

Demande de renseignements concernant la ludification pour Emploi et Développement social Canada

Table des matières

Demande de renseignements concernant la ludification pour Emploi et Développement social Canada	1
Table des matières.....	1
1. Contexte et but de cette demande de renseignements (DR)	3
2. Nature de la demande de renseignements	3
3. Nature et format des réponses demandées	3
4. Coûts associés aux réponses	4
5. Traitement des réponses	4
6. Contenu de cette DR.....	4
7. Questions à l'intention des intervenants de l'industrie.....	4
Solution	4
Établissement du prix.....	5
8. Format de réponse.....	5
9. Demandes de renseignements	6
10. Soumission des réponses	6
ANNEXE A : ÉNONCÉ DES TRAVAUX PROVISOIRE– DEMANDE DE PROPOSITIONS D'APPRENTISSAGE PAR LE JEU.....	7
INTRODUCTION.....	7
CONTEXTE	7
OBJECTIF	7
PORTÉE DES TRAVAUX.....	8
ÉTABLISSEMENT DE COÛTS FIXES	9
PRODUITS LIVRABLES	12
CONTRAINTES	13
LANGUE DE TRAVAIL	13
EXIGENCES DE DÉPLACEMENT	13

DOCUMENTS PERTINENTS	13
ÉQUIPEMENT ET RENSEIGNEMENTS FOURNIS PAR LE GOUVERNEMENT.	13
LIEU DE TRAVAIL	14
ANNEXE B : MODALITÉS DE PAIEMENT	15
ANNEXE C : SÉCURITÉ	16
ANNEXE D : CRITÈRES D'ÉVALUATION ET DE SÉLECTION.....	17
MODÈLE DE RÉFÉRENCE DU MINISTÈRE	18
CRITÈRE OBLIGATOIRE DU MINISTÈRE.....	20
CRITÈRES COTÉS DU MINISTÈRE	21
ANNEXE E : ATTESTATIONS	27
<i>E.1 Programme de contrats fédéraux pour l'équité en matière d'emploi –</i> <i>Attestation.....</i>	27
<i>E.2 Attestation d'ancien fonctionnaire.....</i>	28
<i>E.3 Vérification des références</i>	29
<i>E.4 Attestation ministérielle obligatoire 1</i>	30
<i>E.5 Attestation ministérielle obligatoire 2</i>	30
<i>E.6 Attestation ministérielle obligatoire 3</i>	30
ANNEXE F : DÉFINITIONS	31
ANNEXE G : ENTENTE SUR LE NIVEAU DE SERVICE	33
ANNEXE H : EXEMPLE D'AUTORISATION DE TÂCHE	34

1. Contexte et but de cette demande de renseignements (DR)

Emploi et Développement social Canada (EDSC) est plus apte à mettre au point des programmes et à fournir des services destinés à la population au moyen de la technologie appropriée. À l'ère de l'information, le comportement de chaque employé est un facteur important de réduction des risques auxquels cette organisation est confrontée. Les employés doivent mieux comprendre l'utilisation appropriée de la technologie ainsi que leurs rôles et leurs responsabilités associés à la protection des données personnelles et des renseignements ministériels.

Le groupe chargé de la sensibilisation à la sécurité de la technologie de l'information (TI) au sein d'EDSC a mis à l'essai l'apprentissage par le jeu (ou ludification) et a conclu que cette forme d'apprentissage pouvait encourager les employés. À cette fin, EDSC a décidé d'aborder la sensibilisation et la formation sous l'angle de la ludification.

Le but de cette DR est d'offrir l'occasion aux personnes intéressées de fournir des renseignements qui, de leur avis, EDSC devrait connaître lors de l'établissement des exigences relatives à la planification, l'acquisition, la mise en œuvre et l'utilisation de solutions d'apprentissage par le jeu.

2. Nature de la demande de renseignements

Ceci n'est pas une demande de soumission. Cette DR ne donnera pas lieu à l'attribution d'un marché. Par conséquent, les fournisseurs potentiels de produits ou de services décrits dans la présente DR ne doivent pas réserver d'équipement ou d'installations, ni affecter des ressources, résultant de tout renseignement contenu dans la présente DR. Cette DR ne donnera pas non plus lieu à la création d'une liste de sources. Ainsi, même si un fournisseur potentiel répond à la présente DR, cela ne l'empêchera pas de participer à toute autre demande d'approvisionnement ultérieure. De plus, l'approvisionnement en produits et services décrit dans la présente DR ne donnera pas nécessairement suite à cette DR. Cette DR est uniquement conçue dans le but de recueillir les commentaires des intervenants de l'industrie concernant les questions décrites dans la présente DR.

3. Nature et format des réponses demandées

Les répondants sont priés de fournir leurs commentaires, leurs préoccupations et autres recommandations, s'il y a lieu, concernant la façon de satisfaire aux exigences et d'atteindre les objectifs décrits dans cette DR. Les répondants sont aussi invités à formuler des commentaires concernant le contenu, le format ou l'organisation de tout document provisoire compris dans cette DR. Les répondants doivent également expliquer toutes les hypothèses émises dans leurs réponses.

4. Coûts associés aux réponses

EDSC ne remboursera aucun répondant pour les dépenses encourues dans le cadre de la réponse à cette DR.

5. Traitement des réponses

- (a) **Utilisation des réponses** : Les réponses ne seront pas évaluées de façon officielle. Toutefois, les réponses reçues pourraient être utilisées par EDSC pour établir ou modifier des stratégies d'approvisionnement ou tout autre document provisoire contenu dans cette DR. EDSC examinera toutes les réponses reçues avant la date de clôture de la DR. EDSC se réserve le droit d'examiner les réponses reçues après la date de clôture de la DR.
- (b) **Équipe d'examen** : Une équipe d'examen composée de représentants du client examinera les réponses. EDSC se réserve le droit d'embaucher un consultant indépendant ou d'utiliser des ressources gouvernementales s'il le juge nécessaire pour examiner les réponses. Chaque membre de l'équipe d'examen n'examinera pas nécessairement toutes les réponses.
- (c) **Confidentialité** : Les répondants doivent mettre en évidence toute partie de leur réponse qu'ils considèrent comme exclusive ou confidentielle. EDSC gérera les réponses en conformité avec la *Loi sur l'accès à l'information*.
- (d) **Activité de suivi** : EDSC se réserve le droit de communiquer avec tout répondant afin de poser des questions supplémentaires ou d'obtenir des précisions sur tout aspect d'une réponse.

6. Contenu de cette DR

- (a) Cette DR contient un énoncé des travaux provisoire. Ce document demeure évolutif et les répondants ne devraient pas présumer que de nouvelles dispositions ou exigences ne seront pas ajoutées à une demande de soumission subséquente qui sera publiée par EDSC. Les répondants ne devraient pas non plus présumer qu'aucune des dispositions ou des exigences ne seront supprimées ou modifiées. Les commentaires concernant tout aspect de la version provisoire du document sont les bienvenus.
- (b) Cette DR contient également des questions précises à l'intention des intervenants de l'industrie.

7. Questions à l'intention des intervenants de l'industrie.

Solution

1. L'énoncé des travaux définit les trois niveaux de complexité du jeu : un jeu de base, un jeu intermédiaire et un jeu complexe. Ceux-ci ont été définis entièrement en termes simples. Nous avons besoin des commentaires des intervenants de l'industrie pour établir les distinctions entre ces trois types de jeu.

Selon les intervenants de l'industrie, quelles sont les caractéristiques d'un jeu de base? Celles d'un jeu intermédiaire? Ou celles d'un jeu complexe? Est-il possible de définir ces caractéristiques en termes simples?

2. Vous est-il impossible ou vous serait-il très difficile de satisfaire à certaines des exigences obligatoires indiquées? Si oui, lesquelles? Si vous avez répondu oui, pouvez-vous proposer une solution qui permettrait de satisfaire à l'exigence en question?
3. Veuillez recommander cinq caractéristiques ou fonctionnalités « essentielles » pour la solution que le gouvernement doit envisager. Décrivez-les brièvement en ordre de priorité.
4. Les exigences définies dans cette version provisoire de la DR pour la création de produits d'apprentissage par le jeu et d'une solution de ludification entièrement gérée et hébergée sur l'infonuagique sont-elles complètes? Des exigences particulières ont-elles besoin d'être peaufinées, ajoutées ou supprimées?

Établissement du prix

5. Quels sont le modèle d'établissement de prix et la « formule » utilisés pour déployer votre solution et quels sont les facteurs qui contribuent à établir le prix, p. ex. licence, garantie, production de rapports, services de soutien, nombre et type d'utilisateurs, etc.? Quelle méthode serait appropriée pour l'évaluation financière de la solution?
6. Une fois qu'un jeu a été élaboré et mis en œuvre, il peut parfois arriver qu'il soit nécessaire d'apporter des modifications de contenu, par exemple en raison d'un changement dans les lois. Avez-vous un modèle d'établissement de prix pour les modifications à apporter au contenu après le lancement à nous proposer?

8. Format de réponse

- (a) **Page couverture** : Si la réponse comprend de multiples volumes, les répondants sont priés d'indiquer sur la page couverture de chaque volume le titre de la réponse, le numéro de la demande, le nombre de volumes et le nom légal complet du répondant.
- (b) **Page titre** : La première page de chaque volume de la réponse, après la page couverture, devrait être la page titre et devrait contenir les renseignements suivants :
 - (i) Le titre de la réponse du répondant et le nombre de volumes;
 - (ii) Le nom et l'adresse du répondant;

- (iii) Le nom, l'adresse et le numéro de téléphone de la personne-ressource du répondant;
 - (iv) La date;
 - (v) Le numéro de la DR.
- (c) **Système de numérotation** : Les répondants sont priés de préparer leur réponse au moyen du système de numérotation correspondant à celui dans la présente DR. Toutes les références au matériel descriptif, aux manuels techniques et aux brochures inclus dans la réponse doivent être indiquées convenablement.
- (d) **Nombre de copies** : Les répondants sont priés de soumettre une copie électronique de leur réponse, en format PDF.

9. Demandes de renseignements

Étant donné qu'il ne s'agit pas d'une demande de soumission, EDSC ne répondra pas nécessairement aux demandes de renseignements par écrit et en diffusant les réponses à tous les fournisseurs potentiels. Cependant, les répondants qui ont des questions concernant cette DR peuvent acheminer leur demande de renseignement à la personne suivante :

Autorité contractante : Andrea Quinn

Adresse électronique : NC-SOLICITATIONS-GD@hrsdc-rhdcc.gc.ca

10. Soumission des réponses

- (a) **Date et endroit de la soumission des réponses** : Les répondants devraient transmettre leurs réponses par courrier électronique à l'adresse de l'autorité contractante indiquée aux présentes avant la date indiquée sur la page couverture de la DR.
- (b) **Responsabilité de la soumission en temps opportun** : Il incombe à chaque répondant de s'assurer que sa réponse est livrée à temps et au bon endroit.
- (c) **Identification de la réponse** : Chaque répondant doit voir à ce que son nom et son adresse de retour, le numéro de la demande et la date de clôture sont indiqués lisiblement dans la réponse.

ANNEXE A : ÉNONCÉ DES TRAVAUX PROVISOIRE– DEMANDE DE PROPOSITIONS D'APPRENTISSAGE PAR LE JEU

INTRODUCTION

Emploi et Développement social Canada (EDSC) a besoin de services de formation ponctuels par le jeu. Ce contrat sera axé sur les tâches, et les tâches et produits livrables concernés seront déterminés par autorisation de tâches.

CONTEXTE

EDSC est plus apte à mettre au point des programmes et à fournir des services destinés à la population au moyen de la technologie appropriée. À l'ère de l'information, le comportement de chaque employé est un facteur important de réduction des risques auxquels cette organisation est confrontée. Les employés doivent mieux comprendre l'utilisation appropriée de la technologie ainsi que leurs rôles et leurs responsabilités associés à la protection des données personnelles et des renseignements ministériels. La ludification est une façon d'accomplir cet objectif.

Selon le magazine Forbes (9/15/2014), « la ludification utilise des caractéristiques comme les défis, les récompenses, les compétitions et la possibilité de passer à un niveau supérieur en fonction des compétences liées au rendement ou du hasard, dans des contextes non ludiques. Cette méthode est souvent accompagnée de mesures de suivi des progrès. Les objectifs sont de mobiliser les utilisateurs et de changer leurs comportements pour favoriser les pratiques voulues par les entreprises commerciales et les organisations. Les différents contextes, aussi vastes que variés, dans lesquels la ludification a été utilisée au cours des dernières années offrent un bon aperçu des autres façons dont cette tactique permettrait d'atteindre des objectifs stratégiques » [Traduction].

EDSC a mené un projet pilote visant à déterminer si la ludification est une méthode efficace pour former les employés dans notre ministère afin d'évaluer la faisabilité technique de l'utilisation d'un service sur l'infonuagique dans notre environnement et de mettre à l'essai le jeu sur diverses plateformes. EDSC a décidé d'aborder la sensibilisation et la formation sous l'angle de la ludification.

OBJECTIF

L'objectif de ce contrat est de mettre au point une formation pour EDSC à l'aide de la méthode de ludification. Ce contrat pourrait s'appliquer à plusieurs organisations et directions générales au sein du Ministère.

Tel qu'il a été indiqué dans la vérification de 2013 du groupe Gartner, un bon programme de sensibilisation à la sécurité est l'un des moyens les plus efficaces pour une organisation de réduire son profil de risque général. Le plan intégré du programme de sécurité satisfait à l'exigence d'accroître la sensibilisation à la sécurité et d'offrir

N° de la demande :

une formation à cet égard au sein d'EDSC dans un format adapté aux publics cibles. Il a été démontré que la participation de l'employé favorise un degré élevé d'interactivité lors d'un événement d'apprentissage. Une nouvelle approche comme la formation par le jeu ajoutera une dimension amusante à l'apprentissage et sera essentielle pour favoriser la participation de l'employé et obtenir les résultats voulus. La formation par le jeu a amené les employés à vouloir exécuter le encore et encore et a même suscité une saine compétition entre les employés pour obtenir de meilleurs résultats. On n'a pas l'impression de travailler lorsque l'on gagne des points, que l'on passe à un niveau supérieur et que l'on se retrouve en tête de liste des meilleurs joueurs. Il a été démontré que le maintien en poste après un mois peut augmenter jusqu'à 90 %.

PORTÉE DES TRAVAUX

1. Hébergement d'une solution entièrement gérée et hébergée sur l'infonuagique¹, notamment :
 - a. Entente sur le niveau de service (ENS) [consultez l'annexe G].
 - b. La plateforme doit offrir et prendre en charge la fonctionnalité de gestion des noms d'utilisateur et mots de passe, la récupération des mots de passe oubliés, une fonction de verrouillage chronométrée après un certain nombre défini de tentatives d'ouverture de session échouées et une fonction de fermeture de session automatique après une période définie d'inactivité.
 - c. L'entrepreneur doit protéger le réseau et toutes les bases de données, y compris les données du gouvernement du Canada (GC) ou les renseignements concernant le GC en tout temps, en prenant toutes les dispositions raisonnables et nécessaires pour les protéger et préserver leur intégrité. Pour ce faire, l'entrepreneur doit à tout le moins contrôler l'accès aux bases de données dans lesquelles des données relatives à ce contrat sont stockées.
2. Création de jeux aux fins de formation.
 - a. La faisabilité du sujet sera déterminée lors d'une discussion entre le fournisseur et EDSC.
 - b. Les tâches et les produits livrables précis pour chaque jeu créé seront déterminés par autorisation de tâches et accompagnés d'un calendrier de projet (consultez l'exemple à l'annexe H).
3. Présentation mensuelle d'analyses de l'utilisation et de rapports à EDSC.
 - a. Ces rapports doivent faire état d'expériences d'apprentissage individuelles et fournir des renseignements à la haute direction sur les statistiques d'utilisation et le rendement des apprenants.
4. Prestation de services de dépannage, de soutien et de mise à jour continus.
5. Modification du contenu postérieure au lancement.
 - a. Par exemple, à la suite des mises à jour et des modifications apportées aux politiques et aux procédures ministérielles.

¹ Consultez l'annexe F – Définitions

ÉTABLISSEMENT DE COÛTS FIXES

Le soumissionnaire doit établir les coûts fixes pour chaque unité.

ÉLÉMENT	UNITÉ	COÛT FIXE
1. Hébergement d'une solution entièrement gérée sur l'infonuagique.	Par année	
2. Création de jeux aux fins de formation.	Par jeu Jeu de base : - Fournir les instructions du jeu. - Utiliser des mécanismes de suivi des progrès comme des trophées, des écussons, des commentaires positifs, une liste des meilleurs joueurs ou le cumul des points. - Utiliser un type de questions, par exemple à choix multiples, glisser et déplacer, « qui suis-je? », mise en correspondance. - Jeu à un seul niveau - Fournir une rétroaction pour chaque question : indiquer s'il s'agit d'une bonne ou d'une mauvaise réponse et donner la bonne réponse. - Offrir la possibilité de jouer de nouveau. - Utiliser un examen préalable de référence. - Inclure un mécanisme pour fournir une rétroaction. - Les produits peuvent notamment comprendre certains des éléments suivants ou tous ces éléments : - Audio - Animation - Avatars	

	<ul style="list-style-type: none"> - Graphiques - Hyperliens (liens vers des pages Web, documents, etc.) - Effet de survol - Fenêtre contextuelle 	
	<p>Jeu intermédiaire : Comprend les éléments du jeu de base, ainsi que les suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Offrir un apprentissage avec soutien pédagogique comportant deux ou trois niveaux. - Offrir une formation préalable au jeu ou du matériel didactique. - Utiliser deux styles ou types de questions ou méthodes d'interaction avec les participants. <p>- Les produits peuvent notamment comprendre certains des éléments suivants ou tous ces éléments :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Points supplémentaires pour les bonnes réponses successives - Rondes de vitesse - Vidéo - Scénarios interactifs - Exercices interactifs - Défis et résolution de problème intellectuels - Tableau intermédiaire de choix et de décisions 	
	<p>Jeu complexe :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Comprend les éléments du jeu intermédiaire, ainsi que les suivants : 	

	<ul style="list-style-type: none"> - Comprend une liste des meilleurs joueurs par module ou direction générale, ou division ou équipe (c.-à-d. pas seulement par pointage total). - Apprentissage avec soutien pédagogique comportant de multiples niveaux et des degrés de difficulté croissants. - Offrir des possibilités de maîtrise et de gagner un niveau. - Les produits peuvent notamment comprendre certains des éléments suivants ou tous ces éléments : - Trois styles ou plus de questions ou de méthodes de participation de l'apprenant - Contexte changeant - Interactions dynamiques - Arborescence - Choix d'action - Scénarios en images complexes - Scénarios multiples par modules - Simulations - Jeu de rôle - Choix de stratégies - Utilisation de résolution de problèmes en collaboration - Réseau social - Situations de la vie réelle et évaluations après coup - Coprésence – sentiment de partager 	
--	--	--

	le monde du jeu avec d'autres	
3. Présentation mensuelle d'analyses de l'utilisation et de rapports à EDSC. Les statistiques précises que nous désirons obtenir doivent comprendre notamment les suivantes : <ul style="list-style-type: none"> • Rang et pointage des joueurs • Nombre d'utilisateurs actifs par jour et mois • Temps (en minutes) joué par apprenant • Nombre de questions répondues par apprenant • Nombre de questions répondues correctement • Moyenne de bonnes réponses en pourcentage • Pourcentage de base à l'examen préalable par apprenant • Moyenne de bonnes réponses en pourcentage à l'examen préalable • Croissance en pourcentage à long terme 	Par année	
4. Prestation de services de dépannage, de soutien et de mise à jour continus. Consultez l'annexe G – Entente sur le niveau de service	Par année	
5. Modification du contenu postérieure au lancement.	Par question? Mot? Jeu? Activité? Heure?	

PRODUITS LIVRABLES

- a. Tous les produits livrables (c.-à-d. rapports sur l'utilisation mensuelle) **doivent** être fournis en anglais en format MS Word et en version électronique.
- b. Tous les jeux **doivent** être accessibles dans les deux langues officielles (anglais et français canadiens).
- c. Chaque jeu de formation **doit** être compatible avec l'environnement technique d'EDSC :
 - 1) Les jeux s'exécutent dans un environnement à bande passante étroite.
 - 2) Les jeux peuvent prendre en charge au moins 5 000 utilisateurs en simultané.
 - 3) Les jeux fonctionnent au moyen de technologies conformes aux normes de TI du Ministère.
 - a. Les jeux doivent être accessibles sur le réseau ministériel d'EDSC dans l'environnement de Windows 7 et d'Internet Explorer 11.
 - b. Les utilisateurs doivent pouvoir accéder aux jeux depuis leurs téléphones intelligents ou tablettes électroniques personnels exécutant BlackBerry OS, BlackBerry 10, Android, iOS,

Windows Mobile ou Windows Phone.

4) La solution doit être hébergée à l'extérieur d'EDSC (c.-à-d. dans un environnement sécurisé sur l'infonuagique), de façon sécuritaire et en sol canadien. Chaque jeu créé et sa plateforme doivent être accessibles pour toute la période du contrat.

- d. Les jeux **ne doivent pas** nécessiter l'installation d'un logiciel sur le réseau ou les postes de travail d'EDSC.
- e. Les produits livrables **doivent** être fournis à l'autorité contractante et officiellement acceptés par cette dernière.

CONTRAINTES

La solution de technologie infonuagique **doit** être sécurisée et hébergée en sol canadien. Les exigences relatives à l'accessibilité du service, au temps de réponse et à l'exécution ne s'appliquent qu'aux produits livrables de l'entrepreneur.

LANGUE DE TRAVAIL

La langue dans laquelle le travail devra être effectué et fourni est l'anglais. Tous les jeux doivent être conçus et fournis dans les deux langues officielles (anglais et français canadiens).

EXIGENCES DE DÉPLACEMENT

Contrat ne comporte aucune exigence de déplacement.

DOCUMENTS PERTINENTS

Tout document qui doit être rempli par le soumissionnaire pour exécuter les produits livrables sera fourni par EDSC lors de l'attribution du contrat.

ÉQUIPEMENT ET RENSEIGNEMENTS FOURNIS PAR LE GOUVERNEMENT

EDSC doit s'assurer de ce qui suit :

- Offrir l'accès au matériel de formation et de référence existant, notamment les politiques, les procédures et les directives.
- Désigner une personne comme principale personne-ressource du fournisseur. Cette personne examinera et approuvera tous les produits livrables rapidement afin de veiller à ce que les jalons du projet soient respectés.
- Assurer la prise de décisions, l'examen et l'approbation par signature des produits livrables en temps opportun.
- Fournir rapidement et conformément aux normes de qualité le matériel connexe qui a été déterminé et

convenu entre les parties durant le projet.

- Assurer la disponibilité en temps opportun de la principale personne-ressource.
- Recueillir les commentaires à chaque stade de rétroaction.

Tous les travaux seront exécutés à l'extérieur du Ministère, soit au lieu de travail du fournisseur.

LIEU DE TRAVAIL

Le lieu de travail désigne les bureaux du fournisseur et ceux d'Emploi et Développement social Canada dans la région de la capitale nationale, selon le cas.

ÉBAUCHE

ANNEXE B : MODALITÉS DE PAIEMENT

Ce contrat comporte des dépenses limites de **2 millions de dollars sur trois ans** y compris les taxes applicables.

Le prix ferme fixe est « tout inclus ». Les frais relatifs aux dépenses qui sont normalement engagées dans le cadre de la prestation de services, comme la main-d'œuvre pour fournir des estimations et diriger les négociations contractuelles, résoudre les conflits relatifs au contrat, surveiller les feuilles de temps, produire les factures mensuelles, les envois par télécopieurs, les fournitures de bureau, les frais de matériel et de logiciels, la messagerie, les frais d'interurbain, les coûts de déplacement de la résidence personnelle au lieu de travail, les coûts de déplacements locaux, etc., sont inclus dans le prix ferme fixe ne pourront être ajoutés à titre de frais supplémentaires en vertu du contrat. Le prix des produits livrables, s'il y a lieu, est inclus dans le prix ferme fixe et tous les produits livrables sont franco destination en port payé et frais de douanes payés, s'il y a lieu.

ANNÉES D'OPTION

Année optionnelle 1	
Année optionnelle 2	

ANNEXE C : SÉCURITÉ

Aucune autorisation de sécurité n'est nécessaire pour cette exigence. Les travaux seront effectués sur le lieu de travail du fournisseur. Les dossiers fournis au fournisseur par EDSC n'ont pas de désignation de sécurité. Le fournisseur pourrait parfois se rendre sur le lieu de travail d'EDSC afin de participer à des réunions. Les ressources concernées seront escortées par des employés d'EDSC, au besoin.

ÉBAUCHE

ANNEXE D : CRITÈRES D'ÉVALUATION ET DE SÉLECTION

1. Pour démontrer que le soumissionnaire satisfait aux critères d'évaluation obligatoires des références du projet, utilisez le Tableau 1 – Modèle de référence de projet du Ministère. Tous les champs du tableau **doivent** être remplis pour que la soumission soit recevable. (Remarque : le soumissionnaire doit reproduire le Tableau 1 pour chaque projet demandé.)
2. Tous les autres projets doivent être démontrés dans les grilles indiquées dans la colonne intitulée : **Expérience confirmée**.
3. La personne-ressource du client **doit** être une ressource de l'organisation cliente et non un sous-traitant.
4. Les soumissionnaires doivent prendre note que, lorsqu'ils remplissent la grille, EDSC évalue les renseignements précis qui confirment l'expérience relative à chacun des critères. Si le soumissionnaire copie et colle les mêmes renseignements dans une grille ou un modèle chaque fois qu'un même projet est utilisé, il ne satisfait pas aux attentes. **Seule l'expérience propre au critère évalué doit être fournie**.
5. Les **formulations copiées et collées** dans la grille de la ressource proposée à partir de la demande de propositions ne sont pas considérées comme satisfaisant à l'exigence. La conformité **doit** être appuyée par des exemples précis de travaux effectués par la ressource qui correspondent au critère demandé.
6. EDSC se réserve le droit de vérifier tout renseignement fourni par le soumissionnaire en réponse aux exigences obligatoires et cotées. Pour ce faire, EDSC peut communiquer avec la personne-ressource du client, utiliser les coordonnées de la personne-ressource fournie par le soumissionnaire et fournir au client une copie des renseignements présentés par le soumissionnaire (concernant le client en question uniquement) aux fins de vérification indépendante. Si une vérification est nécessaire pour un projet pour lequel EDSC ne détient pas de renseignement sur la personne-ressource, le soumissionnaire sera tenu de fournir ces renseignements.
7. Le même projet peut être utilisé et évalué pour de multiples critères obligatoires et cotés à condition que la description et la référence du projet confirment le respect de chacun des éléments requis dans chaque critère indiqué.
8. Lorsqu'un nombre maximal de projets est indiqué (p. ex. maximum 3), seul le nombre indiqué sera évalué si le soumissionnaire fournit plus de projets qu'il est demandé. Les projets seront évalués dans l'ordre dans lequel ils figurent dans la proposition (c.-à-d. les trois premiers).

Les propositions qui ne satisfont pas à tous les critères d'évaluation obligatoires ou qui n'atteignent pas le seuil pour les critères cotés seront jugées non conformes et rejetées d'emblée.

N° de la demande :

17

MODÈLE DE RÉFÉRENCE DU MINISTÈRE

Reproduisez ce modèle pour les deux projets de référence du client obligatoire.

Tableau 1 – Modèle de référence du Ministère

Nom du proposant :		
Identification du client	Titre du projet	
	Nom du client	
	Adresse du client	
	Nom de la personne-ressource du client	
	Titre	
	Numéro de téléphone	
	Adresse électronique	
1. Aperçu du projet du client.		
2. Dates de début et de fin du projet (mm-aaaa à mm-aaaa) (durant lesquelles la ressource travaille au projet).		
3. Rôle du soumissionnaire du projet.		
4. Description des tâches, des activités et des produits livrables confiés au soumissionnaire dans le cadre du projet qui confirment que toutes les exigences sont respectées pour le critère obligatoire en question. ²		
5. Le projet est destiné à une organisation comptant au moins 10 000 ressources.		Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/>
6. Le projet a été réalisé au cours des cinq dernières années.		Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/>

² Seuls les renseignements nécessaires pour confirmer l'expérience précise demandée doivent être indiqués dans ce champ.

7. Le projet a été conçu pour élaborer de la formation par la ludification.	Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/>

ÉBAUCHE

CRITÈRE OBLIGATOIRE DU MINISTÈRE

Tableau 2 – Critère obligatoire du Ministère

N°	Obligatoire	Expérience confirmée
O1 ³	Le soumissionnaire doit attester qu'il fournira des services de formation sur l'infonuagique hébergée à partir d'un emplacement en sol canadien.	
O2	Le soumissionnaire doit attester qu'il fournira les jeux découlant du contrat en anglais et en français canadiens.	
O3	Le soumissionnaire doit attester qu'une plateforme de jeu a déjà été mise en place pour personnaliser et concevoir les jeux et produire des analyses sur l'utilisation des jeux et le rendement des apprenants.	
O4	À l'aide du modèle dans le Tableau 1, le soumissionnaire doit démontrer l'expérience requise de deux projets de mise au point de formation au moyen de la méthode de ludification. Ces projets doivent respecter les critères suivants : i. Être destinés à une organisation comptant au moins 10 000 ressources; ii. Avoir été réalisés au cours des cinq dernières années.	

³ Les attestations pour les critères O1, O2 et O3 figurent à l'annexe E : Attestations

CRITÈRES COTÉS DU MINISTÈRE

Tableau 3 – Critères d'évaluation cotés

N°	Critère coté :	Nombre maximum de points	Critères confirmés
C1	<p>Le soumissionnaire doit fournir à EDSC l'accès à un site Web ainsi qu'à deux jeux aux fins de mise à l'essai, notamment ce qui suit :</p> <ul style="list-style-type: none"> i. L'accès sur le Web; ii. Les mots de passe et les directives nécessaires pour accéder à l'application. <p>Grille d'évaluation : le soumissionnaire se verra <u>accorder jusqu'à 20 points pour chaque jeu, jusqu'à concurrence de 40 points répartis de la façon suivante</u> :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ 1 point – le site Web est accessible sans problème; ▪ 2 points – il est facile de naviguer sur le site; ▪ 2 points – les instructions du jeu étaient claires; ▪ 5 points – le jeu est accessible aux évaluateurs; ▪ 5 points – le but du jeu était clair; ▪ 5 points – la pertinence du jeu pour 	40	

N°	Critère coté :	Nombre maximum de points	Critères confirmés
	l'organisation est évidente.		
C2	<p>Le soumissionnaire doit confirmer, au moyen de descriptions de projet, qu'il a réalisé les projets décrits, dont ce qui suit :</p> <ul style="list-style-type: none"> i. La mise au point d'une solution sur l'infonuagique; ii. La prestation d'un service entièrement géré destiné au client; iii. La démonstration des répercussions de la ludification sur l'organisation. <p>Grille d'évaluation : le soumissionnaire se verra accorder jusqu'à 10 points pour chaque projet (max. 2), attribués de la façon suivante :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ 10 points – Le projet était bien décrit et tous les éléments de i à iii ont été réalisés; ▪ 7 points – Le projet était bien décrit et deux des éléments susmentionnés ont été réalisés; ▪ 3,5 points – Le projet était décrit et un des éléments susmentionnés a été réalisé; ▪ 0 point – Le projet ne correspondait pas à l'exigence. 	20	
C3	Les soumissionnaires doivent fournir un calendrier de projet préparé en format MS Word ou un format équivalent et comprenant les éléments suivants :	10	

N°	Critère coté :	Nombre maximum de points	Critères confirmés
	<p>i. Les jalons; (3 points) ii. La structure de répartition du travail; (4 points) iii. Les ressources identifiées pour chaque étape; (1 point) iv. Les échéances; (2 points)</p> <p>Grille d'évaluation : Le soumissionnaire se verra accorder des points tel qu'il est indiqué ci-dessus jusqu'à concurrence de 10 points.</p>		
C4	<p>Les soumissionnaires doivent fournir une liste de statistiques supplémentaires qui peuvent être générées par leur système et qui s'ajoutent aux statistiques obligatoires – par exemple :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nombre de jours joués par apprenant; • Rendement : résultats d'examen à long terme; • Résultat moyen de l'apprenant en pourcentage par module; • Quantité moyenne de matériel assimilé par un apprenant; • Quantité de bonnes réponses en pourcentage par question. <p>Grille d'évaluation : Le soumissionnaire se verra accorder 1 point pour chaque type de statistique jusqu'à concurrence de 25 points.</p>	25	

N°	Critère coté :	Nombre maximum de points	Critères confirmés
C5	<p>Le soumissionnaire doit démontrer, à l'aide de descriptions de projet, la façon dont il aborde les pratiques exemplaires en matière de ludification, notamment :</p> <ol style="list-style-type: none"> i. Établissement de partenariats avec les clients; (5 points) ii. Planification, modélisation et mise à l'essai; (5 points) iii. Conception favorisant la participation; (5 points) iv. Uniformité de la mise en œuvre et la conception; (5 points) v. Actualisation des renseignements sur le jeu; (5 points) vi. Fonctionnalité autoconfigurable variée et modules complémentaires personnalisables (5 points). <p>Grille d'évaluation : Le soumissionnaire se verra accorder jusqu'à 5 points pour chaque élément (i à vi), jusqu'à concurrence de 30 points, comme suit :</p> <ul style="list-style-type: none"> • 5 points – L'approche est bien décrite et elle démontre clairement que le soumissionnaire est en mesure de satisfaire à cette exigence; • 3,5 points – L'approche est décrite, mais les 	30	

N°	Critère coté :	Nombre maximum de points	Critères confirmés
	<p>renseignements et le contexte sont insuffisants pour bien comprendre l'approche;</p> <ul style="list-style-type: none"> • 1,5 point – Certains renseignements concernant l'approche sont fournis par le fournisseur, mais ils ne sont pas bien organisés et peu de précision et de contexte sont fournis; • 0 point – Le projet ne correspond pas à l'exigence. 		
C6	<p>Le soumissionnaire doit démontrer, à l'aide de descriptions de projet, qu'il a mis au point une solution de ludification aux fins de formation ministérielle sur la sensibilisation à la sécurité de la TI.</p> <p>Grille d'évaluation : Le soumissionnaire se verra accorder jusqu'à 20 points pour la démonstration d'un projet, comme suit :</p> <ul style="list-style-type: none"> • 20 points – Le projet est bien décrit, entièrement mis en œuvre et des commentaires sont fournis concernant les répercussions de la ludification sur l'organisation; il s'adresse à la fonction publique; • 15 points - Le projet est bien décrit, entièrement mis en œuvre et des commentaires sont fournis concernant les répercussions de la ludification sur 	20	

N°	Critère coté :	Nombre maximum de points	Critères confirmés
	<p>l'organisation, mais il s'adresse au secteur privé;</p> <ul style="list-style-type: none"> • 10 points – Le projet est décrit en partie, entièrement mis en œuvre et certains commentaires sont fournis concernant les répercussions de la ludification sur l'organisation, mais il manque de précision et de contexte; il s'adresse la fonction publique; • 5 points - Le projet est décrit en partie, entièrement mis en œuvre et certains commentaires sont fournis concernant les répercussions de la ludification sur l'organisation, mais il manque de précision et de contexte et il s'adresse au secteur privé; • 0 point – Le projet ne correspond pas à l'exigence. 		
Nombre maximum de points		145	Seuil minimum 70 % = 101,5

ANNEXE E : ATTESTATIONS

Les soumissionnaires doivent fournir les attestations demandées avec leur soumission.

Si l'une de ces attestations n'est pas remplie ou fournie tel que demandé, l'autorité contractante en informera le soumissionnaire et lui donnera un délai afin de se conformer aux exigences. Le défaut de répondre à la demande de l'autorité contractante et de se conformer aux exigences dans les délais prévus aura pour conséquence que la soumission sera déclarée non recevable.

Le Canada pourra vérifier l'authenticité des attestations fournies par les soumissionnaires pendant la période d'évaluation des soumissions (avant l'attribution d'un contrat) et après l'attribution du contrat. L'autorité contractante aura le droit de demander des renseignements supplémentaires pour s'assurer que les soumissionnaires respectent les attestations avant l'attribution d'un contrat. La soumission sera déclarée non recevable si on constate que le soumissionnaire a fait de fausses déclarations, sciemment ou non. Le défaut de respecter les attestations ou de donner suite à la demande de renseignements supplémentaires de l'autorité contractante aura pour conséquence que la soumission sera déclarée non recevable.

E.1 Programme de contrats fédéraux pour l'équité en matière d'emploi – Attestation

- (a) Le Programme de contrats fédéraux pour l'équité en matière d'emploi exige de certains fournisseurs qui sollicitent des contrats du gouvernement fédéral, d'une valeur de 200 000 \$ ou plus (y compris toutes les taxes applicables), de s'engager officiellement à mettre en œuvre des mesures d'équité en matière d'emploi. Il s'agit d'une condition préalable à l'attribution du contrat. Si le soumissionnaire est assujéti au Programme de contrats fédéraux pour l'équité en matière d'emploi, la preuve de cet engagement doit être fournie avant l'attribution du contrat.
- (b) Les fournisseurs qui ont été déclarés des entrepreneurs non admissibles par Emploi et Développement social Canada ne peuvent plus recevoir de contrats du gouvernement au-delà du seuil de demandes de soumissions établi dans le *Règlement sur les marchés de l'État*. Les fournisseurs peuvent être déclarés des entrepreneurs non admissibles à la suite d'une conclusion de non-conformité par EDSC ou après qu'ils se soient retirés volontairement du Programme pour une raison autre que la réduction de leur effectif à moins de 100 employés. Toute soumission de la part d'un entrepreneur non admissible sera déclarée non recevable.
- (c) Si le soumissionnaire n'est pas visé par les exceptions énumérées à l'alinéa d) (i) ou (ii) ci-dessous, ou n'a pas de numéro d'attestation valide confirmant son adhésion au Programme de contrats fédéraux pour l'équité en matière d'emploi, le soumissionnaire doit envoyer par télécopieur (au 819-953-8768) une copie du formulaire LAB 1168 signé, Attestation d'engagement à mettre en œuvre l'Équité en matière d'emploi (<http://www1.servicecanada.gc.ca/cgi-bin/search/eforms/index.cgi?ln=fra&ln=eng&ln=eng&ln=fra&ln=eng&ln=eng&ln=eng&app=profile&form=lab1168&dept=sc?=e>), au Programme du travail d'EDSC.
- (d) Chaque soumissionnaire doit indiquer dans sa soumission laquelle des situations suivantes le concerne :
 - (i) Le soumissionnaire n'est pas assujéti au Programme de contrats fédéraux pour l'équité en matière d'emploi, car son effectif compte moins de 100 employés permanents à

N° de la demande :

- temps plein ou à temps partiel au Canada;
- (ii) Le soumissionnaire n'est pas assujéti au Programme de contrats fédéraux pour l'équité en matière d'emploi, car il est un employeur régi par la *Loi sur l'équité en matière d'emploi*, L.C. 1995, ch. 44;
 - (iii) Le soumissionnaire est assujéti aux exigences du Programme de contrats fédéraux pour l'équité en matière d'emploi, car son effectif compte 100 employés permanents ou plus, à temps plein ou à temps partiel au Canada, mais il n'a pas obtenu précédemment de numéro d'attestation d'EDSC (étant donné qu'il n'a jamais sollicité un contrat comportant des exigences de 200 000 \$ ou plus), auquel cas une attestation d'engagement dûment signée est requise du soumissionnaire;
 - (iv) Le soumissionnaire est assujéti au Programme de contrats fédéraux pour l'équité en matière d'emploi et il détient un numéro d'attestation valide (c.-à-d. il n'a pas été déclaré un entrepreneur non admissible par EDSC).
- (e) D'autres renseignements sur le Programme de contrats fédéraux pour l'équité en matière d'emploi sont accessibles sur le site Web d'EDSC, à l'adresse suivante : <http://www.hrsdc.gc.ca/en/gateways/topics/wzp-gxr.shtml>.

Remarque à l'intention des soumissionnaires : Dans le cas de consortiums, ces renseignements doivent être fournis par chacun des membres du consortium.

E.2 Attestation d'ancien fonctionnaire

- (a) Les contrats attribués à d'anciens fonctionnaires qui touchent une pension ou qui ont reçu un paiement forfaitaire doivent passer l'examen scrupuleux du public et constituer une dépense équitable des fonds publics. Afin de respecter les politiques et les directives du Conseil du Trésor sur les contrats attribués à d'anciens fonctionnaires, les soumissionnaires doivent fournir l'information exigée ci-dessous.
- (b) Aux fins de la présente disposition,
 - (i) « **ancien fonctionnaire** » signifie tout ancien employé d'un ministère au sens de la *Loi sur la gestion des finances publiques*, L.R., 1985, ch. F-11, un ancien membre des Forces armées canadiennes ou de la Gendarmerie royale du Canada, y compris :
 - (A) une personne;
 - (B) une personne qui s'est incorporée;
 - (C) une société de personnes constituée d'anciens fonctionnaires;
 - (D) une entreprise à propriétaire unique ou une entité dans laquelle la personne visée détient un intérêt important ou majoritaire.
 - (ii) La « **période du paiement forfaitaire** » signifie la période mesurée en semaines de salaire à l'égard de laquelle un paiement a été fait pour faciliter la transition vers la retraite ou vers un autre emploi par suite de la mise en place de divers programmes visant à réduire la taille de la fonction publique.
 - (iii) « **pension** » désigne une pension payable en vertu de la *Loi sur la pension de la fonction publique*, L.R., 1985, ch. P-36, indexée conformément à la *Loi sur les prestations de retraite*

N° de la demande :

supplémentaires, L.R., 1985, ch. S-24.

- (c) Si le soumissionnaire est un ancien fonctionnaire et qu'il reçoit une pension tel que défini ci-dessus, le soumissionnaire doit fournir les renseignements suivants :
 - (i) le nom de l'ancien fonctionnaire;
 - (ii) la date de cessation d'emploi ou de retraite de la fonction publique.
- (d) Si le soumissionnaire est un ancien fonctionnaire qui reçoit un paiement forfaitaire conformément aux modalités d'un programme de réduction des effectifs, le soumissionnaire doit fournir les renseignements suivants :
 - (i) le nom de l'ancien fonctionnaire;
 - (ii) les conditions de l'incitatif versé sous forme de paiement forfaitaire;
 - (iii) la date de cessation d'emploi;
 - (iv) le montant du paiement forfaitaire;
 - (v) le taux de rémunération qui a servi au calcul du paiement forfaitaire;
 - (vi) la période du paiement forfaitaire, y compris les dates de début et de fin ainsi que le nombre de semaines;
 - (vii) le nombre et le montant (honoraires professionnels) des autres contrats assujettis aux conditions d'un programme de réaménagement des effectifs.
- (e) Pour tous les contrats attribués pendant la période du paiement forfaitaire, le montant total des honoraires pouvant être payé à un ancien fonctionnaire qui a reçu un paiement forfaitaire est limité à 5 000 \$ (taxe sur les produits et services ou taxe de vente harmonisée comprises).
- (f) En présentant sa soumission, le soumissionnaire atteste que tous les renseignements fournis dans cette soumission en réponse aux exigences susmentionnées sont exacts et complets.

E.3 Vérification des références

Le soumissionnaire atteste que les renseignements fournis à son sujet sont exacts en tous points. Par ailleurs, le soumissionnaire reconnaît que le Canada peut fournir à la personne-ressource du client, identifiée par le soumissionnaire, une copie des renseignements fournis par le soumissionnaire (relatifs au projet de référence applicable) aux fins de vérification indépendante. De plus, le Ministère se réserve le droit de vérifier tout projet qui est cité pour confirmer la satisfaction à une exigence. Si les coordonnées de la personne-ressource du client ne sont pas fournies dans la soumission, le Ministère communiquera avec le soumissionnaire pour les obtenir.

N° de la demande :

E.4 Attestation ministérielle obligatoire 1

Le soumissionnaire doit attester qu'il fournira une solution d'hébergement sur l'infonuagique à partir d'un emplacement en sol canadien.

_____	_____	_____
Nom en caractères d'imprimerie	Signature de la personne autorisée	Date

E.5 Attestation ministérielle obligatoire 2

Le soumissionnaire doit attester qu'il fournira les jeux en anglais et en français canadiens.

_____	_____	_____
Nom en caractères d'imprimerie	Signature de la personne autorisée	Date

E.6 Attestation ministérielle obligatoire 3

Le soumissionnaire **doit** attester que la plateforme de jeu a déjà été mise en place pour personnaliser et concevoir les jeux et produire des analyses sur l'utilisation des jeux et le rendement des apprenants.

_____	_____	_____
Nom en caractères d'imprimerie	Signature de la personne autorisée	Date

N° de la demande :

ANNEXE F : DÉFINITIONS

Définition : Service entièrement géré

La gestion proactive des biens ou des objets de TI par un fournisseur de services gérés devra comporter les caractéristiques distinctives suivantes :

- Offrir un service s'apparentant à un centre d'opération de réseau;
- Offrir un service d'aide ou un centre d'assistance;
- Offrir la capacité de surveiller et gérer à distance la majorité ou la totalité des objets au nom d'EDSC;
- Tenir à jour les objets, de façon proactive plutôt que réactive, dont le fournisseur assure la gestion au nom d'EDSC;
- Fournir ces solutions au moyen d'un modèle de facturation prévisible qui permet à EDSC de déterminer avec exactitude les dépenses courantes qu'occasionnera la gestion de la TI.

Le soutien entièrement géré peut comprendre sans toutefois s'y limiter les services suivants :

- Vérifications de sécurité;
- Problèmes de chargement ou lenteur;
- Problèmes de réseau;
- Problème de démarrage du serveur;
- Pannes de matériel;
- Configuration du serveur de nom de domaine;
- Dépannage des configurations de script ou des erreurs de site Web;
- Configuration et dépannage du pare-feu;
- Configuration du service de messagerie;
- Mises à niveau et migrations des logiciels;
- Sauvegarde des configurations.

Les services gérés peuvent comprendre sans toutefois s'y limiter les suivants :

- Application;
- Authentification;
- Bases de données;
- Sauvegarde;
- Récupération des données;
- Stockage;
- Sécurité, y compris des vérifications;
- Surveillance en tout temps;
- Centre d'assistance ou de service;
- Gestion du réseau;
- Gestion des utilisateurs;
- Gestion des données;
- Gestion des systèmes;
- Logiciels – soutien de la production et tenue à jour;
- Services de communications.

N° de la demande :

Définition : Infonuagique

L'hébergement sur l'infonuagique est la pratique d'utilisation d'un réseau de serveurs à distance hébergés par un fournisseur externe pour stocker, gérer et traiter des données et des applications sur un réseau de communication en temps réel, comme Internet.

L'infonuagique utilise le partage des ressources pour assurer la cohérence et réaliser des économies d'échelle, de façon similaire à un service fourni sur un réseau public (comme un réseau électrique). L'infonuagique repose sur la notion plus générale de convergence de l'infrastructure et des services partagés.

L'infonuagique, ou en termes plus simples « le nuage », mise aussi sur la maximisation de l'efficacité des ressources partagées. Les ressources du nuage sont habituellement non seulement partagées par de multiples utilisateurs, mais aussi réaffectées de façon dynamique selon la demande.

L'entrepreneur doit fournir ce service de nuage « public » sécurisé à EDSC.

Le personnel d'EDSC, comme consommateur, n'aura besoin que d'un ordinateur personnel et de l'accès à Internet pour utiliser les produits d'apprentissage par le jeu hébergés sur le nuage.

N° de la demande :

ANNEXE G : ENTENTE SUR LE NIVEAU DE SERVICE

Le jeu et la plateforme doivent être accessibles aux employés d'EDSC en tout temps et doivent être accessibles à 98,5 % du temps.

L'entrepreneur doit répondre à un rapport de problème soumis par EDSC dans les délais suivants, au moyen du système de classification indiqué ci-dessous :

- a) Répondre aux problèmes de priorité critique dans les quatre heures ouvrables qui suivent.
- b) Répondre aux problèmes de priorité élevée dans le jour ouvrable qui suit.
- c) Répondre aux problèmes de priorité moyenne dans les deux jours ouvrables.
- d) Répondre aux problèmes de priorité faible dans les cinq jours ouvrables.

Système de classification des problèmes :

Problème de priorité critique

Un problème de priorité critique empêche l'utilisation du service, et ce, sans qu'une solution de rechange ne soit accessible. Par exemple :

- a) La totalité des utilisateurs ne peut accéder au jeu.
- b) Le service est inaccessible en raison d'une panne de logiciel, de matériel, de réseau ou d'électricité.
- c) Une violation de la sécurité provoque l'inaccessibilité du jeu, autant pour les administrateurs que les utilisateurs.

Problème de priorité élevée

Un problème de priorité élevée survient lorsque les seuils de disponibilité attendus du service sont réduits, mais que les utilisateurs sont tout de même en mesure d'utiliser le jeu (c.-à-d. tous les utilisateurs rencontrent un problème de réponse lente dans l'exécution des tâches du jeu ou dans la navigation de l'interface).

Problème de priorité moyenne

Un problème de priorité moyenne survient lorsque l'incidence sur le client est minime ou lorsque le problème n'a aucune répercussion financière sur le gouvernement du Canada. Par exemple :

- a) Moins de 10 % des utilisateurs rencontrent des problèmes de ralentissement du service.
- b) Une partie du contenu de l'utilisateur est manquant dans l'interface.

Problème de priorité faible

Un problème dont le niveau de priorité est faible n'a d'incidence que sur un seul client et n'a aucune répercussion financière. Par exemple :

- a) Un utilisateur a besoin d'encadrement.

Acheminement du problème :

L'entrepreneur doit fournir une procédure d'acheminement à EDSC, la rendre accessible et offrir du

N° de la demande :

soutien à cet égard lorsque les délais pour obtenir du soutien, l'accessibilité du service ou les temps de réponse aux requêtes définis dans cette entente sur le niveau de service ne sont pas respectés.

ANNEXE H : EXEMPLE D'AUTORISATION DE TÂCHE

Autorisation de tâche			
Entrepreneur :		Numéro du contrat :	
Numéro de suivi :		Code financier :	
Numéro de tâche :		Date :	
Demande d'autorisation de tâche			
1. Description des travaux à exécuter <p style="text-align: center;">Énoncé des travaux Description des produits livrables requis (y compris le format et le support requis)</p>			
2. Période de services	De :		À :
3. Lieu de travail			
4. Exigences de déplacement	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non Précisez :		
5. Autres conditions ou contraintes	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non Précisez :		
6. Proposition de tâche (insérez des rangées au besoin)	Coût estimé <input type="checkbox"/>	Prix fixe <input type="checkbox"/>	\$
Approbation de l'autorisation de tâche			
7. Signataires autorisés			
Personne autorisée à signer au nom de :	Nom	Titre	Signature
L'entrepreneur :			
L'autorité contractuelle d'EDSC			
L'autorité de projet d'EDSC			
9.0 Modalités de paiement et facturation			
Conformément à la rubrique « Modalités de paiement » du contrat, le paiement sera versé après réception des factures mensuelles détaillées pour les services rendus, sous réserve de l'acceptation par le chargé de projet.			

N° de la demande :

Autorisation de tâche

Le paiement total ne doit pas dépasser le total de l'autorisation de tâche.

Les originaux des factures doivent être envoyés à : À déterminer lors de l'attribution du contrat.

Les factures sont traitées par : (pour usage interne seulement)

ÉBAUCHE

N° de la demande :