, schedule or scope of a Project that was not submitted as a Project Change Request.
Property Line	The legal boundary between the Building property and other property.
Protected Information	<p>This refers to information that the Government of Canada treats as protected and confidential, including the following information:</p> <p>Protected A (low-sensitive): Applies to information that, if compromised, could reasonably be expected to cause injury outside the National Interest, e.g., disclosure of exact salary figures.</p> <p>Protected B (particularly sensitive): applies to information that, if compromised, could reasonably be expected to cause serious injury outside the National Interest, e.g., loss of reputation or competitive advantage.</p> <p>Protected C (extremely sensitive): applies to the very limited amount of information that, if compromised, could reasonably be expected to cause extremely grave injury outside the National Interest, e.g., loss of life.</p>
Problem	Unknown cause of one or more Incidents often identified as a result of multiple similar Incidents.
Progress Tones	Audible tones received by the Calling Party to indicate the status and progress of the telephone call (e.g., ring back tone).
Public Access Zone (PAZ)	A tightly controlled environment that protects internal networks and applications from a hostile public zone, such as the Internet.
Public Key Infrastructure (PKI)	A set of hardware, software, people, policies, and procedures needed to create, manage, distribute, use, store, and revoke digital certificates. A PKI provides infrastructure that binds the publically available

Term	Definition
	encryption and signing keys with their registered users or devices by means of a certificate authority.
Public Land Mobile Network (PLMN)	Wireless communication network offered by operators and referred as cellular network.
Public Switched Telephone Network (PSTN)	Global telephone network operated by national, regional and local telephone operators that provides services for public telecommunication.
Quality Management	A feature that monitors the services provided and indicates the quality of the delivery of these services. (e.g. analyze Agents' average call handling time, etc.)
Ready	A status that indicates an Agent/Supervisor is ready and available for interactions using a Communication Channel (e.g. ready to answer calls).
Real Time Display (RTD)	The display of data and related statistics in near real-time.
Real-Time Report	Means a report provide by the GCCS and rendered as new real-time statistics displayed on a monitor.
Reason Code	A numeric code that is entered or selected by an Agent to identify the nature of an interaction with a caller (e.g. Agent enters code 10 which means caller asked for specific information).
Reason Code Description	A description of a Reason Code (e.g. Code 10 has a Reason Code Description "Caller asked for specific information")
Release Button	A button that allows a User to disconnect a call.
Recorded Announcement (RAN)	A recording that provides a message announcement to Calling Parties.
Recorded Media	A media file that is played back to Calling Parties.
Remote Access	Access to the GCCS through an external network (e.g., the Internet).
Remote Change	A change to a GCCS that does not require an onsite visit (i.e., the change can be done remotely).
Remote Management	Administrative or maintenance activities conducted by an Operator over a network.
Reporting	A feature that provides Agents and Applications real-time and historical performance reports (e.g. calls received, calls abandoned, etc.).
Requested Delivery Date (RDD)	The date requested by Canada completion of a Service Order.
Restricted Zone (RZ)	An RZ provides a controlled network environment generally suitable for business-critical IT services (i.e., those having medium reliability requirements, where compromise of the IT services would cause a business disruption) or large repositories of sensitive information (e.g., in a data centre). It supports access from systems in the Public Zone via a PAZ.
Role-Based Access Control (RBAC)	A computer system security approach to restricting system access to authorized users.

Term	Definition
Screen-Pop / Computer Telephony Integration (CTI)	A feature that allows integration with a computer such that a call and required information (e.g. calling/called party data) to be displayed on the Agent computer screen automatically and minimal Agent interaction.
Screen Recording	A feature that captures and records Agents' computer screen output.
SDPID	Alpha-numeric location identifier of the Service Delivery Point (SDP).
Secure Perimeter	Logical and physical boundary around Client network resources and information, which is controlled and protected against unauthorized access from outside of the boundary.
Secure Remote Access (SRA)	A solution that securely extends private network access via the public Internet through encryption.
Security Assessment	The on-going process of evaluating the performance of IT security controls throughout the lifecycle of information systems to establish the extent to which the controls are implemented correctly, operating as intended, and producing the desired outcome with respect to meeting the departmental business needs for security. Security assessment supports authorization by providing the grounds for confidence in information system security.
Security Authorization	The on-going process of obtaining and maintaining an official management decision by a senior organizational official to authorize operation of an information system and to explicitly accept the risk of relying on the information system to support a set of business activities based on the implementation of an agreed-upon set of security controls, and the results of continuous security assessment.
Security Incident	An unauthorized behavior (against the security policy of the IT system) regarding the operation and administration of the IT system that has the potential to compromise the IT system's confidentiality, integrity, or availability.
Security Information and Event Management (SIEM)	A technology that provides real-time analysis (collection, aggregation, correlation) of security alerts generated by infrastructure components and applications.
Security Posture	<p>A characteristic of an information system that represents the ability of implemented security controls to satisfy the business needs for security and counter a selected threat environment.</p> <p>Note:</p> <p>a) A security posture that satisfies the business needs for security and counters a selected threat environment is deemed adequate. The security posture may vary over time, as threats and business needs for security evolve, and vulnerabilities are discovered. Maintaining an adequate security posture requires the review and update of implemented security controls to adapt to changes.</p>

Term	Definition
	b) The security posture of an information system is assessed using the same methodology as security risks assessment, and is thus a closely related concept. The adequacy of a security posture implies that the residual risks are low.
Security Requirements Checklist (SRCL)	Personnel and facility clearance requirements identified by Canada.
Service	A service provided owned and managed by the Contractor for GCCS.
Service Access Point (SAP)	Logical point of attachment to a Service, which Canada uses to define the consumption (i.e. pricing, features, attributes, etc.) of that Service.
Service Catalogue	The list of Service Catalogue Items described in Annex C Service Catalogue.
Service Catalogue Identifier (SCID)	A unique identifier of a Service Catalogue Item.
Service Catalogue Item (SCI)	A Service or Product that can be ordered from the Service Catalogue.
Service Degradation	Incident whose impact limits the quality of GCCS being delivered. GCCS may still be available but the full performance levels required of the GCCS are not being met.
Service Delivery Interval (SDI)	The maximum amount of time for the Contractor to complete the Work described in a Service Order.
Service Delivery Point (SDP)	Physical location in a building where the GCCS are implemented.
Service Delivery Point Identifier (SDPID)	A unique alpha-numeric identifier for an SDP.
Service Design	The Technical Service Design and the Operations and Management Service Design
Service Level Target (SLT)	Value that is used to assess the performance or availability of GCCS.
Service Order	A means by which Canada orders the Service.
Service Portal Account	A User account on the Service Portal.
Service Portal Administrator	A person who manages privileges and Accounts on the Service Portal.
Service Portal Data	Data accessible from the Service Portal.
Service Releases	Means a release of the software that is designed to operate on designated combinations of computer hardware and operating systems. A new System Release typically will be indicated by the addition of one (1) to the first digit of the release number (e.g., v.2.X.X would be the next System Release after v.1.X.X).
Service Request	A request to make a change to GCCS.
Service Request Ticket	A record describing a Service Request.
Signal-to-Noise Ratio	Means to quantify how much the quality of a communication has been degraded by noise.

Term	Definition
Security Information and Event Management (SIEM)	Is a technology that supports real-time threat detection and security incident response to security alerts generated by network and applications. The SIEM analyzes all the security events logs in order to provide an all-encompassing view of Security Incidents and events.
SLT-MTRS	Service Level Target – Maximum Time to Restore Service that is the target for maximum time allowed to the Contractor to restore a failed service
SLT-SA	Service Level Target – Service Availability that is the target for the minimum service availability of a service provided by the Contractor as defined in the contract.
Smartphone	A mobile phone that operates over cellular networks and WiFi that includes additional capabilities and features such: as personal digital assistant (PDA), media player, digital camera, GPS navigation unit, web browsing, and can run 3rd-party applications.
Social Engineering	The manipulation of people into performing actions or divulging confidential information; examples include phishing, whaling, and clone phishing.
SOC Operator	A Contractor resource that administers a Security Operations Centre.
Softphone	A software program or Web browser provided by the Contractor and operated on a computer, that allows answering Communication Channels.
Software as a Subscription Service (SaaS)	A cloud based service provisioned, managed and accessed over the internet that provides a complete software solution All of the underlying computing infrastructure (servers, storage), networking, network firewalls and security middleware, app software and app data are located in the Cloud Providers data centre(s).
Software Patches	Means an engineering fix to a problem that may be incorporated into a new release to update the licensed software in order to improve or correct errors or defects in the program code.
Software Publisher	The owner of the copyright in any software used by the Contractor to provide the GCCS, who has the right to license (and authorize others to license/sub-license) its software products.
Statement of Sensitivity (SOS)	A process that identifies Canada’s vital assets and the need for protective security measures.
Supervisor	A resource that manages Agents of a GCCS with the ability to answer Communication Channels, perform Silent Monitoring, assign Agents’ Skillsets, access to Reporting and administer GCCS Features as applicable.
Supervised Call Transfer	A call transfer that is performed and waiting for the called party to answer before hanging up.
System	A generic term used to describe network and other devices, operating systems, computing platforms,

Term	Definition
	virtualization software and applications or any combination of them. Its use is context specific.
Talk Time	The longest time that a single battery charge will last when a device or system is and transmitting or receiving information.
Technical Service Design (TSD)	The minimum technical requirements for the design and implementation of the Service.
Telecommunications Company (Telco)	A company that provides telecommunication services.
Telecommunications Device for the Deaf / Teletypewriter (TDD / TTY)	Electronic device for text communication via a telephone line, used by parties with hearing or speech difficulties. Other names for TDD include TTY (telephone typewriter or teletypewriter).
Telecommunications Industry Association (TIA)	An association accredited by the American National Standards Institute (ANSI) to develop voluntary, consensus-based industry standards for a wide variety of Information and Communication Technologies (ICT) products.
Threat and Risk Assessment (TRA)	Structured process designed to identify risks and provide recommendations for risk mitigation through analysis of system / service critical assets, potential threat events / scenarios, and inherent vulnerabilities.
Threat Vector	A path or a tool that a hacker uses to gain access to a computer or network server in order to deliver a malicious outcome.
Time After Call Work	Allows an Agent to be forced out of an queue after a call is completed.
Time Division Multiplexing (TDM)	A method of transmitting and receiving independent signals over a common signal path by means of synchronized switches at each end of the transmission line so that each signal appears on the line only a fraction of time in an alternating pattern.
Time of Day Announcement	Allows a given message to be played to Calling Parties based on the time of day (e.g., Our office is closed, please call again between 8h00 AM and 5h00 PM.).
Time of Day Routing	Automatically routes calls to an application or to a predefined telephone number based on time of day and day of week (e.g., from 8h00 AM to 5h00 PM queue calls to an Application, before 8h00 AM after 5:00 PM or all day Saturday and Sunday route call to 819-555-1212).
Total Call Time	Time from when a call is answered to the time the Calling or Called Party disconnects from the call.
Transit Delay	Delay in landline one-way media transmission, that includes traversal, coding, decoding, de-jitter buffer, encryption, decryption, packetization, propagation, etc.
Treasury Board	Cabinet committee of the Privy Council of Canada which oversees the spending and operation of the Government of Canada.
Tromboning	Routing Media in and out of the same network interface.

Term	Definition
Trunk	A communication path connecting two systems and used in the establishment of an end-to-end connection.
Trunk Group	Collection of a given type or traffic characteristic that connects two systems.
Unauthorized Access	A process by which an entity gains unauthorized access to a system in order to commit another crime such as destroying information contained in that system. Examples include: infiltration, compromise, hacking, privilege escalation and unauthorized access/privilege.
User	A person that is authorized to use a GCCS.
User Account	User configuration information of a GCCS user.
User Interface	An interface provided by the Contractor and that is utilized by a User to access the GCCS.
Virtual Queuing	A feature that queues Communication Channels at the Contractor data centre and establishes a communication path with an Agent only when that Agent is available.
Voice Mail	Message left by a Calling Party in a Voice Mailbox.
Voice Mail Messages	Voice messages left and stored in a Voice Mailbox.
Voice Mailbox	Assigned workspace within the Voice Mail Service that allows Calling Parties to leave voice mail messages for Voice Mail Users, and allows those Users to retrieve the Voice Mail Messages.
Voice over Internet Protocol (VoIP)	A methodology and group of technologies for the delivery of voice communications over Internet Protocol (IP) networks.
Voice Quality	A means to measure and estimate user experience in the transmission of voice communication over a telephone network.
VoIP Telephones	A telephone that operates using the Internet protocols.
Virtual Private Network (VPN)	A logical network connection.
Virtual Route and Forwarding (VRF)	A technology that allows multiple instances of a routing table to co-exist within the same router at the same time. Because the routing instances are independent, the same or overlapping IP addresses can be used without conflicting with each other.
Web Usability	Technical requirements for an impaired user to use a Web interface.
Work Completion Notice	Means the Contractor's certification that the Work has been inspected and tested in accordance with the Acceptance Test Plan (ATP).
Workforce Management	A feature that analyzes and optimizes the number of Agents required for a GCCS, including producing Agents' work schedules and reporting on Agents' adherence to the work schedules.

Services partagés Canada

Appendice I-1: Énoncé des travaux définitions

Centre de contact en tant que service (CCtqS)

Terme	Définition
Accès à distance	Accès aux SCCG par l'entremise d'un réseau externe (p. ex. Internet).
Accès à distance protégé (ADP)	Solution qui permet l'accès sécuritaire à un réseau privé à partir d'Internet au moyen d'un chiffrement.
Accès non autorisé	Accès qui survient lorsqu'une entité non autorisée accède à un système dans le but de commettre un crime, par exemple détruire de l'information; on parle ainsi d'infiltration, d'atteinte à l'intégrité des données, de piratage, d'élévation de privilèges et d'accès ou de privilèges non autorisés.
Acheminement de nuit	Permet d'acheminer les appels vers un numéro de téléphone prédéfini d'après l'heure du jour et le jour de la semaine (p. ex. après 17 h et toute la journée le samedi et le dimanche, les appels sont dirigés vers le numéro 819-555-1212).
Acheminement selon l'heure	Achemine automatiquement les appels à une application ou à un numéro de téléphone prédéfini en fonction de l'heure de la journée et du jour de la semaine (p. ex. de 8 h à 17 h, diriger les appels vers une application et les mettre en file d'attente; avant 8 h et après 17 h, et toute la journée le samedi et le dimanche, diriger les appels vers le numéro 819-555-1212).
Administrateur	Utilisateur qui est autorisé à effectuer des activités administratives pour les SCCG.
Administrateur du portail	Personne qui gère les privilèges et les comptes des utilisateurs du portail de services.
Administrateur du portail de services	Personne qui gère les privilèges et les comptes associés au portail de services.
Affichage du nom de l'appelant (ANA)	Désigne le texte ou la description d'un appareil, d'une ligne ou d'un circuit, qui est affiché sur l'appareil d'un appelé lorsqu'il reçoit un appel.
Affichage en temps réel (ATR)	Affichage des données et des statistiques en temps quasi réel.
Agent	Ressource qui répond par des canaux de communication pour offrir les SCCG.
Agent le moins occupé	Achemine un appel à l'agent qui est resté inactif le plus longtemps (qui n'a pas traité d'appel) parmi tous les agents.
Amélioration	Désigne une version provisoire d'un logiciel sous licence, qu'on nomme généralement en ajoutant une décimale et un chiffre au numéro de version (p. ex. V.X.X.2 serait l'amélioration qui suit la version V.X.X.1).
Analyse contextuelle du contenu multimédia	Fonctionnalité qui analyse les interactions entre les agents et les appelants ou appelés par divers canaux de communication.
Annulation d'écho	Matériel ou logiciel qui mesure et élimine l'écho en combinant des signaux inversés. L'annulation d'écho évite que les gens entendent l'écho de leur propre voix, le sifflement causé par un retour de voix et la réverbération.
Appareil de télécommunication pour malentendants / téléimprimeur (ATME / ATS)	Appareil électronique pour la communication de textes par une ligne de téléphone, utilisé par les personnes malentendantes ou muettes. Aussi nommé télécriteur.
Appareil du client	Appareil de téléphonie IP et appareils de communication de bureau des clients.

Terme	Définition
Appel direct suivant la rec. E.164	Appel établi au moyen d'un plan de numérotation conforme à la rec. E.164 de l'UIT-T.
Appel en attente	Tonalité entendue durant un appel téléphonique pour indiquer à l'appelant qu'un autre appel attend une réponse.
Appel interurbain (AI)	Appel téléphonique qui est dirigé hors de la zone d'appel local d'un appelant et pour lequel il doit payer des frais.
Appel local	Appel téléphonique sur le RTPC dans la zone d'appel local d'un appelant.
Appelant	Entité qui est à l'origine d'une communication initiée (demandée) ou établie en direction d'une autre entité.
Appelé	Entité qui est le destinataire d'une communication initiée (demandée) par une autre entité.
Appeleur automatique sortant	Fonctionnalité qui compose automatiquement des appels d'après des règles opérationnelles programmables et une base de données qui contient des numéros de téléphone.
Application	Application permettant aux appelants d'entrer en communication avec un agent suivant le traitement des appels comme requis par le Canada (p. ex. file d'attente, message enregistré, musique enregistrée, etc.).
Application	Fonctionnalité permettant d'appliquer un ensemble de règles opérationnelles ou logiques (p. ex. jouer de la musique, diriger vers la messagerie vocale, etc.) et de regrouper logiquement les agents selon leurs ensembles de compétences pour qu'ils répondent par les canaux de communication associés à un service fourni par le Canada.
Article du catalogue des services (ACS)	Service ou produit pouvant être commandé à partir du catalogue des services.
Association canadienne de normalisation (CSA)	Organisation de normalisation sans but lucratif qui publie des normes en formats papier et électronique et offre de la formation et des services consultatifs. Elle est composée de représentants de l'industrie, du gouvernement et de groupes de consommateurs.
Atteinte à la vie privée	Incident comprenant la divulgation non autorisée de renseignements personnels.
Attente musicale sur garde	Permet la diffusion d'un enregistrement musical à un appelant quand il est mis en attente.
Autonomie en communication	Durée la plus longue de l'autonomie d'une seule batterie quand un appareil ou un système transmet ou reçoit de l'information.
Autorisation de sécurité	Processus continu consistant à obtenir et à maintenir une décision officielle de gestion prise par un cadre supérieur de l'organisation. Ce processus vise à autoriser l'exploitation d'un système d'information et à accepter expressément le risque d'en dépendre pour appuyer un groupe d'activités opérationnelles, en se fondant sur la mise en œuvre d'un ensemble convenu de contrôles de sécurité et sur les résultats de l'évaluation de sécurité régulière.
Avis d'achèvement des travaux	Garantie de l'entrepreneur que les travaux ont été inspectés et testés conformément au plan d'essai d'acceptation.

Terme	Définition
Base de données de gestion de la configuration (BDGC)	Base de données servant à conserver les dossiers de configuration tout au long de leur cycle de vie. Le système de gestion de la configuration conserve une BDGC ou plusieurs, et chacune enregistre les attributs des éléments de configuration et leurs relations avec les autres éléments de configuration (BITI).
Bibliothèque permanente des logiciels (BPL)	Emplacement sécurisé, constitué d'un support physique ou d'un dépôt de logiciels se trouvant sur un serveur de fichiers réseau, dans lequel les versions autorisées définitives de tous les logiciels sont répertoriées, stockées et protégées et à partir duquel sont gérées les activités de contrôle et de mise en production.
Billet d'incident	Forme d'enregistrement d'un incident.
Billet de changement	Forme d'enregistrement d'une demande de changement.
Billet de demande de service	Document décrivant une demande de service.
Blocage d'appels	Permet à un utilisateur de bloquer les appels provenant d'un numéro de téléphone précis (ou plusieurs).
Boîte vocale	Espace de travail dans la messagerie vocale qui permet aux appelants de laisser des messages pour les utilisateurs de la boîte vocale et permet à ces derniers de les récupérer.
Bouton de garde / touche programmable	Bouton ou touche programmable permettant à un utilisateur de mettre un appel en attente.
Branché au réseau	Communication établie entre les utilisateurs des SCCG (p. ex. appel entre un agent et un superviseur).
Canaux d'interaction	Canaux permettant des communications bilatérales entre utilisateurs, entre les utilisateurs et les systèmes, ou entre les systèmes, pour que les communications soient interactives.
Canaux de communication	Moyen par lequel une communication entrante ou sortante est établie entre un appelant ou un appelé et le Canada (p. ex. par voix, courriel, vidéo, ATS/ATM, texto, télécopieur, clavardage, média social, etc.)
Catalogue des services	Liste des articles décrits à l'annexe C : Catalogue des services.
Centaine de communication-secondes (CCAAS)	Unité utilisée pour mesurer la densité du trafic de communications.
Central	Immeuble de compagnie de téléphone abritant l'équipement intérieur d'un réseau ou de plusieurs réseaux téléphoniques, chacun desservant une certaine zone géographique locale.
Centre d'opérations de sécurité (COS) des SCCG	Un PPS de l'entrepreneur ou plusieurs où il mène des opérations de sécurité des SCCG.
Centre de contact en tant que service (CCAAS)	Service de centre de contact fourni comme logiciel en tant que service d'abonnement (LSA) et hébergé par un fournisseur de services infonuagiques ayant des centres de données situés en Amérique du Nord (États-Unis et/ou Canada).
Centre de données	Installation abritant des systèmes informatiques et les composantes associées, comme des systèmes de télécommunication et de stockage.
Centre de données de l'entrepreneur	PPS d'un entrepreneur qui est un centre de données.

Terme	Définition
Centre de données des SCCG	Centre de données de l'entrepreneur qui contient une infrastructure des SCCG.
Centre des opérations	Voir Centre des opérations des SCCG.
Centre des opérations des SCCG	PPS de l'entrepreneur qui comprend l'infrastructure (située dans la zone de gestion des opérations des SCCG) et les ressources requises pour la gestion et l'exploitation centralisées des SCCG.
Centrex du GC	Services centrex fournis au Canada par les compagnies de téléphone.
Changement à distance	Changement à un SCCG qui n'exige pas une visite sur place (donc le changement peut se faire à distance).
Changement sur place	Changement à un SCCG qui exige une visite sur place.
Cible de niveau de service (CNS)	Valeur employée pour évaluer le rendement ou la disponibilité des SCCG.
Circuit	Voie de communication qui connecte deux systèmes et sert à établir une connexion de bout en bout.
Clavier (0 à 9, * et #)	Clavier conforme à la rec. E.161 de l'UIT-T : Disposition des chiffres, des lettres et des symboles sur les appareils téléphoniques et les autres dispositifs permettant d'accéder au réseau téléphonique.
Client	Les organisations pour qui les services de Services partagés Canada (SPC) sont obligatoires à tout moment pendant le marché, et les autres organisations qui choisissent de recourir à ses services, de temps en temps, à tout moment pendant le marché.
Client de messagerie	Client de messagerie ayant une application installée sur ses PC et fournie par le Canada.
CNS-DMRS	La « cible de niveau de service – délai maximal pour restaurer le service » est le délai maximal accordé à l'entrepreneur pour restaurer un service interrompu.
CNS-DS	La « cible de niveau de service – disponibilité du service » est la cible pour la disponibilité minimale d'un service fourni par l'entrepreneur tel que défini dans le contrat.
Code d'identification d'entreprise (CIE)	Code qui sert à identifier l'entreprise de téléphonie interurbaine ou intercirconscriptions qui établit un appel interurbain.
Code de motif	Code numérique saisi ou choisi par un agent pour indiquer la nature d'une interaction avec un appelant (p. ex. l'agent saisit le code 10, signifiant que l'appelant a demandé une information précise).
Code mobile	Programmes ou parties de programmes obtenus de systèmes informatiques distants, transférés par réseau à un système informatique local, où ils sont exécutés sans que l'utilisateur ait à faire des opérations explicites d'installation ou d'exécution. Parmi les technologies permettant l'exécution de codes mobiles, on compte Java, JavaScript, ActiveX, Postscript, PDF, Shockwave, Flash et VBScript.
CODEC	Appareil ou programme capable de coder et de décoder un flux de média suivant un algorithme.
Combiné pour malentendant	Combiné dont les utilisateurs malentendants peuvent augmenter le volume.

Terme	Définition
Commande de service	Moyen par lequel le Canada commande un service.
Commercial sur étagère (COTS)	Produits commerciaux, y compris les services, disponibles sur le marché et pouvant être achetés et utilisés pour des contrats du gouvernement.
Compte d'utilisateur	Informations de configuration d'un utilisateur des SCCG.
Compte du portail de services	Compte d'utilisateur sur le portail de services.
Conception des services	Conception technique des services et conception des services d'exploitation et de gestion.
Conception technique du service (CTS)	Exigences techniques minimales pour la conception et la mise en œuvre du service.
Condition de l'alimentation	Décrit un problème avec les SCCG soutenant l'alimentation, y compris une panne totale de courant, une baisse de tension et la faiblesse des piles d'alimentation d'urgence.
Conseil du Trésor	Comité du Cabinet du Conseil privé du Canada qui supervise les dépenses et le fonctionnement du gouvernement du Canada.
Console de l'opérateur	Équipement utilisé par un opérateur.
Contrôle d'admission des appels (CAA)	Fonctionnalité qui contrôle le nombre de communications simultanées permises en fonction de réglages prédéfinis.
Contrôle de l'accès en fonction des rôles (CAFR)	Méthode de sécurisation d'un système informatique qui en limite l'accès aux utilisateurs autorisés.
Convivialité du Web	Exigences techniques pour qu'une personne ayant une déficience puisse utiliser une interface Web.
Correctifs logiciels	Désigne un correctif technique qui peut être intégré dans une nouvelle version pour mettre à jour le logiciel sous licence et améliorer le code du programme ou en corriger les erreurs ou les défaillances.
Coupure de microphone	Permet à un utilisateur d'empêcher l'appelant de l'entendre, même si l'utilisateur peut toujours entendre l'appelant.
Courriels	Courriels stockés dans les applications de client de messagerie ou les systèmes de courriel.
Cyberévénement	Attaque, dommage ou accès non autorisé touchant les réseaux, les ordinateurs, les programmes et les données.
Date de livraison convenue (DLC)	Date proposée par l'entrepreneur et approuvée par le Canada pour remplir avec succès une commande de service.
Date de livraison demandée (DLD)	Date à laquelle un service commandé par le Canada doit être fourni.
Débordement	Permet le réacheminement des appels vers un numéro ou plusieurs numéros de destination selon le nombre de sonneries.
Débordement externe	Redirige automatiquement les appels entrants vers une autre file de priorité d'interaction dans un autre système ou service lorsqu'un téléphone est occupé ou reste sans réponse.
Débordement interne	Redirige automatiquement les appels entrants vers une autre file de priorité d'interaction dans le même système lorsqu'un téléphone est occupé ou reste sans réponse.
Dégradation du service	Incident qui a pour effet de limiter la qualité des SCCG fournis. Les SCCG peuvent continuer d'être offerts, mais pas aux niveaux de rendement exigés.

Terme	Définition
Délai après la composition (DAC)	Délai maximal entre la fin de la composition d'un numéro et le moment où l'appelant entend la tonalité pertinente (p. ex. retour d'appel, occupation, etc.) ou un message enregistré, ou le moment où il abandonne l'appel sans tonalité.
Délai d'attente de la tonalité de composition (DATC)	Délai avant qu'un utilisateur qui décroche le combiné d'un téléphone entende la tonalité de composition.
Délai de retour d'un appel en file d'attente lorsque l'appel n'a pas été pris	Délai avant qu'un appel soit retourné à la file d'attente si un agent n'y a pas répondu.
Délai de traitement post-appel	Délai accordé à un agent avant qu'un nouvel appel soit présenté après la fin d'un appel.
Délai de transit	Délai de transmission média unidirectionnelle par ligne terrestre, qui comprend la traversée, le codage, le décodage, l'action du tampon anti-gigue, le chiffrement, le déchiffrement, la mise en paquets, la propagation, etc.
Demande de changement au projet	Demande de changement qui a une incidence sur le coût, le calendrier ou la portée d'un projet, qui peut être faite par l'entrepreneur ou le Canada, et qui peut avoir ou aura une incidence sur l'ensemble du projet.
Demande de service	Demande de modification des SCCG.
Déni de service	Tentative visant à rendre un ordinateur ou une ressource de réseau inaccessible aux utilisateurs, par exemple une attaque par surcharge de la bande passante, un déni de service distribué, une rétrodiffusion, une attaque par consommation des ressources système, une interférence dans les communications, une perturbation relative aux renseignements sur l'état, une perturbation touchant les données d'acheminement ou du système de noms de domaine (DNS) ainsi qu'une défiguration de sites Web.
Déni de service distribué (DDoS)	Attaque de réseau qui survient lorsque de multiples systèmes inondent la bande passante ou les ressources du système ou des serveurs ciblés.
Dépistage d'appel	Marquage d'un appel dans les registres du système pour qu'il puisse être examiné pour en déterminer l'origine et la destination.
Description du code de motif	Description d'un code de motif (p. ex. le code 10 a comme description « l'appelant a demandé une information précise »).
Détection et prévention d'intrusion (DPI)	Surveillance des activités d'un réseau ou d'un système afin de détecter des activités malveillantes ou des violations de politique.
Dispositifs téléphoniques IP	Téléphones IP, téléphones logiciels, service de passerelle analogique et de passerelle média.
Distribution automatique des appels	Permet la mise en file d'attente et la distribution des appels entrants aux agents.
Distribution des appels	Fonctionnalité qui distribue automatiquement les canaux de communication entre les agents suivant les priorités d'appel et les ensembles de compétences des agents.

Terme	Définition
Données d'OAM des SCCG	Toute donnée que l'entrepreneur utilise ou obtient en raison de l'exploitation, de l'administration et de la gestion des SCCG, sur tout support, ce qui comprend, entre autres, les demandes de service, les commandes de service, la GSTI (sauf les incidents de sécurité), la facturation, la planification des capacités et des ressources, les rapports, la BDGC (sauf l'information de configuration de l'infrastructure des SCCG).
Données d'utilisateur des SCCG	Données stockées par l'infrastructure des SCCG pour accès par un utilisateur (p. ex. messages vocaux).
Données de configuration des SCCG	Toute donnée qui décrit la configuration de l'infrastructure des SCCG.
Données de GIES des SCCG	Toute donnée enregistrée ou générée par la GIES des SCCG, entre autres les rapports, les tableaux de bord, les résultats de journaux et les rapports de conformité.
Données de sécurité des SCCG	Données sur les incidents de sécurité et sur les opérations de sécurité des SCCG.
Données des SCCG	Données de sécurité et données opérationnelles des SCCG.
Données du portail de services	Données accessibles sur le portail de services.
Données opérationnelles des SCCG	Données d'OAM et données de configuration des SCCG.
Données sur les clients	Données sur les utilisateurs des SCCG et médias des SCCG.
Données sur les incidents de sécurité des SCCG	Données sur les incidents de sécurité.
Données sur les opérations de sécurité des SCCG	Données de GIES des SCCG et données pour les enquêtes sur les incidents de sécurité, les systèmes de prévention des intrusions au niveau de l'hôte, les systèmes de protection contre les virus, les pourriels et les logiciels malveillants, les journaux de vérification et les analyses, les systèmes de protection des limites et l'analyse et la surveillance des vulnérabilités.
Dossier de facturation	Dossier contenant des détails de facturation pour les SCCG.
Double appel / mise en garde	Permet de placer un appel en attente pour appeler une autre personne.
Écart du projet	Demande de changement au projet qui n'est pas approuvée, même si un changement a été apporté, ou un changement apporté qui a une incidence sur le coût, le calendrier ou la portée d'un projet sans être l'objet d'une demande de changement.
Écho	Réflexion du son.
Éditeur de logiciels	Titulaire des droits d'auteur de tout logiciel utilisé par l'entrepreneur pour fournir les SCCG, qui a le droit d'octroyer une licence (et d'autoriser d'autres personnes à octroyer une licence ou une sous-licence) pour ses produits logiciels.
Effet trombone	Faire entrer et sortir le signal média par la même interface réseau.
Énoncé de sensibilité (ES)	Processus qui détermine les biens essentiels du Canada et le besoin de les protéger par des mesures de sécurité.
Enregistrement automatique des numéros (EAN)	Enregistrement automatique des numéros associés aux lignes d'accès d'où proviennent les appels téléphoniques.

Terme	Définition
Enregistrement d'écran	Fonctionnalité qui capture et enregistre le contenu de l'écran d'ordinateur d'un agent.
Enregistrement des données d'appel (EDA)	Enregistrement qui contient de l'information sur un appel téléphonique (p. ex. l'appelant, l'appelé, la durée, l'horodatage, etc.).
Ensemble des compétences d'un agent (ensemble des compétences)	Fonctionnalité permettant de définir et de reconnaître des compétences aux agents qui peuvent répondre à un canal de communication donné (p. ex. canal anglais et français, programme de sécurité du revenu, etc.).
Entrepreneur principal	Un fournisseur (répondant) ayant un contrat direct avec le client utilisant les SCCG (c.-à-d. qu'il n'est ni un sous-traitant de l'entrepreneur principal ni un revendeur des SCCG fournis par une autre société de téléphonie).
Entreprise de services locaux titulaire (ESLT)	Compagnies de téléphones existantes, avant l'arrivée de concurrents locaux.
Entreprise de télécommunications (ET)	Entreprise qui fournit des services de télécommunications.
Entreprise de téléphonie interurbaine prédésignée	Fournisseur par défaut de services interurbains lors d'un abonnement à une ligne téléphonique du RTPC.
Entreprise intercirconscription de base (EIB)	Entreprise de téléphonie interurbaine à laquelle les appels d'une ligne d'abonné sont acheminés par défaut.
Équipement de l'entrepreneur	Tout composant matériel ou logiciel fourni par un entrepreneur pour un SCCG.
Erlang	Mesure statistique du trafic offert ou du trafic écoulé sur des éléments fournisseurs de services comme les circuits ou l'équipement de téléphone.
Erreur connue	Cause fondamentale connue d'un problème.
Évaluation de la menace et des risques (EMR)	Processus structuré conçu pour détecter les risques et faire des recommandations afin de les atténuer en analysant les ressources essentielles des systèmes et des services, les événements ou les scénarios qui présentent des menaces, et les vulnérabilités inhérentes.
Évaluation de sécurité	Processus continu d'évaluation du rendement des contrôles de sécurité de TI pendant le cycle de vie des systèmes d'information. Ce processus vise à établir la mesure dans laquelle les contrôles sont mis en œuvre adéquatement, fonctionnent comme prévu, et produisent les résultats voulus pour ce qui est de répondre aux besoins opérationnels des ministères en matière de sécurité. L'évaluation de la sécurité appuie l'autorisation en justifiant la confiance à l'égard de la sécurité du système d'information.
Évaluation des facteurs relatifs à la vie privée (EFVP)	Évaluation décrivant les flux de renseignements personnels d'un projet et analysant leurs effets potentiels sur la vie privée.
Exploitation, administration et gestion (EAG)	Processus, activités, outils, normes, etc. servant à exploiter, administrer, gérer et maintenir tout système.
Fabricant d'équipement d'origine (FEO)	Fabricant du matériel, comme en témoigne le nom qui figure sur le matériel et sur tous les documents d'accompagnement.
Faisceau de circuits	Collection d'un type donné de caractéristiques de trafic qui connecte deux systèmes.
Fichier de facturation détaillé	Fichier contenant des dossiers de facturation.

Terme	Définition
File de priorité d'interaction	File des SCCG pour laquelle on définit et préprogramme une durée d'attente relative avant qu'un canal de communication reçoive une réponse.
Filtrage des appels sortants vers la station	Empêche de composer des numéros de téléphone non autorisés prédéfinis.
Fonctionnalités de base	Fonctionnalités fournies par un SCCG, comprenant : <ul style="list-style-type: none"> a) ensembles de compétences des agents; b) applications; c) distribution des appels; d) priorité des appels; e) mise en file d'attente des appels; f) canaux de communication (canal d'arrivée, canal vocal); g) menu de SMDT; h) reconnaissance de SMDT; i) production de rapports; j) superviseurs; k) mise en file d'attente virtuelle.
Fonctionnalités étendues	Fonctionnalités pouvant être offertes par les SCCG qui comprennent : <ul style="list-style-type: none"> a) rappel; b) niveaux de priorité configurables; c) gestion des relations avec la clientèle (GRC); d) discours dirigé; e) analyse contextuelle du contenu multimédia; f) langage naturel avec reconnaissance de SMDT; g) appeleur automatique sortant; h) canaux de communication sortants; i) remontée de fiches / couplage téléphonie-informatique (CTI); j) enregistrement d'écran; k) surveillance silencieuse; l) analyse de la parole (en temps réel); m) analyse de la parole (rétrospective); n) conversion parole-texte; o) conversion texte-parole; p) intégration d'un tiers; q) authentification vocale; r) enregistrement vocal; s) libre-service vocal; t) messagerie vocale; u) mise en file d'attente de la messagerie vocale; v) gestion de la qualité; w) gestion de l'effectif.
Fournisseur de CCAAS	Répondant qui fournit un Centre de contact en tant que service (CCAAS).
Fournisseur de services infonuagiques	Fournisseur de logiciel en tant que service.

Terme	Définition
Frontières géographiques du Canada	On entend par frontières géographiques du Canada tous les endroits au Canada et dans les sites situés dans des administrations étrangères, par exemple des ambassades ou autres bureaux du GC, assujettis au droit diplomatique permettant au Canada de contrôler ses biens.
Fuite de renseignements	Divulgaration intentionnelle ou non de renseignements protégés dans un environnement non sécurisé, par exemple fuite d'information, stockage ou transmission d'information classifiée sur des systèmes non classifiés et atteinte à la vie privée.
Gestion à distance	Activités administratives ou activités de maintenance réalisées par un opérateur sur un réseau.
Gestion de l'effectif	Fonctionnalité qui analyse et optimise le nombre d'agents requis pour un SCCG, fait les horaires de travail des agents et produit des rapports sur le respect par les agents de ces horaires.
Gestion de l'information et des événements de sécurité (GIES)	Technologie qui permet une analyse en temps réel (collecte, agrégation, corrélation) d'alertes de sécurité générées par les composants et les applications de l'infrastructure.
Gestion de l'information et des événements de sécurité (GIES)	Technologie qui permet la détection des menaces en temps réel et la réponse aux incidents de sécurité en cas d'alerte lancée par le réseau et les applications. La GIES analyse tous les journaux des événements de sécurité pour donner une vision globale des événements et des incidents de sécurité.
Gestion de la configuration	Méthodes et procédures normalisées pour faire des changements aux composants matériels et logiciels des SCCG.
Gestion de la qualité	Fonctionnalité qui permet de surveiller les services fournis et d'indiquer la qualité de la prestation de ces services (p. ex. analyse du temps moyen de traitement des appels par un agent, etc.).
Gestion des opérations des SCCG	Exploitation, administration et gestion par l'entrepreneur de l'infrastructure des opérations des SCCG.
Gestion des politiques	Gestion des politiques concernant l'accès, la sécurité, la confidentialité, etc.
GIES des SCCG	GIES fournie par l'entrepreneur pour les SCCG.
Gigue	Variation indésirable des caractéristiques du signal causant une fluctuation de la latence. L'unité de la gigue est le temps mesuré en millisecondes (ms).
Groupe d'agents	Regroupement logique d'agents facilitant l'attribution de canaux de communication, la production de rapports, etc.
Heure de pointe	Période d'une heure continue située entièrement dans l'intervalle de temps où le trafic ou le nombre de tentatives d'appels est le plus élevé (réf. UIT-T E.600).
Hors réseau	Communication établie avec une personne qui n'est pas un utilisateur des SCCG (p. ex. un appel transféré d'un agent des SCCG à un numéro de téléphone du RTPC qui n'aboutit pas aux SCCG).
ID de l'agent	Identifiant unique attribué à un agent.
Identifiant du PPS (IDPPS)	Identificateur alphanumérique d'emplacement d'un point de prestation de services (PPS).

Terme	Définition
Identificateur d'un point de prestation de service (IDPPS)	Identificateur alphanumérique unique d'un PPS.
Identificateur de la ligne appelante (IDLA) (ID de l'appelant)	Désigne le numéro de téléphone d'un appareil, d'une ligne ou d'un circuit, qui est affiché sur l'appareil d'un appelé lorsqu'il reçoit un appel.
Identificateur unique du catalogue des services (IDUCS)	Identificateur unique d'un article du catalogue des services.
Incident	Événement ne faisant pas partie de l'exploitation normale d'un service et qui entraîne, ou peut entraîner, une interruption du service ou une réduction de la qualité des SCCG, y compris toutes les opérations, les systèmes de gestion et d'administration, notamment le portail des services.
Incident de sécurité	Comportement ou événement non autorisé (contrevenant à la politique de sécurité du système de TI) relatif à l'exploitation et à l'administration du système informatique pouvant potentiellement compromettre la confidentialité, l'intégrité ou la disponibilité du système informatique.
Indicateur de rendement clé (IRC)	Mesure d'un aspect précis du rendement dans la prestation d'un service.
Indicatif régional (IR)	Code de région défini dans le plan de numérotation d'Amérique du Nord.
Infrastructure	Ensemble du matériel et des logiciels qui traitent et/ou stockent les données des SCCG, qui appartiennent à l'entrepreneur, sont exploités par lui, et fournissent un SCCG au Canada.
Infrastructure à clés publiques (ICP)	Ensemble de matériel, de logiciels, de personnes, de politiques et de procédures nécessaires à la création, à la gestion, à la distribution, à l'utilisation, au stockage et à la révocation de certificats numériques. Une ICP fournit l'infrastructure qui lie les clés de chiffrement et de signature publiquement disponibles avec leurs utilisateurs ou appareils inscrits au moyen d'une autorité de certification.
Infrastructure de SCCG de l'entrepreneur	Infrastructure informatique et composants d'interconnexion fournis, gérés et maintenus par l'entrepreneur pour les SCCG.
Infrastructure de sécurité des SCCG	Infrastructure informatique et composants d'interconnexion utilisés par l'entrepreneur pour les données de sécurité des SCCG, le centre des opérations de sécurité des SCCG, les consoles de commande (pour la gestion à distance), les systèmes de prévention des intrusions au niveau de l'hôte, les systèmes de protection contre les virus, les pourriels et les logiciels malveillants, et les systèmes de protection des limites.
Infrastructure des opérations des SCCG	Infrastructure informatique et composants d'interconnexion utilisés par l'entrepreneur pour le centre des opérations, la bibliothèque permanente des logiciels, les consoles de commande et de données des SCCG (pour la gestion à distance), entre autres les billets de problème, les billets d'incident (sauf les incidents de sécurité), les dossiers des détails d'appel, la planification des capacités et les données et rapports sur le rendement.

Terme	Définition
Infrastructure des SCCG	Infrastructure de sécurité des SCCG, infrastructure de SCCG de l'entrepreneur et infrastructure opérationnelle des SCCG.
Ingénierie sociale	Manipulation de personnes pour les amener à agir d'une certaine manière, notamment divulguer des renseignements confidentiels, par exemple l'hameçonnage, la chasse à la baleine et le hameçonnage par courriel cloné.
Interface de PAR	Un point d'attache physique et logique de l'équipement de l'entrepreneur à l'équipement du Canada dans un PPS du Canada.
Interface de programmation d'applications (API)	Programme informatique qui sert d'interface entre différents programmes logiciels et facilite leur interaction.
Interface utilisateur	Interface fournie par l'entrepreneur et servant à un utilisateur à accéder aux SCCG.
Interface utilisateur de CCAAS	Interface utilisateur fournie par l'entrepreneur d'un CCAAS.
Internet	Réseau mondial d'ordinateurs utilisant des protocoles normalisés.
Interruption partielle	Indisponibilité d'une ou plusieurs fonctions des SCCG ou réduction de leur rendement qui cause une perturbation importante de la prestation des services.
Intervalle de prestation du service (IPS)	Temps maximal accordé à l'entrepreneur pour achever les travaux décrits dans une commande de service.
Intervention	Permet à un utilisateur d'entrer dans une conversation téléphonique en cours.
Jour ouvrable du gouvernement fédéral (JOGF)	<p>Un jour civil, sauf le samedi, le dimanche et les jours fériés suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> a) le jour de l'An¹; b) le Vendredi saint et le lundi de Pâques; c) la fête de la Reine; d) la Saint-Jean-Baptiste¹; e) la fête du Canada¹; f) le 1^{er} lundi d'août; g) la fête du Travail; h) l'Action de grâces; i) le jour du Souvenir¹; j) Noël¹; k) le lendemain de Noël². <p>¹ Si ce jour férié tombe un samedi ou un dimanche, le lundi suivant devient un jour férié. ² Si le jour férié tombe un samedi, le lundi suivant devient un jour férié. S'il tombe plutôt un dimanche ou un lundi, le mardi suivant devient un jour férié.</p>
Latence	Délai de transmission de paquets sur un réseau entre le point d'entrée et le point de sortie. L'unité de la latence est le temps mesuré en millisecondes (ms).
Ligne entrante exclusive	Ligne téléphonique qui accepte les appels entrants, mais ne peut faire d'appels sortants.
Ligne terrestre du service téléphonique de base	Ligne terrestre du service téléphonique de base qui comprend le système Centrex, les lignes de téléphone résidentielles et commerciales.

Terme	Définition
Limite de propriété	Ligne de démarcation juridique entre la propriété avec bâtiment et d'autres propriétés.
Liste de vérification des exigences relatives à la sécurité (LVERS)	Liste des exigences d'habilitation du personnel et des installations définies par le Canada.
Logiciel en tant que service d'abonnement (LSA)	Service infonuagique fourni et géré par Internet qui offre une solution logicielle complète et dont toute l'infrastructure informatique (serveurs, stockage), le réseau, les pare-feux et les intergiciels de sécurité du réseau, les logiciels et données d'application sont situés dans les centres de données des fournisseurs de services infonuagiques.
Maliciel	Logiciels malicieux ou malveillants que les cyberattaquants créent ou utilisent pour déranger les opérations informatiques, recueillir des renseignements sensibles ou accéder sans autorisation aux systèmes informatiques.
Matériel	La totalité de l'équipement, des matériaux, des choses et des objets que l'entrepreneur doit fournir pour offrir les SCCG au Canada en vertu du contrat, y compris les câbles, les autres articles accessoires et les micrologiciels, le cas échéant, mais en excluant les logiciels ou services.
Menu de SMDT	Fonctionnalité permettant de créer un menu vocal dans lequel on peut choisir grâce à la reconnaissance de SMDT pour permettre l'acheminement des appels (p. ex. appuyez sur 1 pour l'anglais et sur 2 pour le français).
Message d'accueil de la boîte vocale	Messages d'accueil enregistrés dans une boîte vocale.
Message d'accueil par défaut	Message d'accueil que le service de messagerie vocale transmet automatiquement aux appelants qui n'ont pas enregistré un message d'accueil personnalisé.
Message enregistré (ME)	Enregistrement qui transmet un message aux appelants.
Message selon l'heure	Permet de diffuser un message aux appelants en fonction de l'heure de la journée (p. ex. notre bureau est fermé, veuillez rappeler entre 8 h et 17 h).
Messages sur boîte vocale	Message laissé par un appelant dans une boîte vocale.
Minutes d'utilisation	Nombre de minutes durant lesquelles des appels téléphoniques ont été établis dans une période donnée à un PPS.
Mise en attente et récupération	Permet à un utilisateur de mettre en attente un appel, qui pourra ensuite être récupéré par tout utilisateur qui affiche le même numéro que celui ayant d'abord servi à répondre à l'appel.
Mise en file d'attente des appels	Fonctionnalité qui met en file d'attente les canaux de communication en attendant qu'un agent soit disponible pour établir une communication avec un appelant ou un appelé.
Mise en file d'attente virtuelle	Fonctionnalité qui met en file d'attente les canaux de communication au centre de données de l'entrepreneur et établit une voie de communication avec un agent seulement quand celui-ci est disponible.
Mise en garde	Permet à un utilisateur de mettre en attente un appel et d'y revenir plus tard.
Mise en garde par indicatif	Permet à un utilisateur de mettre en attente un appel pour que toute personne qui utilise le même service de téléphonie IP puisse récupérer l'appel en composant un code d'accès.

Terme	Définition
Mise en occupation	Indication activée par un agent ou l'utilisateur d'un téléphone en appuyant sur un bouton ou en composant un code pour ne plus recevoir d'appels.
Mode de travail après-appel	Période où un agent réalise des activités après un appel (p. ex. remplir un formulaire) avant de recevoir un nouvel appel.
Mode de travail auxiliaire	Rend un agent non disponible pour prendre des appels tout en le gardant connecté à une file d'attente.
Multiplexage par répartition dans le temps (MRT)	Méthode de transmission et de réception de signaux indépendants par un parcours commun au moyen d'interrupteurs synchronisés à chaque bout de la ligne de transmission pour que chaque signal apparaisse sur la ligne de façon alternée pendant seulement une fraction du temps.
Ne pas déranger	Empêche un téléphone de sonner et transmet une tonalité d'occupation à l'appelant .
Niveau de priorité d'appel (NPA)	Fonctionnalité qui attribue un niveau de priorité à la réponse à un appel.
Niveau de priorité de réponse (NPR)	Niveau de priorité de réponse par un agent à un certain type d'appel.
Niveaux de priorité configurables	Fonctionnalité permettant au Canada de configurer les niveaux de priorité d'appel selon le numéro de téléphone de l'appelant et le numéro composé, afin de placer un appelant en position prioritaire dans la file d'attente.
Note moyenne d'opinion (NMO)	Indication numérique de la qualité perçue du support reçu après compression et/ou transmission. La NMO s'exprime par un seul chiffre entre 1 et 5, où 1 représente la qualité audio perçue la plus faible et 5 la plus élevée, comme défini dans la recommandation P.800.1 de l'UIT-T.
Nouvelle version	Désigne une version de système, une version ou une préversion des logiciels.
Numéro de téléphone branché au réseau	Numéro de téléphone qui aboutit à un appareil, un système ou un service branché au réseau.
Numéro de téléphone hors réseau	Communication qui aboutit à un appareil, un système ou un service situé hors réseau.
Numéro unique mondial	Numéro de téléphone qui est unique et sans équivoque partout au monde. Un tel numéro se conforme à la recommandation E.164 de l'UIT-T.
Numéro unique mondial	Numéro de téléphone reconnu par le RTPC qui peut être composé directement.
NXX	Trois premiers chiffres qui suivent l'IR dans un numéro de téléphone, où N est un chiffre entre 2 et 9, et X est un chiffre entre 0 et 9.
Opérateur	Personne sous l'autorité de l'entrepreneur qui administre l'infrastructure des SCCG.
Opérateur de COS	Employé d'un entrepreneur qui administre un centre d'opérations de sécurité.
Opérations de sécurité des SCCG	Exploitation, administration et gestion par l'entrepreneur des données de sécurité des SCCG et de l'infrastructure de sécurité des SCCG.

Terme	Définition
Pare-feu	Barrière technologique conçue pour empêcher les communications non autorisées ou indésirables entre les réseaux informatiques ou les ordinateurs.
Pas prêt	Statut indiquant qu'un agent ou superviseur n'est pas prêt ni disponible pour des interactions par un canal de communication (pas prêt à répondre à des appels).
Périmètre de sécurité	Limite logique ou physique entourant les ressources et les renseignements du réseau du client, contrôlée et protégée contre les accès non autorisés depuis l'extérieur.
Périmètre sécurisé de l'entrepreneur	Infrastructure et services de TI appartenant à l'entrepreneur et gérés par lui qui réduisent les risques pour la sécurité liés à la connexion au réseau du GC.
Période de couverture	Jours et heures où les services sont offerts. « Période de couverture » a le même sens que « période principale d'entretien ».
Plan de numérotation	Combinaison de chiffres et d'informations additionnelles qui définit la méthode pour utiliser le plan de numérotation et qui peut contenir des préfixes, des suffixes et d'autres informations requises pour compléter l'appel (p. ex. composer les préfixes 0, 1 et 011 pour obtenir l'aide de la téléphoniste, la composition directe à l'intérieur d'un indicatif de pays et entre indicatifs de pays).
Plan de numérotation	Plan qui précise le format et la structure des numéros de téléphone, y compris des segments utilisés pour l'identification, l'acheminement et l'imputation des frais (p. ex. indicatifs de pays, indicatifs régionaux et les codes utilisés pour l'acheminement géographique et les frais interurbains).
Plan de numérotation d'Amérique du Nord (PNAM)	Un plan de numérotation téléphonique intégré qui s'applique à 25 pays et territoires principalement situés en Amérique du Nord, dans les Caraïbes et les territoires des États-Unis.
Point d'accès au réseau (PAR)	Point d'attache physique et logique à un service.
Point d'accès au service (PAS)	Point d'attache logique à un service, que le Canada utilise pour définir la consommation (prix, fonctionnalités, attributs, etc.) de ce service.
Point de présence (POP)	Endroit physique qui abrite des serveurs, des routeurs, des interrupteurs et d'autres équipements et installations de télécommunication et de réseau.
Point de prestation de service (PPS)	Lieu physique dans un immeuble où les SCCG sont installés.
Poste de travail client	Ordinateur personnel utilisé par un client.

Terme	Définition
Posture de sécurité	<p>Fonctionnalité d'un système d'information correspondant à la capacité des contrôles de sécurité mis en œuvre de répondre aux besoins opérationnels à ce chapitre et neutraliser un environnement risqué choisi.</p> <p>Remarque :</p> <p>a) Une posture de sécurité qui répond aux besoins opérationnels de sécurité et qui neutralise un environnement risqué choisi est jugée adéquate. La posture de sécurité peut varier avec le temps, car les menaces et les besoins opérationnels en matière de sécurité évoluent et de nouvelles vulnérabilités sont découvertes. Maintenir une posture de sécurité adéquate exige la révision et la mise à jour des contrôles de sécurité mis en œuvre afin de s'adapter aux changements.</p> <p>b) La posture de sécurité d'un système d'information est évaluée avec la même méthode qui sert à évaluer les risques de sécurité. Il s'agit donc d'un concept étroitement lié. La pertinence d'une posture de sécurité implique que les risques résiduels sont faibles.</p>
PPS de l'entrepreneur	PPS désigné par l'entrepreneur qui n'est pas un PPS du Canada.
PPS du Canada	Lieu physique dans un immeuble qui est utilisé par le Canada pour les SCCG.
Présentation des appels	Fonctionnalité de réglages préprogrammés relatifs au délai de traitement post-appel, au délai de retour d'un appel en file d'attente lorsque l'appel n'a pas été pris et au délai de réponse automatique.
Président	Personne à qui ont été accordés l'accès et le contrôle de fonctionnalités choisies d'un service donné.
Prêt	État qui indique qu'un agent ou superviseur est prêt et disponible pour des interactions par un canal de communication (prêt à répondre à un appel).
Priorité de l'appel	Fonctionnalité qui attribue une durée d'attente relative avant la réponse à un appel d'après les algorithmes des SCCG qui sont préprogrammés, comme les ensembles de compétences des agents, le numéro de téléphone de l'appelant, le numéro composé, etc.
Problème	Cause inconnue d'un ou de plusieurs incidents, souvent détectée à la suite de plusieurs incidents similaires.
Problème	Cause inconnue d'un ou de plusieurs incidents, souvent détectée à la suite de plusieurs incidents similaires.
Production de rapports	Fonctionnalité qui fournit aux agents et aux applications des rapports sur le rendement historiques et en temps réel (p. ex. appels reçus, appels abandonnés, etc.).
Produit	Matériel et logiciel fourni par l'entrepreneur pour les SCCG, que le Canada possède et gère.
Propriété intellectuelle	Création intellectuelle comprenant les inventions, l'art, la littérature, les applications logicielles, les noms et images commerciaux, les droits d'auteur, les marques de commerce, les brevets, les concepts, etc.

Terme	Définition
Protection des limites	Interface gérée entre des zones de sécurité de réseau qui contrôle et surveille le flux des données en appliquant des politiques de sécurité définies, par exemple des passerelles, des routeurs, des pare-feux, des gardiens ou des tunnels chiffrés.
Qualité d'écoulement de trafic (QET)	Probabilité qu'un appel soit bloqué ou retardé pendant plus qu'un laps de temps donné.
Qualité de la voix	Moyen de mesurer et d'estimer l'expérience de l'utilisateur dans la transmission de communication vocale par un réseau téléphonique.
Qualité des appels	Note moyenne d'opinion (MOS) de tous les appels téléphoniques à un point de prestation de services.
Rappel	Fonctionnalité qui permet aux appelants de demander un rappel au numéro de téléphone de leur choix au lieu d'attendre en file qu'un agent soit libre.
Rapport historique	Rapport fourni par les SCCG dans un format de fichier commercial (p. ex. PDF, Excel, etc.) qui contient des statistiques sur les périodes passées pour un intervalle de temps donné.
Rapport signal sur bruit	Moyen de mesurer la dégradation de la qualité d'une communication par le bruit.
Rapports en temps réel	Rapport fourni par les SCCG et affiché en tant que nouvelles statistiques en temps réel sur un écran.
RE du Canada / Service de réseau étendu (RE) du Canada	Service de réseau étendu (RE) utilisé par le Canada.
Réacheminement	Acheminement d'appels entrants du RTPC vers un numéro de téléphone du RTPC ou vers un autre faisceau de circuits.
Réacheminement d'appel	Fonctionnalité des SCCG qui redirige automatiquement un appel d'un appelant vers un autre numéro de téléphone ou destination.
Réacheminement du débordement	Permet de réacheminer les appels vers un autre numéro de téléphone du RTPC lorsque la capacité d'appels simultanés d'un faisceau de circuits est dépassée.
Reconnaissance de SMDT	Fonctionnalité pouvant reconnaître et attribuer une valeur (p. ex. de 1 à 10, *, #) aux touches d'un téléphone.
Région de la capitale nationale (RCN)	Région du Canada qui comprend Ottawa, Gatineau et les environs.
Remontée de fiches / couplage téléphonie-informatique (CTI)	Fonctionnalité permettant l'intégration d'un téléphone avec un ordinateur de sorte qu'un appel et l'information requise (p. ex. données de l'appelant ou de l'appelé) s'affichent automatiquement sur l'écran d'ordinateur de l'agent avec une interaction minimale de celui-ci.

Terme	Définition
Renseignements classifiés	<p>Ces renseignements sont liés à l'intérêt national, du fait qu'ils se rapportent à la défense et au maintien de la stabilité sociale, politique et économique du Canada. Il existe trois niveaux d'information classifiée :</p> <p>Très secret : l'atteinte à l'intégrité d'un nombre très restreint de ces renseignements pourrait causer un préjudice exceptionnellement grave à l'intérêt national.</p> <p>Secret : l'atteinte à l'intégrité de ces renseignements risquerait de causer un préjudice sérieux à l'intérêt national.</p> <p>Confidentiel : l'atteinte à l'intégrité de ces renseignements risquerait de porter préjudice à l'intérêt national.</p>
Renseignements personnels	Renseignements au sujet d'un individu identifiable, consignés sous une forme ou une autre.
Renseignements protégés	<p>Renseignements jugés protégés et confidentiels par le gouvernement du Canada, notamment :</p> <p>« Protégé A » (nature peu délicate) : s'applique aux renseignements pour lesquels toute atteinte à l'intégrité risquerait vraisemblablement de causer préjudice à des intérêts autres que l'intérêt national, par exemple, la divulgation du salaire exact.</p> <p>« Protégé B » (nature particulièrement délicate) : s'applique à des renseignements pour lesquels toute atteinte à l'intégrité risquerait de causer de graves préjudices à des intérêts autres que l'intérêt national, par exemple, la perte de réputation ou d'un avantage concurrentiel.</p> <p>« Protégé C » (nature extrêmement délicate) : s'applique à un nombre très restreint de renseignements pour lesquels toute atteinte à l'intégrité risquerait vraisemblablement de causer un préjudice extrêmement grave à des intérêts autres que l'intérêt national, par exemple, la perte de vie.</p>
Réponse automatique	Fonctionnalité qui connecte automatiquement un appelant à un agent sans l'intervention de ce dernier (p. ex. il n'a pas besoin d'appuyer sur une touche pour répondre à l'appel).
Réponse vocale interactive (RVI)	Technologie permettant à un ordinateur d'interagir avec les humains au moyen de la voix et des tonalités de SMDT produites grâce au clavier.
Réseau local (RL)	Infrastructure de service offrant une capacité de mise en réseau à un groupe d'ordinateurs à proximité les uns des autres.
Réseau mobile terrestre public (RMTP)	Réseau de communication sans fil offert par les fournisseurs de services et appelé « réseau cellulaire ».
Réseau privé virtuel (RPV)	Connexion de réseau logique.
Réseau téléphonique public commuté (RTPC)	Réseau téléphonique mondial exploité par des opérateurs téléphoniques nationaux, régionaux ou locaux, qui fournissent des services pour les télécommunications publiques.
Routage et acheminement virtuel (RAV)	Technologie qui permet à plusieurs instances d'une table de routage de coexister dans le même routeur en même temps. Étant donné que les instances de routage sont indépendantes, les adresses IP identiques ou qui se chevauchent peuvent être utilisées sans conflit les unes avec les autres.

Terme	Définition
SCCG	Système qui intègre et automatise efficacement le traitement d'un grand volume de communications entrantes et sortantes (p. ex. par téléphone, courriel, discussion Web, etc.) entre le Canada et les appelants ou appelés.
SCCG	Service géré d'un centre de contact du gouvernement.
Secteur d'appel local	Groupe de circonscriptions téléphoniques et d'indicatifs régionaux compris dans une région géographique à l'intérieur de laquelle des appels peuvent être faits et reçus sans frais d'appel interurbain (p. ex. frais par minute) pour l'appelant ni pour l'appelé.
Sélection directe à l'arrivée (SDA)	Numéro de téléphone fourni et géré par l'entrepreneur qui est conforme à la rec. E.164 et que les appelants du RTPC peuvent composer directement sans l'assistance d'une aide vocale ou d'une standardiste électronique.
Service	Service fourni et géré par l'entrepreneur pour les SCCG.
Service d'identification du numéro composé (SINC)	Permet de connaître le numéro de téléphone initialement composé par un appelant.
Service de jour	Permet le traitement des appels selon des règles prédéfinies programmées dans le service de téléphonie IP.
Service de nuit	Achemine les appelants vers un autre endroit ou numéro de téléphone d'après l'heure du jour ou grâce à une touche préprogrammée sur un téléphone.
Service de nuit	Permet de traiter les appels selon des règles prédéfinies.
Service géré	Un service conçu, mis en œuvre, exploité, administré, géré et entretenu par un fournisseur pour un client en utilisant du matériel et des logiciels dont le fournisseur est propriétaire ou titulaire d'une licence (répondant).
Services cellulaires du Canada	Services de téléphonie cellulaire utilisés par le Canada.
Services de centres de contact du gouvernement (SCCG)	Services et produits qui peuvent être commandés par le Canada, y compris tous les systèmes et toutes les applications de surveillance des services, de production de rapports, d'administration, de fonctionnement et de gestion fournis par l'entrepreneur.
Services de RMTP du Canada / Services cellulaires du Canada	Services de RMTP utilisés par le Canada.
Services de RTPC du Canada	Services de RTPC utilisés par le Canada.
Services de téléphonie du Canada	Systèmes ou services de téléphonie utilisés par le Canada, autres que ceux fournis pour les SCCG.
Services du Canada	Services cellulaires du Canada; Centre de données du Canada; Service de réponse vocale interactive (RVI) du Canada; Service de réseau étendu (RE) du Canada; Service de réseau local (RL) du Canada; Services interurbains du Canada; Services de téléphonie du Canada Durant la période du contrat, il se peut que d'autres services soient désignés comme étant des services du Canada.
Services interurbains du Canada	Services interurbains utilisés par le Canada.

Terme	Définition
Services sans frais du Canada	Services sans frais utilisés par le Canada.
Signalisation multifréquence à double tonalité (SMDT)	Signalisation téléphonique utilisée dans la bande à fréquences vocales entre les combinés téléphoniques et d'autres appareils de communication et systèmes téléphoniques.
SMDT de bout en bout	Transmission de signaux multifréquence à double tonalité (SMDT) de la source à sa destination.
Solution de protection contre les maliciels	Solution ou système conçu et mis en place pour détecter les maliciels et empêcher leur installation et distribution.
Sortant seulement	Permet les appels sortants et empêche les appels entrants.
Superviseur	Employé qui gère les agents d'un SCCG en ayant la capacité de répondre sur les canaux de communication, de faire de la surveillance silencieuse, de reconnaître des ensembles de compétences aux agents, d'accéder à la production de rapports et d'administrer les fonctionnalités des SCCG selon les besoins.
Support des SCCG	Support traité par les SCCG.
Support enregistré	Fichier média dont le contenu est lu et diffusé aux appelants.
Système	Terme générique désignant le réseau et d'autres dispositifs, des systèmes d'exploitation, des plateformes informatiques, des logiciels et des applications de virtualisation ou toute combinaison de ces éléments. Son utilisation est propre à un contexte.
Système d'information de gestion (SIG)	Système qui fournit de l'information afin de gérer les ressources efficacement.
Système de détection d'intrusion (SDI)	Dispositif ou une application logicielle qui surveille les activités d'un réseau ou d'un système afin de détecter des activités malveillantes ou des violations de politique et qui produit des rapports pour un poste de gestion.
Système de gestion de base de données (SGBD)	Applications logicielles spécialement conçues pour la définition, la création, l'interrogation, la mise à jour et l'administration de bases de données.
Système de prévention des intrusions (SPI)	Dispositifs de sécurité de réseau qui surveillent les activités d'un réseau ou d'un système afin de détecter des activités malveillantes.
Telecommunications Industry Association (TIA)	Association agréée par l'American National Standards Institute (ANSI) qui élabore des normes industrielles volontaires et consensuelles pour large gamme de produits des technologies d'information et de communication (TIC).
Téléphone cellulaire	Téléphone sans fil qui fonctionne grâce à un réseau cellulaire.
Téléphone intelligent	Téléphone mobile fonctionnant grâce aux réseaux cellulaires et à la technologie Wi-Fi et ayant des capacités et fonctionnalités supérieures, comme un assistant numérique, un lecteur multimédia, une caméra numérique, un appareil GPS, un navigateur Web, des applications tierces.
Téléphone logiciel	Logiciel ou navigateur Web fourni par l'entrepreneur qui fonctionne sur un ordinateur et permet de répondre aux appels sur les canaux de communication.
Téléphones VOIP	Téléphone qui fonctionne au moyen du protocole Internet.

Terme	Définition
Temps total d'appel	Période comprise entre la prise de l'appel et son interruption par l'appelant ou l'appelé.
Tentative d'appel en heure de pointe	Nombre de tentatives d'appels sur Internet et hors Internet, qui inclut les appels terminés et non terminés (p. ex. à cause d'un manque de ressources du réseau ou du système) durant l'heure la plus occupée dans un intervalle choisi.
Tonalité de progression d'appel	Tonalité entendue par un appelant et donnant de l'information sur la progression de l'appel (p. ex. tonalité d'occupation, de recomposition, de rappel, d'appel en attente, etc.).
Tonalité de progression d'appel	Tonalité audible reçue par l'appelant pour indiquer l'état et le progrès de son appel téléphonique (p. ex. tonalité de retour d'appel).
Touche « Ne pas déranger » / touche programmable	Touche programmable grâce à laquelle un utilisateur peut empêcher ou autoriser la réception d'appels.
Touche de libération	Touche qui permet à un utilisateur de mettre fin à un appel.
Touche discrétion	Touche qui permet à un utilisateur de désactiver et de réactiver le microphone pendant un appel. Quand cette touche est activée, la personne qui communique avec l'agent ne peut l'entendre.
Transfert d'appel supervisé	Transfert d'appel où l'agent attend que l'appelé réponde avant de raccrocher.
Transfert d'appels	Permet à un utilisateur de réacheminer un appel vers un autre numéro de téléphone.
Transfert sans annonce	Transfert d'appel fait sans attendre que la personne appelée réponde avant de raccrocher.
Travail après appel	Permet de forcer un agent à quitter une file d'attente après la fin d'un appel.
Type d'appel	Type d'appel téléphonique (c.-à-d. SDA, sortant vers le RTPC, sans frais, interurbain).
Utilisateur	Personne autorisée à utiliser les SCCG.
Utilisateur de CCAAS	Utilisateur qui participe à l'exploitation et à la prestation des services aux Canadiens au moyen des CCAAS.
Vecteur de menaces	Chemin ou outil qu'un pirate informatique utilise pour accéder à un ordinateur ou un serveur de réseau et parvenir à des fins malveillantes.
Version de service	Désigne une version des logiciels qui est conçue pour fonctionner sur des combinaisons désignées de matériel informatique et de systèmes d'exploitation. Une nouvelle version de système sera nommée, en règle générale, en additionnant un (1) au premier chiffre du numéro de version (p. ex. : v.2.X.X serait la version suivante après la version v.1.X.X).
Ville	Nom d'une ville où un point de prestation de services (PPS) est situé.
Voix par protocole Internet (Voice over Internet Protocol)	Méthodologie et groupe de technologies permettant de fournir des communications vocales sur des réseaux IP (protocole Internet).
Volume d'appels (comptage d'appels)	Nombre d'appels offerts au cours d'une période donnée (p. ex. 5 minutes, par service).

Terme	Définition
Zone d'accès public (ZAP)	Environnement sous étroite surveillance qui permet de protéger les réseaux et les applications internes contre une zone publique hostile comme Internet.
Zone d'accès restreint (ZAR)	Zone qui procure un environnement de réseau contrôlé habituellement adapté aux services de TI essentiels (ceux pour lesquels on a établi des exigences moyennes sur le plan de la fiabilité, mais où une interruption des services de TI entraînerait un arrêt des activités) ou pour des dépôts volumineux d'informations sensibles (comme un centre de données). Elle soutient l'accès à partir de systèmes situés dans la zone publique par l'intermédiaire d'une ZAP.
Zone d'accès restreint de gestion	Zone de sécurité réseau établie par l'entrepreneur conformément au document ITSG-22 du Centre de la sécurité des télécommunications Canada.
Zone d'infrastructure de SCCG de l'entrepreneur	Zone d'accès restreint ou zone d'accès restreint de gestion à un PPS de l'entrepreneur, réservée au Canada, où l'infrastructure de SCCG de l'entrepreneur est située.
Zone de gestion des opérations des SCCG	Zone d'accès restreint ou zone d'accès restreint de gestion à un PPS de l'entrepreneur où se fait la gestion des opérations des SCCG.
Zone de sécurité réseau	Une zone d'opérations, une zone d'accès public, une zone d'accès restreint ou une zone d'accès restreint de gestion.
Zone démilitarisée (DMZ)	En sécurité informatique, une DMZ ou zone démilitarisée (parfois nommée réseau de périmètre) est un sous-réseau physique ou logique qui contient les services d'une organisation destinés à l'extérieur et les expose à un réseau plus grand et moins fiable, normalement l'Internet.
Zone des opérations	Environnement standard où se déroulent les opérations régulières de GI. C'est dans cet environnement que sont installés la plupart des systèmes d'utilisateur final et des serveurs de groupe de travail.
Zone des opérations de sécurité des SCCG	Zone d'accès restreint ou zone d'accès restreint de gestion à un PPS de l'entrepreneur où sont menées les opérations de sécurité des SCCG.
Zone du portail des SCCG	Zone d'accès public protégeant l'accès au portail de services à partir d'Internet.