

ANNEXE A-2

ÉNONCÉ DES TRAVAUX

**TRAVAUX PUBLICS ET SERVICES
GOUVERNEMENTAUX CANADA**

SIGMA

SERVICES PROFESSIONNELS

Table des matières

1. Introduction	4
1.1. Contexte.....	4
1.2. SIGMA	4
1.3. Responsabilités	5
1.3.1. Responsabilités globales de TPSGC	5
1.3.2. Responsabilités globales de l'entrepreneur	6
2. PORTÉE	6
2.1. Sommaire des travaux.....	6
2.1.1. Soutien en service stable.....	6
2.1.2. Augmentation de la portée actuelle de SIGMA	7
2.1.3. Demandes de travaux supplémentaires	9
2.1.4. Évolution des produits SAP et des technologies.....	9
2.1.5. Normes de rendement	9
2.2. Produits livrables	9
2.3. Acceptation – Chargé de projet	9
2.4. Lieu de travail et horaires	9
2.5. Déplacements de l'entrepreneur	10
2.6. Processus de gestion de SIGMA.....	10
2.7. Réunion initiale.....	10
2.8. Rapports.....	11
2.8.1. Activités de l'entrepreneur.....	11
2.8.2. Autorisation des tâches	12
2.8.3. Autre	12
3. CATÉGORIES DE RESSOURCES	13
3.1. Niveaux d'expertise des ressources de l'entrepreneur	13
3.2. Liste des catégories de ressources et des niveaux.....	13
3.3. Catégories de ressources de l'entrepreneur.....	17
3.3.1. Gestion de projet.....	17
3.3.1.1. Gestionnaire de projet.....	17
3.3.1.2. Coordonnateur de projet	17
3.3.2. Architectes	18
3.3.2.1. Architecte des solutions d'applications.....	18
3.3.2.2. Architecte de la solution d'affaires	19
3.3.2.3. Architecte technique	20
3.3.3. Analyste fonctionnel PRE.....	20
3.3.3.1. Analyste fonctionnel SAP – de base.....	20
3.3.3.2. Analyste fonctionnel SAP – spécialisé	21
3.3.4. Sécurité.....	22
3.3.4.1. Spécialiste de l'évaluation de la sécurité et de l'autorisation.....	22
3.3.4.2. Vérificateur – sécurité, vie privée et contrôles internes	22
3.3.4.3. Spécialiste de la continuité des opérations et de la reprise après sinistre.....	22
3.3.4.4. Architecte des rôles et des autorisations	23
3.3.4.5. Architecte de la sécurité.....	23
3.3.4.6. Spécialiste des rôles et des autorisations.....	23
3.3.5. Développeurs de base	24

3.3.5.1.	Programmeur ou développeur de logiciels.....	24
3.3.5.2.	Spécialiste des interfaces	24
3.3.5.3.	Spécialiste de l'extraction, de la transformation et du chargement (ETC).....	25
3.3.6.	Développeurs spécialisés	25
3.3.6.1.	Spécialiste des RA et de BW de SAP	25
3.3.6.2.	Développeur BusinessObjects de SAP	25
3.3.6.3.	Spécialiste de la gestion de la performance d'entreprise	26
3.3.6.4.	Spécialiste du portail SAP	26
3.3.7.	Support technique	27
3.3.7.1.	Administrateur BASIS	27
3.3.7.2.	Administrateur UNIX et Linux	28
3.3.7.3.	Administrateur Windows	28
3.3.7.4.	Gestionnaire de réseau	28
3.3.7.5.	Administrateur d'applications.....	29
3.3.7.6.	Spécialiste de l'archivage SAP	30
3.3.8.	Support opérationnel.....	30
3.3.8.1.	Analyste d'affaires	30
3.3.8.2.	Spécialiste du soutien opérationnel.....	30
3.3.8.3.	Analyste de la transition opérationnelle.....	31
3.3.8.4.	Spécialiste de la conception, de la prestation et du soutien de la formation	31
3.3.8.5.	Rédacteur technique.....	32
3.3.9.	Assurance de la qualité	32
3.3.9.1.	Coordonnateur du transfert	32
3.3.9.2.	Spécialiste de la gestion de la configuration.....	33
3.3.9.3.	Coordonnateur de la gestion des incidents.....	33
3.3.9.4.	Coordonnateur des changements	33
3.3.9.5.	Gestionnaire d'essais	34
3.3.9.6.	Contrôleur de la qualité.....	34
3.3.9.7.	Testeur	34
3.3.10.	Expert en la matière	35

1. Introduction

1.1. Contexte

Travaux publics et Services gouvernementaux Canada (TPSGC) a mis en œuvre un système de planification des ressources de l'entreprise (PRE) entièrement intégré, SIGMA, qui appuie les secteurs d'activité des finances, de l'approvisionnement et des biens immobiliers au moyen de ECC de SAP, du module Renseignements d'affaires (RA) de SAP ainsi que d'autres outils et applications de SAP.

Mis en œuvre en 2008, SIGMA est l'un des plus récents et complets systèmes de SAP en matière de PRE au sein du gouvernement du Canada. Pour obtenir la liste des modules, des applications et des technologies de SAP actuellement utilisés ou dont l'utilisation est prévue, veuillez consulter l'annexe G-2. SIGMA est actuellement utilisé par plus de 6 200 utilisateurs de TPSGC et de ministères clients. Grâce à la récente intégration de fonctions immobilières dans SIGMA, on prévoit que le nombre d'utilisateurs de SIGMA dépassera 8 700 au cours de la prochaine année.

Le Ministère continue de tirer parti de SIGMA afin de normaliser, d'automatiser et de rationaliser les processus opérationnels et de rendre ses activités plus efficaces, pour optimiser l'utilisation des ressources du gouvernement du Canada. TPSGC s'efforce d'être à l'avant-garde de l'innovation pour le gouvernement du Canada, et a à cœur l'objectif d'être le champion du programme de transformation de la gestion financière du Bureau du contrôleur général. Ainsi, le Ministère doit continuer de repérer les occasions qui lui permettront de tirer parti au maximum de sa plateforme de PRE. TPSGC a l'intention de veiller à ce que SIGMA établisse des bases en vue de concentrer les efforts sur la transformation des activités, en plus des services quotidiens offerts aux clients.

1.2. SIGMA

Étant donné l'importance que revêt SIGMA au quotidien pour les opérations de TPSGC et ses ministères clients, une approche structurée est nécessaire pour assurer le soutien, le maintien et l'élargissement de la solution. Des processus, procédures, outils et ressources ont été mis en place pour SIGMA afin d'offrir un soutien en service approprié à une vaste communauté d'utilisateurs diversifiés et dispersés géographiquement.

SIGMA est doté des employés des différentes directions générales de TPSGC et travaille en étroite collaboration avec les équipes de développement informatique de la direction générale du dirigeant principal de l'information (DGDPI). Ensemble, ils travaillent pour apporter un soutien efficace aux utilisateurs, de maintenir et d'améliorer la portée actuelle de SIGMA. Il peut ainsi appuyer l'orientation stratégique du Ministère au besoin.

SIGMA a pour mandat d'offrir, à un niveau très élevé, un soutien fonctionnel et technique aux utilisateurs du SIGMA dans l'ensemble de TPSGC et ses ministères clients. Il vise plus précisément à :

- a. supporter les processus d'affaires standardisés et rationalisés;
- b. tenir lieu de référence en ce qui a trait aux personnes, aux processus et aux outils nécessaires pour garantir la stabilité des opérations de SIGMA;
- c. représenter un organisme commun de soutien en service pour SIGMA;
- d. jeter les bases permettant l'amélioration continue de la solution afin de soutenir les exigences évolutives et les améliorations au profit des utilisateurs de l'ensemble du MDN et des FAC.

Essentiellement, SIGMA a pour rôle de soutenir ses utilisateurs pour qu'ils puissent utiliser SIGMA dans leur travail quotidien. Les besoins des utilisateurs en matière de solutions, d'améliorations ou d'élargissement du système doivent être rassemblés, synthétisés, analysés, priorisés et alignés aux

processus d'affaires standardisés et rationalisés pour que SIGMA soit en mesure d'y répondre de façon appropriée. Les besoins proviennent de différentes sources, notamment :

- a. des transactions quotidiennes des utilisateurs qui nécessitent la réinitialisation d'un mot de passe, l'ajout d'un compte utilisateur, la correction d'une erreur système, etc.;
- b. plan d'innovation de SIGMA, les priorités stratégiques de TPSGC et les forums de solutions d'affaires de SIGMA pour permettre de rationaliser les processus d'affaires, les initiatives de transformation et l'expansion de SIGMA;
- c. des changements législatifs ou prescrits par le gouvernement du Canada qui s'imposent dans les politiques ou les processus et qui commandent des changements dans les systèmes d'information de façon à permettre le déroulement des processus opérationnels connexes;
- d. des activités d'amélioration continue au sein du Ministère qui requièrent des changements aux processus opérationnels actuels.

En général, ces besoins entrent dans deux catégories principales – soutien en service stable et augmentation de la portée actuelle – définies comme suit :

- a. soutien en service stable : activités quotidiennes de résolution de problèmes, de réparation et de changement mineur représentant généralement un effort de faible ampleur ainsi qu'un faible degré de complexité et de gravité (utilisateurs ne pouvant exécuter un travail), comme la réinitialisation de mots de passe, la création ou la modification de données de référence, la gestion de l'accès d'un utilisateur;
- b. augmentation de la portée actuelle de SIGMA : améliorations ou changements apportés aux processus opérationnels ayant une grande incidence (degré élevé d'effort et de complexité) ou encore ajout de tels processus, ajout de nouvelles communautés d'utilisateurs qui utilisent les fonctions actuelles, ajout d'applications ou de logiciels; et, l'intégration des systèmes existants de TPSGC et de communautés d'utilisateurs.

1.3. Responsabilités

Le présent énoncé des travaux (EDT) décrit les activités que doit mener l'entrepreneur à l'appui de SIGMA. TPSGC entend cultiver des relations de travail intégrées avec l'entrepreneur pour former l'équipe SIGMA. Bien qu'une approche d'équipe coopérative soit importante pour offrir le niveau de soutien approprié, il est également important d'éviter le dédoublement et le chevauchement des responsabilités, de même qu'une relation employeur-employé, conformément à la définition de la politique du gouvernement en matière de passation de marchés, entre TPSGC et l'entrepreneur. Les responsabilités globales de chaque partie sont indiquées ci-après.

1.3.1. Responsabilités globales de TPSGC

Les responsabilités globales de TPSGC consistent à :

- a. assurer le financement global et la gestion de projet de l'ensemble des activités de SIGMA;
- b. examiner et donner l'approbation finale des produits livrables, formuler des commentaires et donner son approbation;
- c. fournir des renseignements, des conseils et une orientation sous forme de travaux autorisés qui ont trait à la mise en œuvre des besoins fonctionnels et non fonctionnels au moyen du processus d'autorisation de tâches, conformément au contrat;
- d. donner une orientation générale à l'entrepreneur sous forme de travaux autorisés qui ont trait aux modifications apportées à la solution et aux architectures techniques pour

répondre aux besoins fonctionnels et non fonctionnels au moyen du processus d'autorisation de tâches, conformément au contrat;

- e. coordonner l'accès aux experts en la matière en ce qui concerne les besoins fonctionnels et non fonctionnels;
- f. assurer la coordination nécessaire à l'obtention de l'approbation des produits livrables lorsque la participation d'intervenants extérieurs à l'organisation du SIGRD est requise.

1.3.2. Responsabilités globales de l'entrepreneur

Lorsque et tel que requis grâce à l'autorisation des tâches, l'entrepreneur doit planifier et gérer toutes les ressources de services professionnels qu'il fournit afin d'exécuter les travaux. Les responsabilités de l'entrepreneur comprennent la supervision de la qualité des travaux exécutés par ses ressources de même que la gestion des ressources afin de s'assurer que le travail est accompli conformément au budget et au calendrier établis et qu'il satisfait aux exigences d'inspection et d'acceptation déterminées par le chargé de projet de TPSGC ou son représentant, tel qu'il est défini dans l'autorisation de tâches.

Les ressources de l'entrepreneur doivent collaborer avec le personnel de TPSGC comme il se doit pour fournir les services, en utilisant les outils, les méthodes et les processus actuels et approuvés par TPSGC en ce qui concerne les activités d'entretien et d'élaboration.

Lorsque et tel que requis, les responsabilités globales de l'entrepreneur dans l'exécution d'un travail consistent, sans toutefois s'y limiter, à :

- a. fournir des services de gestion et de planification de projet;
- b. procéder à la définition des besoins et à l'analyse des lacunes;
- c. fournir des services de gestion du changement;
- d. fournir des services d'harmonisation des processus opérationnels;
- e. fournir des services de gestion de transition opérationnelle;
- f. fournir des services d'architecture et de conception de la solution;
- g. fournir des services de mise en œuvre de la solution, y compris la configuration, la programmation et les essais.

2. PORTÉE

2.1. Sommaire des travaux

L'entrepreneur doit, au moyen des autorisations de tâches approuvées, fournir des services professionnels faisant appel à des ressources qualifiées dans la prestation de lots de travaux liés à la planification, à la conception, à l'élaboration et à la mise en œuvre requis pour assurer un soutien stable à SIGMA. En outre, l'entrepreneur peut être appelé à mener ces activités dans le but d'accroître et d'augmenter la portée actuelle de SIGMA ainsi que toute exigence supplémentaire de SIGMA.

Le présent EDT établit les services professionnels requis pour soutenir SIGMA. Les services à fournir en vertu du présent EDT comprennent la mobilisation, au besoin, de toutes les ressources possédant l'ensemble des compétences nécessaires afin de mener à bien, sans toutefois s'y limiter, les activités décrites ci-après.

2.1.1. Soutien en service stable

Les activités comprises dans cette catégorie sont liées à la prestation d'un soutien en service quotidien qui inclut l'entretien général, le dépannage, l'analyse, le développement et les améliorations de systèmes visant à assurer le maintien des opérations de SIGMA pour tous les utilisateurs et les emplacements de SIGMA, comme les billets du bureau d'aide, les demandes de service et les demandes de changement mineur. À titre d'exemple, ce type de travail inclut parmi d'autres à la réinitialisation de mots de passe, l'analyse et la réparation de composantes de SIGMA, changements mineurs, activation/normalisation des processus, maintien de la performance du système, maintien des données de base et la formation des utilisateurs. À l'aide du processus actuel de gestion du changement de SIGMA, les activités comprendront, sans toutefois s'y limiter, les tâches suivantes :

- a. déterminer la cause des problèmes signalés;
- b. analyser et proposer des solutions à des fins d'approbation;
- c. configurer, développer, mise en œuvre et maintenir différents modules de SAP et diverses composantes système au besoin;
- d. mettre à jour la documentation s'il y a lieu;
- e. rétablir les interfaces avec SIGMA;
- f. ajouter, supprimer ou modifier les données de bases;
- g. ajouter, supprimer ou modifier des comptes d'utilisateurs;
- h. mise en œuvre des changements obligatoires à SIGMA basés sur les changements dans la législation, des politiques et des directives;
- i. élaborer, mettre en œuvre et entretenir des fonctions de préparation de rapports ministériels, selon les exigences du Ministère en matière de renseignements d'affaires;
- j. apporter des améliorations pour soutenir les activités opérationnelles;
- k. mettre à niveau et entretenir le matériel, les logiciels et les systèmes d'exploitation afin que SIGMA puisse tirer profit des nouvelles technologies et fonctions;
- l. mettre en œuvre SIGMA auprès de nouvelles communautés d'utilisateurs, y compris de nouveaux ministères clients.

2.1.2. Augmentation de la portée actuelle de SIGMA

Les activités dans cette catégorie sont associées à la planification et la mise en œuvre des demandes de changement (DC) importantes, fonctionnalité nouvelle ou rationalisée ou autres améliorations du système élargit de la portée actuelle de SAP de TPSGC. Ces initiatives seront priorisées dans le cadre du processus de gouvernance de SIGMA (généralement ces initiatives seront pilotées par le plan d'innovation de SIGMA, les priorités stratégiques de TPSGC et les forums de solutions d'affaires SIGMA pour de nouvelles exigences opérationnelles ou d'affaires et/ou le gouvernement du Canada et sont d'un niveau de complexité et un niveau d'effort plus d'élevé que les activités de soutien en service normal. Voici quelques exemples de ce type de projets :

- a. des changements majeurs nécessaires à SIGMA afin de permettre une refonte importante des processus opérationnels du Ministère, mise en œuvre de nouveaux processus d'affaires, l'ajout de nouvelles communautés d'utilisateurs dans SIGMA (potentiellement au moyen de nouveaux modules SAP ou d'un nouveau logiciel ou applications) ou la correction d'un défaut important de conception;

- b. la migration vers SIGMA d'organismes n'en faisant pas partie, nécessitant l'amélioration du système (nouveaux modules SAP et nouvelles technologies) pour intégrer des fonctions opérationnelles supplémentaires à TPSGC et/ou ministères clients;
- c. la rationalisation de l'ancien système, comportant la migration de données de ce système vers SIGMA pour permettre son abandon par le Ministère;
- d. l'intégration et la liaison avec d'autres systèmes d'information ou les outils d'une tierce partie.

À la seule discrétion de SIGMA, lorsque ce type de projet est retenu, l'entrepreneur doit mener une analyse préliminaire du changement proposé. Cette analyse vise à déterminer le travail nécessaire par l'entrepreneur pour préparer un plan de mise en œuvre présentant en détail l'effort nécessaire, les ressources requises et le coût nécessaire à l'apport de ce changement majeur à la portée du SIGRD. Lorsque TPSGC a approuvé le plan de mise en œuvre et que l'on a obtenu l'approbation du financement nécessaire à l'exécution du travail, l'entrepreneur doit travailler avec SIGMA pour mettre en place le changement. En général, chacun de ces projets exige l'exercice d'un certain nombre d'activités par l'entrepreneur, notamment :

- a. l'analyse initiale de projets importants liés à SIGMA, comme les exemples précités, afin de déterminer le travail nécessaire (c.-à-d., le niveau d'effort et le coût) pour dresser un plan de mise en œuvre du projet;
- b. l'établissement et la présentation pour approbation par TPSGC d'un plan de mise en œuvre du projet, notamment :
 - la détermination du travail requis pour mettre en place le changement, notamment la configuration du système liée au changement ou à l'amélioration, le développement d'interfaces, les exigences en matière de rapport, de formation et de transition opérationnelle, la détermination des changements techniques nécessaires (matériel-logiciel), ainsi que les exigences relatives aux rôles et aux autorisations des utilisateurs;
 - la détermination des risques et les plans d'atténuation correspondants;
 - l'ampleur de l'effort requis pour apporter le changement et l'échéancier;
 - les ressources requises pour exécuter le travail;
 - les coûts estimés pour mettre en place le changement;
- c. à partir d'un plan de mise en œuvre approuvé par TPSGC, ce dernier émettra une autorisation de tâche pour l'exécution du travail requis, qui pourrait comprendre, sans toutefois s'y limiter, notamment :
 - la configuration système des composantes nécessaires de la solution de SIGMA (p. ex., les modules SAP);
 - le développement des interfaces requises;
 - le codage du système au besoin;
 - la création des rapports requis;
 - la migration des données requises à partir des anciens systèmes;
 - l'installation du matériel et des logiciels requis;
 - l'essai unitaire et l'essai d'intégration du système pour assurer le maintien de son intégrité;
 - la rédaction ou la mise à jour de la documentation, p. ex., les procédures du processus opérationnel;
 - la gestion de la transition opérationnelle pour préparer la communauté d'utilisateurs aux changements;
 - la prestation de la formation et la tenue à jour des documents de formation;
- d. le soutien au gestionnaire de projet de TPSGC pour veiller au respect du calendrier et du budget alloué;

- e. le maintien de l'intégrité de l'ensemble de la solution et du système par l'utilisation d'une approche globale pour l'élaboration et la mise en place des changements au SIGMA, en s'assurant que les changements ne nuisent pas aux fonctions actuelles et que la solution qui en résulte ne requiert qu'un entretien minimal additionnel.

2.1.3. Demandes de travaux supplémentaires

La catégorie « demandes de travaux supplémentaires » comprend les ajouts d'exigences opérationnelles ou d'affaires ou d'améliorations imprévues relatives au système à l'appui de TPSGC. Les services offerts dans cette catégorie pourraient inclure notamment, mais ne se limite pas, à l'un ou l'autre des services indiqués dans le présent EDT.

2.1.4. Évolution des produits SAP et des technologies

Les besoins liés à SIGMA exigeront le soutien en fonction de l'évolution constante de la plateforme logicielle SAP et devront tenir compte du renouvellement futur de l'image de marque des produits SAP ainsi que des nouveaux modules ou des nouvelles technologies.

2.1.5. Normes de rendement

L'entrepreneur doit, au besoin et après la réception d'une autorisation de tâches, établir des normes de rendement mesurables. Ces normes pourraient s'appliquer à tout travail à exécuter aux termes du contrat ou lorsqu'il est établi que des aspects du travail pourraient à l'avenir reposer sur une approche axée sur les services gérés.

2.2. Produits livrables

Les produits livrables seront décrits en détail dans chaque autorisation de tâches. À tout le moins, chacune des ressources de l'entrepreneur devront soumettre un rapport d'étape mensuel à la fin de chaque mois à l'aide du formulaire approuvé par TPSGC.

L'entrepreneur doit transmettre tous les documents en version électronique à TPSGC dans les formats suivants :

- a. documents texte ou présentations : Microsoft Office (Word, PowerPoint, Excel ou Access), compatible avec la version 2013;
- b. diagrammes et organigrammes – Microsoft Visio, compatible avec la version 2007;
- c. plans de projet et calendriers – Microsoft Project, compatible avec la version 2007.

L'entrepreneur peut demander l'approbation du chargé de projet pour transmettre des documents dans d'autres formats électroniques; le chargé de projet doit accorder expressément par écrit et à l'avance cette permission. L'approbation est laissée à la seule discrétion du Canada.

2.3. Acceptation – Chargé de projet

Le chargé de projet, ou son représentant, doit approuver tous les produits livrables.

2.4. Lieu de travail et horaires

La majorité des travaux seront réalisés dans les installations de TPSGC situées dans la région de la capitale nationale (RCN). Il est possible d'avoir accès aux installations, au matériel et aux systèmes informatiques entre 7 h et 18 h, du lundi au vendredi. Le personnel de l'entrepreneur peut être appelé à travailler en dehors des heures normales afin de minimiser les effets négatifs sur les utilisateurs du SIGRD et satisfaire les exigences opérationnelles.

Dans certains cas, le personnel de l'entrepreneur doit être disponible pour satisfaire aux exigences en matière de travail sur appel en dehors des heures de travail normales, 24 heures sur 24, y compris les samedis, les dimanches et les jours fériés. Le personnel de l'entrepreneur doit aussi être disponible pour satisfaire aux exigences en matière de rappel au travail quand il a été autorisé à donner suite à un incident en dehors des heures de travail normales.

Le chargé de projet doit autoriser au préalable par écrit le travail exécuté en dehors des heures normales (y compris les exigences en matière de rappel au travail). De plus, l'entrepreneur doit obtenir cette approbation avant la réalisation des travaux requérant plus de 7,5 heures par jour. Les heures supplémentaires rémunérées au tarif journalier ne s'appliquent pas.

Pour le personnel de l'entrepreneur qui réside à l'extérieur de la RCN, les dépenses de voyage et de subsistance pour s'y rendre incombent à l'entrepreneur.

Le MDN peut accepter que le personnel de l'entrepreneur ne travaille pas dans ses installations s'il se révèle avantageux de le faire sur le plan économique, et des arrangements sont possibles quant aux questions de sécurité. L'entrepreneur doit toutefois obtenir une telle approbation par écrit et à l'avance du chargé de projet.

2.5. Déplacements de l'entrepreneur

Le personnel de l'entrepreneur pourrait avoir à se déplacer à l'extérieur de la RCN. Dans ce cas, et sous réserve d'une autorisation préalable de l'autorité technique, l'entrepreneur peut demander le remboursement des frais de déplacement et de subsistance. Tous les frais de déplacement et de subsistance sont soumis aux règlements et aux lignes directrices du Conseil du Trésor (CT). Le Ministère ne rembourse pas les frais de déplacement pour se rendre dans la RCN ou à l'intérieur de celle-ci.

2.6. Processus de gestion de SIGMA

L'entrepreneur doit faire appel aux processus actuels de TPSGC et/ou SIGMA. Ces processus comprennent notamment les suivants :

- a. gestion des ressources;
- b. gestion des incidents;
- c. gestion des changements;
- d. gestion de la configuration;
- e. gestion du risque et des problèmes;
- f. gestion de la transition opérationnelle;
- g. gestion des communications.

Au besoin, l'entrepreneur sera encouragé de formuler des suggestions visant l'augmentation ou l'amélioration des processus actuels de SIGMA.

2.7. Réunion initiale

Une réunion initiale aura lieu dans les installations de TPSGC entre le personnel de l'entrepreneur et celui de SIGMA en guise de premier contact pour permettre à l'entrepreneur de se familiariser avec l'environnement de SIGMA et d'organiser le début des travaux. Cette réunion doit se tenir au plus tard une (1) semaine après l'octroi du contrat.

2.8. Rapports

2.8.1. Activités de l'entrepreneur

En ce qui concerne les activités de l'entrepreneur, les services de gestion de projet et les rapports connexes incluent les suivants : un registre des mesures de suivi, des ordres du jour, des procès-verbaux, un plan d'utilisation des ressources, un plan de transfert des connaissances, un rapport de retard dans le calendrier de l'entrepreneur et un rapport d'étape du projet.

- a) Le registre des mesures de suivi dresse la liste de toutes les mesures à prendre ou qui ont été mises en place, et doit au moins être mis à jour hebdomadairement ou selon les besoins. L'entrepreneur n'a pas à fournir ce produit livrable dans le format exact présenté ci-dessous, mais, au besoin, il doit fournir les renseignements suivants :
 - i. le numéro de la mesure de suivi;
 - ii. la description de la mesure de suivi;
 - iii. la personne chargée du suivi;
 - iv. la date de mise en œuvre;
 - v. la date d'échéance;
 - vi. des commentaires.
- b) Les ordres du jour sont communiqués aux personnes participant aux réunions au moins un jour à l'avance. L'entrepreneur n'a pas à fournir ce produit livrable dans le format exact présenté ci-dessous, mais, au besoin, il doit fournir les renseignements suivants :
 - i. l'objet;
 - ii. la date de la réunion;
 - iii. l'heure de la réunion;
 - iv. le lieu de la réunion;
 - v. les participants convoqués;
 - vi. les participants dont la présence est facultative;
 - vii. la liste des mesures de suivi à examiner ou à débattre;
 - viii. les pièces jointes, le cas échéant.
- c) Les procès-verbaux sont communiqués aux personnes ayant participé aux réunions au plus tard le jour suivant. L'entrepreneur n'a pas à fournir ce produit livrable dans le format exact présenté ci-dessous, mais, au besoin, il doit fournir les renseignements suivants :
 - i. le titre de la réunion;
 - ii. la date et l'heure de la réunion;
 - iii. les personnes présentes et absentes;
 - iv. le secrétaire du procès-verbal;
 - v. les destinataires du procès-verbal;
 - vi. le compte rendu des discussions;
 - vii. le compte rendu des décisions;
 - viii. les mesures de suivi;
 - ix. les autres questions;
 - x. les renseignements sur la prochaine réunion.
- d) Le plan d'utilisation de ressource définit l'affectation des membres de l'équipe au cours de toutes les phases et activités du projet. L'entrepreneur doit fournir, au besoin, une description détaillée de toutes les ressources et des calendriers pour appuyer le plan. L'entrepreneur n'a pas à fournir ce produit livrable dans le format exact présenté ci-dessous, mais, au besoin, il doit fournir les renseignements suivants :
 - i. les noms des ressources pour chaque activité, par mois;

- ii. l'affectation excédentaire des ressources par activité;
 - iii. le plan d'affectation des ressources;
 - iv. le plan des congés;
 - v. le plan des heures supplémentaires;
 - vi. le plan de substitution.
- e) Le plan de transfert des connaissances décrit le transfert des connaissances des employés de l'entrepreneur vers les employés du Ministère. L'entrepreneur doit ainsi fournir une description détaillée de toutes les activités de transfert des connaissances et un calendrier, le cas échéant, pour appuyer le plan. L'entrepreneur n'a pas à fournir ce produit livrable dans le format exact présenté ci-dessous, mais, au besoin, il doit fournir les renseignements suivants :
- i. les noms des ressources affectées à chaque activité, selon le mois;
 - ii. les domaines déterminés pour lesquels doit se faire un transfert des connaissances;
 - iii. le plan de l'activité de transfert des connaissances;
 - iv. les risques ou les enjeux liés au plan;
 - v. le point sur les activités prévues de transfert des connaissances.
- f) Le rapport de retard dans le calendrier de l'entrepreneur décrit au moins l'ensemble des activités et des tâches en retard et précise également les répercussions de ces retards sur le projet. Ce rapport comprend également des recommandations. L'entrepreneur n'a pas à fournir ce produit livrable dans le format exact présenté ci-dessous, mais, au besoin, il doit fournir les renseignements suivants :
- i. l'activité;
 - ii. la raison du retard;
 - iii. la mesure visant à combler le retard;
 - iv. l'incidence sur le calendrier;
 - v. l'incidence sur les ressources humaines.
- g) Les rapports d'étape du projet portant sur les activités et les dépenses sont fournis au moyen des trois types de documents suivants :
- i. l'état de l'autorisation des tâches;
 - ii. un rapport d'étape sur la gestion de l'entrepreneur (mensuel ou en fonction des besoins);
 - iii. un rapport sur les dépenses de l'entrepreneur.

2.8.2. Autorisation des tâches

Pour toute autorisation de tâches, l'entrepreneur doit, au besoin, fournir les rapports suivant. L'entrepreneur n'a pas à fournir ce produit livrable dans le format exact présenté ci-dessous, mais, au besoin, il doit fournir les renseignements suivants :

- a) Rapport d'étape de l'autorisation de tâches (mensuel)
- i. les activités menées au cours de la dernière période de rapport;
 - ii. les activités planifiées en vue de la prochaine période de rapport;
 - iii. les nouveaux risques apparus depuis la dernière période de rapport;
 - iv. les risques susceptibles de se concrétiser;
 - v. le point sur les plans d'atténuation des risques;
 - vi. les plans de reprise visant toute activité en retard.

2.8.3. Autre

a) Rapport d'étape sur la gestion de l'entrepreneur

Le rapport d'étape sur la gestion de l'entrepreneur doit être remis dans les cinq (5) jours suivant la fin de chaque mois. Il doit comprendre un résumé des autorisations de tâches depuis le début du contrat. Il doit être remis sous forme résumée et sous forme détaillée en fonction de la codification et de la classification des autorisations de tâches :

- i) le financement initialement accordé;
- ii) toute modification apportée au financement et les dates;
- iii) le total des fonds dépensés et des efforts fournis à ce jour;
- iv) le total des fonds et des efforts restants pour terminer l'autorisation de tâches;
- v) l'estimation des fonds mensuels nécessaires pour terminer l'autorisation de tâches;
- vi) la différence résultante;
- vii) le point et les renseignements sur les problèmes liés aux dates d'achèvement et aux différences de coûts;
- viii) la détermination de tout nouveau risque visant les produits livrables et un aperçu des mesures d'atténuation des risques déjà déterminés;
- ix) toute demande de changement.

b) Rapport sur les dépenses de l'entrepreneur

L'entrepreneur doit remettre un rapport sur ses dépenses mentionnant les articles et résumant les dépenses depuis le début du contrat.

- i) les articles et le résumé des dépenses par mois et par exercice jusqu'à la date du rapport;
- ii) les articles et le résumé des dépenses prévus par mois et jusqu'à la fin de la phase de définition de projet;
- iii) l'article pour chaque catégorie de base de paiement;
- iv) l'incidence détaillée de toute modification apportée au contrat sur les fonds disponibles et les dépenses correspondantes;
- v) les fonds restants et le rapport d'analyse des écarts par catégorie;
- vi) TPSGC fournira au besoin les codes financiers nécessaires au suivi des dépenses.

3. CATÉGORIES DE RESSOURCES

3.1. Niveaux d'expertise des ressources de l'entrepreneur

Les niveaux d'expertise des ressources de l'entrepreneur sont les suivants :

- a. niveau 1 : d'un (1) an à moins de cinq (5) ans d'expérience;
- b. niveau 2 : de cinq (5) à dix (10) ans d'expérience;
- c. niveau 3 : dix (10) ans d'expérience ou plus.

3.2. Liste des catégories de ressources et des niveaux

Les autorisations de tâches visant les services professionnels peuvent être émises pour toute catégorie de ressource et tout niveau. Elles feront état des tâches précises, des produits livrables et des ressources nécessaires (y compris, les études et les certifications nécessaires).

Le tableau 1 donne une estimation des catégories de ressources et des niveaux d'expertise nécessaires, sur une base annuelle, pour satisfaire les exigences de SIGMA du soutien en service stable et les exigences d'augmentation de la portée actuelle de SIGMA. Le nombre de ressources et le nombre de jours pour chaque catégorie de ressource peuvent varier selon les exigences réelles du travail qui figureront sur chaque autorisation de tâches.

Tableau 1- Estimation du niveau d'effort – soutien en service stable et augmentation de la portée actuelle de SIGMA

Catégorie de ressource	Niveau d'expertise	Nombre estimé de ressources nécessaires	Autorisation de sécurité requise
Architecte de solutions d'applications	3	1	Divers - jusqu'à secret
Architecte de solutions d'affaires	3	1	Divers - jusqu'à secret
Analyste fonctionnel SAP – de base	3	5	Divers - jusqu'à secret
Analyste fonctionnel SAP – de base	2	3	Divers - jusqu'à secret
Analyste fonctionnel SAP – spécialisé	3	5	Divers - jusqu'à secret
Analyste fonctionnel SAP – spécialisé	2	2	Divers - jusqu'à secret
Vérificateur – sécurité, vie privée et contrôles internes	3	1	Divers - jusqu'à secret
Spécialiste de la continuité des opérations et de la reprise après sinistre	3	1	Divers - jusqu'à secret
Spécialiste des RA et de BW de SAP	3	2	Divers - jusqu'à secret
Spécialiste des RA et de BW de SAP	2	1	Divers - jusqu'à secret
Développeur de BusinessObjects de SAP	3	1	Divers - jusqu'à secret
Spécialiste de la gestion de la performance d'entreprise	3	1	Divers - jusqu'à secret
Spécialiste du portail SAP	3	1	Divers - jusqu'à secret
Analyste d'affaires	3	10	Divers - jusqu'à secret
Analyste d'affaires	2	7	Divers - jusqu'à secret
Spécialiste du soutien opérationnel	3	2	Divers - jusqu'à secret
Analyste de la transition opérationnelle	3	2	Divers - jusqu'à secret
Spécialiste de la conception, de la prestation et du soutien de la formation	3	3	Divers - jusqu'à secret
Rédacteur technique	3	1	Divers - jusqu'à secret

Le tableau 2 donne une estimation des catégories de ressources et des niveaux d'expertise qui pourrait être requis, sur une base annuelle, pour des exigences supplémentaires ou en option pour le soutien en service stable de SIGMA, l'augmentation de la portée actuelle de SIGMA et/ou des exigences de travaux

supplémentaires. Le nombre de ressources et le nombre de jours pour chaque catégorie de ressources varient en fonction des exigences de travail réel et seront indiqués dans chaque autorisation des tâches.

Table 2 – Estimation des catégories de ressources et des niveaux d'expertise pour des exigences supplémentaires ou en option pour le soutien en service stable de SIGMA, l'augmentation de la portée actuelle de SIGMA et ou des exigences de travaux supplémentaires.

Catégorie de ressource	Niveau d'expertise	Autorisation de sécurité requise
Gestionnaire de projet	3	Divers - jusqu'à secret
Gestionnaire de projet	2	Divers - jusqu'à secret
Coordonnateur de projet	3	Divers - jusqu'à secret
Coordonnateur de projet	2	Divers - jusqu'à secret
Architecte de solutions d'applications	3	Divers - jusqu'à secret
Architecte de solutions d'affaires	3	Divers - jusqu'à secret
Architecte technique	3	Divers - jusqu'à secret
Analyste fonctionnel SAP – de base	3	Divers - jusqu'à secret
Analyste fonctionnel SAP – de base	2	Divers - jusqu'à secret
Analyste fonctionnel SAP – spécialisé	3	Divers - jusqu'à secret
Analyste fonctionnel SAP – spécialisé	2	Divers - jusqu'à secret
Spécialiste de l'évaluation de la sécurité et de l'autorisation (ESA)	3	Divers - jusqu'à secret
Spécialiste de l'évaluation de la sécurité et de l'autorisation (ESA)	2	Divers - jusqu'à secret
Vérificateur – sécurité, vie privée et contrôles internes	3	Divers - jusqu'à secret
Vérificateur – sécurité, vie privée et contrôles internes	2	Divers - jusqu'à secret
Spécialiste de la continuité des opérations et de la reprise après sinistre	3	Divers - jusqu'à secret
Spécialiste de la continuité des opérations et de la reprise après sinistre	2	Divers - jusqu'à secret
Architecte des rôles et des autorisations	3	Divers - jusqu'à secret
Architecte des rôles et des autorisations	2	Divers - jusqu'à secret
Architecte de la sécurité	3	Divers - jusqu'à secret

Spécialiste des rôles et des autorisations	3	Divers - jusqu'à secret
Spécialiste des rôles et des autorisations	2	Divers - jusqu'à secret
Programmeur ou développeur de logiciels	3	Divers - jusqu'à secret
Programmeur ou développeur de logiciels	2	Divers - jusqu'à secret
Spécialiste des interfaces	3	Divers - jusqu'à secret
Spécialiste des interfaces	2	Divers - jusqu'à secret
Spécialiste des RA et de BW de SAP	3	Divers - jusqu'à secret
Spécialiste des RA et de BW de SAP	2	Divers - jusqu'à secret
Développeur de BusinessObjects de SAP	3	Divers - jusqu'à secret
Développeur de BusinessObjects de SAP	2	Divers - jusqu'à secret
Spécialiste de la gestion de la performance d'entreprise	3	Divers - jusqu'à secret
Spécialiste de la gestion de la performance d'entreprise	2	Divers - jusqu'à secret
Spécialiste du portail SAP	3	Divers - jusqu'à secret
Spécialiste du portail SAP	2	Divers - jusqu'à secret
Administrateur BASIS	3	Divers - jusqu'à secret
Administrateur BASIS	2	Divers - jusqu'à secret
Administrateur UNIX et Linux	3	Divers - jusqu'à secret
Administrateur UNIX et Linux	2	Divers - jusqu'à secret
Gestionnaire de réseau	3	Divers - jusqu'à secret
Gestionnaire de réseau	2	Divers - jusqu'à secret
Administrateur d'applications	3	Divers - jusqu'à secret
Administrateur d'applications	2	Divers - jusqu'à secret
Analyste d'affaires	3	Divers - jusqu'à secret
Analyste d'affaires	2	Divers - jusqu'à secret
Spécialiste du soutien opérationnel	3	Divers - jusqu'à secret
Spécialiste du soutien opérationnel	2	Divers - jusqu'à secret
Analyste de la transition opérationnelle	3	Divers - jusqu'à secret
Analyste de la transition opérationnelle	2	Divers - jusqu'à secret
Spécialiste de la conception, de la prestation et du soutien de la formation	3	Divers - jusqu'à secret
Spécialiste de la conception, de la prestation et du soutien de la formation	2	Divers - jusqu'à secret
Rédacteur technique	3	Divers - jusqu'à secret

Rédacteur technique	2	Divers - jusqu'à secret
Coordinateur du transfert	3	Divers - jusqu'à secret
Coordinateur du transfert	2	Divers - jusqu'à secret
Coordinateur des changements	3	Divers - jusqu'à secret
Coordinateur des changements	2	Divers - jusqu'à secret
Gestionnaire des essais	3	Divers - jusqu'à secret
Gestionnaire des essais	2	Divers - jusqu'à secret
Contrôleur de la qualité	3	Divers - jusqu'à secret
Contrôleur de la qualité	2	Divers - jusqu'à secret
Expert en la matière	-	Divers - jusqu'à secret
Autres catégories de travailleurs	Divers	Divers - jusqu'à secret

3.3. Catégories de ressources de l'entrepreneur

Les paragraphes qui suivent décrivent les tâches à accomplir par catégories de ressources. Ces catégories et/ou les tâches associées représentent les exigences actuelles et peuvent être révisés à mesure que les technologies évoluent.

3.3.1. Gestion de projet

3.3.1.1. Gestionnaire de projet

Les services requis sont, sans s'y limiter, les suivants :

- a. gérer les ressources de l'entrepreneur;
- b. gérer le soutien en service stable ou l'augmentation d'un système de GI-TI de grande envergure durant son développement et sa mise en œuvre;
- c. dresser et présenter un plan de mise en œuvre sur l'expansion du système, y compris des estimations du temps, des coûts et de la portée;
- d. contribuer à la définition des paramètres et des normes de rendement pouvant être appliqués durant la mise en œuvre des projets ou des activités de soutien;
- e. gérer de façon proactive les objectifs des projets et du soutien en service et les communiquer;
- f. gérer les mesures d'atténuation des risques et la résolution de problèmes;
- g. définir, documenter et tenir à jour les plans; définir les exigences budgétaires, la composition, les rôles et les responsabilités ainsi que les attributions des ressources de l'entrepreneur au moyen des divers outils de gestion de projet;
- h. tenir des réunions et fournir par écrit le point général sur les activités, y compris les rapports financiers, toutes les semaines;
- i. assurer le transfert des connaissances au personnel du Ministère de façon continue.

3.3.1.2. Coordonnateur de projet

Les services requis sont, sans s'y limiter, les suivants :

- a. rédiger et tenir à jour la documentation du projet, comme les calendriers, les listes de vérification, les rapports d'étape, la correspondance, les demandes de changement et un calendrier maître pour tous les projets et toutes les ressources, s'il y en a plusieurs, au

moyen de Microsoft Project ou d'un autre outil de gestion de projet et de la suite Microsoft Office;

- b. modifier et tenir à jour les calendriers de projets pour incorporer progressivement les mises en service;
- c. suivre l'état d'avancement des projets, notamment les coûts et le calendrier;
- d. documenter et résoudre les problèmes se rapportant au calendrier des projets;
- e. communiquer oralement et par écrit avec l'administrateur de projet au sujet de l'état du projet et des produits livrables;
- f. aider à la gestion et à la coordination du projet de même qu'à la synchronisation des tâches;
- g. apporter à une équipe de projet un soutien administratif et technique de bureau selon les besoins.
- h. assurer le transfert des connaissances au personnel du Ministère de façon continue.

3.3.2. Architectes

3.3.2.1. Architecte des solutions d'applications

Les services requis sont, sans s'y limiter, les suivants :

- a. élaborer des architectures, des cadres et des stratégies techniques SAP, pour une organisation ou pour un domaine d'application important, afin de répondre aux besoins des activités et des applications;
- b. dresser et présenter un plan de mise en œuvre pour l'expansion du système, y compris des estimations du temps, des coûts et de la portée;
- c. déterminer les politiques et les besoins qui ne nécessitent pas de solution SAP particulière;
- d. analyser et évaluer des solutions technologiques de rechange pour régler les problèmes opérationnels;
- e. donner des conseils sur l'adoption de pratiques importantes dans le système d'entreprise SAP;
- f. assurer l'intégration de tous les aspects des solutions technologiques SAP;
- g. surveiller les tendances de l'industrie afin de s'assurer que les solutions respectent les orientations du gouvernement et de l'industrie en matière de technologie;
- h. analyser et valider les exigences fonctionnelles pour déterminer l'information, les procédures et les flux de décision;
- i. évaluer les procédures et les méthodes actuelles, cerner et documenter le contenu, la structure et les sous-systèmes d'application des bases de données et élaborer un dictionnaire de données;
- j. valider et harmoniser les interfaces d'opérations manuelles et automatisées à l'intérieur des sous-systèmes d'application, avec les systèmes externes et entre les nouveaux systèmes et ceux déjà en place;
- k. valider et harmoniser les sources d'entrée et de sortie des données, y compris un plan détaillé de la phase de conception technique SAP, et obtenir l'approbation des propositions relatives au système;
- l. donner des conseils techniques aux analystes fonctionnels dans leur domaine d'expertise;

- m. aider le gestionnaire de projet à gérer les problèmes touchant les domaines de leurs solutions;
- n. valider et harmoniser les options visant la solution et les recommandations en fonction des besoins des utilisateurs;
- o. assurer le transfert des connaissances au personnel du Ministère de façon continue.

3.3.2.2. Architecte de la solution d'affaires

Les services requis sont, sans s'y limiter, les suivants :

- a. élaborer des politiques et des règles qui permettent à une organisation de s'acquitter de son mandat et de ses responsabilités fonctionnelles et qui régissent les capacités réelles et prévues de l'organisation en termes d'ordinateurs, de données, d'information, de ressources humaines, d'installations de communication, de logiciels et de responsabilités de gestion;
- b. élaborer des spécifications précisant où, comment et pourquoi les diverses composantes organisationnelles s'intègrent entre elles et comment elles appuient le mandat de l'organisation;
- c. examiner les méthodes de travail et la structure organisationnelle actuelle;
- d. analyser et définir les principaux facteurs de succès des activités;
- e. analyser et réaliser la conception des besoins en architecture, le développement et la schématisation des processus, et la formation;
- f. analyser les exigences fonctionnelles opérationnelles en vue de déterminer les cheminements de l'information, des procédures et des décisions;
- g. cerner les processus sujets à une refonte; créer le prototype des solutions possibles, fournir de l'information sur les compromis et recommander une option à suivre; déterminer les modifications à apporter aux processus automatisés;
- h. donner des conseils spécialisés sur la définition de nouvelles exigences et de nouvelles possibilités de mettre en pratique des solutions efficaces et efficientes; déterminer les options possibles et fournir les coûts préliminaires;
- i. donner des conseils spécialisés sur l'élaboration et l'intégration des processus et des modèles d'information entre les processus dans le but d'éliminer les redondances dans l'information et les processus;
- j. déterminer et recommander de nouveaux processus et de nouvelles structures organisationnelles;
- k. donner des conseils spécialisés sur de nouveaux processus et de nouvelles structures organisationnelles et contribuer à leur mise en œuvre;
- l. documenter les flux des travaux des processus opérationnels;
- m. utiliser des outils logiciels de modélisation des activités, des flux des travaux et de l'organisation;
- n. avoir la responsabilité de diriger d'autres employés fonctionnels afin de définir une stratégie et des processus opérationnels à l'appui des activités de transformation et de gestion du changement;
- o. participer à des analyses d'incidence des changements et à des activités de gestion du changement;
- p. participer à un remaniement organisationnel (restructuration organisationnelle, réaménagement des tâches);

- q. créer des présentations et en faire à divers intervenants ainsi qu'animer les réunions et les discussions;
- r. assurer le transfert des connaissances au personnel du Ministère de façon continue.

3.3.2.3. Architecte technique

Les services requis sont, sans s'y limiter, les suivants :

- a. élaborer des architectures, des cadres et des stratégies techniques SAP, pour une organisation ou pour un domaine d'application important, afin de répondre aux besoins des activités et des applications;
- b. déterminer les politiques et les besoins qui ne nécessitent pas de solution SAP particulière;
- c. analyser et évaluer les solutions technologiques de rechange en vue de faire face aux problèmes opérationnels;
- d. assurer l'intégration de tous les aspects des solutions technologiques SAP;
- e. évaluer le matériel et les logiciels en fonction de leur capacité à répondre aux besoins précisés et recommander des améliorations en ce qui a trait à la performance du système;
- f. examiner la conception des programmes et des applications ou la conception de l'infrastructure technique pour assurer le respect des normes et recommander des améliorations en ce qui a trait à la performance;
- g. surveiller les tendances de l'industrie afin de s'assurer que les solutions respectent les orientations du gouvernement et de l'industrie en matière de technologie;
- h. fournir de l'information, des orientations et du soutien relativement aux technologies émergentes;
- i. mener des analyses d'incidence des changements technologiques;
- j. examiner constamment le paysage technique du système pour recommander des manières de l'optimiser et de le simplifier;
- k. aider les équipes des applications et de soutien technique en ce qui concerne la bonne utilisation de l'infrastructure en place;
- l. déterminer et documenter les normes particulières aux systèmes qui touchent la programmation, la documentation et les essais, et qui portent entre autres sur les bibliothèques de programmes, les dictionnaires de données, les conventions d'appellation, etc.;
- m. assurer le transfert des connaissances au personnel du Ministère de façon continue.

3.3.3. Analyste fonctionnel PRE

3.3.3.1. Analyste fonctionnel SAP – de base

Toutes les tâches sont possibles et peuvent être nécessaires en fonction des divers modules SAP de base, y compris, sans s'y limiter, les finances (comptes créditeurs, grand livre, livre spécial, comptabilité des biens, contrôle, etc.), la gestion du matériel (gestion des stocks et des entrepôts), les systèmes propres à un projet et le gestionnaire des solutions.

Les services requis sont, sans s'y limiter, les suivants :

- a. élaborer et documenter les spécifications des exigences fonctionnelles, opérationnelles ou de système SAP;
- b. élaborer et documenter les exigences en matière d'écran, d'interface et de préparation de rapports SAP;

- c. développer une interface ou un lien fonctionnel, opérationnel ou de système selon les spécifications et les exigences;
- d. recueillir et analyser de l'information en vue de définir les besoins fonctionnels d'un système ou d'un projet;
- e. concevoir des méthodes et des procédures pour les modules SAP intégrés à une solution SAP;
- f. élaborer et tester les modules SAP intégrés à une solution SAP et y apporter des changements;
- g. documenter les formulaires, les manuels, les programmes, les interfaces, les notes de version, les instructions de travail liées aux fichiers de données et les procédures;
- h. analyser les besoins en matière de conversion de données afin de déterminer les stratégies et les mécanismes de conversion des données en fonction d'une stratégie;
- i. analyser et documenter les notes de soutien en ligne de SAP pour appuyer l'analyse des problèmes et des changements;
- j. aider l'analyste des activités à animer des ateliers sur les exigences opérationnelles et de système;
- k. assurer le transfert des connaissances au personnel du Ministère de façon continue.

3.3.3.2. Analyste fonctionnel SAP – spécialisé

Toutes les tâches sont possibles et peuvent être nécessaires aux divers modules SAP spécialisés, y compris, sans s'y limiter, les forces de la Défense et la sécurité publique, la solution mobile de défense, la gestion des fonds, la gestion des biens de l'entreprise, la gestion de l'effectif – gestion du capital humain et les biens immobiliers.

Les services requis sont, sans s'y limiter, les suivants :

- a. élaborer et documenter les spécifications des exigences fonctionnelles, opérationnelles ou de système SAP;
- b. élaborer et documenter les exigences en matière d'écran, d'interface et de préparation de rapports SAP;
- c. développer une interface ou un lien fonctionnel, opérationnel ou de système selon les spécifications et les exigences;
- d. recueillir et analyser de l'information en vue de définir les besoins fonctionnels d'un système ou d'un projet;
- e. concevoir des méthodes et des procédures pour les modules SAP intégrés à une solution SAP;
- f. élaborer et tester les modules du SAP intégrés à une solution SAP et y apporter des changements;
- g. documenter les formulaires, les manuels, les programmes, les interfaces, les notes de version, les instructions de travail liées aux fichiers de données et les procédures;
- h. analyser les besoins en matière de conversion de données afin de déterminer les stratégies et les mécanismes de conversion des données en fonction d'une stratégie;
- i. analyser et documenter les notes de soutien en ligne de SAP pour appuyer l'analyse des problèmes et des changements;
- j. aider l'analyste des activités à animer des ateliers sur les exigences opérationnelles et de système;

- k. assurer le transfert des connaissances au personnel du Ministère de façon continue.

3.3.4. Sécurité

3.3.4.1. Spécialiste de l'évaluation de la sécurité et de l'autorisation

Les services requis sont, sans s'y limiter, les suivants :

- a. mener et gérer des évaluations de l'autorisation et de la certification en matière de sécurité des TI qui incluent, sans s'y limiter, les évaluations de l'incidence sur la sécurité, les évaluations des menaces et des risques, les évaluations des vulnérabilités, les évaluations de l'incidence sur la vie privée, les évaluations de l'incidence sur les activités et les essais de conformité des exigences de sécurité (matrice de traçabilité des exigences de sécurité);
- b. examiner, analyser, créer et mettre à jour la documentation relative aux évaluations de la sécurité et de l'autorisation, notamment le concept d'opérations, l'architecture de sécurité des TI, l'énoncé de sensibilité et l'énoncé des risques acceptables;
- c. analyser et examiner la situation actuelle de la sécurité des TI d'un système et formuler des recommandations;
- d. dresser et tester des plans de reprise après un sinistre propre à un système;
- e. évaluer la conformité aux politiques et aux normes pertinentes en matière de sécurité;
- f. élaborer et animer des séances de sensibilité et de formation sur la sécurité des systèmes;
- g. assurer le transfert des connaissances au personnel du Ministère de façon continue.

3.3.4.2. Vérificateur – sécurité, vie privée et contrôles internes

Les services requis sont, sans s'y limiter, les suivants :

- a. examiner et surveiller les mesures de sécurité et de protection de la vie privée par rapport aux exigences juridiques, stratégiques et réglementaires et signaler toute lacune au moyen de recommandations afin de corriger les problèmes;
- b. procéder à des examens périodiques des mesures générales de contrôle des TI des systèmes et signaler toute lacune;
- c. examiner les journaux du système et les registres d'accès pour s'assurer que l'accès au système et à l'information qu'il contient a été donné au personnel disposant des autorisations et des attestations de sécurité nécessaires;
- d. examiner les journaux d'interface pour s'assurer que seules des données pertinentes sont reçues et envoyées;
- e. assurer le transfert des connaissances au personnel du Ministère de façon continue.

3.3.4.3. Spécialiste de la continuité des opérations et de la reprise après sinistre

Les services requis sont, sans s'y limiter, les suivants :

- a. élaborer et documenter les énoncés des besoins;
- b. élaborer et mettre en œuvre des plans visant à assurer la continuité des opérations et des technologies;
- c. élaborer des stratégies de continuité technologique et opérationnelle et de reprise après un sinistre;
- d. élaborer des stratégies de planification des communications en temps de crise;
- e. déterminer les répercussions antérieures et éventuelles des interruptions;

- f. élaborer des techniques visant à déterminer et à évaluer des interruptions éventuelles;
- g. élaborer et mettre en œuvre des stratégies de sauvegarde, de reproduction et de redondance au besoin;
- h. élaborer des programmes de sensibilisation, de formation et de communication à l'intention du personnel interne et d'autres intervenants;
- i. concevoir des activités de coordination avec les intervenants internes et externes et déterminer les dépendances actuelles et éventuelles;
- j. élaborer et mettre en œuvre des activités de surveillance et de gestion du rendement;
- k. assurer le transfert des connaissances au personnel du Ministère de façon continue.

3.3.4.4. Architecte des rôles et des autorisations

Les services requis sont, sans s'y limiter, les suivants :

- a. analyser, élaborer et mettre en œuvre des modèles et des stratégies liées aux rôles et aux autorisations pour les systèmes SAP et faire des recommandations à cet égard;
- b. examiner les spécifications techniques et faire des recommandations pour s'assurer de la conformité avec les politiques et les objectifs des rôles et des autorisations;
- c. évaluer les différentes approches et les différents objectifs possibles en matière de rôles et d'autorisations pour les systèmes SAP et donner des conseils pour répondre aux besoins opérationnels;
- d. offrir un soutien en matière de rôles et d'autorisations d'un système SAP pour assurer la mise en place de nouveaux systèmes ou la mise à niveau des systèmes actuels;
- e. assurer le transfert des connaissances au personnel du Ministère de façon continue.

3.3.4.5. Architecte de la sécurité

Les services requis sont, sans s'y limiter, les suivants :

- a. analyser l'architecture de sécurité des systèmes d'information et les tendances de l'industrie en matière d'architecture de sécurité et formuler des recommandations afin d'apporter des changements;
- b. rédiger ou modifier les spécifications de l'architecture de sécurité et les spécifications techniques;
- c. aider à la rédaction et à la mise à jour des documents de formation portant sur les changements apportés à l'architecture de sécurité;
- d. contribuer à l'élaboration d'architectures de sécurité;
- e. examiner, analyser et mettre à jour les documents portant sur l'évaluation de la sécurité et l'autorisation, les concepts d'opérations et l'évaluation des menaces et des risques;
- f. examiner les produits livrables sur la conception fonctionnelle pour en assurer la conformité avec les exigences de sécurité;
- g. surveiller les essais d'intégration, de fonctionnement, de système et de réception par l'utilisateur des versions, s'il y a lieu, pour assurer la conformité avec les exigences, les politiques et les procédures de sécurité;
- h. assurer le transfert des connaissances au personnel du Ministère de façon continue.

3.3.4.6. Spécialiste des rôles et des autorisations

Les services requis sont, sans s'y limiter, les suivants :

- a. contribuer à déterminer les exigences, les objectifs, la version et l'essai des profils d'autorisation des systèmes SAP;
- b. rédiger ou modifier les spécifications relatives aux rôles et aux autorisations des systèmes SAP;
- c. mener les activités de vérification et de surveillance des rôles et des autorisations des systèmes SAP;
- d. relever les problèmes relatifs aux rôles et aux autorisations des systèmes SAP, les localiser, faire les recherches nécessaires, résoudre les problèmes et en assurer le suivi;
- e. tenir à jour un modèle de rôles et d'autorisations des systèmes SAP;
- f. respecter les politiques et les procédures liées aux rôles et aux autorisations et les combinaisons d'accès des utilisateurs;
- g. assurer le transfert des connaissances au personnel du Ministère de façon continue.

3.3.5. Développeurs de base

3.3.5.1. Programmeur ou développeur de logiciels

Les services requis sont, sans s'y limiter, les suivants :

- a. analyser, prévoir, documenter, élaborer, tester et appuyer les changements apportés aux applications, les interfaces et les rapports;
- b. améliorer les programmes, y compris le SAP Enterprise Portal, le serveur d'applications Web, les modules SAP Intégration des processus (PI) et Entrepôt de l'entreprise (EE), à l'aide des outils de programmation ABAP pour le SAP, d'ABAP Web Dynpro, de Web Dynpro Java, de Java, de J2EE ou d'autres outils de programmation SAP au besoin;
- c. analyser les exigences et les stratégies en matière de conversion des données afin de déterminer les mécanismes appropriés;
- d. élaborer, tester et exécuter les stratégies et les mécanismes de conversion de données;
- e. analyser, documenter et appliquer les notes de soutien en ligne de SAP à l'appui de l'analyse des problèmes et des changements;
- f. rédiger et modifier les spécifications techniques;
- g. assurer le transfert des connaissances au personnel du Ministère de façon continue.

3.3.5.2. Spécialiste des interfaces

Les services requis sont, sans s'y limiter, les suivants :

- a. installer et administrer les logiciels d'interface pour le système SAP, notamment MQSeries et SAP Process Integration;
- b. analyser, élaborer et mettre en œuvre des modèles et des stratégies liées aux interfaces pour les systèmes SAP et faire des recommandations à cet égard;
- c. personnaliser les logiciels d'interface, comme SAP XI, ALE, IDocs, etc.;
- d. analyser, prévoir, consigner et surveiller les performances de l'interface, les problèmes et les changements et prendre des mesures correctives au besoin;
- e. documenter les IPO liées aux interfaces;
- f. assurer le transfert des connaissances au personnel du Ministère de façon continue.

3.3.5.3. Spécialiste de l'extraction, de la transformation et du chargement (ETC)

Les services requis sont, sans s'y limiter, les suivants :

- a. élaborer et tester des tâches d'ETC conformément aux spécifications de conception technique, au moyen des outils d'ETC, notamment IBM DataStage et ses outils de base ainsi que Informatica 9.1;
- b. tenir à jour, améliorer et optimiser des tâches d'ETC;
- c. rechercher, porter à l'échelon supérieur et résoudre les problèmes liés aux tâches d'ETC;
- d. analyser, concevoir, optimiser et mettre en œuvre des procédures stockées PL/SQL;
- e. élaborer des spécifications liées à l'ETC en conformité avec l'architecture des TI;
- f. assurer le transfert des connaissances au personnel du Ministère de façon continue.

3.3.6. Développeurs spécialisés

3.3.6.1. Spécialiste des RA et de BW de SAP

Les services requis sont, sans s'y limiter, les suivants :

- a. concevoir, élaborer, créer, tenir à jour et appuyer des mécanismes d'extraction, des chaînes de processus, des mécanismes de cubage et d'interrogation pour extraire les données à partir des systèmes sources et les importer dans un système de RO et d'EE SAP afin de mieux satisfaire aux exigences en matière de rapports;
- b. analyser, prévoir, consigner et surveiller la performance et l'intégrité des données des applications;
- c. mettre en œuvre des solutions de RA et d'EE SAP;
- d. concevoir, développer, créer et appuyer des rapports au moyen des jeux d'outils de RA et d'EE SAP;
- e. contribuer à l'élaboration et à la mise à jour des documents de formation relatifs à la RA et à l'EE;
- f. optimiser les cubes, les cubes multiples et les interrogations actuels;
- g. analyser, documenter et appliquer les notes de soutien en ligne de SAP à l'appui de l'analyse des problèmes et des changements;
- h. contribuer à l'analyse, à la conception, à l'essai et à la mise en place des fonctions de RA et d'EE;
- i. assurer le transfert des connaissances au personnel du Ministère de façon continue.

3.3.6.2. Développeur BusinessObjects de SAP

Les services requis sont, sans s'y limiter, les suivants :

- a. élaborer et concevoir des univers d'objets opérationnels SAP;
- b. tenir à jour le serveur de rapports XI des objets opérationnels SAP;
- c. élaborer et concevoir des rapports Webi, des tableaux de bord et autres documents relatifs aux objets opérationnels SAP;
- d. exécuter des interrogations et préparer des rapports, au besoin;

- e. créer des rapports sur les objets opérationnels SAP au moyen d'InfoView et d'Universes, et procéder à l'intégration web de tous les rapports au moyen d'une trousse de développement logiciel (Java et .NET) ou d'autres outils SAP;
- f. analyser, documenter et appliquer les notes de soutien en ligne de SAP à l'appui de l'analyse des problèmes et des changements;
- g. assurer le transfert des connaissances au personnel du Ministère de façon continue.

3.3.6.3. Spécialiste de la gestion de la performance d'entreprise

Toutes les tâches sont possibles et peuvent être nécessaires aux diverses solutions de gestion de la performance d'entreprise des systèmes SAP ou des versions futures, y compris, sans s'y limiter, la gestion des stratégies, la planification et la consolidation des activités, la gestion de la profitabilité et des coûts, la consolidation financière, la divulgation des résultats financiers et la gestion des données financières.

Les services requis sont, sans s'y limiter, les suivants :

- a. Élaborer et documenter les spécifications liées aux exigences fonctionnelles, opérationnelles ou de système SAP;
- b. élaborer et documenter les exigences en matière d'écran, d'interface et de production de rapports des systèmes SAP;
- c. élaborer une interface ou un lien fonctionnel, opérationnel ou de système conformément aux spécifications et aux exigences;
- d. recueillir et analyser de l'information en vue de définir les besoins fonctionnels d'un système ou d'un projet;
- e. concevoir des méthodes et des procédures pour les modules SAP intégrés à une solution SAP;
- f. élaborer, tester et documenter les modules SAP intégrés à une solution SAP et apporter les changements;
- g. analyser, élaborer, tester, documenter et mettre en œuvre des changements aux points d'intégration et aux rapports liés aux renseignements opérationnels et aux objets opérationnels;
- h. documenter les formulaires, les manuels, les programmes, les interfaces, des notes de version, les instructions de travail liées aux fichiers de données et les procédures;
- i. analyser les besoins en matière de conversion de données afin de déterminer les stratégies et les mécanismes de conversion des données en fonction d'une stratégie;
- j. analyser et documenter les notes de soutien en ligne de SAP à l'appui de l'analyse des problèmes et des changements;
- k. aider l'analyste des activités à animer des ateliers sur les exigences liées aux activités et aux systèmes;
- l. assurer le transfert des connaissances au personnel du Ministère de façon continue.

3.3.6.4. Spécialiste du portail SAP

Les services requis sont, sans s'y limiter, les suivants :

- a. analyser, prévoir, documenter, élaborer, tester et appuyer les changements apportés aux applications, les interfaces et les rapports;

- b. améliorer les programmes, y compris le SAP Enterprise Portal, le serveur d'applications Web, les modules SAP Process Integration (PI) et Entrepôt de l'entreprise (EE), à l'aide des outils de programmation ABAP pour le SAP, d'ABAP Web Dynpro, de Web Dynpro Java, de Java, de J2EE ou d'autres outils de programmation SAP au besoin;
- c. concevoir et développer des améliorations aux programmes et des pages web au moyen de la méthodologie de programmation d'ABAP Web Dynpro, des listes de travail (POWL), du modèle MVC et de la programmation orientée objet;
- d. élaborer des services d'intégration de processus et de serveurs mandataires;
- e. concevoir, mettre en place et tenir à jour le contenu du portail et les affichages intégrés (iViews);
- f. concevoir, développer et tenir à jour une solution de portail SAP au moyen des cadres d'application AJAX (CSS, XML, Java Script et XHTML);
- g. analyser les exigences et les stratégies en matière de conversion des données afin de déterminer les mécanismes appropriés;
- h. élaborer les stratégies et les mécanismes de conversion de données, en faire l'essai et les exécuter;
- i. analyser, documenter et appliquer les notes de soutien en ligne de SAP à l'appui de l'analyse des problèmes et des changements;
- j. rédiger et modifier les spécifications techniques;
- k. assurer le transfert des connaissances au personnel du Ministère de façon continue.

3.3.7. Support technique

3.3.7.1. Administrateur BASIS

Les services requis sont, sans s'y limiter, les suivants :

- a. installer, administrer et surveiller le logiciel SAP et tout autre logiciel intégré dans SAP;
- b. configurer et personnaliser le logiciel SAP et tout autre logiciel intégré dans SAP;
- c. analyser, planifier, consigner et surveiller les problèmes et les changements concernant l'application SAP, tel que l'exigent les rapports sur les problèmes et les changements déposés et approuvés;
- d. procéder à la mise à niveau du système SAP et installer les trousse de soutien (ABAP et Java);
- e. effectuer la sauvegarde et la restauration du système SAP au besoin;
- f. documenter, élaborer et tenir à jour des instructions permanentes d'opération (IPO) et la configuration système de tous les logiciels SAP et des autres logiciels intégrés dans SAP au besoin;
- g. utiliser l'outil de gestion des demandes de changement CHaRM pour mener à bien les changements dans un environnement SAP complexe;
- h. analyser, documenter et appliquer les notes de soutien en ligne de SAP à l'appui de l'analyse des problèmes et des changements;
- i. surveiller et analyser les problèmes de performance du système SAP et prendre des mesures correctives le cas échéant, y compris l'examen et la mise en place de recommandations relatives à la session SAP EarlyWatch;
- j. assurer le transfert des connaissances au personnel du Ministère de façon continue.

3.3.7.2. Administrateur UNIX et Linux

Les services requis sont, sans s'y limiter, les suivants :

- a. offrir un soutien aux opérations quotidiennes 24 heures par jour, tous les jours, aux systèmes d'exploitation UNIX et Linux;
- b. gérer et tenir à jour une infrastructure étendue UNIX et VMWare virtualisée;
- c. installer, administrer et surveiller les systèmes UNIX et Linux;
- d. configurer et personnaliser les systèmes UNIX et Linux;
- e. mettre à niveau les systèmes UNIX et Linux au besoin;
- f. surveiller et analyser les problèmes de performance des systèmes UNIX et Linux et prendre des mesures correctives nécessaires;
- g. analyser, prévoir, consigner et surveiller les problèmes et les changements liés aux systèmes UNIX et Linux;
- h. effectuer la sauvegarde et la restauration des systèmes UNIX et Linux au besoin;
- i. offrir le soutien technique au moyen d'AIX, de SUSE Linux, de Solaris UNIX, de VMWare et de PowerVM;
- j. documenter, élaborer et tenir à jour des instructions permanentes d'opération et des concepts d'opérations en fonction de la configuration des systèmes UNIX et Linux le cas échéant;
- k. assurer le transfert des connaissances au personnel du Ministère de façon continue.

3.3.7.3. Administrateur Windows

Les services requis sont, sans s'y limiter, les suivants :

- a. offrir un soutien aux opérations quotidiennes 24 heures par jour, tous les jours, aux systèmes d'exploitation Windows;
- b. gérer et tenir à jour une infrastructure étendue VMWare virtualisée;
- c. installer, administrer et surveiller les systèmes Windows;
- d. surveiller et analyser les problèmes de performance des systèmes Windows et prendre des mesures correctives appropriées;
- e. configurer et personnaliser les systèmes Windows;
- f. mettre à niveau les systèmes Windows et y installer des rustines le cas échéant;
- g. effectuer la sauvegarde et la restauration des systèmes Windows au besoin;
- h. analyser, prévoir, consigner et surveiller les problèmes et les changements liés aux systèmes Windows;
- i. documenter, élaborer et tenir à jour des instructions permanentes d'opération et des concepts d'opérations selon la configuration des systèmes Windows au besoin;
- j. assurer le transfert des connaissances au personnel du Ministère de façon continue.

3.3.7.4. Gestionnaire de réseau

Les services requis sont, sans s'y limiter, les suivants :

- a. installer, administrer et surveiller les éléments réseau d'un système SAP de grande envergure, y compris, sans s'y limiter, les commutateurs et les équilibreurs de charge

Cisco, les réseaux privés virtuels (RPV), les systèmes de détection des intrusions et les pare-feu;

- b. offrir un soutien aux opérations quotidiennes 24 heures par jour, tous les jours, des éléments réseau d'un système SAP de grande envergure, y compris, sans s'y limiter, les systèmes de détection des intrusions, les pare-feu, l'architecture orientée service SAP, le réseau OSS SAP, les commutateurs et les équilibreurs de charge Cisco ainsi que les réseaux privés virtuels (RPV);
- c. évaluer les changements proposés à l'infrastructure du réseau et documenter les recommandations visant l'adoption et la mise en œuvre des changements;
- d. gérer et tenir à jour les éléments réseau;
- e. surveiller et analyser la performance du réseau et les problèmes, puis prendre les mesures correctives nécessaires;
- f. configurer et personnaliser les éléments réseau;
- g. apporter à l'infrastructure réseau les changements approuvés par l'autorité technique;
- h. analyser, prévoir, consigner et surveiller les changements liés aux applications conformément aux demandes de changement présentées et approuvées;
- i. évaluer la bande passante afin de permettre l'apport de changements à une solution SAP de grande envergure ou à une infrastructure de réseau;
- j. dresser des plans d'essai de communications et faire des essais de communications au besoin pour soutenir les opérations du réseau;
- k. documenter, élaborer et tenir à jour des instructions permanentes d'opération et des concepts d'opérations en fonction de la configuration du réseau au besoin;
- l. assurer le transfert des connaissances au personnel du Ministère de façon continue.

3.3.7.5. Administrateur d'applications

Les services requis sont, sans s'y limiter, les suivants :

- a. installer, configurer et administrer en continu les logiciels d'application, y compris, sans s'y limiter, Quality Center, uPerform, Central Processing Scheduling (CPS) de Redwood, OmegaPS, la suite IBM Rational, InfoSphere Information Server, SAP, Oracle, DB2, Web servers, Perception, BMC Service Desk, MSFT, MQSeries, Informatica et Guardium;
- b. configurer et personnaliser les logiciels d'application SAP au besoin;
- c. mettre à niveau le système SAP et autres logiciels d'application et installer des rustines au besoin;
- d. analyser, prévoir, consigner et surveiller les problèmes et les changements liés aux applications SAP ou à d'autres applications;
- e. effectuer la sauvegarde et la restauration des applications SAP au besoin;
- f. documenter des instructions permanentes d'opération et des concepts d'opérations pour les applications SAP au besoin;
- g. soutenir les dispositifs réseau WebSphere DataPower SOA Appliances, y compris, sans s'y limiter, l'administration technique, les améliorations apportées à la configuration, l'installation de nouvelles versions et de mises à jour, etc., et tenir à jour la documentation;
- h. gérer les changements apportés à la configuration et contrôler les versions;
- i. assurer le transfert des connaissances au personnel du Ministère de façon continue.

3.3.7.6. Spécialiste de l'archivage SAP

Les services requis sont, sans s'y limiter, les suivants :

- a. analyser les exigences d'archivage des données SAP;
- b. élaborer des plans pour procéder à l'archivage des données SAP;
- c. coordonner les efforts d'archivage des données SAP;
- d. valider l'intégrité et l'accessibilité des données archivées;
- e. examiner, élaborer et modifier la stratégie d'archivage SAP;
- f. aider l'équipe technique à surveiller les problèmes liés au volume des données que permettrait de résoudre l'archivage;
- g. assurer le transfert des connaissances au personnel du Ministère de façon continue.

3.3.8. Support opérationnel

3.3.8.1. Analyste d'affaires

Les services requis sont, sans s'y limiter, les suivants :

- a. élaborer et documenter les énoncés des besoins;
- b. élaborer, documenter et tenir à jour une conception détaillée des processus opérationnels;
- c. procéder à des analyses opérationnelles des exigences fonctionnelles afin de déterminer le cheminement de l'information, des procédures et des décisions;
- d. déterminer les processus sujets à la refonte; créer le prototype des solutions possibles, fournir de l'information sur les compromis et recommander une mesure; déterminer les modifications à apporter aux processus automatisés;
- e. donner des conseils spécialisés sur la définition de nouvelles exigences et de nouvelles possibilités de mettre en pratique des solutions efficaces et efficientes; déterminer les options possibles et fournir les coûts préliminaires;
- f. évaluer les processus opérationnels, les procédures et les méthodes en place, déterminer et documenter les améliorations aux processus opérationnels au besoin;
- g. définir et évaluer les paramètres essentiels à la réussite, les facteurs et les mesures de rendement;
- h. animer des ateliers et y participer en vue de recueillir de l'information sur les besoins et de les documenter;
- i. utiliser les outils de documentation (p. ex., la suite IBM Rational et SAP SolMan) lors du développement des systèmes et de la gestion du cycle de vie des solutions;
- j. assurer le transfert des connaissances au personnel du Ministère de façon continue.

3.3.8.2. Spécialiste du soutien opérationnel

Les services requis sont, sans s'y limiter, les suivants :

- a. accomplir diverses tâches d'analyse et de surveillance des problèmes liées à SAP, surveiller les systèmes de gestion des applications SAP, répondre de manière appropriée aux demandes des utilisateurs et résoudre leurs problèmes;
- b. procéder à une analyse initiale du problème et transmettre le problème à l'employé approprié s'il y a lieu;

- c. entretenir des liens avec les utilisateurs et le personnel technique afin de communiquer l'état de résolution des problèmes aux utilisateurs, consigner les demandes d'aide et en faire le suivi;
- d. rédiger et distribuer les guides de procédures et les documents destinés au service de dépannage, ou participer à leur rédaction; mener des sondages périodiques sur la satisfaction des utilisateurs et surveiller les tendances relatives aux problèmes des utilisateurs; recommander des améliorations aux systèmes SAP et préparer des rapports en fonction de l'information recueillie dans les sondages auprès des utilisateurs et dans les études des tendances;
- e. élaborer et distribuer aux utilisateurs les renseignements sur le système, ou participer à cette diffusion, afin d'inclure des renseignements comme les procédures de dépannage et les manuels;
- f. participer à l'élaboration d'un plan complet de formation sur les procédures du bureau de dépannage; aider à la formation du personnel qui assure la relève;
- g. offrir le soutien sur place des systèmes SAP aux utilisateurs;
- h. assumer toute autre tâche connexe en rapport avec les travaux décrits aux présentes;
- i. appuyer les activités de gestion des données de référence;
- j. assurer le transfert des connaissances au personnel du Ministère de façon continue.

3.3.8.3. Analyste de la transition opérationnelle

Les services requis sont, sans s'y limiter, les suivants :

- a. participer à la définition des stratégies et des processus opérationnels à l'appui des activités de transformation et de gestion du changement;
- b. participer à l'analyse de l'incidence des changements et à des activités de gestion du changement;
- c. créer des présentations et en faire devant différents intervenants, animer des réunions et des discussions portant sur la gestion du changement;
- d. communiquer avec les organisations utilisatrices pour déterminer et documenter les avantages et les inconvénients de la mise en place et de l'utilisation de systèmes de gestion de l'information de grande envergure;
- e. contribuer à l'élaboration de propositions d'analyses de rentabilité portant sur les projets d'expansion afin de satisfaire aux nouvelles exigences opérationnelles ou de mettre en place un système à l'intention des nouveaux utilisateurs;
- f. dresser et livrer un plan de communication;
- g. préparer, examiner et harmoniser des documents de communications pour les publics cibles, conformément à la stratégie ou au plan de communication approuvé;
- h. contribuer à la préparation des documents de formation abordant les questions liées à la gestion du changement;
- i. assurer le transfert des connaissances au personnel du Ministère de façon continue.

3.3.8.4. Spécialiste de la conception, de la prestation et du soutien de la formation

Les services requis sont, sans s'y limiter, les suivants :

- a. évaluer et analyser les besoins en formation.

- b. prévoir et surveiller les projets de formation;
- c. procéder à une analyse de l'emploi, de la tâche et du contenu;
- d. recommander des moyens et des stratégies pédagogiques;
- e. rédiger et tenir à jour les documents de formation;
- f. préparer les utilisateurs à la mise en œuvre des didacticiels;
- g. communiquer efficacement par voies visuelle, orale et écrite avec des personnes, des petits groupes et de grands publics;
- h. assurer le transfert des connaissances au personnel du Ministère de façon continue.

3.3.8.5. Rédacteur technique

Les services requis sont, sans s'y limiter, les suivants :

- a. rédiger les textes d'aide, les manuels d'utilisation, les documents techniques, le contenu des pages Web, etc.;
- b. examiner et établir les normes en matière de documentation et la documentation actuelle relative au projet;
- c. définir les exigences en matière de documentation et élaborer des plans pour les satisfaire;
- d. obtenir des développeurs les renseignements sur les caractéristiques et les fonctions;
- e. déterminer qui sont les destinataires des documents et des manuels requis, puis préparer un énoncé des objectifs et de la portée de chacun de ces documents;
- f. élaborer une table des matières dans chaque document et manuel et rédiger ou modifier le contenu;
- g. enquêter sur l'exactitude de l'information recueillie en utilisant directement le matériel sur lequel portera la documentation;
- h. préparer les illustrations et les diagrammes requis ou en coordonner la préparation;
- i. concevoir la mise en page des documents et des manuels;
- j. utiliser les logiciels de traitement de texte, d'édition et de graphisme pour mettre au point les produits finis;
- k. assurer le transfert des connaissances au personnel du Ministère de façon continue.

3.3.9. Assurance de la qualité

3.3.9.1. Coordonnateur du transfert

Les services requis sont, sans s'y limiter, les suivants :

- a. faire le suivi et la gestion des versions de plusieurs environnements SAP;
- b. établir et contrôler la stratégie et le moment choisis pour effectuer les transferts entre plusieurs environnements SAP et en faire le suivi;
- c. déterminer, communiquer et coordonner la résolution des problèmes liés au transfert;
- d. communiquer avec les membres de l'équipe pour assurer le regroupement et la mise à l'essai des versions les plus récentes et de toutes les instructions requises;
- e. assurer le transfert des connaissances au personnel du Ministère de façon continue.

3.3.9.2. Spécialiste de la gestion de la configuration

Les services requis sont, sans s'y limiter, les suivants :

- a. coordonner tous les efforts visant la tenue à jour et la gestion de la configuration de toutes les composantes d'un système SAP de grande envergure;
- b. élaborer et tenir à jour des plans de gestion de la configuration;
- c. tenir à jour des versions des applications et des codes source et promouvoir les applications approuvées dans les environnements d'essai et de production;
- d. accomplir des tâches de soutien des conseils et d'autres groupes de travail, comme la préparation des ordres du jour et des procès-verbaux, la coordination avec les membres du conseil, la rédaction des directives propres au conseil, et faire le suivi de l'état d'avancement des mesures de suivi;
- e. créer, tenir à jour et réviser la documentation à l'appui des éléments de la configuration et des plans de gestion de la configuration au moyen des outils de gestion de la configuration, comme Rational ClearCase, SAP SolMan, HP Quality Center, ClearQuest, DataPower-DPBuddy et les langages de création de scripts, tels que PERL et SQL;
- f. ajouter de nouveaux éléments à la configuration ou en importer au besoin;
- g. préparer les rapports à l'intention des gestionnaires de projets sur l'ensemble des activités et l'état d'avancement des différents projets;
- h. assurer le transfert des connaissances au personnel du Ministère de façon continue.

3.3.9.3. Coordonnateur de la gestion des incidents

Les services requis sont, sans s'y limiter, les suivants :

- a. analyser, examiner et coordonner l'approbation de la résolution des problèmes et faire des recommandations;
- b. contribuer à la définition et à l'évaluation des niveaux de service des systèmes d'information; recueillir et analyser les données de performance relatives aux ententes sur les niveaux de service et préparer les résultats;
- c. entreprendre et surveiller les activités visant le retour à la normale des opérations propres aux systèmes;
- d. surveiller les anomalies dans les technologies de l'information en place et entreprendre d'autres recherches au besoin;
- e. appliquer les principes cadre de la bibliothèque de l'infrastructure de la technologie de l'information (BITI), le cas échéant;
- f. communiquer avec tous les intervenants au besoin pour s'assurer de connaître et de comprendre les mesures prises et les changements apportés pouvant influencer sur eux;
- g. assurer le transfert des connaissances au personnel du Ministère de façon continue

3.3.9.4. Coordonnateur des changements

Les services requis sont, sans s'y limiter, les suivants :

- a. examiner, tenir à jour et suggérer des améliorations aux processus, aux modèles et aux normes visant les changements apportés au système SAP et en surveiller la conformité;
- b. déterminer et mettre en place les améliorations aux logiciels et aux processus automatisés de gestion du changement;

- c. soutenir un processus de demande de changement en analysant et en surveillant les demandes de renseignements sur les changements apportés aux systèmes et en établissant un calendrier de ces demandes;
- d. surveiller l'état d'avancement des changements et en rendre compte;
- e. communiquer avec les intervenants et le personnel technique pour signaler les changements;
- f. élaborer et présenter des formations liées au processus de gestion du changement;
- g. assurer le transfert des connaissances au personnel du Ministère de façon continue.

3.3.9.5. Gestionnaire d'essais

Les services requis sont, sans s'y limiter, les suivants :

- a. donner des conseils, fournir l'orientation et coordonner les efforts relatifs aux plans et aux stratégies d'essais, et déterminer les ressources requises pour les essais;
- b. planifier, organiser et ordonnancer les efforts relatifs aux essais des grands systèmes (à l'interne et à l'externe), y compris l'exécution des essais unitaires des systèmes, des essais d'intégration, des essais spécialisés et des essais de réception par l'utilisateur (p. ex., les essais des contraintes), notamment par l'utilisation de systèmes de suivi et de rapports des problèmes relatifs aux essais, comme ClearQuest, HP Quality Center et Rational Performance Tester (RPT) pour l'architecture orientée services;
- c. dresser un plan de travail en vue de la création d'autres scripts d'essai automatisé;
- d. assurer le transfert des connaissances au personnel du Ministère de façon continue.

3.3.9.6. Contrôleur de la qualité

Les services requis sont, sans s'y limiter, les suivants :

- a. organiser et prendre en compte tous les aspects liés à la gestion de la qualité en contribuant notamment à l'élaboration et la mise en œuvre d'une approche intégrée de gestion de la qualité, du risque et de la performance;
- b. élaborer, mettre en place et évaluer les politiques, les procédures, les normes, les initiatives, les paramètres, les formulaires et les outils relatifs au système de gestion de la qualité;
- c. vérifier le respect des éléments (politiques, procédures et normes) du processus du système de gestion de la qualité;
- d. proposer des initiatives d'amélioration des processus et tenir lieu de facilitateur ou de mentor auprès des équipes qui mènent à bien les initiatives d'amélioration des processus;
- e. gérer, surveiller et effectuer les vérifications de conformité d'un système de gestion de la qualité, rendre compte des résultats, y compris faire des recommandations et le suivi, préparer les rapports et mettre en œuvre les mesures correctives appropriées pour corriger les problèmes de non-conformité;
- f. préparer les rapports sur les capacités, les forces et les faiblesses du système de gestion de la qualité.
- g. assurer le transfert des connaissances au personnel du Ministère de façon continue.

3.3.9.7. Testeur

Les services requis sont, sans s'y limiter, les suivants :

- a. planifier et coordonner les essais;
- b. superviser les essais conformément au plan établi;
- c. gérer et surveiller les plans d'essai pour tous les niveaux d'essai;
- d. gérer les revues et les examens relatifs aux essais et à l'état de préparation de la mise en œuvre;
- e. élaborer des scénarios et des scripts d'essai;
- f. établir et tenir des logithèques de code source et objet pour un environnement doté de plusieurs plateformes et de systèmes d'exploitation;
- g. établir et suivre les procédures des essais unitaires, d'intégration et de régression des logiciels, en mettant l'accent sur l'automatisation de ces procédures;
- h. établir et suivre des procédures d'essais d'interopérabilité pour assurer la communication et la compatibilité des divers éléments logiciels, proposés dans l'environnement réparti de l'infrastructure commune, de même que la conformité aux normes appropriées du Ministère (en termes de rendement, de compatibilité, etc.) et faire en sorte qu'il n'y ait aucune incidence négative imprévue sur l'infrastructure partagée;
- i. établir une capacité de validation et de vérification basée sur la conformité de fonctionnement et de performance;
- j. assurer le transfert des connaissances au personnel du Ministère de façon continue.

3.3.10. Expert en la matière

Les services requis sont, sans s'y limiter, les suivants :

- a. fournir une orientation dans son domaine d'expertise à divers groupes cibles (p. ex., les gestionnaires de programmes, les évaluateurs, les planificateurs du Ministère), y compris les détails sur des enjeux clés du domaine et les détails des pratiques exemplaires en ce qui concerne la technologie et les solutions SAP;
- b. donner des conseils sur la conception et la mise en place d'une nouvelle technologie ou solution SAP ou sur la pertinence de la technologie ou de la solution SAP actuelle pour appuyer la satisfaction aux exigences techniques et opérationnelles conformément aux politiques du Ministère et du Conseil du Trésor de même qu'aux lignes directrices et aux directives du Secrétariat du Conseil du Trésor;
- c. donner des conseils sur les capacités, les compétences et les ressources requises dans les organisations fédérales pour créer, mettre en œuvre et tenir à jour des technologies et des solutions SAP continues à l'échelle de l'organisation ou du programme, de l'initiative ou du projet;
- d. donner des conseils sur la technologie et la solution SAP adaptée au domaine (p. ex., aider les gestionnaires à déterminer les résultats tout au long du cycle de vie des projets, des programmes, des services, des politiques et des initiatives, en faire le suivi et en rendre compte), y compris donner de la formation et animer des séances d'information pour accroître la capacité au sein de l'organisation et aider à la gestion du programme en ce qui concerne la technologie ou la solution SAP actuelle ou nouvelle;
- e. analyser la technologie et les solutions SAP actuelles et faire des recommandations;
- f. rechercher les utilisations et les pratiques relatives à la technologie et aux solutions SAP propres au domaine au sein d'autres administrations (y compris les administrations provinciales et internationales);
- g. donner des conseils spécialisés pour aider et appuyer les activités suivantes :

- évaluer l'état de préparation d'une politique, d'un programme ou d'une initiative devant faire l'objet d'une évaluation;
- établir la portée d'une technologie ou de solutions SAP particulières et en faire la planification;
- préparer les modèles logiques, les théories de programmes, les examens des documents ou les outils d'évaluation;
- dresser des plans de travail et des méthodologies connexes;
- développer, tester et mettre en place une technologie ou des solutions SAP;
- participer pleinement aux activités de mise en place afin d'offrir de l'aide technique et de donner des conseils;
- recueillir et analyser les données pertinentes;
- évaluer la pertinence et la performance, y compris l'incidence, l'efficacité et la rentabilité de la technologie et des solutions SAP;
- créer des rapports sur les constatations, les conclusions et les recommandations, et valider les rapports et procéder à des consultations, s'il y a lieu;
- compiler, analyser et communiquer les constatations, les leçons apprises et les pratiques exemplaires;
- informer le personnel affecté au programme et la haute direction des résultats et des constatations, y compris préparer des exposés;
- élaborer d'autres documents, outils et instruments liés aux travaux;
- h. valider des approches, des méthodologies, des constatations, des conclusions et des recommandations en matière de mise en œuvre;
- i. participer à l'examen par les pairs ou à d'autres panels similaires au sujet de la technologie et des solutions SAP ou tenir lieu d'examineur tiers;
- j. faciliter au besoin les communications avec d'autres experts du domaine en ce qui concerne la technologie et les solutions SAP;
- k. participer au dépannage des problèmes d'une technologie et de solutions SAP ayant une profonde incidence, y compris analyser et mettre en œuvre des solutions permanentes ainsi que faire des recommandations.