

RETURN BIDS TO:
RETOURNER LES SOUMISSIONS À:
Bid Receiving - PWGSC / Réception des soumissions
- TPSGC
11 Laurier St., / 11, rue Laurier
Place du Portage, Phase III
Core 0A1/Noyau 0A1
Gatineau
Québec
K1A 0S5
Bid Fax: (819) 997-9776

SOLICITATION AMENDMENT MODIFICATION DE L'INVITATION

The referenced document is hereby revised; unless otherwise indicated, all other terms and conditions of the Solicitation remain the same.

Ce document est par la présente révisé; sauf indication contraire, les modalités de l'invitation demeurent les mêmes.

Comments - Commentaires

Vendor/Firm Name and Address
Raison sociale et adresse du
fournisseur/de l'entrepreneur

Issuing Office - Bureau de distribution
Informatics Professional Services - EL
Division/Services professionnels en informatique -
division EL
4C2, Place du Portage
Gatineau
Québec
K1A 0S5

| | |
|--|--|
| Title - Sujet RFP SYSTEMS INTEGRATOR | |
| Solicitation No. - N° de l'invitation 47060-148584/A | Amendment No. - N° modif. 008 |
| Client Reference No. - N° de référence du client 1000318584 | Date 2014-08-14 |
| GETS Reference No. - N° de référence de SEAG PW-\$\$EL-609-27729 | |
| File No. - N° de dossier 609el.47060-148584 | CCC No./N° CCC - FMS No./N° VME |
| Solicitation Closes - L'invitation prend fin at - à 02:00 PM on - le 2014-09-19 | Time Zone Fuseau horaire Eastern Daylight Saving Time EDT |
| F.O.B. - F.A.B. Plant-Usine: <input type="checkbox"/> Destination: <input type="checkbox"/> Other-Autre: <input type="checkbox"/> | |
| Address Enquiries to: - Adresser toutes questions à: Bastien, Josée | Buyer Id - Id de l'acheteur 609el |
| Telephone No. - N° de téléphone (819) 956-6770 () | FAX No. - N° de FAX () - |
| Destination - of Goods, Services, and Construction: Destination - des biens, services et construction: | |

Instructions: See Herein

Instructions: Voir aux présentes

| | |
|--|--|
| Delivery Required - Livraison exigée | Delivery Offered - Livraison proposée |
| Vendor/Firm Name and Address Raison sociale et adresse du fournisseur/de l'entrepreneur | |
| Telephone No. - N° de téléphone Facsimile No. - N° de télécopieur | |
| Name and title of person authorized to sign on behalf of Vendor/Firm (type or print) Nom et titre de la personne autorisée à signer au nom du fournisseur/ de l'entrepreneur (taper ou écrire en caractères d'imprimerie) | |
| Signature | Date |

La modification numéro 008 est émise afin d'appliquer les changements suivants à la DDP:

1. À l'**ANNEXE A - ÉNONCÉ DES TRAVAUX** de la DDP, supprimer en entier.

Insérer:

ANNEXE A - ÉNONCÉ DES TRAVAUX (Voir ci-joint)

2. À la clause **3.4 (a) (iv) - Exigences de présentation des soumissions de la phase 2 / Section I Soumission technique Phase 2 / Description des services d'entretien et de soutien du soumissionnaire** de la DDP, supprimer en entier.

3. À la clause **7.3 (b) (ii) – Clauses et conditions uniformisées - Conditions générales supplémentaires / Les conditions générales supplémentaires / 4004 (2013-04-25), Conditions générales supplémentaires - Services de maintenance et de soutien** de la DDP, supprimer en entier.

4. À la clause **7.7 (a) (ii) – Paiement / Base de paiement / Services de maintenance et de soutien du matériel** de la DDP, supprimer en entier.

5. À la clause **7.12 (b) (ii) – Ordre de priorité des documents / conditions générales supplémentaires / 4004 (2013-04-25), Conditions générales supplémentaires - Services de maintenance et de soutien** de la DDP, supprimer en entier.

6. À la clause **7.18 – Maintenance et soutien de logiciel sous licence** de la DDP, supprimer en entier.

7. À l'**ANNEXE B - BASE DE PAYMENT** de la DDP, supprimer **2. SERVICES DE SOUTIEN** en entier.

8. À la **PIÈCE JOINTE 4 - TABLEAU DE SOUMISSION DES PRIX** de la DDP, supprimer en entier.

Insérer - PIÈCE-JOINTE 4 - TABLEAU DE SOUMISSION DES PRIX

L'entrepreneur doit fournir des prix fermes tout inclus pour chacun des produits livrables énumérés dans la présente.

1. PHASES DU PROJET

| Phase 1 – Planification du projet | | |
|-----------------------------------|--|------------|
| N° | Produit livrable | Prix ferme |
| 1 | Conclusions de l'examen des produits livrables existants | \$ |
| 2 | Mises à jour de la feuille de route du projet | \$ |

| | | |
|--------------------------------|---|-------------------|
| 3 | Mises à jour du plan directeur relatif au grand livre clients, y compris le plan de travail détaillé | \$ |
| 4 | Mises à jour du registre des produits livrables | \$ |
| 5 | Mises à jour du plan de réalisation des avantages | \$ |
| 6 | Rapport sur l'état de clôture de la phase | \$ |
| Phase 2 – Plan détaillé | | |
| N° | Produit livrable | Prix ferme |
| 1 | Examen et mise à jour des plans détaillés | \$ |
| 2 | Élaboration de spécifications de conception fonctionnelles et techniques en fonction des lacunes recensées pendant la phase de préparation du projet | \$ |
| 3 | Processus et procédures administratifs et schématisation des processus administratifs | \$ |
| 4 | Établissement de plans détaillés pour la gestion de la solution (feuille de route de l'ASFC ou de SAP) | \$ |
| 5 | Parachèvement de la configuration du gestionnaire de solution qui est requise afin d'importer les exigences et les documents d'orientation | \$ |
| 6 | Parachèvement de la stratégie de formation | \$ |
| 7 | Stratégie et plan de mise à l'essai de l'intégration de bout en bout de la solution de grand livre clients | \$ |
| 8 | Importation des exigences et des documents d'orientation dans le gestionnaire de solution | \$ |
| 9 | Mise à jour de la documentation générale et de celle portant sur le grand livre des recettes | \$ |
| 10 | Mise à jour du plan de travail directeur de la solution de grand livre clients, y compris du plan de travail détaillé | \$ |
| 11 | Mise à jour du plan de réalisation des avantages | \$ |
| 12 | Rapport sur l'état de clôture de la phase | \$ |
| Phase 3 - Réalisation | | |

| N° | Produit livrable | Prix ferme |
|-------------------------------------|--|------------|
| 1 | Mise à jour de la configuration de base | \$ |
| 2 | Mise à jour des conceptions techniques et fonctionnelles | \$ |
| 3 | Élaboration de séances de formation et établissement du calendrier associé | \$ |
| 4 | Schématisation des rôles | \$ |
| 5 | Stratégie de migration des données | \$ |
| 6 | Participation des intervenants internes et externes à l'établissement des tâches de transfert de la solution | \$ |
| 7 | Mise à jour des processus et des procédures administratifs ainsi que de la schématisation des processus administratifs | \$ |
| 8 | Gestion de la solution technique – Surveillance de deux processus administratifs | \$ |
| 9 | Mise à jour de l'élaboration des rapports, interfaces, conversions, améliorations, formulaires et flux des travaux, ainsi que de l'examen des codes définitifs | \$ |
| 10 | Scripts d'essais unitaires et d'intégration rédigés et documentés | \$ |
| 11 | Essais de produit réalisés et documentés | \$ |
| 12 | Essais de rendement et essais de pénétration réalisés et documentés | \$ |
| 13 | Essais de l'état de préparation opérationnelle réalisés et documentés | \$ |
| 14 | Soutien aux essais d'acceptation par l'utilisateur | \$ |
| 15 | Mise en œuvre du gestionnaire de solution conformément à la feuille de route de l'ASFC | \$ |
| 16 | Mise à jour du plan de réalisation des avantages | \$ |
| 17 | Rapport de situation sur la clôture de la phase | \$ |
| Phase 4 - Préparation finale | | |
| N° | Produit livrable | Prix ferme |
| 1 | Vérification de l'état de préparation opérationnelle | \$ |

| | | |
|--|---|-------------------|
| 2 | Prestation de séances de formation et évaluations de la formation | \$ |
| 3 | Définition d'un cadre de soutien de la production et de processus connexes | \$ |
| 4 | Achèvement de la gestion de la sécurité, des rôles et des autorisations (séparation des tâches, mise en correspondance des transactions avec les rôles, mise en correspondance des rôles avec les personnes) | \$ |
| 5 | Établissement de processus de soutien pour les données de base | \$ |
| 6 | Achèvement des conversions fictives | \$ |
| 7 | Version définitive du plan de transfert | \$ |
| 8 | État de préparation relatif à l'approbation du transfert | \$ |
| 9 | Approbation complète du transfert | \$ |
| 10 | Dernier chargement de données de production | \$ |
| 11 | Examen de la mise en œuvre du gestionnaire de solution | \$ |
| 12 | Démonstration du travail de transfert de la solution à l'intention des intervenants internes et externes | \$ |
| 13 | Mise à jour du plan de réalisation des avantages | \$ |
| 14 | Rapport de situation sur la clôture de la phase | \$ |
| Phase 5 - Soutien à l'entrée en service | | |
| N° | Produit livrable | Prix ferme |
| 1 | Élaboration d'une approche et de processus pour la vérification de l'état d'utilisation | \$ |
| 2 | Séances de formation en vue de l'entrée en service (combinaison de voies de communication comme la formation en salle de classe et l'apprentissage en ligne) | \$ |
| 3 | Stratégie de soutien du savoir | \$ |
| 4 | Activation de processus de soutien | \$ |
| 5 | Établissement d'un modèle de gouvernance pour les activités | \$ |
| 6 | Gestionnaire de solution mis à jour | \$ |

| | | |
|----------------------------|---|-------------------|
| 7 | Mise à jour du plan de réalisation des avantages | \$ |
| 8 | Rapport de situation sur la clôture de la phase | \$ |
| Phase 6 - Exécution | | |
| N° | Produit livrable | Prix ferme |
| 1 | Transfert des connaissances | \$ |
| 2 | Gestion des utilisateurs finaux (processus et procédures en cours) | \$ |
| 3 | Gestion des connaissances (processus et procédures en cours – formation en cours) | \$ |
| 4 | Opérations techniques (processus et procédures en cours) | \$ |
| 5 | Codes personnalisés (processus et procédures en cours) | \$ |
| 6 | Processus administratifs (processus et procédures en cours) | \$ |
| 7 | Gestion du changement de la solution (processus et procédures en cours) | \$ |
| 8 | Gestion des incidents (processus et procédures en cours) | \$ |
| 9 | Gestions des essais (processus et procédures en cours – y compris la stratégie de mise à l'essai automatisée) | \$ |
| 10 | Continuité des activités (processus et procédures en cours) | \$ |
| 11 | Gestion des travaux (processus et procédures en cours) | \$ |
| 12 | Administration et surveillance de systèmes (processus et procédures en cours) | \$ |
| 13 | Carte de pointage de la qualité du projet | \$ |
| 14 | Parachèvement du plan de réalisation des avantages | \$ |
| 15 | Rapport de situation sur la clôture de la phase | \$ |

PRIX TOTAL DE LA SOUMISSION

| | |
|---|-----------|
| Prix total de la soumission = 1. Phases du project (Phase 1+Phase 2+Phase 3+Phase 4+Phase 5+Phase 6) | \$ |
|---|-----------|

10. À la clause **2.2 Présentation des soumissions** de la DDP, la modification suivante s'applique:

Supprimer:

- (b) Les soumissions techniques et financières présentées en réponse à la **Phase 2** de cette demande de soumission doivent être présentées uniquement au Module de réception des soumissions de Travaux publics et Services gouvernementaux Canada (TPSGC), au plus tard le **15 septembre, 2014, 14h00** heure normale de l'Est, à l'endroit indiqués indiqué ci-après:

Ministère des Travaux publics et des Services gouvernementaux

Module de réception des soumissions

Portage III, 0A1

11, rue Laurier

Gatineau (Québec) K1A 0S5

Insérer:

- (a) Les soumissions techniques et financières présentées en réponse à la **Phase 2** de cette demande de soumission doivent être présentées uniquement au Module de réception des soumissions de Travaux publics et Services gouvernementaux Canada (TPSGC), au plus tard le **19 septembre, 2014, 14h00** heure normale de l'Est, à l'endroit indiqués indiqué ci-après:

Ministère des Travaux publics et des Services gouvernementaux

Module de réception des soumissions

Portage III, 0A1

11, rue Laurier

Gatineau (Québec) K1A 0S5

TOUS LES AUTRES TERMES ET CONDITIONS DEMEURENT INCHANGÉS.

ANNEXE A

ÉNONCÉ DES TRAVAUX

1. Intégrateur de systèmes

L'entrepreneur retenu aidera l'Agence des services frontaliers du Canada (ASFC) à réinitialiser le projet du Grand livre des comptes clients (GLCC), à déterminer les biens du projet qui sont réutilisables et à élaborer un plan en vue de la réalisation du projet du GLCC.

En particulier, l'entrepreneur fournira des services en vue de diriger l'achèvement de l'élaboration et la mise en œuvre (la mise en service) de la solution du GLCC.

Après le lancement (la mise en service) du GLCC, l'entrepreneur devra apporter un soutien à l'ASFC pendant la durée de la période de garantie prévue au contrat (après le lancement du GLCC). En outre, il incombera à l'entrepreneur de former les ressources de l'ASFC chargées du soutien après la mise en service dans le secteur opérationnel et le secteur des TI.

2. Contexte et objectifs opérationnels

Lorsqu'elle a été créée, en décembre 2003, l'ASFC a été appelée à assumer la responsabilité de l'administration des systèmes existants de gestion des recettes et de la trésorerie de l'Agence des douanes et du revenu du Canada. Ces systèmes sont obsolètes, non intégrés et non compatibles avec le contexte de comptabilité d'exercice actuel, et ils ne sont pas dotés d'un système intégré des comptes débiteurs. Ces systèmes périmés causent des problèmes dans la mesure où ils nuisent à la capacité de l'Agence d'administrer, de comptabiliser et de déclarer les transactions financières de manière exacte, efficace et rentable.

Parmi ces systèmes existants, le plus important, le Système des douanes pour le secteur commercial (SDSC), a été mis en œuvre en 1988 afin d'automatiser bon nombre des processus utilisés pour contrôler l'importation de marchandises commerciales à compter de leur mainlevée au Canada, notamment le paiement final des droits de douane. Les exigences additionnelles relatives au SDSC, comme la perception des taxes (TPS/TVH) sur les marchandises importées, et les exigences relatives à la déclaration de recettes ont exercé de fortes pressions sur le système.

Le SDSC a été modifié tellement souvent que sa structure est devenue très lourde et instable en raison des nombreux efforts déployés (1) pour corriger les lacunes les plus graves en ce qui concerne la comptabilité financière et la prise en charge de nouveaux programmes ou de programmes modifiés pour répondre aux attentes des clients ou se conformer aux modifications législatives et/ou réglementaires et (2) tout simplement pour améliorer la stabilité et la convivialité du système. Par conséquent, il est de plus en plus difficile et coûteux d'entretenir le système et de l'adapter aux nouvelles exigences. En cas de défaillance du système, l'ASFC risquerait fort de ne pas être en mesure d'évaluer et de percevoir les droits et les taxes que les importateurs doivent à l'État, qui représentent 99 % des recettes de l'Agence.

En outre, l'ASFC doit compter sur une application obsolète qui date de 25 ans pour consigner ses comptes débiteurs en souffrance (environ 170 millions de dollars en tout temps). Le niveau de risque est élevé si cette application non intégrée n'est pas remplacée. L'application pourrait subir une défaillance dans un ou plusieurs sites (cinq sites en tout), et les comptes débiteurs en souffrance ne seraient plus signalés à des fins de recouvrement. Par ailleurs, l'entreprise (l'entrepreneur) qui fournit du soutien pour la maintenance de cette application obsolète pourrait à tout moment cesser de le faire, ce qui mettrait l'ASFC dans une position très vulnérable.

En février 2009, le Comité permanent des comptes publics (CPCC) a demandé que l'ASFC élabore un plan pour répondre aux commentaires formulés par le Bureau du vérificateur général (BVG), dans sa vérification de 2005-2006 des comptes publics du Canada, au sujet des « différences inexplicables entre les sommes à recevoir dans le grand livre général et les divers rapports tirés des systèmes de programmes fiscaux ». Cette mesure fait suite à de nombreuses critiques de la situation formulées par le CPCC, le BVG et d'autres. En réponse aux critiques du CPCC et du BVG, l'ASFC propose de mettre en œuvre le projet du GLCC. Le projet du GLCC remédiera aux difficultés existantes relatives à la comptabilisation des recettes et améliorera les contrôles internes en intégrant et en normalisant les fonctions de programme, en tenant à jour les comptes débiteurs, en contrôlant de façon centrale les renseignements sur les comptes clients et en automatisant davantage les programmes des recettes. Le GLCC offrira également aux clients du secteur commercial de l'ASFC une option de paiement électronique hautement désirable. À l'heure actuelle, les clients effectuent par chèque des paiements mensuels très élevés dans divers points de service de l'ASFC.

Le GLCC deviendra un grand livre connexe comprenant une liste détaillée des comptes de chaque client du secteur commercial, laquelle indique le montant dû par chaque client au gouvernement du Canada. Chaque transaction qui produit un compte débiteur est inscrite sous le nom du client, et le solde du compte est ensuite déterminé. En outre, le GLCC constitue la première phase d'un projet de plus grande envergure, le projet de gestion des cotisations et des recettes (GCRA) de l'ASFC. Le projet de GCRA vise à restructurer les processus opérationnels associés à la gestion des recettes, aux rapports et aux programmes commerciaux ainsi qu'à remplacer les systèmes désuets existants.

Le projet du GLCC doit être exécuté en priorité pour éliminer les contraintes actuelles. Il permettra d'atténuer les risques les plus importants auxquels l'Agence est exposée et donnera suite à la plupart des critiques concernant la gestion des recettes, la comptabilisation et les rapports. En particulier, le projet du GLCC corrigera les lacunes immédiates liées aux programmes de gestion des recettes.

L'objectif principal du projet du GLCC est de fournir à l'ASFC un système comptable entièrement intégré et axé sur les clients, qui lui permettra de renforcer son cadre de contrôles financiers et de production de rapports. Parmi les autres objectifs du projet, notons ceux qui suivent :

1. Fournir à l'ASFC un cadre de contrôles financiers qui réglera les différences inexplicables entre les systèmes existants des comptes débiteurs et le grand livre général, aux fins des rapports financiers;
2. Fournir à l'ASFC une meilleure viabilité pour la vérification des états financiers;
3. Centraliser les renseignements comptables en fournissant un répertoire unique pour tous les renseignements des clients du secteur commercial que tous les systèmes et processus opérationnels utiliseront pour récupérer des renseignements sur les clients;
4. Créer une option de paiement par voie électronique, qui réduira de façon importante le nombre de paiements faits à la frontière;
5. Fournir un processus pour maintenir et gérer les comptes débiteurs actuels par client et renvoyer les comptes débiteurs en souffrance à l'Agence du revenu du Canada (ARC) en vue du recouvrement;
6. Doter l'ASFC d'un processus qui lui permettra de compenser les crédits par les débits, ce qui réduira considérablement le nombre de chèques;
7. Veiller à la continuité des opérations en remplaçant un système désuet, le Système temporaire des comptes débiteurs (STCD), qui est utilisé actuellement pour consigner les montants dus à l'ASFC (quelque 170 millions de dollars en tout temps) et qui est basé sur une technologie pour laquelle un soutien n'est plus offert;

8. Fournir aux clients du secteur commercial de l'ASFC des avis quotidiens et des relevés de compte améliorés et complets.

3. Services requis

3.1 Intégration des systèmes

L'ASFC souhaite conclure un marché avec un entrepreneur pour obtenir de l'aide à mettre en œuvre le Grand livre des comptes clients (GLCC), qui s'appuie sur le module Public Sector Collections and Disbursements (PSCD) du SAP. Le projet du Grand livre des comptes clients (GLCC) sera la base du Programme de gestion des cotisations et des recettes (GCRA, et les prochaines phases seront supportées par celui-ci. Les services d'un entrepreneur sont requis pour aider l'ASFC à réinitialiser le projet du GLCC. Le projet du GLCC est en cours depuis plusieurs années, et l'ASFC a déterminé que les services d'un intégrateur de systèmes sont nécessaires pour mener à bien ce projet important. L'entrepreneur collaborera avec l'ASFC pour déterminer les biens du projet qui sont réutilisables et élaborer un plan en vue de réaliser le projet du GLCC. Par la suite, l'entrepreneur dirigera, gèrera et exécutera le GLCC conformément au plan convenu avec l'ASFC.

3.2 Période de garantie

L'entrepreneur fournira des services de garantie et de soutien après la mise en œuvre du GLCC pour une période de 12 mois, à compter de la date de l'acceptation officielle du GLCC par le chargé de projet de l'ASFC. Voir les points 5.4 et 5.5 du présent énoncé des travaux.

3.3 Transfert des connaissances

L'entrepreneur doit procéder au transfert des connaissances aux employés de l'ASFC. Voir la section sur le transfert des connaissances au point 5.2.

~~3.4 Services de soutien de la solution du GLCC (facultatifs)~~

~~Outre les exigences liées à la période de garantie définie, l'entrepreneur doit fournir des services de soutien de deuxième et de troisième niveau à l'égard du GLCC, après le lancement de l'application, pendant toute la période de soutien de la solution, qui doit couvrir au moins la période pendant laquelle la garantie est en vigueur. La prorogation de cette période est laissée à la discrétion du chargé de projet de l'ASFC.~~

4. Environnement opérationnel et technique

4.1 Environnement opérationnel

La solution du GLCC, qui comprend une fonction de caisse, sera déployée dans 20 à 30 sites commerciaux de l'ASFC à l'échelle du pays. On estime qu'il y aura de 1 000 à 1 500 utilisateurs, y compris les utilisateurs externes. La grande partie des recettes de l'ASFC (26 milliards de dollars) seront enregistrées dans le GLCC, qui procédera ensuite à la mise à jour du grand livre des recettes de l'Agence. La Direction générale du contrôle de l'Agence utilise le grand livre des recettes pour s'acquitter de ses responsabilités relatives à la déclaration des recettes au ministère des Finances et à TPSGC. La solution du GLCC comprendra également une fonction qui permettra de traiter les remboursements en établissant un lien avec TPSGC, qui émet les chèques.

4.2 Environnement technique

La majeure partie de la solution du GLCC utilisera la suite relative aux taxes et aux recettes du SAP, qui met à profit le module PSCD du SAP ECC 6.0 avec la trousse d'amélioration de niveau 5.

L'entrepreneur doit respecter la méthode de déploiement accéléré du SAP (ASAP) dans l'exécution des travaux, car l'ASFC intègre la méthode ASAP comme méthode standard pour la mise en œuvre du SAP à l'Agence.

L'ASFC fournira tous les environnements physiques nécessaires, y compris le matériel nécessaire aux travaux, qui se trouveront dans le centre de données de l'ASFC.

L'ASFC fournira les logiciels requis pour l'ensemble de technologies et les outils liés au cycle chronologique de l'élaboration des systèmes (CCES).

Le soumissionnaire recevra une liste complète des objets de développement et des RICAFIT à des fins d'examen.

5. Portée des travaux

5.1 Portée fonctionnelle

La solution du GLCC comprendra les composantes fonctionnelles qui suivent.

5.1.1 Données principales du client (CLTID)

Le GLCC aura un identificateur de clients du SAP qui liera les identificateurs de l'ASFC déjà en place : numéro d'entreprise (NE), code du transporteur, numéro du compte-garantie et numéro de l'exploitant d'entrepôt. Les données principales et de base du client seront ajoutées au SAP en utilisant les informations du client contenues dans le SDSC et d'autres systèmes existants.

Le composant de données principal du client ci-dessus est en cours d'élaboration par l'ASFC et sera mis en œuvre en Avril 2015 La solution ARL intégrera la fonctionnalité de données principales du Client.

5.1.2 Caisse (CASH)

Les caissiers de l'ASFC recevront le paiement d'un client du secteur commercial et en inscriront l'information dans le GLCC. Le GLCC générera un reçu de caisse muni d'un identificateur unique pour les paiements reçus dans les 120 sites commerciaux de l'ASFC à l'échelle du pays. Le reçu de caisse indiquera également le type de paiement (comptant, chèque, carte de crédit ou carte de débit).

5.1.3 Gestion des factures (MGINV)

S'agissant de la gestion des factures, la solution du GLCC permettra :

1. de consigner toutes les transactions de débit dans le compte d'un client;
2. d'enregistrer toutes les évaluations initiales des droits et des taxes;
3. d'enregistrer tous les rajustements de débit et de crédit relatifs aux droits et aux taxes;

4. d'enregistrer toutes les pénalités;
5. d'inclure les factures générées par le SDSC;
6. d'inclure d'autres factures manuelles.

~~Dépôt de garantie (E29B)~~

~~S'agissant des dépôts de garantie, la solution du GLCC permettra :~~

- ~~1. de traiter les reçus relatifs aux dépôts de garantie en espèces dans le secteur commercial;~~
- ~~2. de remettre et de déboursier les dépôts de garantie.~~

5.1.4 Paiements reçus (INPMT)

La solution du GLCC permettra de consigner :

1. tous les paiements de crédit dans un compte client;
2. les renseignements sur les paiements et la rétrofacturation par la banque relativement aux paiements reçus aux bureaux de douane;
3. les renseignements sur les paiements et la rétrofacturation par la banque (versements bancaires et paiements électroniques effectués par une institution financière);
4. les transactions non identifiées dans un compte d'attente.

En plus de ces offres, la solution de l'ARL permettra aux clients commerciaux d'effectuer le paiement électronique par l'intermédiaire des institutions financières tierces.

5.1.5 Mise à jour des comptes (ACMNT)

S'agissant de la mise à jour des comptes, la solution du GLCC permettra :

1. d'automatiser l'attribution des paiements;
2. de compenser les crédits par les débits existants et vice versa;
3. de gérer les remboursements.

5.1.6 Calcul des intérêts (INTC)

La solution du GLCC calculera les pénalités, ainsi que les intérêts liés aux débits (arriérés) et aux crédits (remboursements) **conformément aux politiques de l'ASFC.**

5.1.7 Correspondance (CORR)

La solution du GLCC permettra :

1. de générer un avis quotidien de toutes les transactions ~~des courtiers et des importateurs pour les titulaires d'un compte de sécurité;~~
2. de générer un relevé de compte mensuel ~~pour les importateurs et les courtiers,~~ y compris le relevé d'un compte de courtier consolidé, par importateur ~~titulaires d'un compte de sécurité;~~

5.1.8 Décaissements (DSIB)

S'agissant des décaissements, la solution du GLCC permettra :

1. de générer le dossier de demande de décaissement;
2. d'avoir une interface externe avec le gouvernement du Canada pour le décaissement effectif des fonds;
3. de recevoir et de traiter le dossier de confirmation des décaissements (qui contient le numéro du chèque et sa date d'émission);
4. de mettre à jour le GLCC pour ce qui est des dossiers retournés liés aux décaissements (p. ex. non livrés).

5.1.9 Intégration du GLCC et du GLR (INTEG)

La solution du GLCC intégrera le grand livre des recettes (GLR) dans le but :

1. de rapprocher le grand livre auxiliaire du GLCC et le grand livre des recettes;
2. de fournir une capacité de production de rapports approfondie pour faciliter le processus de clôture en fin de mois et en fin d'année.

5.1.10 Recouvrements et relance (CLCN)

À l'heure actuelle, l'ARC assume les fonctions de recouvrement pour le compte de l'ASFC. L'ASFC envisage la possibilité de tirer parti du module PSCD pour exécuter ces fonctions et appuyer les activités de recouvrement des sommes dues.

~~5.1.11 Services électroniques~~

~~Le volet du projet de GCRA qui porte sur les services électroniques améliorera la capacité des clients du secteur commercial à communiquer avec l'ASFC par voie électronique. Au moyen du portail du GLCC, les clients du secteur commercial seront en mesure :~~

- ~~1. de s'inscrire afin d'avoir accès au portail du GLCC;~~
- ~~2. de voir les avis quotidiens et les relevés de compte;~~
- ~~3. de voir les renseignements sur les entités juridiques (entreprises) et les comptes d'affaire du projet de GCRA;~~
- ~~4. d'effectuer des paiements électroniques par l'intermédiaire d'une institution financière.~~

5.2 Portée des responsabilités

L'entrepreneur retenu sera responsable des secteurs de service énumérés dans le tableau qui suit. La liste des secteurs de service ci-dessous n'est pas exhaustive. Des renseignements additionnels sur les responsabilités de l'entrepreneur et les produits livrables figurent au point 5.3 (Phases du projet).

| Secteur de service | Responsabilités de l'entrepreneur | Responsabilités de l'ASFC |
|--------------------|--|---|
| Gestion de projet | <ul style="list-style-type: none">• Collaborer avec l'équipe du bureau de gestion du programme (BGP) et se charger de la livraison du GLCC conformément à la méthode de gestion de projet de l'ASFC. | <ul style="list-style-type: none">• Diriger le BGP.• Indiquer la méthode de gestion de projet de l'ASFC. |

| | | |
|--|---|--|
| | <ul style="list-style-type: none"> • Respecter les processus de gestion existants du BGP, notamment en ce qui a trait aux éléments suivants : <ul style="list-style-type: none"> ○ l'intégration des équipes de projet; ○ la gestion de la portée et le contrôle des modifications; ○ la gestion du calendrier; ○ la surveillance du temps, y compris la valeur réalisée; ○ les données financières du projet; ○ le contrôle de la qualité; ○ la planification des ressources et des horaires; ○ la gouvernance du projet; ○ les communications liées au projet; ○ les rapports d'étape; ○ la gestion des risques et des problèmes; ○ la consignation des mesures de suivi et le compte rendu des décisions; ○ la réalisation des avantages. | |
| Intégration du projet | <ul style="list-style-type: none"> • Diriger les activités d'intégration du projet du GLCC. | <ul style="list-style-type: none"> • Faciliter les activités d'intégration du projet. |
| Conception et création du processus de recouvrement | <ul style="list-style-type: none"> • Diriger la planification, la conception et la création du processus de recouvrement. | <ul style="list-style-type: none"> • Fournir des ressources de soutien des activités. • Indiquer les besoins opérationnels. |
| Processus et procédures opérationnels (PPO) | <ul style="list-style-type: none"> • Examiner et compléter les PPO au besoin. | <ul style="list-style-type: none"> • Fournir les PPO élaborés jusqu'à maintenant. |
| Mise en œuvre de la solution | <ul style="list-style-type: none"> • Examiner la solution du GLCC. • Élaborer un plan de gouvernance de l'intégration. • Revoir le plan de confirmation du plan | <ul style="list-style-type: none"> • Mener une analyse fonctionnelle, au besoin. • Mener des consultations et des négociations avec les institutions financières et le receveur général. |

| | | |
|--|--|---|
| | <p>directeur accéléré.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Exécuter le plan de confirmation du plan directeur accéléré. • Élaborer et mettre en œuvre une fonction de paiement électronique. • Élaborer et mettre en œuvre le portail du GLCC. • Achever l'élaboration de la solution pour ce qui est des secteurs fonctionnels décrits au point 5.1. • Mettre en œuvre les secteurs fonctionnels décrits au point 5.1. | |
| Mise en œuvre de SAP Solution Manager | <ul style="list-style-type: none"> • Mettre en œuvre SAP Solution Manager conformément à la feuille de route de l'ASFC, y compris en ce qui a trait aux extensions de tiers pour la formation, la gestion des travaux et l'automatisation des essais. • Importer dans Solution Manager les exigences, le plan directeur et les documents sur les essais. | <ul style="list-style-type: none"> • Appuyer la mise en œuvre de SAP Solution Manager. |
| Mise à l'essai de la solution | <ul style="list-style-type: none"> • Élaborer des plans et une stratégie de mise à l'essai du GLCC, y compris une approche en vue de mettre à l'essai des interfaces internes de AAFC et externes avec des tiers externes. • Diriger les activités de mise à l'essai de la solution du GLCC, y compris : <ul style="list-style-type: none"> ○ les essais unitaires; ○ les essais d'intégration; ○ les essais du produit; ○ les essais de rendement; ○ les essais de pénétration. • Effectuer des essais de préparation opérationnelle, y | <ul style="list-style-type: none"> • Mener des essais d'acceptation par l'utilisateur. |

| | | |
|---|---|--|
| | <p>compris des essais de bout en bout visant notamment les interfaces avec des tiers (p. ex. le gouvernement du Canada et les partenaires commerciaux).</p> <ul style="list-style-type: none"> • Appuyer les essais d'acceptation par l'utilisateur. • Fournir des ressources qui maîtrisent le français en vue de mettre à l'essai les composantes en français de la solution du GLCC et d'en faire le contrôle de la qualité. | |
| Approche de déploiement opérationnel | <ul style="list-style-type: none"> • Examiner et mettre à jour au besoin le document relatif à l'approche de déploiement opérationnel du GLCC. • Faciliter l'approche de déploiement opérationnel en collaboration avec les TI et l'industrie. • Faciliter l'approche de déploiement auprès des tiers (p. ex. le gouvernement du Canada et les partenaires commerciaux) en collaboration avec les TI et l'industrie. | <ul style="list-style-type: none"> • Diriger l'approche de déploiement opérationnel. |
| Approche de déploiement des TI | <ul style="list-style-type: none"> • Diriger l'élaboration de l'approche de déploiement des TI conformément à la méthode ASAP v. 7.2. • Valider l'architecture technique du GLCC. • Déterminer la taille de l'environnement de production du GLCC. • Faciliter l'approche de déploiement auprès des tiers (p. ex. le gouvernement du Canada et les partenaires commerciaux) en | <ul style="list-style-type: none"> • Appuyer l'élaboration de l'approche de déploiement des TI. • Effectuer une évaluation de la menace des risques de la solution globale ARL. |

| | | |
|---|--|---|
| | <p>collaboration avec les TI.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Supporter l'ASFC à mener une évaluation de la menace et des risques à l'égard de la solution globale du GLCC et recommander des stratégies d'atténuation. | |
| Déploiement et transfert de la solution | <ul style="list-style-type: none"> • Diriger la planification et l'exécution du transfert de la solution. • Planifier et exécuter la migration et la conversion des données, y compris au moins trois conversions fictives. • Concevoir la stratégie de mise hors service de la solution existante. • Diriger l'élaboration d'un plan (de mise en œuvre) d'urgence au cas où il y aurait des problèmes au moment du transfert. | <ul style="list-style-type: none"> • Fournir des éléments pour encadrer l'approche de transfert de la solution. • Diriger le nettoyage et la préparation des données. • Mettre en œuvre la stratégie de mise hors service de la solution existante. • Appuyer l'élaboration d'un plan (de mise en œuvre) d'urgence. |
| Processus de gestion et de gouvernance du profil de sécurité | <ul style="list-style-type: none"> • Diriger la conception et l'élaboration de l'approche en matière de gestion et de gouvernance du profil de sécurité, ainsi que la formation à cet égard. • Élaborer et exécuter le plan de mise en œuvre du profil de sécurité. | <ul style="list-style-type: none"> • Diriger l'administration de l'approche en matière de gestion et de gouvernance du profil de sécurité. |
| Gestion du changement | <ul style="list-style-type: none"> • Fournir un soutien à l'équipe chargée de la gestion du changement de l'ASFC. • Mettre à jour la description des rôles, au besoin. | <ul style="list-style-type: none"> • Définir l'orientation de la stratégie et des activités de gestion du changement et les diriger. |
| Formation liée à la solution | <ul style="list-style-type: none"> • Diriger la formation sur le SAP au moyen de la solution uPerform d'ANCILE et sur les composantes non liées au SAP au moyen d'outils déjà en place à l'ASFC. • Mettre au point la stratégie | <ul style="list-style-type: none"> • Indiquer les exigences de l'ASFC en matière de formation. • Offrir des ressources (membres de l'équipe) pour appuyer les activités de formation. • Veiller à obtenir la |

| | | |
|---|---|---|
| | <p>de formation.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Concevoir et élaborer le programme de formation et son contenu. • Procéder à des essais de convivialité des modules de formation et de leur contenu. • Veiller au contrôle de la qualité des documents de formation définitifs en anglais et en français. • Offrir de la formation en anglais et en français aux intervenants internes et externes. | <p>traduction française des documents.</p> |
| Soutien après la mise en service | <ul style="list-style-type: none"> • Diriger la conception de l'approche en matière de soutien du GLCC pour ce qui est du portlet du GLCC, des les paiements, du recouvrement et des processus administratifs. L'approche devrait définir les processus, les rôles et les responsabilités, ainsi que la taille et la structure de l'organisation. • Former les ressources de l'ASFC chargées du soutien après la mise en service dans le secteur opérationnel et le secteur des TI comme prévu ci-dessus. • Offrir de l'aide aux ressources de soutien de l'ASFC durant la période de transition après la mise en service. | <ul style="list-style-type: none"> • S'occuper de la dotation en ressources de soutien après la mise en service. • Participer à des ateliers pour définir les processus, les rôles et les responsabilités, ainsi que la taille et la structure de l'organisation. |
| Transfert des connaissances | <ul style="list-style-type: none"> • Diriger l'élaboration et l'exécution d'un plan de transfert des connaissances liées au GLCC afin de transférer les connaissances de l'entrepreneur aux ressources de l'ASFC. | <ul style="list-style-type: none"> • Donner des commentaires relatifs au plan de transfert des connaissances. |

Considérations additionnelles au sujet des responsabilités

L'entrepreneur doit harmoniser ses efforts avec la structure de gestion et de gouvernance du projet établie par l'ASFC.

Les ressources déployées par l'entrepreneur seront chargées de diriger les activités à l'appui de la mise en œuvre de la solution du GLCC de l'ASFC, d'y participer et de donner des conseils en la matière, à la satisfaction du chargé de projet de l'ASFC.

L'entrepreneur doit travailler en collaboration et de bonne foi avec l'Agence et tout autre entrepreneur ou tiers auquel l'Agence fait appel pour réaliser le projet du GLCC.

5.3 Phases du projet

S'agissant du GLCC, l'ASFC doit respecter la méthode ASAP v. 7.2. En fonction de cette approche, les phases du projet sont les suivantes :

1. Préparation du projet
2. Plan directeur
3. Réalisation
4. Préparation finale
5. Soutien à la mise en service
6. Exécution

L'entrepreneur doit respecter la méthode ASAP dans l'exécution des travaux. Les définitions mises à jour pour chaque phase sont disponibles dans les ressources en ligne du SAP.

5.3.1 Phase de préparation du projet

L'entrepreneur doit proposer un plan pour la gouvernance de l'intégration qui servira de fondement à l'établissement de la méthodologie et des processus de gouvernance du projet. Il devra notamment y préciser les secteurs de responsabilité et y définir un processus pour déterminer les biens du projet qui sont réutilisables, utiliser (dans la mesure du possible) les ressources de l'ASFC au sein de ses équipes de travail (dans la mesure où c'est rentable pour l'ASFC) et promouvoir les compétences et les capacités internes de l'ASFC liées aux technologies requises.

L'entrepreneur doit finaliser et fournir un plan de travail confirmant le plan directeur accéléré, y compris les estimations liées aux ressources connexes, pour aider l'ASFC à réinitialiser le projet et à établir un plan en vue de réaliser la solution du GLCC tout en tirant profit des travaux effectués jusqu'à présent.

Au moment de l'attribution du marché, dans le cadre de la phase de préparation du projet, l'entrepreneur mènera un examen en collaboration avec les ressources de l'Agence pour confirmer l'état actuel du projet et discuter du calendrier lié aux travaux à réaliser lors de la phase de préparation du projet.

Les services qui doivent être fournis pendant la phase de préparation du projet comprennent ceux qui suivent :

- Planification et détermination de la portée du projet;
- Production de rapports sur le projet;
- Gestion des risques et des problèmes;
- Gestion des demandes de modification de la portée du projet;
- Établissement des processus de gouvernance.

Pour lancer la phase de préparation du projet du GLCC, l'entrepreneur devra entreprendre les activités suivantes :

- Mise à jour de l'inventaire des documents liés au projet;
- Élaboration d'un plan de travail pour les phases subséquentes du projet du GLCC;
- Élaboration d'un plan en vue d'examiner les processus et les produits livrables;
- Élaboration d'un organigramme;
- Élaboration d'une liste des produits livrables pour la phase de préparation du projet;
- Tenue d'une réunion de lancement.

Dans le cadre de la phase de préparation du projet du GLCC, l'entrepreneur, en collaboration avec les intervenants, cerner et examinera les lacunes liées aux produits livrables suivants :

Produits livrables liés à la gestion du projet et de la qualité

- Charte de projet;
- Plan de gestion du projet;
- Plan de travail directeur;
- Registre des produits livrables;
- Plan de gestion de la qualité.

Produits livrables liés aux processus et à l'application

- Grille des besoins opérationnels;
- Paysage des systèmes actuels (tels quels);
- Examen de la configuration de la solution et objets relatifs aux RICAFFT (pour la détermination des biens du projet qui sont réutilisables);
- Plan directeur des opérations;
- Répartition des tâches et grille des rôles;
- Cadre de contrôle des processus;
- Liste principale des processus opérationnels;
- Liste relative aux RICAFFT (rapports, interfaces, conversions, améliorations, formulaires et flux des travaux);
- Normes et approche en matière de RICAFFT;
- Stratégie de conversion des données;
- Stratégie liée à l'interface;
- Stratégie liée aux essais;
- Spécifications de conception fonctionnelle pour les objets relatifs aux RICAFFT;
- Spécifications de conception technique pour les objets relatifs aux RICAFFT;
- Mise en correspondance des rôles et des postes;
- Mise en œuvre du recouvrement;
- Conception de la fonction de paiement électronique;
- ~~Conception du portail du GLCC;~~
- Scripts d'essais unitaires et d'intégration;

- Processus et procédures opérationnels (PPO) et schématisation des processus opérationnels;
- Rapports de fin d'année.

Produits livrables liés à la technologie

- Stratégie sur l'environnement;
- Architecture de l'état final;
- Paysage physique;
- Environnements du SAP établis/nécessaires à l'appui du projet du GLCC et de la production, y compris la taille;
- Processus pour l'actualisation et la création d'un environnement;
- Processus en vue du transfert de la configuration du SAP et des objets de développement;
- Installation et intégrité de Solution Manager;
- Architecture de la gestion des travaux par lots.

Produits livrables liés à la gestion du changement organisationnel

- Analyse des intervenants;
- Évaluation des répercussions des changements;
- Stratégie et plans liés à la gestion du changement organisationnel;
- Stratégie et plans de formation.

Produits livrables liés au déploiement

- Stratégie de mise hors service du système existant;
- Stratégie et plans de déploiement.

Après les activités de la phase de préparation du projet, l'ASFC s'attend à ce que l'entrepreneur fournisse les produits livrables suivants :

- Conclusions de l'examen des produits livrables existants;
- Mises à jour de la feuille de route du projet;
- Mises à jour du plan de travail directeur du GLCC, y compris le plan de travail détaillé;
- Mises à jour du registre des produits livrables;
- Mises à jour du plan de réalisation des avantages;
- Rapport d'étape relatif à la clôture de la phase.

5.3.2 Phase du plan directeur

L'entrepreneur est chargé de proposer les activités requises pour exécuter la phase du plan directeur. Toutes les activités doivent être harmonisées avec la méthode ASAP v. 7.2. Lors de cette phase, l'ASFC s'attend à ce que l'entrepreneur réalise des activités et fournisse des produits livrables comme ceux qui suivent :

- Examen et mise à jour des plans directeurs;
- Élaboration des spécifications de conception fonctionnelle et technique en fonction des lacunes cernées lors de la phase de préparation du projet;

- Processus et procédures opérationnels et schématisation des processus opérationnels;
- Établissement d'un plan directeur de gestion de la solution (feuille de route du SAP de l'ASFC);
- Achèvement de la configuration de Solution Manager pour importer les documents sur les exigences et le plan directeur;
- Achèvement de la stratégie de formation;
- Plan et stratégie de mise à l'essai pour l'intégration de bout en bout du GLCC auprès des tiers;
- Importation des documents sur les exigences et le plan directeur dans Solution Manager;
- Mise à niveau des documents sur le grand livre général et le grand livre des recettes;
- Mise à jour du plan de travail directeur du GLCC, y compris le plan de travail détaillé;
- Mise à jour du plan de réalisation des avantages;
- Rapport d'étape relatif à la clôture de la phase.

5.3.3 Phase de réalisation

L'entrepreneur est chargé de proposer les activités requises pour exécuter la phase de réalisation. Toutes les activités doivent être harmonisées avec la méthode ASAP v. 7.2. Lors de cette phase, l'ASFC s'attend à ce que l'entrepreneur réalise des activités et fournisse des produits livrables comme ceux qui suivent :

- Mises à jour de la configuration de base;
- Mises à jour de la conception fonctionnelle et technique;
- Calendrier et développement de la formation;
- Schématisation des rôles;
- Stratégie de migration des données;
- Mobilisation des intervenants internes et externes à l'égard du développement des tâches liées au transfert de la solution;
- **Mises à jour des documents des exigences du client pour le commerce électronique;**
- Mises à jour des processus et procédures opérationnels et de la schématisation des processus opérationnels;
- Gestion de la solution technique – suivi de deux processus opérationnels;
- Mises à jour du développement du RICAFFT et de la révision finale des codes;
- Essais unitaires et d'intégration terminés et documentés;
- Essais du produit terminés et documentés;
- Essais de rendement et de pénétration terminés et documentés;
- Essais de préparation opérationnelle terminés et documentés;
- Soutien des essais d'acceptation par l'utilisateur;
- Mise en œuvre de Solution Manager conformément à la feuille de route de l'ASFC;
- Mises à jour du plan de réalisation des avantages;
- Rapport d'étape relatif à la clôture de la phase.

5.3.4 Phase de préparation finale

L'entrepreneur est chargé de proposer les activités requises pour exécuter la phase de préparation finale. Toutes les activités doivent être harmonisées avec la méthode ASAP

v. 7.2. Lors de cette phase, l'ASFC s'attend à ce que l'entrepreneur réalise des activités et fournisse des produits livrables comme ceux qui suivent :

- Vérification de l'état de préparation organisationnelle;
- Prestation et évaluation de la formation;
- Définition du cadre et des processus de soutien de la production;
- Gestion de la sécurité, des rôles et des autorisations (répartition des tâches, mise en correspondance des transactions et des rôles, des rôles et des personnes);
- Établissement des processus de soutien des données de base;
- Conversions fictives effectuées;
- Plan de transfert final;
- État de préparation à l'autorisation du transfert;
- Autorisation du transfert;
- Dernier chargement des données de production;
- Examen de la mise en œuvre de Solution Manager;
- Revue générale de la tâche de transfert de la solution avec les intervenants internes et externes;
- Mises à jour du plan de réalisation des avantages;
- Rapport d'étape relatif à la clôture de la phase.

5.3.5 Phase de soutien à la mise en service

L'entrepreneur est chargé de proposer les activités requises pour exécuter la phase de soutien à la mise en service. Toutes les activités doivent être harmonisées avec la méthode ASAP v. 7.2. Lors de cette phase, l'ASFC s'attend à ce que l'entrepreneur réalise des activités et fournisse des produits livrables comme ceux qui suivent :

- Élaboration d'une approche et de processus visant la vérification de l'utilisation;
- Séances de formation sur la mise en service (par différents moyens, notamment en classe et en ligne);
- Stratégie de soutien des connaissances;
- Activation des processus de soutien;
- Établissement d'un modèle de gouvernance des opérations;
- Mise à jour de Solution Manager;
- Mises à jour du plan de réalisation des avantages;
- Rapport d'étape relatif à la clôture de la phase.

5.3.6 Phase d'exécution

Toutes les activités doivent être harmonisées avec la méthode ASAP v. 7.2. Lors de cette phase, l'ASFC s'attend à ce que l'entrepreneur réalise des activités et fournisse des produits livrables comme ceux qui suivent :

For ARL, the CBSA will be following the Accelerated SAP (ASAP) Methodology v7.2. Based on this approach, project phases are broken down into:

- Transfert des connaissances;
- Gestion des utilisateurs finaux (processus et procédures continus);
- Gestion des connaissances (processus et procédures continus – formation continue);
- Opérations techniques (processus et procédures continus);

- Code personnalisé (processus et procédures continus);
- Processus opérationnels (processus et procédures continus);
- Gestion du changement de la solution (processus et procédures continus);
- Gestion des incidents (processus et procédures continus);
- Gestion des essais (processus et procédures continus – y compris la stratégie sur les essais automatisés);
- Continuité des activités (processus et procédures continus);
- Gestion des travaux (processus et procédures continus);
- Administration et surveillance des systèmes (processus et procédures continus);
- Fiche de qualité du projet;
- Achèvement du plan de réalisation des avantages;
- Rapport d'étape relatif à la clôture de la phase.

5.4 Garantie relative à la solution du GLCC

Les solutions offertes par l'intermédiaire du présent marché doivent être garanties contre les défauts pendant une période d'au moins 12 mois à compter de la date de mise en œuvre. Pendant la période de la garantie, toutes les corrections de bogues et les correctifs nécessaires, y compris les notes des Services de soutien en ligne de SAP, sont fournis à l'ASFC sans frais supplémentaires pour l'ASFC.

En dépit de l'inspection et de l'acceptation du GLCC par le gouvernement du Canada, si, durant la période de garantie et après la mise en service de la solution du GLCC, le gouvernement du Canada avise par écrit l'entrepreneur que le GLCC ne fonctionne pas conformément aux spécifications fonctionnelles ou à toute autre exigence du présent marché, l'entrepreneur doit corriger le GLCC dès que possible. Le soutien visé par la garantie doit être fourni sur les lieux dans la région de la capitale nationale.

L'entrepreneur doit corriger la configuration ou les objets relatifs au RICAFIT exécutés dans le cadre du GLCC.

Dans le cadre de la garantie du GLCC, l'entrepreneur doit présenter un rapport d'étape mensuel qui comprend au moins les éléments suivants :

- Disponibilité du soutien et intervention pour répondre aux demandes;
- Délais d'intervention mesurés pour corriger les erreurs logicielles signalées (services de correction des erreurs et de notification);
- Nombre de dossiers ouverts et fermés, classés par degré de gravité;
- Délais d'intervention et de résolution;
- Présentation et explication des lacunes cernées, plans suggérés en vue de leur correction et changements (hausse ou baisse) par rapport au rendement des mois précédents.

Lorsqu'il y a lieu, l'entrepreneur doit préparer des plans d'amélioration du service, à la demande de l'Agence, pour régler les problèmes de rendement liés au niveau de service. Chaque plan d'amélioration du service doit décrire le point à améliorer, les mesures requises pour y arriver, les dates d'échéance de toutes les mesures et la méthode d'évaluation qui permettra de démontrer qu'il y a eu une amélioration.

~~5.6 Services de soutien de la solution du GLCC (facultatifs)~~

~~Outre les exigences liées à la période de garantie définie, l'entrepreneur doit fournir des services de soutien de deuxième et de troisième niveau à l'égard du GLCC, après le lancement de l'application, pendant toute la période de soutien de la solution, qui s'applique pendant la période de garantie. La prorogation de la période de soutien de la solution est laissée à la discrétion du chargé de projet de l'ASFC.~~

~~Dans le cadre de la phase de préparation finale, les processus d'interaction et de renvoi entre les services de soutien de premier niveau de l'ASFC et les services de soutien de la solution de niveau supérieur de l'entrepreneur seront définis dans le cadre et les processus de soutien de la production.~~

~~S'agissant de la période de soutien de la solution, l'entrepreneur doit donner à l'ASFC accès à son personnel de soutien par téléphone, par télécopieur, par courriel et sur les lieux où sont fournis les services de soutien de la solution. L'entrepreneur assumera tous les coûts liés aux lignes téléphoniques et à l'accès Internet nécessaires aux services de soutien de la solution.~~

~~L'ASFC nommera des représentants désignés, qui seront les seuls à pouvoir accéder aux services de soutien de la solution pour le compte de l'ASFC. L'ASFC peut toutefois modifier les représentants désignés en envoyant un avis à l'entrepreneur.~~

~~Les services de soutien de la solution de deuxième et troisième niveau de l'entrepreneur sont assujettis à une évaluation continue par le client et à une surveillance sous forme d'entente sur les niveaux de service.~~

6. Produits livrables

6.1 Liste des produits livrables

Les produits livrables requis comprennent les produits livrables cités dans la méthode ASAP v. 7.2. L'entrepreneur peut suggérer l'exclusion d'un sous-ensemble de produits livrables. En outre, l'entrepreneur doit fournir les produits livrables associés à d'autres responsabilités décrites au point 5.2 (Portée des responsabilités).

L'ASFC s'attend à ce que l'entrepreneur réalise les activités et fournisse les produits livrables énumérés au point 5.3 (Phases du projet).

6.2 Présentation des produits livrables

L'entrepreneur a la responsabilité de veiller à ce que tous les produits livrables et les services fournis soient conformes aux logiciels de bureau uniformisés de l'ASFC; il s'agit actuellement de la suite Microsoft Office 2010 (Word, Excel et PowerPoint).

Tous les diagrammes ou les documents connexes (p. ex. diagrammes sur le flux des travaux, modèles logiques de données, etc.) fournis par l'entrepreneur doivent être compatibles avec le logiciel standard applicable de l'ASFC, soit la version 2010 de Microsoft Office Visio.

Étant donné que la solution du GLCC et les interfaces utilisateurs publiques connexes (pour les clients du secteur commercial) de l'Agence sont offertes dans les deux langues officielles, les ressources déployées par l'entrepreneur doivent pouvoir traiter du contenu dans les deux langues officielles.

Lorsque des produits livrables bilingues sont requis, l'ASFC s'occupe de la traduction et assume les frais connexes. L'entrepreneur demeure cependant responsable de la version définitive du produit livrable dans les deux langues officielles.

6.3 Mises à jour sur l'état d'avancement

L'entrepreneur doit fournir à l'Agence chaque semaine (ou à la demande du chargé de projet de l'Agence) une mise à jour sur l'état d'avancement des activités auxquelles se consacrent ses ressources, en prenant soin de préciser les risques ou les problèmes ayant une incidence sur le calendrier du projet du GLCC, ainsi que toute mesure corrective ayant été prise.

7. Représentant du gouvernement et soutien

Selon les besoins pour l'exécution des travaux, l'ASFC doit fournir ce qui suit :

- Accès aux installations de l'ASFC, y compris aux environnements techniques nécessaires pour le développement et la mise à l'essai de la solution du GLCC, pour assurer le bon déroulement des travaux de l'entrepreneur;
- Accès au chargé de projet de l'ASFC et à d'autres employés de l'ASFC, pour les besoins des réunions, des consultations et de l'échange d'information nécessaires au bon déroulement des travaux de l'entrepreneur;
- Accès à la documentation pertinente et aux documents de référence nécessaires à l'exécution des travaux et auxquels l'entrepreneur n'aurait normalement pas accès;
- Examen des documents et des produits livrables, selon les besoins, et formulation de commentaires et de suggestions de révisions, en temps utile.

APPENDICE A – DÉFINITIONS ET DOCUMENTS APPLICABLES

La liste suivante de définitions et de sigles n'est pas exhaustive, mais vise plutôt à assurer une compréhension commune des termes essentiels employés dans le présent Énoncé des travaux.

| Terme/sigle | Définition |
|-------------|--|
| ABAP | « Programmation avancée des applications administratives ». Langage de programmation de haut niveau qui fait partie de la plateforme NetWeaver de SAP AG utilisée pour créer des applications d'entreprise. Il s'agit du langage utilisé pour la programmation du serveur d'applications SAP, et pour permettre aux clients d'améliorer les applications SAP en personnalisant les interfaces et les rapports. |
| COTS | Produits commerciaux prêts à l'emploi. |
| RICAFFT | « Rapports, interfaces, conversions, améliorations, formulaires et flux des travaux ». Rapports – Élaboration de rapports personnalisés en langage ABAP, par exemple. Interfaces – Certains processus opérationnels pourraient être conservés dans des systèmes externes, tels que la paye, les immobilisations et la gestion des différends, entre autres. Il se peut que ces activités externes doivent être enregistrées dans le SAP. Des programmes d'interface sont élaborés pour automatiser les enregistrements dans le SAP. Conversions – Conversion des données existantes dans un format pouvant être téléchargé dans le SAP. Le processus consiste à extraire les données des systèmes existants, à les convertir dans un format téléchargeable et à les transférer dans le SAP. Améliorations – En général, dans le cas de mises en œuvre d'envergure, un modèle global doit être établi et observé. Si le code d'un client nécessite une configuration additionnelle pour satisfaire à des exigences particulières, le modèle est amélioré au moyen de nouveaux paramètres de configuration. Formulaires – Élaboration de la présentation des factures, des relevés de compte, des notices de livraison, etc. Flux des travaux – Élaboration du modèle logique du processus d'approbation dans le SAP. Par exemple, il y a un processus d'approbation précis à suivre pour la modification de données de base dans le GL. |

| Terme/sigle | Définition |
|---------------------|---|
| SAP ECC | <p>SAP Enterprise Central Component (ECC) désigne les modules qui composent le système existant SAP R/3. Il offre les solutions suivantes :</p> <p>SAP ERP Financials (opérations financières);</p> <p>SAP ERP Human Capital Management (gestion du capital humain);</p> <p>SAP ERP Operations (exploitation).</p> <p>La solution du SAP offre un certain nombre de modules fonctionnels, qui soutiennent les transactions permettant d'exécuter les principaux processus opérationnels, notamment :</p> <p>Comptabilité financière (FI)</p> <p>Gestion de la chaîne d'approvisionnement (FSCM)</p> <p>Contrôle de gestion (CO)</p> <p>Gestion des articles (MM)</p> <p>Administration des ventes (SD)</p> <p>Exécution logistique (LE)</p> <p>Planification de la production (PP)</p> <p>Gestion de la qualité (QM)</p> <p>Maintenance (PM)</p> <p>Gestion de projets (PS)</p> <p>Ressources humaines (RH)</p> |
| SAP PSCD | <p>Le module Recouvrements et décaissements du secteur public (PSCD) de SAP représente la solution propre à l'industrie pour les comptes débiteurs et les comptes créditeurs dans le secteur public. Pour des raisons historiques, on la désigne également comme la solution de comptabilité des marchés du secteur public.</p> <p>Le module PSCD est une amélioration du système standard et il peut avoir des relations intégrées avec d'autres composantes du système. Les composantes qui fonctionnent de manière intégrée dépendent des exigences propres à l'organisation. L'exigence de base rattachée à l'utilisation du PSCD est l'intégration à la composante du grand livre (FI-GL).</p> |
| SCT | Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada |
| Période de garantie | Période d'au moins 12 mois commençant à la date d'acceptation de l'ensemble des travaux (c.-à-d. le GLCC) par le gouvernement du Canada, à l'exception seulement des travaux de garantie. |