

ÉNONCÉ DES TRAVAUX

1. Introduction

Le Bureau du surintendant des institutions financières (BSIF) est à la recherche d'un spécialiste du système FrontRange HEAT pour entretenir et adapter en permanence la version propre au BSIF (renommé Ivanti Service Management, alimenté par HEAT), tout au long du cycle de vie de la solution HEAT au BSIF.

2. Portée du travail

Voici la portée du travail, selon le contrat :

Appuyer la mise en œuvre du système HEAT au BSIF. Après la mise en application initiale des processus associés aux incidents, à la demande de services, et à la gestion du changement et de la version, le BSIF pourrait continuer à développer le système pour qu'il appuie d'autres services de GI-TI, comme la gestion de la configuration, la gestion de problèmes, la gestion du savoir, le catalogue de services et le libre-service. Il pourrait également mettre le système HEAT à la disposition d'autres services, au besoin. Bien qu'une grande partie du travail sera effectué par le personnel du BSIF, il sera nécessaire de recourir aux services d'un fournisseur pour compléter sa capacité et ses aptitudes, et ce, lorsque la situation l'exige. Le fournisseur s'occupera de l'architecture, de la conception, de la configuration, de la mise à l'essai de tout nouveau module instauré et de la formation connexe, ainsi que du soutien de deuxième niveau associé aux modules en application si l'équipe de soutien technique du BSIF éprouve des difficultés techniques ou manque de capacité.

3. Tâches

Doivent être effectuées par le fournisseur, entre autres :

- Entretien et soutien la solution
 - Résoudre les incidents associés à l'installation du système HEAT lorsque le personnel de soutien technique du BSIF l'exige.
 - Participer au suivi et à l'analyse des rapports de rendement du système et formuler des recommandations pour améliorer sa fiabilité, sa disponibilité et son rendement.
- Adapter la solution à l'appui de la prestation des services de GI-TI au BSIF
 - Élaborer et mettre à jour les modèles d'information à l'appui des processus de GI-TI du BSIF qui nécessitent un soutien technique.
 - Mettre à jour l'architecture logique de l'installation du système HEAT au BSIF et faire en sorte que tous les éléments modifiés et nouveaux soient bien consignés.
 - Effectuer une analyse concordance-écart, au besoin.
 - Réviser le document sur l'architecture générale du système pour que les modifications de chaque version de la solution y soient saisies.
 - Aider à définir les besoins relatifs aux éléments de la portée de chaque version de la solution.
 - Encadrer les administrateurs internes du BSIF pour ce qui est de la configuration de HEAT.
 - Configurer les écrans, le flux de travail, les rapports et l'intégration du système de concert avec les ressources techniques internes du BSIF.
 - Participer à la mise à l'essai des fonctions.
 - Soutenir la formation à l'intention de l'utilisateur final.

La portée du travail et l'effort exigé de chaque commande subséquente seront précisés dans l'autorisation des tâches.

Produits livrables

Doivent être livrés par le fournisseur, entre autres :

- Service de résolution d'incidents.
- Document sur l'origine des problèmes de système récurrents.
- Schéma d'information des systèmes du BSIF et HEAT pour lesquels l'intégration s'impose.
- Architecture logique de la mise en œuvre du système HEAT, y compris le produit névralgique de FrontRange et les systèmes auxiliaires.
- Document sur l'architecture générale.
- Témoignages de l'utilisateur (besoins et spécifications).
- Configuration des écrans, du flux de travail, des avis et d'autres fonctions du système HEAT, en tenant compte des témoignages de l'utilisateur.
- Scénarios d'essai et résultats.
- Documents didactiques et séances de formation.
- Documents d'atelier et notes.

Les produits livrables de chaque commande subséquente seront précisés dans l'autorisation des tâches.

4. Méthode d'acceptation

Les produits livrables seront réputés achevés une fois que le gestionnaire de projet les aura vérifiés et acceptés.