

Dommages-intérêts et cibles de niveau de service relatifs à la gestion des services, à la mise en œuvre des services et à la disponibilité des produits d'impression pour ATMT

Dommages-intérêts/N° de référence de CNS	Nom du niveau de service	Référence aux sections de l'énoncé des travaux (EDT)	Description du niveau de service	Offre à commandes	Objectif de niveau de service (deux décimales)	Mesure pour le calcul des crédits de service	Période de calcul des crédits de service	Fréquence des rapports	Montant des crédits de service lorsque la cible de niveau de service n'est pas atteinte durant la période de calcul.	Rapport - tableau de bord : Source - Fréquence	Demande de crédits de service (rabais)
Disponibilité											
SLT-CR-01 LD-CR-01	Disponibilité du portail de services	2.13.3.1 Valeurs des cibles de niveau de service	L'entrepreneur doit maintenir un taux de disponibilité du portail de services de 99,5 % dans toutes les zones 24 x 7 x 365.	OCPN OCIM	99.50%	Le temps de service pour le mois (minutes) n'était pas disponible.	Mensuel en minutes	Mensuellement	Exigence relative aux rapports, crédits de service non applicables.	Offrant Rapport principal - SPC Mensuel (comparatif) Public cible secondaire - Client	S. O.
SLT-DM-01 LD-DM-01	Disponibilité des flottes	3.7.7.5 SGI de l'OCIM - Valeurs des cibles de niveau de service	Pourcentage de fois où la fonctionnalité de la flotte d'un point de prestation de services (PPS) n'a subi aucune interruption au cours d'une moyenne mobile de trois mois.	SGI de l'OCIM	Zone A : 99,00 %. Zone B : 98,00 %. Zone C : 95,00 %. Zone D : 90,00 %.	Le temps de service pour chaque trimestre mobile (en minutes) n'était pas disponible. Calculé de façon distincte pour chaque flotte à l'intérieur de la zone.	Mensuelle, par moyenne trimestrielle mobile	Mensuellement, par moyenne trimestrielle mobile	Dans chaque zone, 1 % du TMF (équivalant au TMF sur 60 mois à la date d'achat pour les appareils achetés) total des appareils soutenus par les SGI de client pour chaque plage de pourcentage (p. ex. pour la zone A, de 98 à 98,99 %) de 1 % dans les zones n'atteignant pas la CNS mensuelle, en fonction de la moyenne mobile trimestrielle pour cette zone. Le crédit de service maximal est de 5 % du TMF par appareil et par mois civil.	Offrant Rapport principal - Client Public cible secondaire - SPC, consolidé Mensuel (comparatif)	Client Certains appareils des SGI Crédit de service
Gestion des services											
SLT-CR-02 LD-CR-02	Délai de réponse du bureau de service	2.13.3.1 Valeurs des cibles de niveau de service	Réponse à l'appel dans les 60 secondes.	OCPN OCIM	95%	Pourcentage d'appels auxquels on a répondu dans les délais prévus.	Trimestrielle	Mensuellement, par moyenne trimestrielle mobile	Exigence relative aux rapports, crédits de service non applicables.	Offrant Rapport principal - SPC Moyenne mensuelle mobile (comparatif)	S. O.
SLT-CR-03 LD-CR-03	Exactitude des factures	2.13.3.1 Valeurs des cibles de niveau de service	Factures soumises d'une manière conforme (c.-à-d. à temps et exactes).	OCPN OCIM	90 % Équivalent de 11 factures mensuelles sur 12	Pourcentage de factures exactes et à temps au cours de la période.	Mensuellement	Mensuellement	Exigence relative aux rapports, crédits de service non applicables.	Offrant Rapport principal - SPC (OCPN), client (OCIM) Mensuel (comparatif) Public cible secondaire - SPC (OCPN et OCIM combinées) Mensuel (comparatif)	S. O.
SLT-CR-04 LD-CR-04	Délai maximal pour rétablir le service à un état normal - Standard	2.13.3.1 Valeurs des cibles de niveau de service	Temps maximum standard pour rétablir le service en cas de panne de matériel.	OCPN (applicable aux appareils avec CPI) Appareils liés à une OCIM (avec CPI) SGI des OCIM	95 % Zone A : 8 heures Zone B : 12 heures Zone C : 24 heures Zone D : 10 JOGF	Pourcentage d'événements où le délai de rétablissement respecte le contrat. Les objectifs de niveau de service et les crédits de service sont appliqués par zone.	Mensuellement	Mensuellement	1 % du TMF (équivalant au TMF sur 60 mois à la date d'achat pour les appareils achetés) total des appareils touchés du client pour chaque plage de pourcentage (p. ex. de 94 à 94,99 %) de 1 % en deçà de la CNS mensuelle, en fonction de la moyenne mobile trimestrielle pour cette zone. Le crédit de service maximal est de 5 % du TMF par appareil et par mois civil.	Offrant Rapport principal - SPC (OCPN), client (OCIM) Mensuel (comparatif) Public cible secondaire - SPC (OCPN et OCIM combinées) Mensuel (comparatif)	Client Crédit de service
SLT-CR-05 LD-CR-05	Remplacement de l'appareil défectueux	2.13.3.1 Valeurs des cibles de niveau de service	Temps maximum autorisé pour remplacer un appareil défectueux au point de prestation de service.	OCPN (applicable aux garanties et aux appareils avec CPI) Appareils d'OCIM (avec CPI) SGI de l'OCIM	100 % Zone A : 5 JOGF Zone B : 5 JOGF Zone C : 7 JOGF Zone D : 15 JOGF	Nombre d'événements où le remplacement de l'appareil défectueux n'est pas terminé dans les délais prévus au contrat. Les ONS sont cumulatifs d'une zone à l'autre.	Mensuellement	Mensuellement	Exigence relative aux rapports, crédits de service non applicables.	Offrant Rapport principal - SPC (OCPN), client (OCIM) Mensuel (comparatif) Public cible secondaire - SPC (OCPN et OCIM combinées) Mensuel (comparatif)	S. O.
SLT-CR-06 LD-CR-06	Livraison de produits non durables	2.13.3.1 Valeurs des cibles de niveau de service	Délai maximal accordé à l'offrant pour traiter la commande et la faire ramasser par l'expéditeur.	OCPN (avec CPI) Appareils liés à une OCIM (avec CPI) SGI de l'OCIM	100 % Toutes les zones 1 JOGF	Nombre d'événements où des consommables ne sont pas traités et ramassés par l'expéditeur dans les délais prévus au contrat.	Mensuellement	Mensuellement	Exigence relative aux rapports, crédits de service non applicables.	Offrant Rapport principal - SPC (OCPN), client (OCIM) Mensuel (comparatif) Public cible secondaire - SPC (OCPN et OCIM combinées) Mensuel (comparatif)	S. O.

Dommages-intérêts et cibles de niveau de service relatifs à la gestion des services, à la mise en œuvre des services et à la disponibilité des produits d'impression pour ATMT

Dommages-intérêts/N° de référence de CNS	Nom du niveau de service	Référence aux sections de l'énoncé des travaux (EDT)	Description du niveau de service	Offre à commandes	Objectif de niveau de service (deux décimales)	Mesure pour le calcul des crédits de service	Période de calcul des crédits de service	Fréquence des rapports	Montant des crédits de service lorsque la cible de niveau de service n'est pas atteinte durant la période de calcul.	Rapport - tableau de bord : Source - Fréquence	Demande de crédits de service (rabais)
SLT-CR-07 LD-CR-07	Service de remplacement à chaud	2.13.3.1 Valeurs des cibles de niveau de service	Délai maximum autorisé pour la livraison de composants de remplacement au point de prestation de service.	OCPN OCIM	100 % Zone A : 1 JOGF Zone B : 2 JOGF Zone C : 3 JOGF Zone D : 10 JOGF	Nombre d'événements où des services de remplacement à chaud ne sont pas fournis dans les délais prévus au contrat. Les ONS sont cumulatifs d'une zone à l'autre.	Mensuellement	Mensuellement	Exigence relative aux rapports, crédits de service non applicables.	Offrant Rapport principal - SPC (OCPN), client (OCIM) Mensuel (comparatif) Public cible secondaire - SPC (OCPN et OCIM combinées) Mensuel (comparatif)	S. O.
SLT-DM-02 LD-DM-02	Temps maximal pour rétablir le service à un état normal - Amélioré	3.7.7.5 SGI de l'OCIM - Valeurs des cibles de niveau de service	Délai maximum amélioré pour rétablir le service en cas de panne de matériel.	SGI d'OCIM (au moyen d'une commande de service précise)	95 % Zone A : 4 heures	Pourcentage d'événements où le délai de rétablissement respecte le contrat.	Mensuellement	Mensuellement	1 % du TMF (équivalant au TMF sur 60 mois à la date d'achat pour les appareils achetés) total des appareils touchés du client pour chaque plage de pourcentage (p. ex. de 94 à 94,99 %) de 1 % en deçà de la CNS mensuelle, en fonction de la moyenne mobile trimestrielle pour cette zone. Le crédit de service maximal est de 5 % du TMF par appareil et par mois civil.	Offrant Rapport principal - client (OCIM) Mensuel (comparatif) Public cible secondaire - SPC OCIM combinés Mensuel (comparatif)	Client Crédit de service
SLT-DM-03 LD-DM-03	Livraisons proactives de produits non durables	3.7.7.5 SGI de l'OCIM - Valeurs des cibles de niveau de service	Nombre d'événements où la livraison de produits non durables générée par le système automatisé est utilisée.	SGI de l'OCIM	100%	Nombre d'événements clients où les consommables ne sont pas disponibles pour l'appareil.	Mensuellement	Mensuellement	Exigence relative aux rapports, crédits de service non applicables.	Offrant Rapport principal - client (OCIM) Mensuel (comparatif) Public cible secondaire - SPC OCIM combinés Mensuel (comparatif)	S. O.

Dommages-intérêts et cibles de niveau de service relatifs à la gestion des services, à la mise en œuvre des services et à la disponibilité des produits d'impression pour ATMT											
Dommages-intérêts/N° de référence de CNS	Nom du niveau de service	Référence aux sections de l'énoncé des travaux (EDT)	Description du niveau de service	Offre à commandes	Objectif de niveau de service (deux décimales)	Mesure pour le calcul des crédits de service	Période de calcul des crédits de service	Fréquence des rapports	Montant des crédits de service lorsque la cible de niveau de service n'est pas atteinte durant la période de calcul.	Rapport - tableau de bord : Source - Fréquence	Demande de crédits de service (rabais)
Mise en œuvre du service											
SLT-CR-08 LD-CR-08	Livraison à temps	2.13.3.1 Valeurs des cibles de niveau de service	Livraison des biens et services et installation (le cas échéant) à temps aux points de prestation des services dans toutes les zones.	OCPN OCIM	100%	Nombre de livraisons et d'installations (le cas échéant) non effectuées dans les délais prévus au contrat.	Mensuellement	Mensuellement	Les produits livrables de l'OCPN et des OCIM de SPC sont assujettis aux crédits de service cumulatifs suivants par client : Jusqu'à 2 produits livrables non livrés par mois = 0 \$ De 3 à 5 livraisons manquées = 100 \$ De 6 à 10 livraisons manquées = 500 \$ Plus de 10 livraisons manquées = 1 000 \$ Le client est assujetti à des crédits de service cumulatifs, c'est-à-dire que tous les niveaux sont mis en œuvre au fur et à mesure qu'ils sont atteints (par exemple, 7 produits livrables non livrés au cours d'un mois entraîneraient un crédit de service de 600 \$, un montant comprenant 100 \$ pour le premier ensemble de livraisons manquées, c.-à-d. de la troisième à la cinquième, et 500 \$ pour la sixième et septième livraison manquée).	Offrant Rapport principal - SPC (OCPN), client (OCIM) Mensuel (comparatif) Public cible secondaire - SPC (OCPN et OCIM combinées) Mensuel (comparatif)	Client Facture avec rabais appliqué