



**RETURN BIDS TO :  
RETOURNER LES SOUMISSIONS À:**

Contracting Officer : Solinda Phan  
 Agente d'approvisionnement | Supply Officer  
 Division de la voie de communication protégée  
 | Secure Channel Division  
 Services partagés Canada | Shared Services  
 Canada  
 Portage III, 12C1-64  
 11, rue Laurier | 11 Laurier Street  
 Gatineau, QC, K1A 0S5

**REQUEST FOR PROPOSAL  
DEMANDE DE PROPOSITION**

**Proposal To: Shared Services Canada**  
 We hereby offer to sell to Her Majesty the  
 Queen in right of Canada, in accordance with  
 the terms and conditions set out herein,  
 referred to herein or attached hereto, the  
 goods, services, and construction listed herein  
 and on any attached sheets at the price(s) set  
 out thereof.

**Proposition aux: Services partagés Canada**  
 Nous offrons par la présente de vendre à Sa  
 Majesté la Reine du chef du Canada, aux  
 conditions énoncées ou incluses par référence  
 dans la présente et aux annexes ci-jointes, les  
 biens, services et construction énumérés ici  
 sur toute feuille ci-annexées, au(x) prix  
 indiqué(s)

**Comments - Commentaires**

**THIS DOCUMENT CONTAINS A  
SECURITY REQUIREMENT /  
DOCUMENT CONTIENT DES  
EXIGENCES RELATIVES À LA  
SÉCURITÉ**

**Issuing Office – Bureau de distribution**  
 SSC | SPC  
*Procurement and Vendors Relationships |*  
*Achats et relations avec les fournisseurs*  
 XK Division | Division XK  
 11 Laurier Street | 11, rue Laurier  
 Place du Portage, Phase III, 12C1  
 Gatineau, Quebec  
 K1A 0S5

<b>Title – Sujet</b> Services professionnels	
<b>Solicitation No. – N° de l'invitation</b> 2B0KB-13-3174	<b>Date</b> 11 Septembre 2017
<b>Client Reference No. – N° référence du client</b> 2B0KB-13-3174	
<b>File No. – N° de dossier</b> 2B0KB-13-3174	
<b>Solicitation Closes – L'invitation prend fin</b> at – à 14 :00 PM on – le 13 Octobre 2017	<b>Time Zone Fuseau horaire</b> Eastern Daylight Time (E DT) / Heure Avancée de l'Est (HAE)
<b>F.O.B. - F.A.B.</b> Plant-Usine: <input type="checkbox"/> Destination: <input checked="" type="checkbox"/> Other-Autre: <input type="checkbox"/>	
<b>Address Inquiries to : - Adresser toutes questions à:</b> Julie Bampton	
<b>Telephone No. – N° de téléphone :</b> 613-790-5915	
<b>Delivery required - Livraison exigée</b> See Herein	<b>Delivered Offered – Livraison proposée</b>
<b>Destination – of Goods, Services, and Construction: Destination – des biens, services et construction :</b> See Herein	

<b>Vendor/firm Name and address</b> Raison sociale et adresse du fournisseur/de l'entrepreneur	
<b>Facsimile No. – N° de télécopieur</b>	
<b>Telephone No. – N° de téléphone</b>	
<b>Name and title of person authorized to sign on behalf of Vendor/firm</b> (type or print)- <b>Nom et titre de la personne autorisée à signer au nom du fournisseur/de l'entrepreneur</b> (taper ou écrire en caractères d'imprimerie)	
<b>Signature</b>	<b>Date</b> _____



# DEMANDE DE SOUMISSIONS POUR SERVICES PARTAGÉS CANADA

## TABLE DES MATIÈRES

		Page #
<b>PART 1 RENSEIGNEMENTS GÉNÉRAUX</b>		
1.1	Introduction	5
1.2	Sommaire	5
1.3	Restriction à l'égard de travaux connexes futurs	7
1.4	Compte rendu	7
<b>PART 2 Instructions À l'intention des soumissionnaires</b>		
2.1	Instructions, clauses et conditions uniformisées	8
2.2	Présentation des soumissions	8
2.3	Ancien fonctionnaire	9
2.4	Demandes de renseignements – en période de soumission	10
2.5	Lois applicables	10
2.6	Améliorations apportées au besoin pendant la demande de soumissions	10
2.7	Données volumétriques	11
<b>PART 3 INSTRUCTIONS Pour LA PRÉPARATION DES SOUMISSIONS</b>		
3.1	Instructions pour la préparation des soumissions	11
3.2	Section I : Soumission technique	11
3.3	Section II : Soumission financière	12
3.4	Section III : Attestations	12
<b>PART 4 PROCÉDURES D'ÉVALUATION ET MÉTHODE DE SÉLECTION</b>		
4.1	Procédures d'évaluation	13
4.2	Évaluation technique	13
4.3	Évaluation financière	14
4.4	Note totale d'une soumission	15
4.5	Méthode de sélection	16
<b>PART 5 ATTESTATIONS</b>		
5.1	Attestations préalables à l'attribution du contrat	17
<b>PART 6 EXIGENCES RELATIVES À LA SÉCURITÉ et EXIGENCES FINANCIÈRES</b>		
6.1	Exigences relatives à la sécurité	20
6.2	Capacité financière	20
<b>PART 7 CLAUSES DU CONTRAT SUBSÉQUENT</b>		
7.1	Besoin	21
7.2	Autorisation de tâche	21
7.3	Clauses et conditions uniformisées	21
7.4	General Conditions	22
7.5	Exigences relatives à la sécurité	22
7.6	Durée du contrat	22
7.7	Responsables	23
7.8	Païement	24



7.9	Limitation des dépenses	25
7.10	Vérification du temps	26
7.11	Instructions relatives à la facturation	26
7.12	Attestations	26
7.13	Lois applicables	26
7.14	Priority of Documents	26
7.15	Ressortissants étrangers (entrepreneur canadien)	26
7.16	Exigences en matière d'assurance	26
7.17	Limitation de la responsabilité – gestion de l'information/technologie de l'information	27
7.18	Services professionnels – Généralités	29
7.19	Préservation des supports électroniques	30
7.20	Déclarations et garanties	30
7.21	Restriction à l'égard de travaux connexes futurs	30
7.22	Electronic Procurement Pay System	31
7.23	Implementation	31
7.24	Services de transition à la fin de la durée du contrat	31

#### Liste des annexes du contrat subséquent

##### Annexe « A » Énoncé des travaux

Partie 1 – Bureau de service des utilisateurs finaux

Partie 2 – Bureau de service d'entreprise

Partie 3 – Centre de commande d'entreprise

Appendice A de l'Annexe A – Exigences en matière de rapport et documentation

Appendice B de l'Annexe A – Bureau de Service

Appendice C de l'Annexe A – Procédures d'autorisation des tâches

Appendice D de l'Annexe A - Formulaire d'acceptation et d'autorisation de tâches

Appendice E de l'Annexe A - Critères d'évaluation des ressources et tableaux de réponse

Appendice F de l'Annexe A - Attestations au stade d'autorisation des tâches

##### Annexe « B » Base de paiement

##### Annexe « C » Liste de vérification des exigences relatives à la sécurité

##### Annexe « D » Programme de contrats fédéraux pour l'équité en matière d'emploi - Attestation

##### Annexe « E » Exigences en matière d'assurance



**Liste des pièces jointes de la partie 3 (Instructions pour la préparation des soumissions)**

- Pièce jointe 3.1 : Tableaux de prix

**Liste des pièces jointes de la partie 4 (Procédures d'évaluation et méthode de sélection)**

- Pièce jointe 4.1 : Exigences techniques

**Formulaires :**

- Formulaire 1 - Formulaire de présentation de la soumission
- Formulaire 2 - Formulaire de vérification des références aux exigences techniques obligatoires
- Formulaire 3 - Formulaire de vérification des références aux exigences techniques cotées par points
- Formulaire 4 - Formulaire de justification à l'appui de la conformité technique
- Formulaire 5 - Formulaire d'attestation relative au Code de conduite



## **PARTIE 1 - RENSEIGNEMENTS GÉNÉRAUX**

### **1.1 Introduction**

La demande de soumissions compte sept parties, ainsi que des pièces jointes et des annexes et elle est divisée comme suit :

- Partie 1 Renseignements généraux : renferme une description générale du besoin;
- Partie 2 Instructions à l'intention des soumissionnaires : renferme les instructions, clauses et conditions relatives à la demande de soumissions;
- Partie 3 Instructions pour la préparation des soumissions : donne aux soumissionnaires les instructions pour préparer leurs soumissions;
- Partie 4 Procédures d'évaluation et méthode de sélection : décrit la façon selon laquelle se déroulera l'évaluation et présente les critères d'évaluation auxquels on doit répondre dans la soumission, s'il y a lieu, ainsi que la méthode de sélection;
- Partie 5 Attestations : comprend les attestations à fournir;
- Partie 6 Exigences relatives à la sécurité, exigences financières et autres exigences : comprend des exigences particulières auxquelles les soumissionnaires doivent répondre;
- Partie 7 Clauses du contrat subséquent : contient les clauses et les conditions qui s'appliqueront à tout contrat subséquent.

Les annexes comprennent l'Énoncé des travaux et ces appendices, la Base de paiement, la Liste de vérification des exigences en matière de sécurité, Programme de contrats fédéraux pour l'équité en matière d'emploi – Attestation et Exigences en matière d'assurance.

### **1.2 Sommaire**

Cette demande de soumission est en cours d'émission par SPC. La présente demande de propositions est émise par SPC

Les ressources de services professionnels nécessaires seront responsables de fournir un soutien pour les domaines suivants:

#### **Bureau de service d'entreprise**

Le bureau de service d'entreprise (BSE) utilise un modèle de bureau à bureau. Le bureau de service d'entreprise est le premier point de contact pour tous les bureaux de service à la clientèle. Ce service comprend le traitement des demandes de services ainsi que la gestion des incidents, notamment la création de billets, le report aux échelons supérieurs et la résolution dans la mesure du possible.

Le bureau de service d'entreprise offre actuellement des services aux 43 clients de Services partagés Canada, ainsi qu'à d'autres ministères et organismes clients du gouvernement du Canada, et ce, en tout temps. Il sert de point de contact national de report aux échelons supérieurs pour tous les billets provenant des divers partenaires et bureaux de services ministériels. Le bureau de service d'entreprise sert aussi de lien avec les tiers fournisseurs et agit en tant que partenaire en dehors des heures d'ouverture ainsi que du bureau de service ministériel responsable de la création, du report aux échelons supérieurs et de la résolution d'incidents.

#### **BUREAU DE SERVICE DES UTILISATEURS FINAUX DE SPC**

Les Services des utilisateurs finaux de SPC exploitent un bureau de service qui soutient l'environnement bureautique de divers ministères clients. Le bureau de service est actuellement doté en personnel conformément à la section 2.3 et a le potentiel de prolonger ses heures d'ouverture à 24 heures sur 24, 7 jours sur 7. L'exploitation du bureau de service offre un soutien national à tous les clients. Les services comprennent le traitement de demandes de services, ainsi que la gestion des incidents, notamment la création de billets, le report aux échelons supérieurs et la résolution dans la mesure du possible. Si les agents du bureau de service sont incapables de régler le



problème du client ou de traiter sa demande, il sera acheminé au groupe de soutien approprié en vue de sa résolution. Les agents du bureau de service des utilisateurs finaux se consacrent à leurs clients précis.

## **CENTRE DE COMMANDE D'ENTREPRISE ET OPÉRATIONS D'UN CENTRE DE DONNÉES DE SERVICES PARTAGÉS CANADA (SPC)**

La portée du CCE englobe une grande variété de plateformes et d'applications afin de gérer l'environnement complexes de SPC.

Le CCE fournit du soutien pour : l'ordinateur principal de gestion des événements, l'équipe intermédiaire de gestion des événements, et la surveillance et l'appui du réseau. Les tâches supplémentaires comprennent la gestion des bandes et des installations. Pour ce contrat, les activités du CCE ont lieu à trois centres de données majeurs, avec des équipes sur place 24 heures sur 24, 7 jours sur 7, y compris les jours fériés. Ces centres sont : le Centre de données de la promenade de l'Aviation (CDPA), le Centre de données King-Edward (CDKE), et le Centre de données MacDonald-Cartier (CDMC), qui sont situés dans la région de la capitale nationale (RCN).

La présente demande de propositions est émise par SPC. SPC se servira du contrat subséquent pour fournir des services partagés à ses clients, soit lui-même, les institutions fédérales pour qui ses services sont obligatoires à tout moment pendant le contrat, et les autres organisations qui choisissent d'utiliser ses services de temps en temps, à tout moment pendant le contrat. On prévoit attribuer un contrat de 3 ans, plus les trois périodes d'option d'un an chacune. La présente invitation n'empêche pas le Canada de recourir à une autre méthode d'approvisionnement pour les entités du gouvernement du Canada ayant des besoins identiques ou similaires.

Ce besoin comporte des exigences relatives à la sécurité. Pour de plus amples renseignements, veuillez consulter la partie 6, Exigences relatives à la sécurité, exigences financières et autres exigences, et la partie 7, Clauses du contrat subséquent. Les soumissionnaires devraient consulter le document « Exigences de sécurité pour les demandes de soumissions de TPSGC » (<http://www.tpsgc-pwgsc.gc.ca/app-acq/lc-pl/lc-pl-fra.html#a31>) sur le site Web Documents uniformisés d'approvisionnement ministériels.

Le 12 juillet, le Canada a invoqué concernant les appels d'offres pour les services liés au courriel, aux centres de données et aux réseaux pour Services partagés Canada. Par conséquent, ce besoin n'est pas assujéti aux dispositions des accords commerciaux internationaux.

Les soumissionnaires doivent fournir une liste de noms, ou autres informations relatifs, au besoin, conforme à la section 1 des Instructions uniformisées 2003.

Pour les besoins des services, les soumissionnaires en recette d'une pension ou d'un paiement forfaitaire doivent fournir l'information requise, tel que détaillé sous l'article 3 de la partie 2 de l'appel d'offre.

Il existe une exigence conforme au Programme de contrats fédéraux (PCF) pour l'équité en matière d'emploi associés avec cette appel d'offre ; prière de consulter la partie 5 – Attestation, partie 7 – Clauses du contrat subséquent, et l'annexe au titre Programme de contrats fédéraux (PCF) pour l'équité en matière d'emploi associés – Attestation.



### **1.3 Restriction à l'égard de travaux connexes futurs**

L'entrepreneur retenu à l'issue du présent processus d'approvisionnement appuiera la planification et l'élaboration de la suite du processus concurrentiel d'approvisionnement en vue de l'exécution des projets de transformation prévus dans les programmes de transformation de SPC dont il est question plus haut. Dans le cadre de son contrat, l'entrepreneur aura accès à des renseignements qui pourraient lui procurer un avantage concurrentiel inéquitable dans le cadre de processus d'approvisionnement subséquents.

Pour supprimer toute possibilité d'avenir conflit d'intérêts, l'entrepreneur, parent et ses sociétés affiliées et sous-traitants seront disqualifiés de toute demande concurrentielle future (s) qui sont développés dans le cadre du contrat qui en résulte.

### **1.4 Compte rendu**

Après l'attribution du contrat, les soumissionnaires peuvent demander un compte rendu des résultats du processus de demande de soumissions. Les soumissionnaires devraient en faire la demande à l'autorité contractante dans les quinze (15) jours ouvrables suivant la réception des résultats du processus de demande de soumissions. Le compte rendu peut être fourni par écrit, par téléphone ou en personne.



## PARTIE 2 – INSTRUCTIONS À L'INTENTION DES SOUMISSIONNAIRES

### 2.1 Instructions, clauses et conditions uniformisées

- (a) Toutes les instructions, clauses et conditions identifiées dans la demande de soumissions par un numéro, une date et un titre sont reproduites dans le Guide des clauses et conditions uniformisées d'achat (<http://ccua-sacc.tpsgc-pwgsc.gc.ca/pub/acho-fra.jsp>) publié par Travaux publics et Services gouvernementaux Canada.
- (b) Les soumissionnaires qui présentent une soumission s'engagent à respecter les instructions, les clauses et les conditions de la demande de soumissions, et acceptent les clauses et les conditions du contrat subséquent.
- (c) Le document 2003 (2016-04-04) Instructions uniformisées – biens ou services – besoins concurrentiels, est incorporé par renvoi dans la demande de soumissions et en fait partie intégrante. En cas de divergence entre les clauses du document 2003 et de la présente, les dispositions pertinentes de la présente prévalent. Toute référence à TPSGC dans les Instructions uniformisées est interprétée comme SPC. Toutes références à l'égard de la coentreprise sont retirées Instructions uniformisées.
- (d) Paragraphe 3 des Instructions uniformisées – biens ou services 2003 est modifié comme suit: supprimer « Conformément à la Loi sur le ministère des Travaux publics et des Services gouvernementaux (L.C. 1996, ch. 16) »
- (e) Le paragraphe 5(4) du document 2003, Instructions uniformisées – biens ou services – besoins concurrentiels, est modifié comme suit:

Supprimer : soixante (60) jours

Insérer : cent quatre-vingt s(180) jours

- (f) Remplacer l'article 7 par ce qui suit :

1. Une soumission livrée à l'adresse spécifiée après la date et l'heure de fermeture mais avant la date d'attribution peut être considéré, si le soumissionnaire peut prouver que le délai est en raison unique d'un délai attribuable à la compagnie de service de livraison. Une compagnie de service de livraison peut être une compagnie de service de messagerie incorporée, la Société des postes canadiennes, ou l'équivalent national d'un autre pays. Les seules pièces preuves qui seront acceptés sont :
  - a) Un timbre à date d'oblitération; ou
  - b) un connaissance de messageries prioritaires; ou
  - c) une étiquette portant le tampon de la datequi indique clairement que la soumission a été reçue par l'entreprise livraison avant la date et l'heure de clôture des soumissions.
2. le timbre de machine à affranchir, qu'il soit apposé par le soumissionnaire ou l'entreprise de livraison, ne constitue pas une preuve que la soumission a été expédiée à temps.
  - a)Le paragraphe 17 du document 2003, Instructions uniformisées – biens ou services – besoins concurrentiels, est retirée dans son entier.
  - b)SPC a adopté pour cette demande de soumissions les politiques de TPSGC mentionnées dans le Guide des clauses et conditions uniformisées d'achat.

### 2.2 Présentation des soumissions

Les soumissions doivent être présentées uniquement au SPC au plus tard à l'heure, à l'endroit et à l'heure indiquée à la page un (1) de la demande de soumissions.



En raison de nature de la demande de soumissions, les soumissions remises en main propre ou transmises par télécopieur ou par voie électronique ne seront pas acceptées.

Les fournisseurs intéressés sont priés d'aviser l'autorité contractante par courriel (dont l'adresse de courriel figure à la page 1 de la demande de soumissions) au plus tard à la date de clôture des soumissions de leur intention de présenter une réponse.

## 2.3 Ancien fonctionnaire

Les contrats attribués à d'anciens fonctionnaires qui touchent une pension ou qui ont reçu un paiement forfaitaire doivent résister à l'examen scrupuleux du public et constituer une dépense équitable des fonds publics. Afin de respecter les politiques et les directives du Conseil du Trésor sur les contrats avec d'anciens fonctionnaires, les soumissionnaires doivent fournir les renseignements exigés ci-dessous.

### Définitions

Aux fins de la présente clause, « ancien fonctionnaire » signifie un ancien employé d'un ministère au sens de la [Loi sur la gestion des finances publiques](#), L.R., 1985, ch. F-11, un ancien membre des Forces armées canadiennes ou de la Gendarmerie royale du Canada. Un ancien fonctionnaire peut être :

- a. un individu;
- b. une personne morale;
- c. une société de personnes constituée d'anciens fonctionnaires; ou
- d. une entreprise à propriétaire unique ou une entité dans laquelle la personne visée détient un intérêt important ou majoritaire.

« période du paiement forfaitaire » signifie la période mesurée en semaines de salaire à l'égard de laquelle un paiement a été fait pour faciliter la transition vers la retraite ou vers un autre emploi par suite de la mise en place des divers programmes de réduction des effectifs de la fonction publique. La période du paiement forfaitaire ne comprend pas la période visée par l'allocation de fin de services, qui se mesure de façon similaire.

« pension » désigne une pension ou une allocation annuelle versée en vertu de la [Loi sur la pension de la fonction publique](#) (LPPF), L.R., 1985, ch. P-36, et toute augmentation versée en vertu de la [Loi sur les prestations de retraite supplémentaires](#), dans la mesure où elle touche la LPPF. La pension ne comprend pas les pensions payables conformément à la [Loi sur la pension de retraite des Forces canadiennes](#), L.R., 1985, ch. C-17, à la [Loi sur la continuation de la pension des services de défense](#), 1970, ch. D-3, à la [Loi sur la continuation des pensions de la Gendarmerie royale du Canada](#), 1970, ch. R-10, à la [Loi sur la pension de retraite de la Gendarmerie royale du Canada](#), R.S., 1985, c.R-11, à la [Loi sur les allocations de retraite des parlementaires](#), L.R. 1985, ch. M-5 et à la partie de la pension versée conformément à la [Loi sur le Régime de pensions du Canada](#), L.R., 1985, ch. C-18.

### Ancien fonctionnaire touchant une pension

Est-ce que le soumissionnaire est un ancien fonctionnaire touchant une pension tel qu'il est défini ci-dessus? **OUI** ( ) **NON** ( )

Dans l'affirmative, le soumissionnaire doit fournir les renseignements suivants, pour tous les anciens fonctionnaires touchant une pension :

- a. le nom de l'ancien fonctionnaire;
- b. la date de cessation d'emploi dans la fonction publique ou de la retraite.

En fournissant ces renseignements, les soumissionnaires acceptent que le statut d'ancien fonctionnaire touchant une pension du soumissionnaire retenu sera publié dans les rapports affichés sur les sites Web ministériels, conformément à [l'Avis sur la Politique des marchés : 2012-2](#) et aux [Lignes directrices sur la divulgation proactive des marchés](#).



### Directive sur le réaménagement des effectifs

Le soumissionnaire est-il un ancien fonctionnaire ayant reçu un paiement forfaitaire dans le cadre de dispositions d'un programme de réduction des effectifs? **OUI** ( ) **NON** ( )

Dans l'affirmative, le soumissionnaire doit fournir les renseignements suivants :

- a. le nom de l'ancien fonctionnaire;
- b. les conditions de l'incitatif versé sous forme de paiement forfaitaire;
- c. la date de la cessation d'emploi dans la fonction publique;
- d. le montant du paiement forfaitaire;
- e. le taux de rémunération qui a servi au calcul du paiement forfaitaire;
- f. la période du versement du paiement forfaitaire, y compris la date de début, la date de fin et le nombre de semaines;
- g. le nombre et le montant (honoraires professionnels) des autres contrats soumis aux conditions d'un programme de réduction des effectifs.

Pour tous les contrats attribués pendant la période du paiement forfaitaire, le montant total des honoraires pouvant être payé à un ancien fonctionnaire qui a reçu un paiement forfaitaire est limité à 5 000 \$, incluant les taxes applicables.

### 2.4 Demandes de renseignements – en période de soumission

(a) Toutes les demandes de renseignements doivent être présentées par écrit à l'autorité contractante au moins dix jours civils avant la date de clôture des soumissions. Pour ce qui est des demandes de renseignements reçues après ce délai, il est possible qu'on ne puisse pas y répondre.

(b) Les soumissionnaires devraient citer le plus fidèlement possible le numéro de l'article de la demande de soumissions auquel se rapporte la question et prendre soin d'énoncer chaque question de manière suffisamment détaillée pour que le Canada puisse y répondre avec exactitude. Les demandes de renseignements techniques qui ont un caractère exclusif doivent porter clairement la mention « exclusif » vis-à-vis de chaque article pertinent. Les éléments portant la mention « exclusif » feront l'objet d'une discrétion absolue, sauf dans les cas où le Canada considère que la demande de renseignements n'a pas un caractère exclusif. Dans ce cas, le Canada peut réviser les questions ou peut demander au soumissionnaire de le faire, afin d'en éliminer le caractère exclusif et de permettre la transmission des réponses à tous les soumissionnaires. Le Canada peut ne pas répondre aux demandes de renseignements dont la formulation ne permettrait pas de les diffuser à tous les soumissionnaires.

### 2.5 Lois applicables

Tout contrat subséquent sera interprété et régi selon les lois en vigueur la province de l'Ontario.

**Avis à l'intention des soumissionnaires :** À leur discrétion, les soumissionnaires peuvent indiquer les lois applicables d'une province ou d'un territoire canadien de leur choix, sans que la validité de leur soumission ne soit mise en question, en supprimant le nom de la province ou du territoire canadien précisé et en insérant le nom de la province ou du territoire canadien de leur choix. Si aucun changement n'est indiqué, cela signifie que le soumissionnaire accepte les lois applicables indiquées. *Les soumissionnaires doivent, préciser sur le formulaire de présentation de la soumission, la province ou le territoire canadien de leur choix pour tout contrat subséquent.*

### 2.6 Améliorations apportées au besoin pendant la demande de soumissions

Les soumissionnaires qui estiment pouvoir améliorer, techniquement ou technologiquement, le devis descriptif ou l'énoncé des travaux contenus dans la demande de soumissions, sont invités à fournir des suggestions par écrit à l'autorité contractante identifiée dans la demande de soumissions. Les



soumissionnaires doivent indiquer clairement les améliorations suggérées et les motifs qui les justifient. Les suggestions qui ne restreignent pas la concurrence ou qui ne favorisent pas un soumissionnaire en particulier seront examinées, à la condition qu'elles soient soumises à l'autorité contractante conformément au paragraphe intitulé « Demandes de renseignements – en période de soumission ». Le Canada aura le droit d'accepter ou de rejeter n'importe laquelle ou la totalité des suggestions proposées.

## 2.7 Données volumétriques

Les données sur le nombre total estimé de ressources requises (par année) ont été transmises aux soumissionnaires afin de les aider à préparer leurs soumissions. L'inclusion de ces données dans la présente demande de soumissions ne représente pas un engagement de la part du Canada que son utilisation future du nombre de ressources par année correspondra à ces données. Elles sont fournies purement à titre informatif.

## PARTIE 3 - INSTRUCTIONS POUR LA PRÉPARATION DES SOUMISSIONS

### 3.1 Instructions pour la préparation des soumissions

(a) Le Canada demande que les soumissionnaires fournissent leurs soumissions en sections distinctes, comme suit :

- (i) Section I : Soumission technique (3 copies papier et 4 exemplaires douces sur CD ou DVD)
- (ii) Section II : Soumission financière (1 copies papier et 1 copie électronique sur CD ou DVD);
- (iii) Section III : Attestations (1 copies papier et 1 copie électronique sur CD ou DVD);

Les prix doivent figurer dans la soumission financière seulement. Aucun prix ne doit être indiqué dans une autre section de la soumission.

(b) Un même soumissionnaire ne peut pas présenter plusieurs soumissions (ou ne peut avoir une soumission émanant d'un soumissionnaire et une autre soumission émanant de l'une de ses sociétés affiliées) pour répondre à la présente demande de soumissions. Chaque soumissionnaire doit présenter une seule soumission. Aux fins de cette demande de soumissions, les membres individuels d'une coentreprise ne peuvent pas participer à une autre soumission en présentant eux-mêmes une soumission ou en participant à une autre coentreprise. Si un soumissionnaire présente plus d'une soumission (ou qu'une société affiliée présente également une soumission), seul ou comme membre d'une coentreprise, le Canada choisira, à sa discrétion, la soumission qu'il prendra en considération.

### 3.2 Section I : Soumission technique

(a) La soumission technique comprend ce qui suit :

- (i) **Formulaire de présentation de la soumission** : Les soumissionnaires doivent joindre à leur soumission le formulaire de présentation de la soumission (pièce jointe 1). Il s'agit d'un formulaire courant dans lequel les soumissionnaires peuvent fournir les renseignements nécessaires pour l'évaluation et l'attribution du contrat, comme le nom d'une personne-ressource, le numéro d'entreprise - approvisionnement du soumissionnaire, le statut du soumissionnaire au titre du Programme de contrats fédéraux pour l'équité en matière d'emploi, etc. L'utilisation du formulaire pour fournir ces renseignements n'est pas obligatoire, mais recommandée. Si le Canada considère que les renseignements requis par le formulaire de présentation des soumissions sont incomplets ou doivent être corrigés, le Canada accordera au soumissionnaire la chance de les compléter ou de les corriger.
- (ii) **Justification de la conformité technique** : Dans sa soumission technique, le soumissionnaire doit prouver qu'il s'est conformé aux articles de la pièce jointe 2, qui constitue le format demandé pour fournir la justification. La justification ne doit pas être une simple répétition du besoin, mais doit expliquer et démontrer la façon dont le



soumissionnaire satisfera aux exigences et exécutera les travaux exigés. Il ne suffit pas de seulement déclarer que le soumissionnaire se conforme aux articles pertinents. Si le Canada détermine que la justification n'est pas complète, le soumissionnaire sera jugé non conforme et sa soumission sera rejetée. La justification peut mentionner des documents supplémentaires joints à la soumission. Cette information peut être mentionnée dans la colonne « Réponse du soumissionnaire » de la pièce jointe 2, où les soumissionnaires doivent indiquer l'endroit où se trouvent les documents d'accompagnement, y compris le titre du document et les numéros de page et de paragraphe. Si la référence n'est pas suffisamment précise, le Canada peut demander que le soumissionnaire dirige le Canada vers l'endroit approprié dans le document.

- (iii) **Coordonnées de la personne citée en référence par le client** : Le soumissionnaire doit citer en référence des clients qui doivent confirmer les renseignements. Pour chaque client donné en référence, le soumissionnaire doit, au minimum, fournir le nom et le numéro de téléphone ou l'adresse courriel d'une personne-ressource. Les soumissionnaires doivent aussi donner le titre de la personne-ressource. En cas de contradiction entre les renseignements fournis par cette personne et ceux qui figurent dans la soumission, ce sont les premiers qui seront utilisés dans le cadre de l'évaluation. Si la personne nommée n'est pas disponible lorsque requis pendant la période d'évaluation, le soumissionnaire peut fournir le nom et les coordonnées d'une autre personne chez le même client.

### 3.3 Section II : Soumission financière

- (a) **Prix** : Les soumissionnaires doivent soumettre leur offre financière conformément à Attachment 3.1 . Le montant total des produits et Services taxe ou taxe de vente harmonisée est mentionné séparément, le cas échéant. Sauf indication contraire, tous les prix doivent être des prix fermes, tout compris.
- (b) **Variation des taux de ressources des services professionnels d'une année à l'autre**: Si le soumissionnaire propose des taux différents pour les ressources pour les différentes années du contrat résultant, y compris les années d'option, la différence d'un an à l'année suivante ne doit pas dépasser 5%.
- (c) **Tous les coûts doivent être compris** : La soumission financière doit comprendre tous les coûts relatifs au besoin décrit dans la demande de soumissions pour toute la période du contrat, y compris toute année d'option. Il incombe entièrement au soumissionnaire d'indiquer tout le matériel, le logiciel, les périphériques, le câblage et les composantes nécessaires pour satisfaire aux exigences de la présente demande de soumissions, ainsi que les prix de ces articles.
- (d) **Prix nuls** : On demande aux soumissionnaires d'entrer « 0,00 \$ » pour tout article qu'ils ne comptent pas facturer ou qui a déjà été ajouté à d'autres prix dans les tableaux. Si le soumissionnaire laisse le champ vierge, le Canada considérera le prix comme étant « 0,00 \$ » aux fins d'évaluation et pourrait demander que le soumissionnaire confirme que le prix est bel et bien 0.00 \$. Aucun soumissionnaire ne sera autorisé à ajouter ou à modifier un prix durant cette confirmation. Si le soumissionnaire refuse de confirmer que le prix d'un article dont le champ est vierge est de « 0,00 \$ », sa soumission sera déclarée non recevable.

### 3.4 Section III : Attestations

Les soumissionnaires doivent présenter les attestations exigées à la partie 5.



## PARTIE 4 – PROCÉDURES D'ÉVALUATION ET MÉTHODE DE SÉLECTION

### 4.1 Procédures d'évaluation

- (A) Les soumissions seront évaluées par rapport à l'ensemble des exigences de la demande de soumissions, incluant les critères d'évaluation. La méthode d'évaluation comporte plusieurs phases, qui sont décrites ci-après. Même si l'évaluation et la sélection seront effectuées par étape, le fait que le Canada soit passé à une étape ultérieure ne signifie pas que ce dernier a irréfutablement déterminé que le soumissionnaire a réussi les étapes précédentes. Le Canada se réserve le droit d'exécuter parallèlement certaines phases de l'évaluation.
- (B) Une équipe constituée de représentants de SPC évaluera les soumissions. Le Canada peut faire appel à des experts-conseils ou à toute personne-ressource du gouvernement pour évaluer les soumissions. Tous les membres de l'équipe d'évaluation ne participeront pas nécessairement à tous les aspects de l'évaluation.
- (C) En plus de tous les autres délais prescrits dans la demande de soumissions :

**Demandes de précisions :** si le Canada demande des précisions au soumissionnaire sur sa soumission ou qu'il veut vérifier la soumission, le soumissionnaire disposera d'un délai de deux (2) jours ouvrables (ou d'un délai plus long précisé par écrit par l'autorité contractante) pour fournir les renseignements nécessaires au Canada. À défaut de respecter ce délai, sa soumission sera jugée non recevable.

**Demandes de renseignements supplémentaires :** si le Canada demande des renseignements supplémentaires conformément à la section « Déroulement de l'évaluation » du document 2003, Instructions uniformisées – biens ou services – besoins concurrentiels, afin de :

vérifier tout renseignement fourni par le soumissionnaire dans sa soumission; ou  
communiquer avec une ou plusieurs des références citées par le soumissionnaire (références citées dans les curriculum vitae des ressources individuelles) dans le but de valider les renseignements fournis par le soumissionnaire;

le soumissionnaire doit soumettre les renseignements demandés par le Canada dans les 2 jours ouvrables suivant la demande de l'autorité contractante.

**Prolongation du délai :** si le soumissionnaire a besoin de davantage de temps, l'autorité contractante, à sa seule discrétion, peut accorder une prolongation du délai.

### 4.2 Évaluation technique

- (a) **Mandatory Technique obligatoires:** Chaque offre sera examinée afin de déterminer si elle satisfait aux exigences obligatoires de la demande de soumission. Tous les éléments de la demande de soumissions qui sont des exigences obligatoires sont identifiés spécifiquement avec les mots «must» ou «obligatoire». Les offres qui ne sont pas conformes à toutes les exigences obligatoires seront considérées comme non réactives et seront disqualifiées. Les critères d'évaluation obligatoire sont décrits à la pièce jointe 4.1 Critères techniques
- (b) **Exigences techniques obligatoires:** Chaque offre sera évaluée en attribuant un score aux exigences nominales, qui sont identifiées dans la demande de soumissions par le mot «noté» ou par référence à un score. Les soumissionnaires qui ne parviennent pas à soumettre des soumissions complètes avec toutes les informations demandées par cette sollicitation de soumission seront évalués en conséquence. Les offres qui n'obtiennent pas la note de passage requise de 70% pour les critères techniques ponctuels spécifiés dans la présente invitation à



soumissionner seront considérées comme non réactives et seront disqualifiées. Les critères d'évaluation évalués sont décrits à la pièce jointe 4.1 Critères techniques

- (c) **Références corporatives:** For Reference checks, Canada will conduct the reference check in writing by e-mail using Reference Form 2 and 3. Canada will send all e-mail reference check requests to contacts supplied by all the Bidders on the same day. For all Rated Requirements, Canada will not award any points unless the response is received within 5 Federal Government Working days (FGWDs). On the third FGWD after sending out the emails, If Canada has not received a response, Canada will notify the Bidder by e-mail, to allow the Bidder to contact its reference directly to ensure that it responds to Canada within the 5 FGWD. Wherever information provided by a reference differs from the information supplied by the Bidder, the information supplied by the references will be the information evaluated. Points will not be allocated if the reference customer affiliate of the Bidder). Nor will points be allocated if the customer is itself an affiliate or other entity that does not deal at arm's length with the Bidder. A bidder responsive will be declared non-responsive and be disqualified if the reference from the Bidder does not confirm that the Bidder has met the Mandatory requirement(s). Crown references will be accepted.

#### 4.3 Évaluation financière

- (a) L'évaluation financière sera complétée en calculant le nombre de points évalués en utilisant le tableau des prix complété par le soumissionnaire dans pièce jointe 3.1 – tableaux d'établissement des prix.

Total Bid Price is calculated as follows:

Per Diem Rate x the number in the for Baseline Volume ( Evaluation Purposes)  
column x the number in the FGWD and then Grand Total of Sum (Contract Period +  
Option periods)

Total Bid Price for Transition Costs – Sum of all cost as per Attachment 3.1 – Transition Cost  
line item 6-27

The Sum of all costs A + B = Total Bid Price

- (b) Formulae in Pricing Tables

Si les tableaux de tarification fournis aux soumissionnaires comprennent toutes les formules, le Canada peut réintroduire les prix fournis par les soumissionnaires dans une nouvelle table, si le Canada croit que les formules peuvent ne plus fonctionner correctement dans la version soumise par le soumissionnaire.

(c) Le prix de la soumission sera évalué en dollars canadiens, excluant la taxe sur les produits et services (TPS) et la taxe de vente harmonisée (TVH) et incluant FAB destination, les droits de douane et la taxe d'accise.

- (d) **Justification des taux pour les services professionnels :**

Selon l'expérience du Canada, les soumissionnaires proposent de temps à autre des tarifs au moment de déposer une soumission pour une ou plusieurs catégories de personnel qu'ils refusent de d'honorer par la suite, parce que ces tarifs ne leur permettent pas de recouvrer leurs propres coûts ou de réaliser un profit. Dans le cadre de l'évaluation des taux pour les services professionnels présentés dans la soumission, le Canada pourra, sans toutefois y être obligé, demander que l'on fournisse de la documentation visant à justifier les taux, conformément au présent article. Si le Canada demande une justification des prix, elle sera demandée à tous les soumissionnaires conformes proposant un tarif au moins 20 % inférieur à la médiane des tarifs offerts par tous les soumissionnaires conformes pour la ou les mêmes catégories de ressource. Dans le cas où le Canada demande une justification des prix, les renseignements suivants doivent être fournis :

- (a) une facture (ainsi que le numéro de série du contrat ou tout autre élément permettant d'identifier le contrat) démontrant que le soumissionnaire a fourni et facturé des services



similaires à ceux qui seraient fournis par cette catégorie de ressource à un client (qui n'a aucun lien de dépendance avec le soumissionnaire) que les services ont été offerts pour une période d'au minimum trois (3) mois au cours des douze (12) mois précédant la date de clôture de la présente demande de soumissions, et que les services ont été fournis à un tarif quotidien égal ou inférieur à celui proposé au Canada;

(b)relativement à la facture mentionnée en (i), une preuve du client du soumissionnaire démontrant que les services indiqués sur la facture comprennent au minimum 50 % des tâches énumérées dans l'Énoncé des travaux pour la catégorie de ressources évaluée, et ce, à un taux déraisonnablement bas. Il peut s'agir d'une copie du contrat (dans lequel on décrit les services à offrir et où l'on démontre qu'au moins 50 % des tâches sont les mêmes que celles qui doivent être effectuées dans le cadre de l'Énoncé des travaux de la présente demande de soumissions), ou d'une attestation du client indiquant que les services notés sur la facture comprenaient au moins 50 % des tâches qui doivent être effectuées en vertu de l'Énoncé des travaux de la présente demande de soumissions);

(c)pour chacun des contrats pour lesquels une facture est présentée à titre de justification, le curriculum vitæ de la ressource qui a offert les services dans le cadre de ce contrat afin de démontrer que la ressource répondrait aux exigences obligatoires et obtiendrait la note de passage pour tous les exigences cotés de la catégorie de ressource faisant l'objet d'une justification des taux;

(d)le nom, le numéro de téléphone et, si possible, l'adresse de courriel d'une personne-ressource du client ayant reçu chacune des factures présentées au point (i), afin que le Canada puisse valider tout renseignement fourni par le soumissionnaire.

Lorsque le Canada demande une justification des taux offerts pour une catégorie de ressource particulière, il revient au soumissionnaire de présenter l'information (soit l'information décrite ci-haut ou d'autres renseignements, à la demande du Canada, y compris des renseignements qui lui permettraient de vérifier de l'information auprès de la ressource proposée) qui permettra au Canada de déterminer s'il peut compter en toute confiance sur la capacité du soumissionnaire à effectuer les services requis aux taux indiqués tout en recouvrant, au minimum, les coûts engagés. Si le Canada considère que les renseignements fournis par le soumissionnaire ne permettent pas de justifier le recours à des taux déraisonnablement bas, la soumission sera jugée irrecevable.

#### **4.4 Note totale d'une soumission**

La note technique finale possible est de 70, tandis que la note financière finale possible est de 30.

***Note technique finale + note financière finale = note globale du soumissionnaire***

#### **4.5 Méthode de sélection**

Pour être déclarée recevable, la soumission doit :

- a. satisfaire à toutes les exigences de la demande de soumissions;
- b. répondre à tous les Critères et Techniques obligatoires
- c. obtenir au moins 70% pour chaque critère coté

Les soumissions ne répondant pas aux exigences de a), b) et c) seront déclarées non recevables.



L'évaluation sera faite en fonction du meilleur résultat global sur le plan du mérite technique et du prix. Le ratio sera de 70 % pour le mérite technique et de 30 % pour le prix.

Aux fins du calcul de la note pour le mérite technique, la note technique globale de chaque soumission recevable sera déterminée comme suit : le nombre total de points obtenus divisé par le nombre maximum de points pouvant être accordés, multiplié par le ratio de 70 %.

Pour chaque soumission recevable, les scores de mérite technique et la tarification s'ajouteront pour déterminer son classement combiné.

La soumission recevable l'obtenant le meilleur score technique ni celui avec le plus bas prix évalué sera nécessairement acceptée. La soumission recevable la plus élevée combinés cote du mérite technique et prix sera recommandée pour la passation d'un marché

Si plus d'un soumissionnaire est classé première en raison de la note globale identique de Total combiné, le soumissionnaire ayant le prix le plus bas de la soumission totale deviendra le soumissionnaire classée

Un exemple est donné ci-dessous à titre d'illustration.

<b>TABLE Exemple de sélection</b>				
Plus haut classement combiné Mérite technique (70%) et prix (30%)				
<b>Compliant Bidders (Min. points techniques: 65)</b>				
	<b>Soumissionnaire 1</b>	<b>Soumissionnaire 2</b>	<b>Soumissionnaire 3</b>	
Points techniques	55	60	65	
Coût total par 3.1 Table des pièces jointes pour les catégories de ressources pour toutes les périodes de contrat identifié	\$12,500,000.00	\$15,000,000.00	\$18,000,000.00	
Coût total de Transition	\$2,000,000.00	\$1,000,000.00	1,500,000.00	
Total Resource + Total Transition Cost	\$14,500,000.00	\$16,000,000.00	\$19,500,000.00	
<b>Maximum Technical Score: 65</b>		<b>Minimum Total Resource + Transition Cost: \$14,500,000.00</b>		
Calculation	Points techniques	Price Points	Somme Points	Classé
Soumissionnaire 1	$(55/65) \times 70 = 59.23$	$(\$14,500,000 / \$14,500,000) \times 30 = 30$	89.23	3
Soumissionnaire 2	$(60/65) \times 70 = 64.62$	$(\$14,500,000 / \$16,000,000) \times 30 = 27.19$	91.81	2



Soumissionnaire 3	$(65/65) \times 70 = 70$	$(\$14,500,000 / \$19,500,000) \times 30 = 22.31$	92.30	1
-------------------	--------------------------	---	-------	---

## PARTIE 5 - ATTESTATIONS

Pour qu'un marché leur soit attribué, les soumissionnaires doivent fournir les attestations exigées. Le Canada déclarera une soumission non recevable si les attestations exigées ne sont pas remplies et fournies conformément aux paragraphes ci-dessous.

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

### Attestations préalables à l'attribution du marché.

Les attestations énumérées ci-dessous devraient être remplies et fournies avec la soumission, mais elles peuvent être fournies plus tard. Si l'une de ces attestations n'est pas remplie et fournie comme demandé, l'autorité contractante en informera le soumissionnaire et lui donnera un délai afin de se conformer aux exigences. Le défaut de répondre à la demande de l'autorité contractante et de se conformer aux exigences dans les délais prévus aura pour conséquence que la soumission sera déclarée irrecevable.

### Programme de contrats fédéraux pour l'équité en matière d'emploi - attestation

(a) En vertu du Programme de contrats fédéraux pour l'équité en matière d'emploi (le Programme), certains fournisseurs soumissionnant pour des contrats du gouvernement fédéral d'une valeur de 200 000 \$ ou plus (y compris toutes les taxes applicables) doivent s'engager officiellement à mettre en œuvre un programme d'équité en matière d'emploi. Il s'agit d'une condition préalable à l'attribution du contrat. Si le soumissionnaire est assujéti au Programme, il doit fournir la preuve de son engagement avant l'attribution du contrat.

(b) Les fournisseurs qui ont été déclarés entrepreneurs non admissibles par Ressources humaines et Développement des compétences Canada (RHDC) n'ont plus le droit d'obtenir de contrats du gouvernement au-delà du seuil prévu par le *Règlement sur les marchés de l'État* pour les demandes de soumissions. Les fournisseurs peuvent être déclarés entrepreneurs inadmissibles soit parce que RHDC a constaté leur non-conformité ou parce qu'ils se sont retirés volontairement du Programme pour une raison autre que la réduction de leur effectif à moins de 100 employés. Toute soumission présentée par un entrepreneur non admissible sera déclarée non recevable.

(c) Si le soumissionnaire n'est pas visé par les exceptions énumérées aux sous-alinéas (d)(i) ou (ii) ci-dessous, ou qu'il n'a pas de numéro d'attestation valide confirmant son adhésion au Programme, il doit envoyer par télécopieur (819-953-8768) une copie signée du formulaire LAB 1168, Attestation d'engagement à mettre en œuvre l'Équité en matière d'emploi, à la Direction générale du travail de RHDC.

(d) On demande que chaque soumissionnaire indique dans sa soumission soit qu'il :

- (i) n'est pas assujéti au Programme, puisqu'il compte un effectif de moins de 100 employés permanents à temps plein ou à temps partiel au Canada;
- (ii) n'est pas assujéti au Programme, puisqu'il est un employeur réglementé en vertu de la *Loi sur l'équité en matière d'emploi*, L.C. 1995, ch. 44;



- (iii) est assujéti aux exigences du Programme, puisqu'il compte un effectif de 100 employés permanents ou plus à plein temps ou à temps partiel au Canada, mais qu'il n'a pas obtenu de numéro d'attestation de RHDCC (puisque'il n'a jamais soumissionné pour des contrats de 200 000 \$ ou plus). Dans ce cas, une attestation d'engagement dûment signée est exigée;
- (iv) est assujéti au Programme et possède un numéro d'attestation valide (c.-à-d. qu'il n'a pas été déclaré entrepreneur non admissible par RHDCC).
- (e) Des renseignements supplémentaires sur le Programme se trouvent sur le site Web de RHDCC, à l'adresse suivante : [http://www.rhdcc.gc.ca/fra/travail/egalite/equite\\_emploi/index.shtml](http://www.rhdcc.gc.ca/fra/travail/egalite/equite_emploi/index.shtml).

**Remarque à l'intention des soumissionnaires :** On demande aux soumissionnaires d'utiliser le formulaire de présentation des soumissions pour fournir les renseignements relatifs à leur statut conformément à ce programme. Dans le cas d'une coentreprise, ces renseignements doivent être fournis pour chaque membre de la coentreprise.

### 5.3 Attestation pour ancien fonctionnaire

- (a) Les marchés attribués à d'anciens fonctionnaires qui touchent une pension ou qui ont reçu un paiement forfaitaire doivent résister à l'examen scrupuleux du public et constituer une dépense équitable des fonds publics. Afin de respecter les politiques et les directives du Conseil du Trésor sur les contrats avec d'anciens fonctionnaires, les soumissionnaires doivent fournir l'information exigée ci-dessous.
- (b) Aux fins de la présente clause :
  - (i) « **ancien fonctionnaire** » désigne un ancien employé d'un ministère au sens de la *Loi sur la gestion des finances publiques*, L.R., 1985 ch. F-11, un ancien membre des Forces armées canadiennes ou de la Gendarmerie royale du Canada. Un ancien fonctionnaire peut être :
    - (A) un individu;
    - (B) un individu qui s'est incorporé;
    - (C) une société de personnes constituée d'anciens fonctionnaires; ou
    - (D) une entreprise à propriétaire unique ou une entité dans laquelle la personne visée détient un intérêt important ou majoritaire.
  - (i) « **Période du paiement forfaitaire** » signifie la période, mesurée en semaines de salaire, à l'égard de laquelle un paiement a été fait pour faciliter la transition vers la retraite ou vers un autre emploi par suite de la mise en place des divers programmes de réduction des effectifs de la fonction publique. La période du paiement forfaitaire ne comprend pas la période visée par l'allocation de fin de services, qui se mesure de façon similaire.
  - (ii) « **pension** » signifie, dans le contexte de la formule de réduction des honoraires, une pension ou une allocation annuelle versée en vertu de la *Loi sur la pension dans la fonction publique* (LPFP), L.R., 1985, ch. P-36, et toute augmentation versée en vertu de la *Loi sur les prestations de retraite supplémentaires*, L.R., 1985, ch. S-24, dans la mesure où elle touche la LPFP. La pension ne comprend pas les pensions payables conformément à la *Loi sur la pension de retraite des Forces canadiennes*, L.R., 1985, ch. C-17, à la *Loi sur la continuation de la pension des services de défense*, 1970, ch. D-3, à la *Loi sur la continuation des pensions de la Gendarmerie royale du Canada*, 1970, ch. R-10, et à la *Loi sur la pension de retraite de la Gendarmerie royale du Canada*, L.R., 1985, ch. R-11, à la *Loi sur les allocations de retraite des parlementaires* L.R., 1985, ch. M-5, et à la partie de la pension versée conformément à la *Loi sur le Régime de pensions du Canada*, L.R., 1985, ch. C-8.



- (c) Si le soumissionnaire est un ancien fonctionnaire touchant une pension comme défini ci-haut, le soumissionnaire doit fournir l'information suivante :
- (i) le nom de l'ancien fonctionnaire;
  - (ii) la date de cessation d'emploi dans la fonction publique ou de la retraite.
- (d) Si le soumissionnaire est un ancien fonctionnaire qui a reçu un paiement forfaitaire conformément aux dispositions d'un programme de réduction des effectifs, le soumissionnaire doit fournir l'information suivante :
- (i) le nom de l'ancien fonctionnaire;
  - (ii) les conditions de l'incitatif versé sous forme de paiement forfaitaire;
  - (iii) la date de la cessation d'emploi dans la fonction publique;
  - (iv) le montant du paiement forfaitaire;
  - (v) le taux de rémunération qui a servi au calcul du paiement forfaitaire;
  - (vi) la période correspondant au paiement forfaitaire, incluant la date du début, d'achèvement et le nombre de semaines;
  - (vii) le nombre et le montant (honoraires professionnels) des autres contrats assujettis aux conditions d'un programme de réduction des effectifs.
- (e) Pour tous les marchés attribués pendant la période du paiement forfaitaire, le montant total des honoraires qui peut être payé à un ancien fonctionnaire qui a reçu un paiement forfaitaire est limité à 5 000 \$, incluant la taxe sur les produits et services ou la taxe de vente harmonisée.
- (f) En déposant une soumission, le soumissionnaire atteste que l'information qu'il fournit pour répondre aux exigences décrites ci-dessus est exacte et complète.

***Remarque à l'intention des soumissionnaires : On demande aux soumissionnaires d'utiliser le formulaire de présentation des soumissions pour fournir les renseignements demandés par cette clause.***



## **PARTIE 6 - EXIGENCES RELATIVES À LA SÉCURITÉ, EXIGENCES FINANCIÈRES ET AUTRES EXIGENCES**

### **6.1 Exigences relatives à la sécurité**

- (a) Avant l'attribution d'un contrat, le soumissionnaire doit détenir une attestation de sécurité d'organisme valable comme il est indiqué à la partie 7 - Clauses du contrat subséquent;
- (b) Le Canada ne retardera l'attribution d'aucun marché pour permettre à un soumissionnaire d'obtenir l'attestation exigée.
- (c) Pour de plus amples renseignements sur les exigences relatives à la sécurité, les soumissionnaires devraient consulter le document « Exigences de sécurité dans les demandes de soumissions de TPSGC - Instructions pour les soumissionnaires » sur le site Web Documents uniformisés d'approvisionnement ministériels. (<http://www.tpsgc-pwgsc.gc.ca/app-acq/lc-pl/lc-pl-fra.html>)
- (d) Si le soumissionnaire est une coentreprise, chacun des membres de celle-ci doit respecter les exigences relatives à la sécurité.

### **6.2 Capacité financière**

- (a) Clause A9033T du Guide des clauses et conditions uniformisées d'achat (2011-05-16) Capacité financière; à la différence que le paragraphe 3 est supprimé et est remplacé par : « Si le soumissionnaire est une filiale d'une autre entreprise, chaque niveau de la société mère, y compris la société mère elle-même, devra fournir l'information financière demandée en 1a) à f). L'information financière fournie par une société mère ne dégage pas pour autant le soumissionnaire de l'obligation de présenter ses propres renseignements financiers; toutefois, si le soumissionnaire est une filiale d'une autre entreprise et que, dans le cours normal des affaires, les renseignements financiers de la filiale ne sont pas générés de façon distincte, les renseignements financiers de la société mère doivent être fournis. Si le Canada juge que le soumissionnaire ne possède pas la capacité financière nécessaire, mais que la société mère la possède, ou si le Canada ne peut évaluer la capacité financière du soumissionnaire puisqu'elle fait partie intégrante de celle de la société mère, le Canada peut, à sa seule discrétion, attribuer le contrat au soumissionnaire sous réserve que la société mère fournisse une garantie au Canada ».
- (b) Dans le cas d'une coentreprise, toutes les entreprises membres doivent satisfaire aux exigences financières.



## PARTIE 7 - CLAUSES DU CONTRAT SUBSÉQUENT

Les clauses et conditions suivantes s'appliquent à tout contrat subséquent découlant de la demande de soumissions et en font partie intégrante.

### 7.1 Exigence

(a) \_\_\_\_\_ (« **l'entrepreneur** ») consent à fournir au client les services décrits dans le contrat, y compris dans l'Énoncé des travaux, conformément au contrat et aux prix énoncés dans le contrat. Cela comprend la prestation de services professionnels, sur demande par le Canada à au moins un emplacement précisé par le Canada, à l'exception des lieux soumis aux ententes sur la revendication territoriale globale.

### 7.2 Autorisation de tâches (AT)

- (a) **Objet de l'autorisation de tâches** : Les services à fournir sur demande dans le cadre de ce contrat seront commandés par le Canada au moyen de l'Appendice D à l'Annexe A – Formulaire d'acceptation et d'autorisation de tâches (« Formulaire d'AT »).
- (b) **Processus d'AT** : Les processus relatifs à l'établissement, aux réponses, à l'évaluation et à l'approbation des AT sont décrits à l'Appendice C de l'Annexe A.
- (c) **Autorisation relative à l'émission des AT** : Toute AT vont être émise par l'autorité contractante.
- (d) **Frais pour travaux liés à une AT** : L'entrepreneur ne doit pas facturer au Canada les coûts excédant le prix établi dans l'AT à moins que le Canada n'ait apporté une modification à l'AT autorisant les dépenses supplémentaires. Le Canada ne paiera pas l'entrepreneur pour tout changement à la conception, toute modification ou interprétation des travaux, à moins que ces changements, modifications ou interprétations n'aient été approuvés par écrit par l'autorité contractante avant d'être intégrés aux travaux.
- (e) **Propositions de prix des AT** : L'entrepreneur doit présenter une proposition de prix recevable en réponse à chaque formulaire d'AT que le Canada lui adresse. En plus des autres droits du Canada de résilier le contrat, le Canada peut immédiatement, et sans autre préavis, résilier le contrat pour défaut si, pendant la période du contrat, l'entrepreneur n'a pas, à au moins trois reprises, fourni de réponse ou de propositions de prix recevables après avoir reçu un formulaire d'AT. Une proposition de prix recevable doit être soumise dans le délai indiqué dans le formulaire d'AT et respecter toutes les exigences de l'AT émise, y compris préciser le nombre de ressources qui respectent les exigences minimales en matière d'expérience et d'autres exigences des catégories de personnel indiquées dans l'AT, et les prix ne doivent pas dépasser les taux de l'Annexe B.
- (f) **Regroupement d'AT pour des raisons administratives** : Pour des raisons administratives, le contrat peut être modifié de temps en temps afin de refléter l'ensemble des AT émises et approuvées par le Canada à ce jour et de documenter le travail effectué dans le cadre de ces AT.
- (g) **Rapports d'AT** : L'entrepreneur doit soumettre à l'autorité contractante un rapport trimestriel sur les AT indiquant toutes les AT qui ont été attribuées au cours du trimestre et leur valeur en dollars.
- (h) **Période des services** : Aucune AT ne peut être émise après la date d'expiration du contrat.

### 7.3 Standard Clauses and Conditions

Toutes les clauses et conditions identifiées dans le contrat par un numéro, une date et un titre, sont reproduites dans le Guide des clauses et conditions uniformisées d'achat (<http://ccua-sacc.tpsgc-pwgsc.gc.ca/pub/acho-fra.jsp>) publié par Travaux publics et Services gouvernementaux Canada.



## 7.4 Clauses et conditions uniformisées

### (a) Conditions générales :

- (i) 2035 (2016-04-04), Conditions générales - besoins plus complexes de services, s'appliquent au marché et en font partie intégrante.

### (b) Conditions générales supplémentaires :

Les conditions générales supplémentaires suivantes :

- (i) Le document 4006 (2010-08-16), Conditions générales supplémentaires – L'entrepreneur détient les droits de propriété intellectuelle sur les renseignements originaux;

s'appliquent au contrat et en font partie intégrante.

## 7.5 Exigences relatives à la sécurité #2B0KB-17-3174

- (a) L'entrepreneur doit détenir, en tout temps pendant l'exécution du marché, une cote de sécurité d'installation valable au niveau **SECRET**, délivrée par la Direction de la sécurité industrielle canadienne (DSIC) de Travaux publics et Services gouvernementaux Canada (TPSGC).
- (b) **CHACUN** membre du personnel de l'entrepreneur devant avoir accès à des renseignements, à des biens ou à des lieux de travail sensibles, **PROTÉGÉS ou CLASSIFIÉS** doit avoir le niveau d'autorisation **SECRET selon le cas**, attribué ou approuvé par la DSIC de TPSGC. Tant que les autorisations de sécurité du personnel de l'entrepreneur requises au titre du présent marché n'ont pas été émises par la DSIC, ces derniers **NE PEUVENT PAS AVOIR ACCÈS** aux renseignements et/ou biens de nature délicate **PROTÉGÉS**; de plus, **ils NE PEUVENT PAS PÉNÉTRER** sur les lieux où ces renseignements ou biens sont entreposés sans une escorte fournie par le ministère ou organisme client.
- (c) L'entrepreneur **NE DOIT PAS** emporter de renseignements **PROTÉGÉS/CLASSIFIÉS** hors des établissements de travail visés; et l'entrepreneur doit s'assurer que son personnel est au courant de cette restriction et qu'il la respecte.
- (d) Les contrats de sous-traitance comportant des exigences relatives à la sécurité **NE doivent PAS** être attribués sans l'autorisation écrite préalable de la DSIC de TPSGC.
- (e) L'entrepreneur doit se conformer aux dispositions des documents suivants :
  - (i) Loi sur la sécurité d'information (dernière édition)
  - (ii) *Manuel de la sécurité industrielle* (dernière édition)

## 7.6 Durée du contrat

**Durée du contrat:** La « durée du contrat » est la période pendant laquelle l'entrepreneur doit effectuer les travaux et englobe:

- (a) La « **période du contrat** », qui débute à la date d'attribution du contrat et se termine trois années plus tard.

### (b) Option de période

L'entrepreneur accorde au Canada l'option irrévocable de prolonger la durée du contrat en trois période d'option d'un an chacune dans les mêmes conditions. L'entrepreneur convient que, pendant la période du contrat, il sera payé conformément aux dispositions applicables énoncées dans la base de paiement.



## 7.7 Responsables

### (a) Autorité contractante

L'autorité contractante pour le marché est :

Nom : Julie Bampton  
Titre : Team Lead, SSC Support Services  
Services partagés Canada  
Direction : Service des approvisionnements  
Adresse : 180 Kent Street, Ottawa (Ontario)  
Téléphone : 613-790-5915

Adresse électronique : julie.bampton@canada.ca

L'autorité contractante est responsable de la gestion du contrat et doit autoriser toute modification par écrit. L'entrepreneur ne doit pas effectuer de travaux dépassant la portée du contrat ou de travaux qui n'y sont pas prévus par suite de demandes ou d'instructions verbales ou écrites de toute personne autre que l'autorité contractante.

### (b) Responsable technique

Le responsable technique pour le marché est :

**Remarque à l'intention des soumissionnaires : On fera connaître le nom du responsable technique à la date d'attribution du marché .**

Nom : \_\_\_\_\_  
Titre : \_\_\_\_\_  
Organisation : \_\_\_\_\_  
Adresse : \_\_\_\_\_  
Téléphone : \_\_\_\_\_  
Télécopieur : \_\_\_\_\_  
Courriel : \_\_\_\_\_

Le responsable technique représente le ministère ou l'organisme pour lequel les travaux sont exécutés aux termes du contrat. Il est chargé de toutes les questions liées au contenu technique des travaux prévus au contrat. On peut discuter des questions techniques avec le responsable technique; cependant, celui-ci ne peut pas autoriser les changements à apporter à la portée des travaux. Ces changements peuvent être effectués uniquement au moyen d'une modification au contrat émise par l'autorité contractante.

### (c) Représentant de l'entrepreneur

**Remarque à l'intention des soumissionnaires : Le nom du représentant de l'entrepreneur et les coordonnées de celui-ci seront divulgués au moment de l'attribution du contrat.**

## 7.8 Paiement

### (a) Base de paiement

- (i) **Services professionnels fournis dans le cadre d'une AT avec un prix maximum :**  
Pour les services professionnels exigés par le Canada, en conformité avec une AT approuvée, le Canada paiera à l'entrepreneur, de façon rétroactive, jusqu'à concurrence du prix maximum pour l'AT, pour les heures réellement travaillées ainsi que pour tout produit livrable issu de ce travail, conformément aux tarifs journaliers fermes tout compris établis à l'Annexe A, Base de paiement, TPS ou TVH en sus. Les jours partiels seront calculés au prorata en se fondant sur les heures réelles travaillées, selon une journée de travail de 7,5 heures.



Coût estimatif : \_\_\_\_\_

- (ii) **Frais pré autorisés de déplacement et de subsistance** : Le Canada remboursera l'entrepreneur pour les frais pré autorisés de déplacement et de subsistance qu'il a raisonnablement et convenablement engagés dans l'exécution des travaux à l'extérieur de la région de la capitale nationale, au prix coûtant, sans aucune indemnité pour le profit ni les frais administratifs généraux, conformément aux indemnités relatives aux repas, à l'utilisation d'un véhicule privé et aux faux frais qui sont précisés aux appendices B, C et D de la Directive sur les voyages du Conseil du Trésor, et selon les autres dispositions de la Directive qui se rapportent aux « voyageurs » plutôt que celles qui se rapportent aux « employés ». Tout déplacement doit être approuvé au préalable par le responsable technique et l'autorité contractante. Tous les paiements peuvent faire l'objet d'une vérification de la part du Canada. L'entrepreneur ne pourra pas facturer le temps de déplacement aux taux quotidiens établis dans le contrat.
- (iii) **Attribution concurrentielle** : L'entrepreneur reconnaît que le présent contrat a été attribué à l'issue d'un processus concurrentiel. Aucuns frais supplémentaires ne seront versés à l'entrepreneur pour les erreurs, les oublis, les idées fausses ou les mauvaises estimations dans sa soumission.
- (iv) **Taux pour les services professionnels** : D'après l'expérience du Canada, les soumissionnaires proposeront parfois dans leur soumission des taux pour une ou plusieurs catégories de ressources qu'ils refuseront plus tard de respecter, en affirmant que ces taux ne leur permettent pas de recouvrer leurs frais ou de rentabiliser leurs activités, ce qui annule les avantages que le Canada aurait pu retirer de ce contrat. Si l'entrepreneur ne répond pas ou refuse de présenter une personne possédant les compétences décrites dans le contrat dans le délai prévu au contrat (ou qu'il propose plutôt de présenter quelqu'un d'une autre catégorie, à un taux différent), même si le Canada résilie le contrat en totalité ou en partie, le Canada peut imposer des sanctions. Ces mesures peuvent comprendre une évaluation de laquelle peut découler l'imposition à l'entrepreneur de conditions qu'il devra respecter pour continuer à faire affaire avec le Canada ou une radiation complète de l'entrepreneur l'empêchant de soumissionner à l'avenir.
- (v) **Objet des estimations** : Toutes les estimations reproduites dans ce contrat le sont uniquement pour répondre aux besoins administratifs du Canada et ne constituent pas des engagements de sa part pour ce qui est de l'acquisition de ces biens ou de ces services selon les nombres indiqués. Les engagements relatifs à l'acquisition d'une quantité ou d'une valeur précise de biens ou de services sont décrits ailleurs dans le contrat.
- (vi) **On-Call** : Services de garde doivent être effectués uniquement sur autorisation écrite de l'autorité technique ou un délégué. L'entrepreneur sera payé pour les heures réelles de la période de garde au taux de 1/10 ferme le taux horaire, conformément à l'annexe B-modalités de paiement pour les catégories de ressources associé à la personne qui est de garde. Si une ressource de garde est rappelée pour effectuer des travaux par le responsable technique ou son délégué, les entrepreneurs seront versées pour les heures effectivement travaillées au taux journalier applicable tel que spécifié dans le contrat.
- (vii) **Services professionnels passage a fourni une autorisation spéciale avec prix ferme figurant à l'annexe B**: pour services professionnels demandées par le Canada, conformément à une autorisation de travail agréé, que Canada paiera à l'entrepreneur le prix ferme basé sur le prix figurant dans l'annexe B, TPS/TVH en sus.

Coût estimatif : \_\_\_\_\_

- (viii) **taxes comprises** :

Coût estimatif : \_\_\_\_\_



- (ix) Service Credits : Reference Appendix B to Annex A

**Calcul des crédits de service**

Pour chaque non-respect de niveau de service, le fournisseur de services accordera à SPC un crédit de niveau de service calculé de la façon suivante :

Crédit de niveau de service = **A x B**

Dans l'équation :

**A =** Taux alloué pour le niveau de service essentiel applicable.

**B =** Montant à risque.

- (x) **Récupération des crédits de niveau de service**

Si, au cours de la période de trois (3) mois suivant immédiatement le mois au cours duquel un non-respect du niveau de service est survenu relativement à un niveau de service essentiel, un rendement égal ou supérieur au niveau de service applicable au cours de chacun de ces trois (3) mois est enregistré, le fournisseur de services recevra les fonds correspondant au montant du crédit de niveau de service résultant du non-respect de ce niveau de service au cours des trois mois précédent.

**7.9 Limitation des dépenses**

- (i) La responsabilité totale du Canada envers l'entrepreneur dans le cadre du contrat pour toutes les autorisations de tâches approuvées, y compris toute révision, ne doit pas dépasser la somme de \_\_\_\_ \$. Les droits de douane sont inclus, et la taxe sur les produits et services ou la taxe de vente harmonisée est en sus, s'il y a lieu.
- (ii) Aucune majoration de la responsabilité globale du Canada ne sera autorisée ni versée à l'entrepreneur, à moins qu'une augmentation n'ait été approuvée par écrit par l'autorité contractante.
- (iii) L'entrepreneur doit informer par écrit l'autorité contractante concernant la suffisance de cette somme :
- (A) lorsque 75 p. 100 de la somme est engagée, ou
  - (B) quatre (4) mois avant la date d'expiration du contrat, ou
  - (C) dès que l'entrepreneur juge que les fonds du contrat sont insuffisants pour l'achèvement des travaux exigés par les AT autorisées et leurs révisions,
- selon la première de ces conditions à se présenter.
- (iv) Lorsqu'il informe l'autorité contractante que les fonds du contrat sont insuffisants, l'entrepreneur doit lui fournir par écrit une estimation des fonds additionnels requis. La présentation de cette information par l'entrepreneur n'augmente pas la responsabilité du Canada à son égard.



## 7.10 Vérification du temps

Le Canada pourra vérifier le temps imputé et l'exactitude du système d'enregistrement du temps de l'entrepreneur, avant ou après le versement du paiement à ce dernier. Si la vérification est effectuée après le paiement, l'entrepreneur devra rembourser, à la demande du Canada, tout paiement en trop.

### 7.11 Instructions relatives à la facturation

- a) L'entrepreneur doit présenter ses factures conformément à l'information exigée dans les conditions générales.
- b) La facture de l'entrepreneur doit inclure un article pour chaque sous-alinéa des clauses de la Base de paiement.
- c) En présentant des factures, l'entrepreneur atteste que les produits et services ont été livrés et que tous les frais sont conformes aux dispositions de la base de paiement de ce contrat, y compris des frais pour des travaux effectués par des sous-traitants.
- d) L'entrepreneur doit fournir au responsable technique la version originale de chaque facture, avec copie à l'autorité contractante.

### 7.12 Attestations

Le respect des attestations fournies par l'entrepreneur avec sa soumission en réponse à la demande de propositions ou sur un formulaire d'AT est une condition du contrat et pourra faire l'objet d'une vérification par le Canada pendant toute la durée du contrat. En cas de manquement à toute attestation de la part de l'entrepreneur ou si l'on constate que les attestations qu'il a fournies avec sa soumission ou en réponse à l'AT comprennent de fausses déclarations, faites sciemment ou non, le Canada aura le droit de résilier le contrat pour manquement, conformément aux dispositions du contrat en la matière.

### 7.13 Lois applicables

Le contrat doit être interprété et régi, et les relations entre les parties déterminées, par les lois en vigueur en Ontario.

### 7.14 Ordre de priorité des documents

En cas de divergence entre le libellé des textes énumérés dans la liste qui suit, c'est le libellé du document qui apparaît en premier sur la liste qui l'emporte sur celui de tout autre document qui figure plus bas sur la liste :

- (a) les articles de la convention;
- (b) les conditions générales 2035 (2014-09-25) Conditions générales - besoins plus complexes de services;
- (c) l'annexe A - Énoncé des travaux;
- (d) l'annexe B, Base de paiement;
- (e) l'annexe C - Liste de vérification des exigences relatives à la sécurité;
- (g) la soumission de l'entrepreneur datée du \_\_\_\_\_ (inscrire la date de la soumission).

### 7.15 Ressortissants étrangers (entrepreneur étranger)

- (a) Guide des CCUA, clause A2001C (2006-06-16), Ressortissants étrangers (entrepreneur étranger)

### 7.16 Exigences en matière d'assurance

- a) L'entrepreneur doit respecter les exigences en matière d'assurance prévues à l'annexe C. Il doit maintenir la couverture d'assurance requise pendant toute la durée du marché. Le respect des exigences en matière d'assurance ne dégage pas l'entrepreneur de sa responsabilité en vertu du contrat, ni ne la diminue.



- (b) L'entrepreneur est responsable de décider si une assurance additionnelle est requise pour remplir ses obligations conformément au marché et aux lois applicables. Toute assurance supplémentaire souscrite est à la charge de l'entrepreneur ainsi que pour son propre profit et sa protection.
- (c) L'entrepreneur doit, sur demande de l'autorité contractante, transmettre un certificat d'assurance démontrant la couverture d'assurance et confirmant que la police d'assurance conforme aux exigences est en vigueur. L'assurance doit être souscrite auprès d'un assureur autorisé à faire affaire au Canada. L'entrepreneur doit, à la demande de l'autorité contractante, transmettre au Canada une copie certifiée de toutes les polices d'assurance applicables.

#### **7.17 Limitation de la responsabilité – Gestion de l'information et de la technologie de l'information**

- (a) Cet article s'applique malgré toute autre clause du marché et remplace l'article des conditions générales intitulé « Responsabilité ». Toute mention dans cet article de dommages causés par l'entrepreneur comprend les dommages causés par ses employés, ainsi que par ses sous-traitants, ses mandataires, et ses représentants et leurs employés. Cet article s'applique, que la réclamation soit fondée contractuellement sur un délit civil ou sur un autre motif de poursuite. L'entrepreneur n'est pas responsable envers le Canada en ce qui concerne le rendement ou l'inexécution du marché, sauf dans les cas précisés dans cet article et dans tout autre article du marché préétablissant des dommages-intérêts. L'entrepreneur est uniquement responsable des dommages indirects, particuliers ou consécutifs, dans la mesure décrite dans cet article, même si l'entrepreneur a été avisé de la possibilité de ces dommages.



**(b) Responsabilité de la première partie**

- (i) L'entrepreneur est entièrement responsable envers le Canada de tous les dommages, y compris les dommages indirects, particuliers et consécutifs, causés par l'exécution ou l'inexécution du marché par l'entrepreneur et qui se rapportent à :
- (D) toute violation des droits de propriété intellectuelle dans la mesure où l'entrepreneur viole l'article des conditions générales intitulé « Atteinte aux droits de propriété intellectuelle et redevances »;
  - (E) toute blessure physique, y compris la mort.
- (ii) L'entrepreneur est entièrement responsable de tous les dommages directs aux biens personnels matériels ou tangibles qui sont la propriété du Canada, en sa possession, ou qui sont occupés par le Canada.
- (iii) Chaque partie est responsable de tous les dommages directs causés par son manquement à l'obligation de confidentialité dans le cadre du marché. Chaque partie est également responsable de tous les dommages indirects, particuliers et consécutifs pour toute communication non autorisée de secrets de fabrication (ou des secrets de fabrication d'un tiers fournis par une partie à une autre dans le cadre de ce marché) ayant trait à la technologie de l'information.
- (iv) L'entrepreneur est responsable de tous les dommages directs qui se rapportent à une charge ou à une réclamation liée à toute portion des travaux pour lesquels le Canada a effectué un paiement. Cette clause ne s'applique pas aux charges ou aux réclamations relatives aux droits de propriété intellectuelle, lesquelles sont traitées au point (i) (A) ci-dessus.
- (v) L'entrepreneur est aussi responsable de tous les autres dommages directs subis par le Canada qui ont été causés par l'entrepreneur en lien quelconque avec le marché, y compris :
- (A) tout manquement aux obligations en matière de garantie dans le cadre du contrat, jusqu'à concurrence du coût total payé par le Canada (y compris toute taxe applicable) pour les biens et les services touchés par le manquement;
  - (B) tout autre dommage direct, y compris tous les frais directs identifiables afférents au Canada pour faire appel à une autre partie dans le cadre des travaux si le contrat est résilié en totalité ou en partie pour non-exécution, jusqu'à concurrence d'un maximum global correspondant à la plus élevée des deux valeurs suivantes pour l'application de ce sous-alinéa : 75 % du coût total estimatif (le montant indiqué à la première page du contrat dans la case intitulée « Coût total estimatif » ou le montant indiqué sur chaque commande subséquente, bon de commande ou tout autre document utilisé pour commander des biens ou des services dans le cadre du présent instrument), ou 1 000 000 \$.
- En aucun cas, la responsabilité totale de l'entrepreneur aux termes du sous-alinéa (v) ne dépassera le coût total estimatif (comme défini plus haut) du marché ou 1 000 000 \$, le montant le plus élevé étant retenu.
- (vi) Si les dossiers ou les données du Canada sont endommagés à la suite d'une négligence ou d'un acte délibéré de l'entrepreneur, la seule responsabilité de l'entrepreneur consiste à rétablir à ses frais les dossiers et les données du Canada en utilisant la copie de sauvegarde la plus récente conservée par le Canada. Ce dernier doit s'assurer de sauvegarder adéquatement ses documents et données.

**(c) Réclamations de tiers**

- (i) Que la réclamation soit faite au Canada ou à l'entrepreneur, chaque partie convient qu'elle est responsable des dommages qu'elle cause à tout tiers relativement au marché, tel que stipulé dans un accord de règlement ou ultimement déterminé par une cour compétente, si la cour détermine que les parties sont conjointement et solidairement responsables ou qu'une seule partie est uniquement et directement responsable envers



le tiers. Le montant de la responsabilité sera celui précisé dans l'accord de règlement ou déterminé par la cour comme ayant été la portion des dommages que la partie a causés au tiers. Aucun accord de règlement ne lie une partie, sauf si ses représentants autorisés l'ont approuvé par écrit.

- (ii) Si le Canada doit, en raison d'une responsabilité conjointe et solidaire, payer un tiers pour des dommages causés par l'entrepreneur, ce dernier doit rembourser au Canada le montant ultimement déterminé par une cour compétente comme étant la portion de l'entrepreneur des dommages qu'il a lui-même causés au tiers. Toutefois, malgré le sous-alinéa (i), en ce qui concerne les dommages-intérêts spéciaux, indirects ou consécutifs subis par des tiers et couverts par cet article, l'entrepreneur est uniquement responsable de rembourser au Canada sa portion des dommages que le Canada doit payer à un tiers sur ordre d'une cour, en raison d'une responsabilité conjointe et solidaire relativement à la violation des droits de propriété intellectuelle; de blessures physiques à un tiers, y compris la mort; des dommages touchant les biens personnels matériels ou immobiliers d'un tiers; toute charge ou toute réclamation sur toute portion des travaux; ou du manquement à l'obligation de confidentialité.
- (iii) Les parties sont uniquement responsables l'une devant l'autre des dommages causés à des tiers dans la mesure décrite dans ce paragraphe (c).

#### **7.18 Services professionnels – Généralités**

- a) L'entrepreneur doit fournir sur demande des services professionnels, conformément au présent contrat. Lorsqu'un individu précis est nommé dans le contrat ou dans un formulaire d'AT pour effectuer un travail, l'entrepreneur devra s'assurer que cette personne est disponible pour effectuer le travail dans les 10 jours ouvrables (ou dans un autre délai indiqué) suivant la date d'attribution du contrat ou de l'AT (le premier document dans lequel cette personne est nommée pour se présenter au lieu de travail ayant préséance). Si cette personne précise n'est pas disponible pour réaliser le travail, le Canada peut décider soit (i) d'exercer ses droits et recours en vertu du contrat ou de la loi (incluant l'annulation du contrat pour défaut), soit (ii) d'exiger que l'entrepreneur propose un remplaçant pour cet individu particulier selon la clause intitulée « Remplacement d'individus spécifiques » dans les conditions générales 2035. Cette obligation s'applique même si le Canada a apporté des modifications au matériel, au logiciel ou à tout autre aspect de l'environnement opérationnel du client. Pour toute catégorie de personnel donnée, le remplaçant sera évalué par le responsable technique, et la note obtenue devra être égale ou supérieure à (a) la note obtenue pour la ressource d'origine si une seule ressource avait été évaluée, ou (b) la note moyenne de toutes les ressources si plusieurs ressources avaient été évaluées.
- (b) Si la ressource effectuant les travaux dans le cadre du contrat doit être remplacée (d'une manière conforme aux exigences de la section sur les Conditions générales intitulée « Remplacement d'individus spécifiques »), l'entrepreneur doit fournir un remplaçant dans un délai de 10 jours ouvrables après le départ de la ressource existante (ou, lorsque le Canada a demandé le remplacement, dans un délai de 15 jours ouvrables suivant l'avis du Canada en la matière).
- c) Toutes les ressources fournies par l'entrepreneur doivent posséder les compétences mentionnées dans le marché (y compris celles liées à l'expérience, à la désignation professionnelle, à l'éducation, et les exigences linguistiques) et doivent être en mesure de fournir les services requis quelque soit la date de livraison mentionnée dans le marché. La ressource doit être approuvée par le Canada avant le remplacement sur le lieu de travail.
- d) L'entrepreneur doit surveiller ses employés afin d'assurer un rendement satisfaisant et afin que le progrès des travaux soit maintenu à la satisfaction du Canada. Un représentant de l'entrepreneur rencontrera régulièrement le responsable technique (d'après les indications du Canada) pour discuter du rendement de ses ressources et résoudre les problèmes en cours.
- e) Si l'entrepreneur ne satisfait pas à l'une ou l'autre de ses obligations prévues dans cet article ou ne réussit pas à remettre les biens livrables ou à terminer à temps une tâche décrite dans le contrat, le Canada, en plus de tous ses autres droits ou recours dont il dispose en vertu de ce contrat ou de la loi,



peut informer l'entrepreneur de ce manquement. Dans ce cas, l'entrepreneur doit, au cours des dix (10) jours ouvrables suivants, soumettre au responsable technique un plan écrit dans lequel il détaille les mesures qu'il prévoit prendre pour corriger la situation. L'entrepreneur doit, à ses frais, préparer et mettre en œuvre le plan.

### **7.19 Préservation des supports électroniques**

(a) L'entrepreneur doit soumettre à la détection électronique, à l'aide d'un progiciel mis à jour à intervalles réguliers, l'ensemble des supports électroniques utilisés dans l'exécution des travaux, en vue de détecter des virus électroniques et d'autres codes visant à causer des défauts, avant de s'en servir sur l'équipement du Canada. Il devra informer aussitôt le Canada si un support électronique utilisé dans le cadre des travaux renferme des virus informatiques ou d'autres codes visant à causer des défauts.

(b) Si des renseignements ou des documents électroniques sont endommagés ou perdus pendant qu'ils se trouvent sous la garde de l'entrepreneur ou avant d'être livrés au Canada conformément au marché, y compris en cas d'effacement accidentel, l'entrepreneur doit les remplacer immédiatement, à ses frais.

### **7.20 Déclarations et garanties**

Dans sa soumission, l'entrepreneur a fait des déclarations à propos de l'expérience et de l'expertise des ressources qu'il propose, ce qui a donné lieu à l'attribution du contrat et à l'émission d'AT. L'entrepreneur déclare et certifie que toutes ces attestations sont véridiques et reconnaît que le Canada s'est fondé sur ces attestations pour lui attribuer ce contrat et lui assigner des travaux par l'intermédiaire des AT. De plus, l'entrepreneur déclare et certifie qu'il a, et qu'il aura pendant la durée du contrat, ainsi que tout le personnel et les sous-traitants qui effectueront les travaux, les compétences, l'expérience et l'expertise nécessaires pour mener à bien les travaux conformément aux tâches décrites dans le contrat et qu'il a (ainsi que le personnel et les sous-traitants) déjà rendu de pareils services à d'autres clients.

### **7.21 Responsabilité concernant le protocole de vérification de l'entrepreneur**

L'entrepreneur doit s'assurer que chacun de ses agents, représentants ou sous-traitants (appelés ci-après représentants de l'entrepreneur) respectent les exigences d'auto-identification suivantes :

- (a) Les représentants de l'entrepreneur qui assistent à une réunion du gouvernement du Canada à l'intérieur ou à l'extérieur de bureaux du Canada doivent indiquer lorsqu'ils ne sont pas un employé permanent de l'entrepreneur avant le début de la réunion pour s'assurer que chaque participant à la réunion est au courant que cette personne n'est pas un employé permanent de l'entrepreneur;
- (b) Pendant l'exécution de tout travail sur un site du gouvernement du Canada, chaque représentant de l'entrepreneur doit être clairement identifié comme tel, et ce, en tout temps.
- (c) Si un représentant de l'entrepreneur doit utiliser le système de courriel du gouvernement du Canada dans le cadre de l'exécution des travaux, il doit clairement s'identifier comme étant un agent ou un sous-traitant de l'entrepreneur dans le bloc de signature de tous les messages électroniques qu'il enverra ainsi que dans la section « Propriété ». De plus, ce protocole d'identification doit être utilisé pour toute autre correspondance, communication et documentation.
- (d) Si le Canada détermine que l'entrepreneur a contrevenu à n'importe laquelle de ses obligations en vertu du présent article, l'entrepreneur doit, à la réception d'un avis écrit du Canada, présenter un plan d'action écrit décrivant les mesures qui seront prises pour éviter que le problème se produise de nouveau. L'entrepreneur aura cinq jours ouvrables pour présenter le plan d'action au client et à l'autorité contractante, et vingt jours ouvrables pour corriger la source du problème.



- e) En plus de tous ses autres droits en vertu du contrat, le Canada peut résilier le contrat pour défaut si l'entrepreneur ne respecte pas les mesures correctives décrites ci-dessus.

## 7.22 Approvisionnement électronique et soutien en matière de paiement

### Approvisionnement électronique et soutien en matière de paiement

- (a) SSC is working on an initiative that is expected to provide it with e-functionality from procurement through payment (the “EPP system”). SSC's suppliers will be required to interface with that functionality.
- (b) Because the functionality will not be ready at the time of contract award, if Canada wishes for the Contractor to interface with the EPP system during the Contract Period, Canada will issue a Request for Quotation regarding the work required for the Contractor to interface with the EPP system. The Contractor's Quotation Response will not be subject to a Service Delivery Interval. The Quotation Response must include, at a minimum:
- 1.1.b.1 Per diem rates for any resources who would perform the work and the level of effort required; and
- 1.1.b.2 Any costs for hardware or software that will be required, including development costs to be performed by third parties.
- (c) The Parties agree to work cooperatively to determine the work involved and a reasonable ceiling price for that work. If the Parties agree to proceed with that work, Canada will issue a Contract Amendment documenting the ceiling price associated with the work. The Contractor will be required to submit a Service Design for approval by Canada and the work associated with the development of any EPP system interfaces will be treated as a Service Project.
- (d) Canada will pay the Contractor, in arrears, up to the ceiling price established in the contract amendment, for actual time worked and any resulting deliverables in accordance with firm, all-inclusive per diem rates set out in the relevant contract amendment, with GST/HST extra. Partial days will be prorated based on actual hours worked based on a 7.5-hour workday. When submitting its invoices, the Contractor must show the actual time worked by each resource, and/or the amount paid to any subcontractor. With respect to any expenses, the Contractor will be required to demonstrate the out-of-pocket amount spent and will be reimbursed without the addition of any overhead.

## 7.23 Implementation

Les trente (30) jours civils suivant immédiatement la date d'acceptation du PTE constituent la période de transition d'entrée, pendant laquelle le PTE sera mis en œuvre par le fournisseur de services. SPC ne modifiera pas les infrastructures ou les environnements techniques indiqués dans la demande de propositions (DP) pendant la période de transition d'entrée. L'exercice de transition est d'une importance cruciale pour garantir que le fournisseur de services est pleinement capable d'exécuter les responsabilités de la fonction à la date de début du contrat, et pour démontrer à SPC que les niveaux attendus de service sont en voie d'être atteints.

## 7.24 Plan de transition de sortie

À la fin du contrat, le fournisseur de services doit contribuer à la transition du domaine vers un nouveau fournisseur de services. Le fournisseur de services collaborera avec le nouveau fournisseur de services afin d'assurer une transition sans heurts et transparente des services. Le fournisseur de services doit s'assurer que la disponibilité opérationnelle globale n'est pas perturbée, que les niveaux de service existants sont maintenus et que les produits livrables contractuels continuent d'être réalisés pendant la transition et le transfert des connaissances à un nouveau fournisseur de services ou au personnel de SPC.



Si les services sont encore requis à la date d'expiration du contrat, l'entreprise accepte de continuer les services au même taux. Cela sera complété par une modification formelle du contrat autorisée par le pouvoir adjudicateur



**ANNEXE A**  
**ÉNONCÉ DES TRAVAUX**



PARTIE 1  
BUREAU DE SERVICE DES UTILISATEURS FINAUX DE SPC



<b>1. Introduction .....</b>	<b>36</b>
<b>2. Durée du contrat.....</b>	<b>36</b>
2.1. Emplacement .....	36
2.2. Postes de travail et téléphones .....	36
2.3. Heures d'ouverture .....	36
2.4. Exigences linguistiques .....	36
2.5. Exigences en matière d'attestation de sécurité.....	37
<b>3. Résumé de l'état actuel .....</b>	<b>37</b>
3.1. Bureau de service .....	37
3.1.1. Téléphonie .....	37
3.1.2. Outils de prise en charge à distance .....	37
3.1.3. Base de connaissances.....	37
3.1.4. Outils de gestion des incidents et des changements.....	38
3.2. Traitement des demandes.....	38
3.2.1. Outils pour le traitement des demandes.....	38
<b>4. Descriptions du service.....</b>	<b>38</b>
4.1. Fonctions de gestion de services .....	38
4.1.1. Gouvernance.....	38
4.1.2. Production de rapports.....	42
4.2. Bureau de service des utilisateurs finaux .....	44
4.2.1. Gestion des incidents.....	46
4.3. Traitement des demandes.....	53
4.3.1. Matrice des responsabilités liées au traitement des demandes .....	53
4.4. Services de transition.....	55
4.4.1. Plan de transition d'entrée .....	55
4.4.2. Plan de transition de sortie.....	58
<b>5. Besoins en ressources .....</b>	<b>60</b>
5.1. Qualité attendue .....	60
5.2. Postes des ressources .....	60
5.3. Description des postes.....	60
5.3.1. Gestion des domaines.....	60
5.3.2. Gestion des incidents.....	63
5.3.3. Gestion des appels .....	64
5.3.4. Traitement des demandes .....	65

## 1. Introduction

La portée des services qui font l'objet de cette demande de propositions (DP) est précisée à la section 4 du présent document et comprend les éléments suivants :

- Fonctions de gestion des services (consulter la section 4.1 pour en savoir plus);
- Bureau de service des utilisateurs finaux (BSUF) (consulter la section 4.2 pour en savoir plus);
- Traitement des demandes (consulter la section 4.3 pour en savoir plus);
- Services de transition (consulter la section 4.4 pour en savoir plus).

Services partagés Canada (SPC) a rédigé la description des services pour mettre l'accent sur les résultats et les activités que le fournisseur de services produira.

## 2. Durée du contrat

### 2.1. Emplacement

Dans un premier temps, tous les services devront être fournis depuis la région de la capitale nationale (RCN). Dans le cas d'un sinistre à l'emplacement actuel des activités, le bureau de service sera réaffecté à un site de reprise après sinistre (RAS) situé dans la RCN pour reprendre les activités jusqu'à ce que la situation soit rectifiée, conformément aux procédures courantes de continuité des activités de SPC.

Toutes les ressources du bureau de service des utilisateurs finaux devraient être situées dans la RCN. SPC avisera suffisamment le fournisseur de services concernant tout changement d'installation (ou d'emplacement de prestation de services). Toute modification de l'emplacement n'aura aucune influence sur les prix ou sur toute autre dépense. Les soumissionnaires devraient en tenir compte dans leurs réponses de tarification.

### 2.2. Postes de travail et téléphones

Durant la période du contrat, SPC mettra des postes de travail à la disposition des personnes-ressources du fournisseur de services. Le fournisseur de services recevra également un système téléphonique de bureau qui comprend des téléphones pour les agents du bureau de service. Les soumissionnaires sont invités à passer en revue l'onglet Matrice des responsabilités liées aux finances du Modèle de tarification [pièce jointe 3.1](#) pour clarifier ce que SPC fournit et ce que les soumissionnaires doivent fournir dans leur proposition d'établissement des prix.

Le fournisseur de services sera responsable de fournir à ses frais des téléphones intelligents à ses ressources, au besoin.

### 2.3. Heures d'ouverture

Voici les heures d'ouverture actuelles des bureaux de service individuels :

- Bureau de service de Services publics et Approvisionnement Canada (SPAC)
  - Jours de semaine : de 6 h à 21 h (heure de l'Est) à l'exception de la plupart des jours fériés
  - Fin de semaine : de 9 h à 17 h (heure de l'Est) à l'exception de la plupart des jours fériés
- Bureau de service de Services partagés Canada
  - Jours de semaine : de 6 h à 20 h (heure de l'Est) à l'exception de la plupart des jours fériés
- Bureau de service de Santé Canada
  - Jours de semaine : de 7 h à 20 h (heure de l'Est) à l'exception de la plupart des jours fériés
- Bureau de service de l'École de la fonction publique du Canada
  - Jours de semaine : de 6 h à 20 h (heure de l'Est) à l'exception de la plupart des jours fériés
- Bureau de service d'Infrastructure Canada
  - Jours de semaine : de 7 h à 17 h (heure de l'Est) à l'exception de la plupart des jours fériés

Les heures d'ouverture peuvent être modifiées selon les besoins opérationnels et les directives de SPC.

### 2.4. Exigences linguistiques



L'ensemble des agents du bureau de service des utilisateurs finaux ainsi que du personnel de gestion doit être bilingue, c'est-à-dire maîtriser l'anglais et le français. 75 % des ressources responsables du traitement des demandes doivent être bilingues (français et anglais).

## **2.5. Exigences en matière d'attestation de sécurité**

Tous les membres de la gestion du bureau de service des utilisateurs finaux doivent obtenir une attestation de sécurité valide de niveau II SECRET du gouvernement du Canada et préserver cette attestation de niveau II SECRET pendant toute la durée de l'emploi. SPC permettra temporairement au personnel du fournisseur de services de fournir des services à condition qu'ils aient reçu une cote de fiabilité et présenté une demande pour obtenir une attestation de sécurité de niveau II SECRET. Au moins 80 % du personnel du fournisseur de services qui est responsable de fournir les services doit posséder une attestation de sécurité de niveau II SECRET.

## **3. Résumé de l'état actuel**

Depuis 2010, SPC a confié les fonctions liées à son bureau de service des utilisateurs finaux et au traitement des demandes à son fournisseur de services actuel. Le contrat conclu avec de fournisseur de services arrivera à échéance le 30 juin 2018. (L'objectif de cette description est de mettre les soumissionnaires en contexte. Il ne s'agit pas d'une indication de la manière dont SPC souhaite que les services soient fournis.) À revoir. Les données de SPC et du GC se trouvent actuellement au Canada et cette exigence obligatoire doit être conservée tout au long de la durée du contrat subséquent.

### **3.1. Bureau de service**

Les Services des utilisateurs finaux de SPC exploitent un bureau de service qui soutient l'environnement bureautique de divers ministères clients. Le bureau de service est actuellement doté en personnel conformément à la section 2.3 et a le potentiel de prolonger ses heures d'ouverture à 24 heures sur 24, 7 jours sur 7. L'exploitation du bureau de service offre un soutien national à tous les clients. Les services comprennent le traitement de demandes de services, ainsi que la gestion des incidents, notamment la création de billets, le report aux échelons supérieurs et la résolution dans la mesure du possible. Si les agents du bureau de service sont incapables de régler le problème du client ou de traiter sa demande, il sera acheminé au groupe de soutien approprié en vue de sa résolution. Les agents du bureau de service des utilisateurs finaux se consacrent à leurs clients précis.

En ce moment, le moyen de communication principal est un numéro sans frais, mais il serait possible d'ajouter d'autres moyens de communication à mesure que des technologies font leur apparition.

#### **3.1.1. Téléphonie**

La solution de téléphonie actuelle du bureau de service est une solution Centrex hébergée fournie par un tiers à laquelle on accède au moyen d'Internet. Les utilisateurs finaux composent un numéro principal (propre à leur organisation) acheminé à un numéro de répertoire de contrôle (NRC). Le système automatisé de distribution d'appels est alors contrôlé par le logiciel client exécuté sur un poste de travail qui communique avec la solution hébergée. Le fournisseur de services a accès aux outils de contrôle et d'administration capables notamment : d'inscrire les agents, de désigner des ensembles de compétences, d'enregistrer et de télécharger des messages à diffusion générale, de produire des rapports et de surveiller les activités liées aux appels en direct. En 2018, de nouvelles fonctionnalités permettront d'enregistrer les appels et d'assurer l'aiguillage en fonction des compétences.

#### **3.1.2. Outils de prise en charge à distance**

À l'heure actuelle, les outils de prise en charge à distance utilisés par le bureau de service sont SCCM Client Centre et Cisco WebEx Support Center. Ces outils sont disponibles pour établir une connexion à pratiquement tous les postes de travail réseautés de production des utilisateurs finaux. Tous les agents devraient avoir reçu une formation sur l'utilisation de ces outils pour s'assurer que des niveaux de service élevés de résolution au premier contact sont atteints. Les outils utilisés pour la prise en charge à distance peuvent changer à la discrétion de SPC.

#### **3.1.3. Base de connaissances**



Atlassian Confluence est la base de connaissances du bureau de service des utilisateurs finaux. La base de connaissances est à jour à mesure que de nouvelles applications, de nouveaux ministères et organismes soutenus ou de nouveaux produits sont ajoutés à l'environnement. La base de connaissances est constituée d'incidents communs et de leur solution, ainsi que des listes des tentatives de résolution pour les symptômes d'incidents communs. Les méthodologies de diagnostic sont entrées dans cette base de connaissances pour plusieurs types d'incidents. Tous les agents devraient avoir reçu une formation sur l'utilisation de la base de connaissances pour s'assurer que des niveaux de service élevés de résolution au premier contact sont atteints. On s'attend également à ce que le fournisseur de services contribue à la création de nouveaux articles, ainsi qu'il recommande des modifications à apporter aux articles existants afin de garder la base de connaissances du bureau de service des utilisateurs finaux à jour. Les outils de la base de connaissances du bureau de service des utilisateurs finaux peuvent changer à la discrétion de SPC.

### **3.1.4. Outils de gestion des incidents et des changements**

Le bureau de service utilise actuellement divers outils de gestion des services de technologie de l'information (GSTI) pour traiter les demandes de services et les incidents. Les outils utilisés pour la GSTI peuvent changer à la discrétion de SPC.

## **3.2. Traitement des demandes**

L'exécution des demandes exige le traitement des demandes de services définies comme des changements peu risqués préapprouvés à apporter aux environnements bureautiques ou environnements de l'infrastructure qui suivent des procédures uniformisées et documentées.

En ce moment, les moyens de communication principaux sont les courriels et un portail en ligne, mais il serait possible d'ajouter d'autres moyens de communication à mesure que des technologies font leur apparition.

### **3.2.1. Outils pour le traitement des demandes**

Divers outils de GSTI sont utilisés pour consigner et assurer le suivi des installations, des déplacements, des ajouts et des modifications. Les outils de GSTI utilisés pour l'exécution des demandes peuvent changer à la discrétion de SPC.

## **4. Descriptions du service**

Cette section précise les exigences relatives aux services que les soumissionnaires devront inclure dans leur proposition et établissement des prix. Ces services ne correspondent pas nécessairement aux services actuellement fournis par le fournisseur de services en place.

### **4.1. Fonctions de gestion de services**

Les services de fonctions de gestion des services sont des activités que le fournisseur de services devra exécuter dans tous les secteurs fonctionnels.

Lorsqu'il y a une incidence sur SPC ou un lien avec lui, le fournisseur de services doit fournir les services en utilisant les méthodes standard de l'industriel et les pratiques exemplaires du marché. SPC peut exiger des documents qui le prouvent. Le fournisseur de services devra suivre les politiques et les procédures pertinentes de SPC.

#### **4.1.1. Gouvernance**

Les objectifs de la gouvernance consistent à :

- surveiller et assurer la qualité uniforme des services fournis à SPC par le fournisseur de services;
- repérer, évaluer et atténuer de façon proactive les risques (risques opérationnels et risques liés à la réputation) pesant sur les intervenants de SPC et veiller au respect des politiques et des procédures de SPC;
- veiller à l'interprétation adéquate et au respect du contrat et des modifications apportées aux modalités du contrat ou aux accords sur les niveaux de service (ANS);



- surveiller et assurer l’harmonisation stratégique constante entre les stratégies des intervenants et les exigences en matière de service liées au rendement du fournisseur de services;
- élaborer, mettre en œuvre et gérer des processus comme la gestion des appels, des incidents, des événements, des problèmes, des modifications, des demandes de services et des domaines;
- assurer un degré de consultation approprié entre les intervenants internes et le fournisseur de services au bon moment dans les processus de gouvernance;
- produire des rapports centraux et cerner de façon proactive les éléments à améliorer;
- fournir un cadre d’amélioration continue qui renforce le rendement opérationnel et favorise le développement et la mise en œuvre de technologies harmonisées aux normes technologiques et aux pratiques exemplaires de l’industrie.

#### 4.1.1.1. Matrice des responsabilités liées à la gouvernance

Le fournisseur des services, doit livrer les activités indiquée par un « X ».

Activités de gouvernance	Fournisseur de services	SPC	Commentaires de SPC
Gestion du bureau de service des utilisateurs finaux			
Diriger une équipe de professionnels dans la prestation des services de TI, comme la surveillance de la gestion de la main-d’œuvre, l’assurance de la qualité et le rendement opérationnel.	X		
Encadrer les membres de l’équipe.	X		
Mettre en œuvre des processus de gestion approuvés.	X		
Établir les mécanismes pour les liaisons de travail continues (p. ex., les réunions quotidiennes, hebdomadaires ou mensuelles et les examens trimestriels) avec les membres de l’équipe gérés dans le cadre du contrat de bureau de service, ainsi que les entrepreneurs associés avec d’autres marchés.	X		
Gérer toutes les ressources en personnel de façon à éviter toute relation employeur-employé en ce qui a trait aux ressources en personnel de SPC et de l’entrepreneur; À revoir d’après le commentaire de Kristin.	X		
Établir la structure de gestion nécessaire et les processus connexes afin de garantir que toutes les responsabilités précisées dans l’Énoncé des travaux sont exécutées de façon à respecter les modalités établies.	X		
Participer à des projets et en diriger, au besoin.	X		
Assurer la liaison avec diverses unités de travail et les membres du personnel, au besoin, afin de déterminer les besoins en ressources pour réaliser les travaux du projet.	X		
Gérer les projets pour garantir que les étapes clés sont respectées, conformément aux lignes directrices du projet.	X		
Mettre en œuvre les processus en consultation avec diverses unités de travail et divers membres du personnel qui effectueront le suivi de tous les nouveaux travaux et de toutes les activités relatives au projet concernant les activités de bureau de service.	X		
Planifier, gérer et exécuter toutes les activités prévues au contrat.	X		



Activités de gouvernance	Fournisseur de services	SPC	Commentaires de SPC
Cerner et déterminer les mesures de la charge de travail qui évaluent le rendement du personnel et du fonctionnement global, puis produire des rapports sur ces mesures.	X		
Élaborer et mettre en place des plans d'action mensuels exhaustifs qui préciseront comment les enjeux liés au rendement et à la qualité seront réglés.	X		
Fournir de l'expertise et des conseils relativement à la supervision des opérations apportant un soutien au bureau de service.	X		
Mettre en œuvre les mesures correctives ou les améliorations aux processus concernant la gestion des appels, des incidents, des problèmes, des reports aux échelons supérieurs et des changements.	X		
Déterminer les caractéristiques techniques de la charge de travail (c.-à-d., niveaux de dotation) par rapport à l'environnement du bureau de service.	X		
Examiner les rapports sur le rendement de la gestion des services, tel que l'assurance de la qualité, les statistiques quotidiennes et hebdomadaires d'appels et les résolutions de questions ou de problèmes.	X		
Analyser les rapports sur le rendement de la gestion des services afin de déterminer les mesures correctives et les améliorations à apporter aux processus dans des secteurs tels que la résolution des appels et le service à la clientèle.	X		
Assurer la liaison avec diverses unités de travail et les membres du personnel afin de traiter les problèmes qui touchent directement les activités quotidiennes.	X		
Fournir un mécanisme afin de suivre l'utilisation des agents pour le personnel qui n'utilise pas de système assurant le suivi de l'état de l'agent ou l'attribution du temps.	X		
Collaborer avec diverses unités de travail et le personnel afin de définir les moyens appropriés d'assurer la circulation des renseignements relatifs au contrat et à l'état de celui-ci.	X		
Fournir un mécanisme permettant au personnel du bureau de service d'appeler une autre ressource pour obtenir de l'aide et des conseils avant d'acheminer la demande aux ressources en disponibilité.	X		
Établir un mécanisme permettant aux ressources en disponibilité d'acheminer les demandes aux échelons supérieurs la fin de semaine.	X		
Avertir SPC lorsque les documents et les procédures opérationnels doivent être mis à jour pour s'assurer que les renseignements sont exacts, actuels et complets à tout moment.	X		
Examiner toutes les interfaces de la gestion des demandes de services ainsi que les catégories et les	X		



Activités de gouvernance	Fournisseur de services	SPC	Commentaires de SPC
statuts du centre de services utilisés par le bureau de service, et recommander des modifications afin de garantir que les catégories et les statuts reflètent en tout temps la nature et le flux des travaux traités;			
Former le personnel du bureau de service conformément au plan et aux cours de formation approuvés par SPC. Démontrer que la formation donnée a été efficace et réussie.	X		Le fournisseur de services doit, à ses frais :
Fournir des suggestions pour améliorer l'exactitude et l'efficacité de la base de connaissances du bureau de service des utilisateurs finaux.	X		
Apporter les modifications pour préserver ou améliorer l'efficacité et l'efficience de la base de connaissances.		X	
Recommander les modifications fonctionnelles et informationnelles à apporter à l'outil de GSTI afin d'améliorer l'utilisation globale de l'outil, le rendement du bureau de service et les renseignements acheminés aux groupes de soutien.	X		
Élaborer et mettre en œuvre des processus de surveillance du rendement pour s'assurer qu'un service de qualité est offert et que les objectifs en matière de productivité sont atteints ou dépassés.	X		
Recueillir de la rétroaction sur les améliorations possibles au service dans les commentaires reçus dans les enquêtes sur la satisfaction des utilisateurs finaux.	X		
Travailler avec le groupe de mesure du rendement et le groupe de gestion des incidents dans le traitement et la gestion des rétroactions ou des enquêtes sur la satisfaction des utilisateurs finaux.		X	
En réponse aux rétroactions insatisfaisantes, passer en revue les enquêtes de satisfaction et la rétroaction des clients pour prendre des mesures correctives (c.-à-d., mettre les documents à jour, réagir aux préoccupations liées au rendement, rappeler les clients, etc.).	X		
Déployer des ressources, à n'importe quelle heure du jour et de la semaine, pour travailler avec le responsable technique pour rétablir le service normal en cas de problèmes majeurs liés aux systèmes et à l'environnement, tels qu'une catastrophe naturelle, un virus, etc.;	X		
Participer à toutes les réunions quotidiennes et hebdomadaires de gestion des services, telles que les réunions de révision des activités d'hier (RAH) et fournir tous les statuts et les rapports exigés afin de satisfaire aux exigences relatives à la gestion des processus et des services.	X		
Superviser la formation, le mentorat et l'encadrement fournis au personnel du bureau de service afin d'assurer la conformité aux normes de rendement visant : i. les règles pour répondre aux appels;	X		



Activités de gouvernance	Fournisseur de services	SPC	Commentaires de SPC
<ul style="list-style-type: none"> <li>ii. l'accès au système;</li> <li>iii. la création et la fermeture (billets);</li> <li>iv. la liaison entre les registres des appels et les billets;</li> <li>v. la consultation des demandes de modification;</li> <li>vi. les procédures d'acheminement au palier approprié;</li> <li>vii. la réinitialisation des mots de passe;</li> <li>viii. les plans d'urgence;</li> <li>ix. les pratiques courantes du bureau de service;</li> <li>x. la gestion de la base de connaissances et de la base de données d'erreurs connues du bureau de service d'entreprise.</li> </ul>			
Évaluer les membres du personnel et les positionner où ils sont le plus efficaces pour atteindre les objectifs de niveau de service décrits dans l'Énoncé des travaux;	X		
Mettre à l'essai et appliquer les plans d'urgence pour les fonctions et les systèmes essentiels d'un bureau de service.	X		
Agir à titre de point de contact central pour fournir des renseignements techniques, notamment sur la nature de l'incident, l'état de la modification et du problème, et les spécifications techniques, requis pour l'échange de renseignements supplémentaires entre la collectivité utilisateur-client et les groupes de soutien des TI, relativement aux demandes, aux incidents, et aux activités connexes.	X		
Signaler les lacunes et proposer des améliorations aux procédures du bureau de service.	X		
Veiller à ce que les procédures du bureau de service correspondent aux directives opérationnelles.		X	
Gérer le personnel du bureau de service pour s'assurer que les niveaux de service sont respectés conformément à l'accord sur les niveaux de service.	X		
Surveiller les niveaux de service non atteints pour veiller à l'amélioration de leur rendement.	X		

#### 4.1.2. Production de rapports

Le fournisseur de services qui exécute toute fonction ou sous-fonction du bureau de service doit élaborer, fournir et tenir un système et des processus pour les mesures déterminées de la charge de travail afin de : rassembler, stocker, interroger et signaler les données qui déterminent et mesurent le volume, la qualité et le niveau de service des travaux réalisés et des ressources exigées pour exécuter les travaux liés à cette fonction ou sous-fonction du bureau de service. Le système de mesures de la charge de travail, y compris les rapports connexes, doit fournir à SPC les données nécessaires pour surveiller pleinement les activités.



Dans les trois (3) premiers mois suivant la date de début du marché, le fournisseur de services doit fournir à SPC le système de mesures de la charge de travail qu'il propose, y compris des modèles de rapports qui utiliseront des mesures déterminées de la charge de travail. SPC se réserve le droit de demander au fournisseur de services des renseignements supplémentaires, des modifications et d'autres rapports pour inclusion dans le système de mesures de la charge de travail. L'approbation de SPC du système de mesures de la charge de travail se fera par une communication écrite. Le système de mesures de la charge de travail et les rapports seront préparés et présentés à SPC tous les mois civils, comme indiqué ci-dessous, ou dans les cinq (5) jours ouvrables d'une notification écrite de la part de SPC.

En tout temps, SPC a le droit d'accéder aux rapports et aux systèmes de mesures de la charge de travail et du rendement, et d'en vérifier l'intégralité, l'exactitude et le contenu. Vous trouverez une liste exhaustive des rapports à l'**appendice A de l'annexe A**.

#### 4.1.2.1. Matrice des responsabilités liées à la production de rapports

Le fournisseur des services, doit livrer les activités indiquée par un « X ».

Production de rapports	Fournisseur de services	SPC	Commentaires de SPC
Concevoir, élaborer, maintenir et fournir des rapports du bureau de service sur les accords sur les niveaux de service et les indicateurs de rendement clé exigés par SPC.	X		
Fournir des analystes des rapports pour traiter les demandes de rapports périodiques et ponctuels concernant les communications avec leurs utilisateurs finaux et les renseignements de SPC. Ils doivent être approuvés par le personnel autorisé de SPC.	X		
Fournir aux analystes des clients et à la direction un accès aux données brutes recueillies dans l'outil de gestion des services pour leur utilisation et manipulation.	X		
Effectuer le suivi des mesures de la charge de travail relative aux appels, aux incidents, aux problèmes et aux modifications, puis produire des rapports à ce sujet sur une base quotidienne, hebdomadaire, mensuelle et trimestrielle.	X		
Faire rapport chaque semaine de l'ensemble des activités du bureau de service, notamment les mesures des appels et de la gestion des services, telles que les billets de gestion des appels, des incidents et des modifications.	X		
Examiner chaque jour la qualité de tous les billets, ainsi que leur conformité aux normes en matière de documentation et aux protocoles administratifs de traitement.	X		
Expliquer et démontrer chaque mois l'utilisation des ressources humaines selon la charge de travail et les mesures. Produire un rapport mensuel sur les besoins en ressources pour chaque processus selon la charge de travail. Démontrer et signaler que les seuils de qualité pour chaque indicateur de chaque processus sont respectés;	X		
Rendre compte chaque mois des niveaux d'expertise, de connaissance et de rendement globaux dans des domaines de compétence spécifiques, comme celui des agents de bureau de service et des administrateurs de	X		



Production de rapports	Fournisseur de services	SPC	Commentaires de SPC
comptes.			
Rendre compte chaque mois du rendement général quant aux obligations et aux objectifs des ANS (c.-à-d. atteints ou non) ou à la proportion de temps pris par le bureau de service des utilisateurs finaux.	X		
Produire un rapport trimestriel sur l'intégrité des procédures quotidiennes examinées, en indiquant où la qualité des travaux s'est détériorée, maintenue ou améliorée. Effectuer des examens à intervalles réguliers des procédures quotidiennes qui peuvent entraîner des erreurs, des comptes en double, des comptes hors contexte approprié ou inactifs;	X		
Signaler chaque semaine les incidents résolus ou non par le bureau de service. Effectuer l'assurance de la qualité (chaque trimestre et rendre compte des constatations, des lacunes, des détériorations et des problèmes liés aux processus et aux procédures existants et au personnel du bureau de service des utilisateurs finaux) et recommander des mesures correctives ou des améliorations.	X		
Produire chaque mois les mesures et les mesures volumétriques qui démontrent le rendement optimal ou toute amélioration exigée du rendement en ce qui a trait à la résolution des incidents et au traitement des demandes.	X		
Produire un rapport hebdomadaire sur toutes les demandes de service.	X		
Produire un rapport trimestriel sur les recommandations relatives aux façons d'améliorer le traitement des demandes de service.	X		

## 4.2. Bureau de service des utilisateurs finaux

Voici les objectifs du bureau de service des utilisateurs finaux :

- Exploiter et maintenir un bureau de service pour assurer un soutien rapide et de qualité de l'environnement bureautique de divers ministères clients.
- Agir à titre de point de contact unique pour toutes les demandes des utilisateurs et régler les problèmes dès le premier appel ou les acheminer au secteur de service (groupe de soutien) ou au fournisseur de règlement approprié.
- Gérer les cas de façon proactive. Être responsable du traitement des demandes de bout en bout et d'assurer que la résolution découle de tous les secteurs de service en aval (groupes de soutien).
- Agir à titre de responsable de la gestion des incidents pour coordonner la résolution de tous les incidents.
- Atteindre les objectifs relatifs aux niveaux de service de SPC :
  - Le délai de réponse moyen est à 70 % du temps < à 120 secondes et 90 % < à 300 secondes.
  - Le taux d'abandon est < à 7,5 %.

Le fournisseur de services doit fournir des services de bureau de service conforme au meilleur fonctionnement de l'industrie. Le fournisseur de services créera ou mettra à jour un billet pour chaque incident signalé et sera responsable de mettre à jour et de gérer le billet tout au long de son cycle de vie. SPC devra avoir accès en tout temps à l'état des billets afin d'être au courant de la situation et de pouvoir répondre aux questions de son personnel.

Les incidents seront signalés directement au bureau de service par téléphone, par courriel ou par les interfaces en ligne (portail). Le fournisseur de services est responsable de régler les incidents dès la première communication et, si l'incident ou la demande est acheminé à un échelon supérieur, il doit recueillir suffisamment d'information pour la transmettre aux secteurs de service (groupes de soutien) ou aux fournisseurs. Le fournisseur de services doit s'acquitter de son devoir de diligence raisonnable pour découvrir, comprendre et intégrer les processus actuels d'acheminement au palier hiérarchique approprié entre les équipes de soutien au sein de SPC.

SPC fournira les installations, l'équipement de bureau, le matériel de communication téléphonique et la connexion réseau pour la prestation des services du bureau de service des utilisateurs finaux, comme indiqué dans lpièce jointe 3.1 – Feuille de proposition d'établissement des prix.

Afin de réduire le nombre de personnes-ressources du bureau de service, SPC offre aux utilisateurs finaux la possibilité de régler leur problème par eux-mêmes. Le fournisseur de services doit documenter de façon proactive les solutions aux problèmes courants et, ensuite, SPC les publiera sur son portail libre-service où les utilisateurs pourront les consulter.

À la suite de la réception d'un rapport ou du signalement d'un incident par un utilisateur final ayant une entente de service ou un représentant autorisé de SPC, le Bureau de Service consignera l'incident dans l'outil de GSTI et effectuera une enquête préliminaire pour résoudre cet incident ou l'acheminer à l'équipe de soutien appropriée. Pour ce faire, le fournisseur de services devra entamer l'acheminement au palier hiérarchique approprié au sein de SPC et l'organisation du fournisseur devra fournir la communication de gestion appropriée lorsqu'un incident critique survient. L'entité qui règle le problème peut être un secteur de service de SPC (groupe de soutien), un groupe de soutien du fournisseur de services ou un fournisseur. SPC est responsable de fournir et d'entretenir toutes les communications nécessaires auprès des fournisseurs tiers avec qui il entretient une relation directe, de fournir au fournisseur de services les coordonnées nécessaires des personnes-ressources et les renseignements sur le contrat, ainsi que de déterminer la file d'attente appropriée dans le système d'émission de billets pour les incidents qui doivent être résolus par un secteur de service précis de SPC ou d'un fournisseur.

Si le fournisseur de services est incapable de résoudre un incident après son enquête initiale, il acheminera le billet à l'équipe de soutien appropriée. Dans le cas des incidents liés au système ou à tout service fourni par le fournisseur, ce dernier communiquera avec l'équipe de soutien appropriée. Dans le cas de tout autre incident, il communiquera avec l'entité responsable de la résolution de SPC ou d'un tiers.

SPC se réserve le droit de modifier la classification, la priorité ou la gravité d'un dossier dans les cas où il détermine que la répercussion sur l'entreprise ou l'utilisateur final est plus importante qu'elle l'avait été déterminée à l'origine par le fournisseur de services.

Le fournisseur de services effectuera une analyse et un diagnostic de l'incident signalé pour en déterminer la cause. Le fournisseur de services s'occupera également du suivi des billets, de leur réaffectation, des problèmes liés aux niveaux de service, ainsi que de l'analyse technique et de l'analyse du rendement. Le fournisseur de services assurera le suivi du temps passé sur chaque billet à toutes les étapes du cycle de vie du soutien technique (p. ex. : diagnostic, résolution, etc.) et produira des rapports sur le sujet.

Tous les agents de bureau de service doivent surveiller, notamment, les billets de gestion des appels, des incidents et des modifications pour les mises à jour des statuts, la réalisation de l'acheminement et des notifications exigées conformément aux procédures définies au préalable. Le bureau de service des utilisateurs finaux doit surveiller les outils de gestion des services exigés et les autres dispositifs de surveillance nécessaires pour réaliser cette fonction.

Le fournisseur de services offrira du soutien à distance pour les appareils des utilisateurs finaux, notamment : les ordinateurs de bureau, les ordinateurs portables, les tablettes, ainsi que du soutien sur la fonction de courriel



des téléphones intelligents. Le soutien offert doit être conforme aux processus et aux cadres reconnus dans le secteur. Le fournisseur de services devra assurer la coordination avec les groupes de soutien appropriés et collaborer avec eux pour s’assurer que les demandes sont traitées et que les billets sont réglés. Le fournisseur de services sera responsable d’acheminer et d’affecter les billets aux groupes de soutien appropriés et de s’assurer que les activités ont été réalisées.

#### 4.2.1. Gestion des incidents

Pour plus de précision, le fournisseur de services est responsable de la gestion des incidents pour tous les clients du bureau de service des utilisateurs finaux. Le fournisseur de services désignera un coordonnateur des incidents en service responsable de coordonner les réponses aux incidents importants mettant en cause des pannes ou de la détérioration du rendement auprès du fournisseur de services, SPC et des autres groupes de soutien selon le besoin. Cette ressource agira à titre de personne-ressource principale entre SPC et le fournisseur de services pour la résolution de ces incidents.

SPC demandera au fournisseur de services de documenter et de coordonner la résolution de tous les services, en plus de produire des rapports sur le sujet. Le fournisseur de services doit donc isoler l’incident, le documenter et déterminer son incidence totale, y compris estimer le nombre d’utilisateurs touchés. Le fournisseur de services sera aussi responsable de coordonner la communication des incidents en cours avec le bureau de service. Toutes les communications et les mises à jour concernant l’incident doivent être consignées et documentées dans le billet à des fins de production de rapports. Le fournisseur de services peut avoir à collaborer avec des tiers pour l’enquête et la résolution. Peu importe la cause de l’incident, aucun frais supplémentaire ne sera facturé à SPC au-delà des frais unitaires de base pour les ressources définis dans l’[annexe pertinente] – Feuille de proposition d’établissement des prix. SPC peut demander un rapport écrit qui précise la cause à l’origine du problème, une analyse et une procédure ou un plan visant la correction de l’incident. Dans le cas où la résolution de l’incident dépasse le temps moyen de résolution du niveau de service, le fournisseur fournira des possibilités pour atténuer les répercussions ou déterminer des solutions de rechange temporaires. Matrice de responsabilités du bureau de service des utilisateurs finaux

Le fournisseur des services, doit livrer les activités indiquée par un « X ».

Activités du bureau de service des utilisateurs finaux	Fournisseur de services	SPC	Commentaires de SPC
<b>Soutien général</b>			
Offrir une personne-ressource unique joignable par téléphone, par courriel, par télécopieur ou au moyen d’interfaces Web.	X		
Donner au fournisseur de services tous les renseignements nécessaires pour élaborer les documents de formation, les guides de politiques, les manuels de référence, ainsi que les scripts liés aux procédures et au soutien nécessaires au bon fonctionnement du personnel et des techniciens du bureau de service.		X	
Donner au personnel du bureau de service accès à la base de connaissances du bureau de services des utilisateurs finaux pour chercher des renseignements lorsqu’ils traitent les demandes de services de SPC et les incidents.		X	
Élaborer et tenir à jour des documents de formation fondés sur les documents opérationnels existants, notamment les scripts de soutien.	X		
Tenir à jour les documents relatifs aux opérations du bureau de service, y compris les scripts de soutien.		X	
Repérer les incidents et les demandes de services et communiquer avec les équipes de soutien de SPC.	X		
Communiquer l’état des incidents et des demandes de services aux équipes de soutien de SPC, jusqu’à ce que	X		



Activités du bureau de service des utilisateurs finaux	Fournisseur de services	SPC	Commentaires de SPC
ces dossiers soient réglés et fermés.			
Fournir rapidement des alertes et des recommandations à SPC au sujet des incidents et des problèmes en s'appuyant sur les renseignements et les connaissances de l'environnement opérationnel de SPC (p. ex. : tendances communes, nouveaux incidents, pics de volume d'appels, etc.).	X		
Approuver les mesures et les réactions issues des recommandations formulées pour éviter les problèmes et les incidents.		X	
Élaborer un mécanisme de notation de la satisfaction de la clientèle pour mesurer la satisfaction de SPC à l'égard des services offerts par le bureau de service.		X	Le mécanisme devrait pouvoir lier les réponses de SPC au personnel précis du bureau de service.
Approuver le mécanisme de notation de la satisfaction élaboré.		X	
Mettre en place le mécanisme de notation de la satisfaction de la clientèle approuvé par SPC.	X		SPC doit fournir les renseignements nécessaires pour soutenir la mise en œuvre de l'outil (c.-à-d., plan de communications).
Organiser des examens opérationnels avec SPC (mensuellement) et mettre en évidence les possibilités ou les secteurs où des améliorations pourraient être apportées au processus en vue de rehausser les niveaux de services et le rendement opérationnel ou d'entraîner d'autres avantages liés aux activités du bureau de service.	X		
Participer aux examens opérationnels avec le fournisseur de services et SPC (mensuellement).	X		
Mettre en place une personne-ressource unique responsable de communiquer avec SPC sur les questions liées à la prestation de services du fournisseur.	X		SPC doit approuver la personne choisie pour cette tâche.
Déterminer les besoins en formation des utilisateurs en s'appuyant sur les tendances et la fréquence des communications avec le bureau de service.	X		
Gérer le personnel requis pour fournir les services du bureau de service.	X		
Maintenir les niveaux de dotation du bureau de service pour les débordements du volume de communications prévus et imprévus (c.-à-d., urgences, déploiements d'application de l'entreprise, etc.)	X		
Fournir les volumes d'appels attendus et les besoins connexes en niveaux de dotation.		X	
Prendre en compte les périodes de pointe du volume causées par les déséquilibres en ce qui a trait à la population d'utilisateurs finaux et aux périodes de pointe normales pour les utilisateurs finaux, puis fournir les	X		



Activités du bureau de service des utilisateurs finaux	Fournisseur de services	SPC	Commentaires de SPC
niveaux de dotation adéquats pour assurer le maintien de la qualité des services.			
Apporter des modifications administratives mineures au système téléphonique afin de satisfaire aux exigences opérationnelles immédiates.	X		SPC peut, à l'occasion, apporter des modifications administratives au système téléphonique en collaboration avec le fournisseur de services.
Permettre d'augmenter les niveaux de dotation pour gérer les pics de volume d'appels inattendus.	X		
S'assurer que les niveaux de dotation de chaque quart de travail reflètent les tendances du volume d'appels.	X		
Rajuster les heures d'ouverture et de fermeture du système téléphonique pour qu'elles tiennent compte des jours fériés afin de garantir que les scénarios des scripts des heures de congé sont suivis.		X	
Ajouter les numéros de téléphone des nouveaux agents du bureau de service dans le système, ou modifier les assignations téléphoniques au fur et à mesure des ajouts ou des déplacements de ressources du bureau de service.	X		
Garder l'inventaire des messages d'urgence préenregistrés du système téléphonique exact et à jour.	X		
Enregistrer des messages d'urgence en direct dans le système téléphonique dans les deux langues officielles lorsqu'un message est exigé et qu'il n'existe aucun message enregistré approprié.	X		
Enregistrer les nouveaux messages de file d'attente et de messagerie vocale dans le système téléphonique afin qu'ils reflètent toutes les modifications de la procédure;		X	
Recommander au responsable technique les modifications à apporter au script du système de téléphonie ou aux autres fonctions afin d'améliorer le rendement ou de satisfaire aux nouvelles exigences procédurales.	X		
.	X		
Coordonner la mise en œuvre et l'essai de toutes les modifications approuvées avec le service des télécommunications et le fournisseur.		X	
Exécuter le script d'essai à la suite de toute modification du système pendant les heures de congé afin de s'assurer que sa fonctionnalité n'est pas affectée.		X	
Faire en sorte que le script d'essai reste actuel, complet et exact;		X	
Signaler dès qu'ils sont détectés tous les incidents touchant le système téléphonique au service des télécommunications.	X		
Travailler avec le service des télécommunications et le fournisseur pour rechercher la cause des incidents et la résoudre afin de rétablir le service aussi rapidement que		X	Pendant les heures de travail normales, SPC demeurera responsable



Activités du bureau de service des utilisateurs finaux	Fournisseur de services	SPC	Commentaires de SPC
possible.			du système téléphonique. En dehors de ces heures, le fournisseur de services pourrait devoir offrir du soutien supplémentaire.
Fournir une solution de rechange fiable dans le cas où un incident touche le système téléphonique.		X	
Mettre en œuvre une solution de rechange fiable jusqu'à ce que l'incident lié au système téléphonique soit résolu.	X		
Mettre en place les outils nécessaires pour fournir les services du bureau de service et répondre aux besoins informationnels et fonctionnels de SPC.		X	
Concevoir, élaborer, documenter et mettre en œuvre un manuel ou des procédures de sauvegarde que le personnel du bureau de service devra suivre en cas de mauvais fonctionnement des outils utilisés par le bureau de service pour traiter les coordonnées des utilisateurs.	X		
Documenter les procédures d'acheminement au palier approprié à suivre si le personnel du bureau de service est incapable d'exercer ses fonctions ou une partie de celles-ci en raison de problèmes liés au système, à la communication, à la disponibilité des applications ou aux sites des centres de données ou des fournisseurs.	X		
Établir des processus de travail général pour que toutes les installations du bureau de service du fournisseur de services offrent des services uniformes.		X	
Suivre des processus de travail généraux pour que toutes les installations du bureau de service du fournisseur de services offrent des services uniformes.	X		
Exécuter des plans de disponibilité d'urgence pour les systèmes essentiels au besoin.	X		
Élaborer des plans de disponibilité d'urgence et les tenir à jour pour s'assurer qu'ils sont actuels, complets et exacts.		X	
Mettre à l'essai toute modification apportée aux plans de disponibilité d'urgence et participer aux mises à l'essai régulières pour garantir leur exactitude.	X		
Signaler toutes les atteintes à la sécurité (telles que, notamment, les rapports de virus) au responsable approprié, conformément à la procédure.	X		
Communiquer et travailler avec le groupe de la sécurité pour être à l'affût de toute question liée à la sécurité.	X		
Fournir la planification stratégique et l'orientation finale en ce qui a trait aux services courants fournis et à tous les services qui seront fournis à l'avenir.		X	
Planifier et gérer les technologies et les exigences connexes en matière de capacité qui seront utilisées dans la prestation des services.		X	
Gérer le rendement de la prestation des services pour tous les services fournis.	X		



Activités du bureau de service des utilisateurs finaux	Fournisseur de services	SPC	Commentaires de SPC
Gérer la progression, dans la mesure possible, du processus de création d'un environnement de TI normalisé – infrastructure et architecture.		X	
Gérer la qualité des services fournis à chaque client.	X		
Gérer les relations avec les clients.		X	
Gérer les contrats et les relations avec le fournisseur de services.		X	
<b>Soutien du bureau de service</b>			
Consigner et classer les incidents, ce qui comprend le classement par priorité des demandes reçues des utilisateurs finaux et du fournisseur de services, consigner les renseignements et vérifier que les renseignements liés à l'élément de configuration (EC) sont exacts.	X		
Effectuer l'examen de l'assurance de la qualité pour chaque appel en rappelant l'utilisateur final pour confirmer qu'il est satisfait;	X		
Interagir avec les différents niveaux de groupes de soutien technique en TI pour, entre autres, résoudre les questions liées au soutien.	X		
Surveiller activement l'état de tous les appels, les incidents, les problèmes liés aux demandes de services et les billets de gestion des changements et s'assurer que la mesure adéquate est prise conformément aux procédures et aux seuils prescrits.	X		
Surveiller activement tous les billets des incidents critiques de priorité élevée.	X		
Valider le profil de l'utilisateur final ou du partenaire afin de veiller à ce que les renseignements soient complets et exacts.	X		
Confirmer que l'utilisateur final ou le partenaire a droit aux services du bureau de service. L'appel peut provenir d'un autre bureau de service, qui l'a réassigné selon le soutien des services.	X		
Saisir ou enregistrer les détails de chaque communication et évaluer la demande de l'utilisateur final.	X		
Classifier l'appel selon les catégories disponibles et suivre les procédures établies pour le type de catégorie ou d'appel.	X		
Travailler avec un registre d'entrée et de sortie de système téléphonique de distribution automatisée des appels, définir les statuts et générer les rapports, au besoin.	X		
Examiner la classification des incidents tout au long de leur cycle de vie pour les faire passer à un niveau de priorité plus élevé selon la répercussion et l'urgence de la situation (ou selon une demande de SPC).	X		
Exécuter la gestion des incidents conformément aux procédures et aux politiques approuvées.	X		
Acheminer l'appel au bureau de service, groupe de	X		



Activités du bureau de service des utilisateurs finaux	Fournisseur de services	SPC	Commentaires de SPC
service ou fournisseur indépendant approprié, si l'appel ne peut pas être résolu au premier point de contact.			
Acheminer aux échelons supérieurs tout incident important.	X		
Assurer le suivi des incidents et communiquer avec les utilisateurs finaux pendant le cycle de vie des incidents, ce qui comprend la confirmation de la résolution.	X		
Repérer et signaler les demandes portant sur un problème et attribuer d'un point de vue fonctionnel l'activité d'analyse de la cause fondamentale aux fournisseurs tiers.	X		
Procéder au dépannage en cas d'incident et à la détermination des problèmes dans les domaines suivants : réseau, application, postes de travail, serveurs, calendrier de maintenance, administration des identifiants (ex. : nouvelle ouverture de session, modifications au compte) et identification des incidents liés à la sécurité.	X		
Vérifier les billets de problème et d'incident actifs et les associer ou relier aux billets de modification requis, afin de restaurer le service, et de faire les acheminements et les notifications à l'intention des intervenants visés, conformément à l'Énoncé des travaux.	X		
Établir les critères pour réinitialiser les mots de passe et les communiquer au personnel autorisé.		X	
Réinitialiser les mots de passe au premier contact.	X		
Traiter les messages vocaux, les messages courriel et les billets libre-service et y répondre en temps opportun, selon les délais prescrits dans les ANS.	X		
Effectuer l'examen de l'assurance de la qualité pour les billets résolus par des groupes à l'extérieur du bureau de service des utilisateurs finaux. La note liée à l'assurance de la qualité sera calculée mensuellement à l'aide de 4 appels (en direct ou enregistrés) et d'évaluations de billets pour chaque agent. Le fournisseur doit effectuer ces évaluations. L'évaluation de l'assurance de la qualité comprend 10 questions portant sur l'étiquette en matière de service à la clientèle, le respect des procédures en vigueur, et la gestion des billets.	X		
<b>Communication et notification</b>			
Fournir des mises à jour des statuts aux utilisateurs finaux touchés.	X		Le fournisseur doit utiliser les modèles approuvés par SPC et tous les messages personnalisés doivent être approuvés par SPC.
Gérer les communications et les notifications transmises utilisateurs finaux pour les incidents touchant plusieurs utilisateurs conformément aux lignes directrices de communication et aux guides de style en matière de	X		



Activités du bureau de service des utilisateurs finaux	Fournisseur de services	SPC	Commentaires de SPC
communication avec le client.			
Agir comme centre de communication entre la collectivité des utilisateurs finaux et les autres groupes de soutien pour les demandes liées aux postes de travail, les incidents et les activités connexes.	X		
Établir et maintenir un protocole efficace de communication bilatérale entre tous les groupes de soutien liés à tout aspect de la satisfaction des demandes, de la résolution des incidents et de la modification de l'infrastructure.	X		
Coordonner et organiser la diffusion des renseignements pertinents aux clients.	X		
Participer aux réunions mensuelles d'examen des opérations avec SPC. L'ensemble des mesures, des rapports, des déclarations de mesures correctives et des recommandations élaborées par le fournisseur de services seront examinés et abordés afin d'obtenir l'approbation de SPC.	X		
<b>Gestion des incidents</b>			
Détecter et consigner les incidents et produire des rapports sur le sujet.	X		
Classer les incidents et offrir du soutien de premier plan (p. ex. : suggestions pour résoudre les incidents ou solutions de rechange).	X		SPC a le droit de classer de nouveau les billets.
Prioriser l'incident conformément à la matrice de classification des incidents et de priorités des incidents définie au préalable.	X		
Mettre en correspondance le nouvel incident et les incidents, les problèmes ou les erreurs connus.	X		
Enquêter sur les incidents et émettre un diagnostic.	X		
Résoudre les incidents et rétablir la situation.	X		
Fermer le dossier des incidents.	X		
Prendre en charge, surveiller, suivre et communiquer les incidents.	X		SPC fournira les lignes directrices en matière de communication.
Acheminer et surveiller les demandes de services.	X		
Procurer les compétences techniques pour soutenir les applications ou la maintenance.		X	
Configurer et gérer les outils de gestion des incidents.		X	
<b>Gestion des problèmes</b>			
Consigner tous les détails pertinents au problème possible dans l'outil de gestion des services de gestion des problèmes, conformément aux processus et aux procédures définis au préalable.		X	
Coordonner les enquêtes sur les problèmes, effectuer l'analyse des causes profondes, relever les incidents récurrents et les problèmes, et ouvrir le billet connexe conformément aux procédures préétablies.		X	
Vérifier en bonne et due forme tous les dossiers de		X	



Activités du bureau de service des utilisateurs finaux	Fournisseur de services	SPC	Commentaires de SPC
problème pour connaître leur état et les priorités.			
Vérifier en bonne et due forme tous les dossiers d'incident pour connaître leur état et les priorités.	X		
Consulter la base de données des erreurs connues et l'outil de gestion des problèmes pour s'assurer qu'il n'existe pas déjà de dossiers semblables avant de signaler un dossier comme étant un problème possible.		X	
Suivre tous les processus et toutes les procédures définis au préalable pour s'assurer de la conformité au processus de gestion des problèmes.		X	
Coordonner les enquêtes sur les problèmes, effectuer l'analyse des causes profondes, relever les incidents récurrents et les problèmes, et ouvrir le billet connexe conformément aux procédures de gestion des problèmes définies au préalable.		X	
Mettre en œuvre les procédures préétablies de gestion des problèmes.		X	
Contrôler la qualité en examinant l'information sur la résolution du billet, afin de s'assurer que l'événement est réglé de manière permanente.		X	
Consulter la base de données des erreurs connues afin de rétablir le service.	X		

### 4.3. Traitement des demandes

L'exécution des demandes exige le traitement des demandes de services définies comme des changements peu risqués préapprouvés à apporter aux environnements bureautiques ou environnements de l'infrastructure qui suivent des procédures uniformisées et documentées. Voici quelques exemples des types d'activités :

- Administration des comptes de système
- Administration des ressources des systèmes et activités connexes (c.-à-d., création et suppression de répertoires, prestation de services pour les appareils mobiles, etc.)
- Participation aux activités liées à la sécurité au besoin
- Toute activité nécessaire pour la prestation des services et le respect des accords sur les niveaux de services ou des exigences relatives aux services de SPC.

#### 4.3.1. Matrice des responsabilités liées au traitement des demandes

Le fournisseur des services, doit livrer les activités indiquée par un « X ».

Activités liées au traitement des demandes	Fournisseur de services	SPC	Commentaires de SPC
<b>Administration des comptes/traitement des demandes</b>			
S'occuper de l'administration liée aux utilisateurs finaux	X		
Gérer les identifiants des utilisateurs, puis créer ces identifiants, les mots de passe et l'accès des utilisateurs selon le besoin et l'autorisation.	X		
Coordonner et assurer le suivi de la création des identifiants des utilisateurs, des modifications aux identifiants et des réinitialisations de mots de passe pour	X		



Activités liées au traitement des demandes	Fournisseur de services	SPC	Commentaires de SPC
les applications gérées par SPC.			
S'occuper de l'administration des répertoires, des déplacements et de la suppression de données, de la création de listes de distribution, des nouveaux groupes et des nouveaux dossiers partagés conformément aux procédures pertinentes, en s'assurant qu'il n'y a aucun effet négatif sur les comptes existants.	X		
Créer ou modifier les documents, les processus et les lignes directrices concernant l'administration des comptes et la modification des processus et des lignes directrices.		X	
Assurer la sécurité des comptes du bureau de service, tel qu'obtenir, établir, mettre en œuvre et exécuter les comptes, au besoin.	X		
Déplacer les comptes et les données connexes entre les contextes dans l'arbre de réseau et entre les serveurs physiques afin de garantir que l'emplacement du client est reflété dans le contexte de l'arbre de réseau et que la charge sur la bande passante est réduite au minimum.	X		
Mettre à jour les profils des utilisateurs finaux, les groupes d'accès, les disques partagés et les groupes de distribution.	X		
Désactiver ou supprimer les comptes conformément aux procédures d'invalidation approuvée, y compris le nettoyage mensuel des comptes désactivés et des données connexes.	X		
Obtenir ou établir, mettre en œuvre et effectuer les procédures de sécurité qui garantiront la sécurité des renseignements ministériels et personnels pour tous les comptes traités par le bureau de service des utilisateurs finaux.	X		
Gérer, prévenir, résoudre et signaler les problèmes liés à l'intégrité de l'administration des comptes.	X		
Aider les utilisateurs finaux lors de l'ajout, de la création ou de l'apport de modifications aux identifiants d'ouverture de session conformément aux processus définis par SPC pour les demandes d'accès.	X		
Créer de nouveaux identifiants d'ouverture de session, fichiers partagés et répertoires appropriés.	X		
Configurer les profils des utilisateurs finaux à l'aide des fichiers de configuration d'ouverture de session standard.	X		
Supprimer les identifiants des utilisateurs finaux, ce qui comprend retirer les identifiants et les supprimer, la gestion des fichiers partagés et des autorisations, l'archivage ou le déplacement de données connexes à un nouveau propriétaire.	X		
Apporter des modifications aux privilèges d'utilisateurs des identifiants d'ouverture de session sur demande au moyen du processus de demande d'accès défini par SPC.	X		
<b>Traitement des demandes et demande de changements</b>			



Activités liées au traitement des demandes	Fournisseur de services	SPC	Commentaires de SPC
Valider la demande et s'assurer que les renseignements et les approbations appropriés ont été obtenus du représentant du client.	X		
Effectuer la vérification de la gestion des modifications dans l'environnement de TI nécessaire, tel que les aspects des demandes de modifications et de l'administration des comptes, afin de garantir que le service du client est ininterrompu.	X		
Entreprendre des tâches liées à la gestion des modifications, telles que la validation des demandes, la détermination et la personnalisation des demandes, et des flux de travail, l'assurance de la qualité, la fermeture des demandes et les rapports.	X		
Modifier les dossiers partagés des groupes et les accès de groupe à Novell.	X		
Consigner tous les détails de la demande conformément aux modèles définis au préalable.	X		
Classer les DDC et déterminer le modèle de modification.	X		
Assigner les DDC aux groupes de service appropriés.	X		
Surveiller les DDC qui demandent des mises à jour des statuts et mettre à jour la demande.	X		
Effectuer l'acheminement exigé au palier hiérarchique approprié, conformément aux processus et aux procédures définis au préalable.	X		
Modifier les flux de tâches.		X	
Informar les groupes de soutien appropriés des problèmes relatifs à une demande de modification et acheminer les problèmes au groupe pertinent.	X		
S'assurer que les travaux réalisés sont pris en compte et que les mesures nécessaires pour respecter la demande sont prises.	X		

## 4.4. Services de transition

Les transitions d'entrée (du fournisseur de services actuel) et de sortie (vers le fournisseur de services futur) doivent être réalisées de façon non nuisible et elles doivent être bien planifiées pour faciliter la prise en charge progressive du projet. Les processus de transition doivent réduire au minimum les risques pour la qualité du service et avoir peu de répercussions sur les activités des clients.

### 4.4.1. Plan de transition d'entrée

Dans les quatorze (14) jours civils suivant la date de l'attribution du contrat, c'est-à-dire la date d'établissement du contrat par SPC, le fournisseur de services fournira à SPC un plan de transition d'entrée (PTE) pour approbation et acceptation. Ce dernier doit être suffisamment détaillé pour définir clairement la façon dont le fournisseur de services effectuera la transition d'entrée des services du bureau de service des utilisateurs finaux et de traitement des demandes à partir du fournisseur de services actuel. Au minimum, le PTE doit comprendre notamment :

- la façon dont le fournisseur de services s'y prendra pour acquérir une compréhension de l'ensemble des domaines du bureau de service et du traitement des demandes, ainsi que de toutes les fonctions et sous-fonctions qu'ils comprennent;



- la façon dont le fournisseur de services s’y prendra pour former et préparer son effectif afin qu’il puisse pleinement fournir les services (c.-à-d., un plan relatif aux ressources);
- l’énumération des noms et des classifications de sécurité des ressources clés afin de pouvoir préparer les accès sécuritaires au site, et le début de la présentation des curriculum vitæ pour les ressources clés restantes qui composeront la totalité des ressources clés à travailler au commencement des activités de transition d’entrée;
- la stratégie de transfert des connaissances liées au bureau de service des utilisateurs finaux et au traitement des demandes pour toutes les ressources clés et pour toutes les ressources du fournisseur de services;
- le calendrier de transition proposé par le fournisseur de services;
- les plans et la méthodologie de formation (ce qui comprendrait notamment un système d’observation des entrepreneurs sortants, des visites du site, la familiarisation avec les outils, l’étude de la documentation d’exploitation fournie par SPC et la méthodologie d’évaluation interne);
- la façon dont le fournisseur s’y prendra pour acquérir une compréhension des environnements techniques du bureau de service des utilisateurs finaux et du traitement des demandes, de la structure de soutien et des relations d’affaires;
- la stratégie des rapports, y compris :
  - rapports hebdomadaires de transition d’entrée (notamment les niveaux de réussite par catégorie de formation et les niveaux des ressources);
  - rapports hebdomadaires sur les activités, comme décrits à l’*appendice A de l’annexe A*;
  - établissement des rapports sur les niveaux de service, comme décrits à l’*appendice A de l’annexe A*;
  - établissement des rapports sur la qualité, comme décrits à l’*appendice A de l’annexe A*;
  - rapports d’incident de transition d’entrée (notamment le rapport quotidien sur les arriérés et le plan d’activités), comme décrits à l’*appendice A de l’annexe A*;
  - processus ou gouvernance de l’acheminement au palier hiérarchique approprié en relation avec le fournisseur de services.

Les trente (30) jours civils suivant immédiatement la date d’acceptation du PTE constituent la période de transition d’entrée, pendant laquelle le PTE sera mis en œuvre par le fournisseur de services. SPC ne modifiera pas les infrastructures techniques ou les environnements indiqués dans la demande de propositions (DP) pendant la période de transition d’entrée. L’exercice de transition est d’une importance cruciale pour garantir que le fournisseur de services est pleinement capable d’exécuter les responsabilités de la fonction à la date de début du contrat, et pour démontrer à SPC que les niveaux attendus de service sont en voie d’être atteints.

Le jour suivant la date d’acceptation du PTE, le fournisseur de services doit fournir, sur place, les ressources clés (voir le *appendice C de l’annexe A*) ou, dans le cas où une ressource proposée dans la proposition du fournisseur de services n’est pas disponible pour des raisons indépendantes de sa volonté, un remplaçant approuvé et accepté par SPC. Ce remplaçant doit satisfaire à toutes les exigences associées à la catégorie, satisfaire aux exigences linguistiques relatives aux ratios indiqués à la section 2.4 et, enfin, détenir une autorisation de sécurité valide au niveau exigé pour être accepté.

SPC veillera à ce que la documentation tenue par le fournisseur de services titulaire du marché soit complète, approuvée par SPC et mise à la disposition du nouveau fournisseur de services lors de l’attribution du contrat.

La transition d’entrée doit être réalisée par le fournisseur de services dans les trente (30) jours civils de la date d’acceptation du plan de transition d’entrée [la « transition » - du plan de transition d’entrée]. La date



de début du contrat est le jour suivant immédiatement la période de transition de trente (30) jours. À la date de début du contrat, ce qui suit doit s'être produit :

- a) Les fonctions doivent avoir été transférées au nouveau fournisseur de services
- b) les ressources clés doivent être autonomes dans leurs nouveaux rôles;
- c) le fournisseur de services doit avoir satisfait à l'exigence minimale quant à la dotation des ressources clés indiquées, ou de leur équivalent approuvé par SPC;
- d) le fournisseur de services doit avoir pleinement pris en charge l'exécution de toutes les fonctions.

SPC paiera le fournisseur de services conformément à la DP si tous les éléments de a) à d) ci-dessus se sont produits.

#### 4.4.1.1. Matrice des responsabilités liées à la transition d'entrée

Le fournisseur des services, doit livrer les activités indiquée par un « X ».

Activités de transition d'entrée	Fournisseur de services	SPC	Commentaires de SPC
<b>Transition d'entrée</b>			
SPC ne modifiera pas les infrastructures techniques ou les environnements pendant la période de transition d'entrée de 30 jours.		X	
S'assurer que les ressources clés sont disponibles à temps plein à partir de la première journée de la période de transition d'entrée et pour un minimum de six (6) mois suivant la fin de la période de transition d'entrée;	X		
S'assurer que les ressources clés sont disponibles pour effectuer certains travaux en dehors des heures de travail normales, au besoin.	X		
Les ressources clés doivent être rendues disponibles lorsque SPC le jugera nécessaire, et elles devront apprendre les principaux aspects des fonctions des ressources en place pendant la période de transition.	X		
Les ressources clés doivent transférer ces connaissances aux ressources restantes de l'entrepreneur du soumissionnaire retenu au plus tard à la date du début du contrat.	X		
Les ressources proposées par le soumissionnaire retenu doivent posséder l'expérience, les compétences et les connaissances pour remplir leurs rôles et peuvent exiger le transfert de connaissances précises sur des aspects déterminés du domaine ou des systèmes de SPC afin d'assumer les responsabilités opérationnelles.	X		
Le fournisseur de services doit s'assurer que la disponibilité des ressources est maintenue et que les activités de transition du fournisseur de services ne perturbent pas le service.	X		
Si une ressource équivalente est fournie, cette dernière est sujette à l'approbation de SPC;	X		
Le fournisseur de services doit présenter un rapport hebdomadaire sur la transition d'entrée qui détaille l'état de toutes les activités de « transition d'entrée », ainsi que les problèmes liés à la transition, les mesures d'atténuation, l'avancement, les recommandations et	X		



Activités de transition d'entrée	Fournisseur de services	SPC	Commentaires de SPC
tous les autres détails pertinents.			
Toutes les exigences du plan de transition d'entrée doivent être mises en œuvre dans les délais prescrits.	X		
Le fournisseur de services doit réaliser la transition de ses employés et des processus connexes à une fonction de façon qu'ils soient prêts à exécuter et capables d'exécuter tous les travaux liés à la fonction au plus tard à la fin de la période de transition d'entrée.	X		
L'exercice de transition est d'une importance critique pour garantir que l'entrepreneur est pleinement capable d'exécuter les responsabilités de la fonction et pour démontrer à SPC que les niveaux attendus de service sont en voie d'être atteints.	X		
SPC doit informer le fournisseur de services, par écrit, de l'acceptation de la transition lorsque le fournisseur de services a démontré à la satisfaction de SPC qu'il est prêt à exécuter tous les travaux décrits dans l'Énoncé des travaux.		X	
Tous les coûts liés à la transition incombent au fournisseur de services.	X		

#### 4.4.2. Plan de transition de sortie

À la fin du contrat, le fournisseur de services doit contribuer à la transition du domaine vers un nouveau fournisseur de services. Le fournisseur de services collaborera avec le nouveau fournisseur de services afin d'assurer une transition sans heurts et transparente des services. Le fournisseur de services doit s'assurer que la disponibilité opérationnelle globale n'est pas perturbée, que les niveaux de service existants sont maintenus et que les produits livrables contractuels continuent d'être réalisés pendant la transition et le transfert des connaissances à un nouveau fournisseur de services.

##### 4.4.2.1. Matrice des responsabilités liées à la transition de sortie

Le fournisseur des services, doit livrer les activités indiquée par un « X ».

Activités de transition d'entrée	Fournisseur de services	SPC	Commentaires de SPC
<b>Transition de sortie</b>			
S'assurer que tous les documents (c.-à.-d. les documents opérationnels, les documents de formation, les rapports, etc.) sont à jour et exacts. Des copies de tous les documents doivent être fournies dans les deux (2) jours ouvrables d'une demande écrite de SPC.	X		
S'assurer que les procédures opérationnelles sont à jour et exactes.	X		
s'assurer que les listes de vérification du fonctionnement sont tenues conformément aux exigences courantes, et qu'elles sont remplies et exactes. Des copies de ces listes de vérification doivent être fournies dans les deux (2) jours ouvrables d'une demande écrite de SPC.	X		
Continuer d'atteindre les niveaux et les objectifs opérationnels de service établis.	X		



Activités de transition d'entrée	Fournisseur de services	SPC	Commentaires de SPC
Continuer d'atteindre les objectifs existants de niveau de service en ce qui a trait à la gestion des incidents, à la gestion des modifications et au traitement des demandes.	X		
Prévoir le temps nécessaire pour le transfert personnalisé des connaissances au nouveau fournisseur de services.	X		
Préparer et livrer de la documentation détaillée sur la transition à des fins de présentation à SPC en vue de son utilisation par le nouveau fournisseur de services. La documentation de la transition et les présentations doivent être fournies pour toutes les fonctions et sous-fonctions indiquées dans la DP. La documentation doit décrire, de façon suffisamment détaillée, tous les détails pertinents et nécessaires pour une transition fructueuse au nouveau fournisseur de services.	X		
Préparer les rapports hebdomadaires de transition de sortie.	X		

## 5. Besoins en ressources

Cette section décrit les besoins en ressources pour exercer les fonctions au sein du bureau de service des utilisateurs finaux.

### 5.1. Qualité attendue

Le volume d'appels prévu du bureau de service des utilisateurs finaux annuellement est d'environ 302 000. Le volume de demandes à traiter prévu annuellement est d'environ 64 200. Ces volumes devront être traités conformément aux accords sur les niveaux de service à l'aide des numéros de ressources énumérés à la section 5.2.

### 5.2. Postes des ressources

Service	Fonction	Titre du poste	Quantité
Bureau de service des utilisateurs finaux	Gestion des domaines	Gestionnaire de la prestation des services	1
Bureau de service des utilisateurs finaux	Gestion des domaines	Chef d'équipe des domaines	1
Bureau de service des utilisateurs finaux	Gestion des domaines	Analyste des rapports	2
Bureau de service des utilisateurs finaux	Gestion des domaines	Analyste de la qualité	1
Bureau de service des utilisateurs finaux	Gestion des domaines	Cadre de prestation de services à la clientèle	0,5
Bureau de service des utilisateurs finaux	Gestion des incidents	Agent principal de bureau de service	5
Bureau de service des utilisateurs finaux	Gestion des incidents	Chef d'équipe	2
Bureau de service des utilisateurs finaux	Gestion des appels	Agent intermédiaire de bureau de service	43
Bureau de service des utilisateurs finaux	Gestion des appels	Agent subalterne de bureau de service	17
Traitement des demandes	Traitement des demandes	Administrateur principal des comptes	3
Traitement des demandes	Traitement des demandes	Administrateur intermédiaire des comptes	13
Traitement des demandes	Traitement des demandes	Agent subalterne des ordres de service	2
Traitement des demandes	Traitement des demandes	Contrôleur des flux	1
Traitement des demandes	Traitement des demandes	Chef d'équipe	1

### 5.3. Description des postes

#### 5.3.1. Gestion des domaines

##### 5.3.1.1. Gestionnaire de la prestation des services

Le gestionnaire de la prestation de services de la gestion des domaines gère les activités quotidiennes du personnel de coordination et des activités. Il est la personne-ressource unique relativement à la prestation des services au quotidien et veille à l'atteinte du rendement et de la qualité cible des services.

Exigences liées au gestionnaire de la prestation de services de la gestion des domaines



- Sept (7) ans d'expérience en gestion des bureaux de service, des équipes, des budgets et des contrats de GI-TI dans un environnement gouvernemental ou de grande entreprise comptant 5 000 utilisateurs finaux ou plus.
- Sept (7) ans d'expérience de la production et de la mise en œuvre de plans d'action mensuels (PAM) complets pour l'optimisation des services de bureau de service, notamment :
  - les mesures des services du bureau de service;
  - la mise en œuvre des améliorations des processus du bureau de service;
  - les écarts dans la formation;
  - les attentes relatives au service à la clientèle.
- Dix (10) ans d'expérience de la définition des estimations de la charge de travail en matière de spécifications techniques associée aux services de bureau de service.
- Dix (10) ans d'expérience de l'assurance de l'atteinte des objectifs de niveau de service et de la documentation des objectifs de niveau de service qui n'ont pas été atteints.
- Dix (10) ans d'expérience de la surveillance et de l'essai des plans d'urgence pour les systèmes essentiels de bureau de service.
- Dix (10) ans d'expérience de la prestation de services de soutien technique en technologie de l'information pour les systèmes d'exploitation des clients, les réseaux exploitant les logiciels ou les produits de bureau standard disponibles sur le marché (COTS), tels que MS Office. Le soutien technique peut comprendre les changements de mot de passe, les questions de matériel relatives à des périphériques endommagés, les questions relatives aux logiciels, telles qu'une application qui ne répond pas, le repérage des incidents de sécurité, tels que les virus et les maliciels.
- Dix (10) ans d'expérience de la prestation de services de conseils spécialisés et d'orientation en ce qui touche un environnement de bureau de service dans le cadre des fonctions de bureau de service relatives aux postes de travail, au serveur et aux environnements clients.
- Dix (10) ans d'expérience de la mise en œuvre de mesures correctives dans un centre d'appels chargé de la gestion des appels, des incidents, des problèmes et des modifications et de l'acheminement au palier hiérarchique approprié.
- Dix (10) ans d'expérience de l'examen des rapports d'étape sur la gestion des services, y compris les données relatives à l'assurance de la qualité, aux statistiques d'appels quotidiennes et hebdomadaires et aux résolutions des questions et des problèmes.
- Dix (10) ans d'expérience de l'analyse des rapports de la charge de travail de bureau de service de TI afin de déterminer les améliorations à apporter aux processus dans des secteurs tels que la résolution des appels et le service à la clientèle.
- Attestation de sécurité valide de niveau II (Secret) du gouvernement fédéral.

#### **5.2.1.2 Chef d'équipe des domaines**

Le chef d'équipe des domaines est un superviseur qui gère les employés et surveille le fonctionnement du bureau de service.

Exigences liées au chef d'équipe des domaines

- Sept (7) ans d'expérience de la prestation de services de soutien technique en technologie de l'information pour les systèmes d'exploitation des clients, les réseaux exploitant les logiciels ou les produits de bureau standard disponibles sur le marché (comme MS Office). Le soutien technique peut comprendre les changements de mot de passe, les questions de matériel relatives à des périphériques endommagés, les questions relatives aux logiciels, telles qu'une application qui ne répond pas, le repérage des incidents de sécurité, tels que les virus et les maliciels.
- Sept (7) ans d'expérience de la gestion des projets et des équipes de TI.
- Sept (7) ans d'expérience de la mise en œuvre des plans d'action de la gestion (PAG) dans un environnement de bureau de service, notamment :
  - les mesures des services du bureau de service;



- la mise en œuvre des améliorations des processus du bureau de service;
  - les attentes relatives au service à la clientèle.
- Sept (7) ans d'expérience de la prestation de services de conseils spécialisés et d'orientation en ce qui touche un environnement de bureau de service dans le cadre des fonctions de bureau de service relatives aux postes de travail, au serveur et aux environnements clients.
- Sept (7) ans d'expérience de la mise en œuvre de mesures correctives dans un centre d'appels chargé de la gestion des appels, des incidents, des problèmes et des modifications et de l'acheminement au palier hiérarchique approprié.
- Sept (7) ans d'expérience de la définition des spécifications techniques de la charge de travail associée à l'environnement de bureau de service.
- Sept (7) ans d'expérience de l'examen des rapports d'étape sur la gestion des services, y compris les données relatives à l'assurance de la qualité, aux statistiques d'appels quotidiennes et hebdomadaires et aux résolutions des questions et des problèmes.
- Sept (7) ans d'expérience de l'analyse des rapports de la charge de travail de bureau de service de TI afin de déterminer les améliorations à apporter aux processus dans des secteurs tels que la résolution des appels et le service à la clientèle.
- Cinq (5) ans d'expérience de la prestation de services de soutien des TI dans un environnement gouvernemental ou de grande entreprise comptant 5 000 utilisateurs finaux ou plus.
- Attestation de sécurité valide de niveau II (Secret) du gouvernement fédéral.

#### **5.3.1.2. *Analyste des rapports***

L'analyste des rapports sur les domaines recueille et exécute des analyses sur les données statistiques. Elles sont ensuite utilisées pour produire des rapports sur le rendement du bureau de service.

Exigences liées à l'analyste des rapports sur les domaines

- Cinq (5) ans d'expérience de la production de rapports dans un environnement de bureau de service, par exemple des niveaux globaux d'expertise, de connaissances et de rendement pour chaque secteur particulier d'expertise, par exemple les agents de bureau de service pour les appels, les incidents, les problèmes et les modifications, ainsi que l'administrateur de comptes, le contrôleur du flux des tâches et les demandes de modifications.
- Cinq (5) ans d'expérience de l'utilisation de feuilles de calcul pour effectuer le suivi des mesures de la charge de travail relative aux appels, aux incidents, aux problèmes et aux modifications sur une base quotidienne, hebdomadaire, mensuelle et trimestrielle.
- Cinq (5) ans d'expérience du suivi des mesures relatives à un environnement de bureau de service, telles que les mesures et les mesures volumétriques qui démontrent la réalisation optimale de la résolution des problèmes et du traitement des demandes.
- Cinq (5) ans d'expérience de la production de documents relatifs à la collecte des mesures, telles que les statistiques hebdomadaires relatives aux activités, les mesures relatives aux appels, les mesures relatives à la gestion des services, les besoins mensuels en ressources selon la charge de travail, les obligations associées aux ANS.
- Attestation de sécurité valide de niveau II (Secret) du gouvernement fédéral.

#### **5.3.1.3. *Analyste de la qualité***

L'analyste de la qualité des domaines est responsable d'examiner la qualité d'un pourcentage de billets et de formuler des commentaires à l'agent.

Exigences liées à l'analyste de la qualité

- Cinq (5) ans d'expérience en prestation de services d'assurance de la qualité dans un environnement de bureau de service, en ce qui a trait notamment à la préparation des rapports trimestriels sur les constatations, les lacunes, la détérioration, les problèmes liés aux processus



et aux procédures existants, aux agents du bureau de service et aux mesures correctives ainsi qu'aux améliorations recommandées.

- Cinq (5) ans d'expérience de la gestion des services de TI de classe organisationnelle pour enregistrer, prioriser, apparier à d'autres billets dans le système, suivre, documenter, assigner et fermer les billets d'appels, d'incidents, de problèmes, d'IDAM ou de modifications.
- Cinq (5) ans d'expérience de l'utilisation d'un système téléphonique de distribution automatisé des appels pour l'enregistrement des entrées et des sorties, la définition des statuts et la génération des rapports, au besoin.
- Cinq (5) ans d'expérience de l'analyse des données d'assurance de la qualité relatives à un environnement de bureau de service, telles que l'efficacité et le rendement de toutes les tâches de bureau de service.
- Cinq (5) ans d'expérience de l'utilisation de feuilles de calcul pour les billets trimestriels d'échantillon (appels répondus et nombre de problèmes assignés) et les rapports détaillant les taux de résolution des problèmes par les agents de bureau de service.
- Cinq (5) ans d'expérience à suivre des billets trimestriels d'échantillon (appels répondus et nombre de problèmes assignés) et les rapports sur la qualité des demandes de services du bureau de service.
- Cinq (5) ans d'expérience en production de rapports dans un environnement de bureau de service, comme les rapports sur l'intégrité et les procédures quotidiennes du bureau de service indiquant où la qualité de travaux s'est détériorée, maintenue ou améliorée.
- Cinq (5) ans d'expérience de la production de documents relatifs à la collecte des mesures, comme pour les résolutions de problèmes et le traitement des demandes.
- Attestation de sécurité valide de niveau II (Secret) du gouvernement fédéral.

#### **5.3.1.4. Cadre de prestation de services à la clientèle**

Le cadre de prestation de services à la clientèle supervise la prestation du contrat.

Exigences liées au cadre de prestation de services à la clientèle

- Quinze (15) ans d'expérience de l'élaboration et de la surveillance des plans d'action, des politiques et des lignes directrices du bureau de service.
- Quinze (15) ans d'expérience de l'analyse et de l'établissement de processus de technologie de l'information, afin d'optimiser les activités.
- Quinze (15) ans d'expérience de l'analyse des rapports du bureau de service afin de garantir que les objectifs en matière de service aux clients sont atteints, tels que les niveaux globaux de satisfaction et de service et le traitement des questions liées à la prestation de services du bureau de service.
- Quinze (15) ans d'expérience de la gestion des relations avec les clients dans des ministères fédéraux ou d'organismes privés importants qui comptent plus de 5 000 ressources.
- Expérience en gestion de projets et attestation valide
- Attestation de sécurité valide de niveau II (Secret) du gouvernement fédéral.

### **5.3.2. Gestion des incidents**

#### **5.3.2.1. Agent principal de bureau de service**

L'agent principal de bureau de service de la gestion des incidents est une ressource expérimentée qui agit à titre d'unique personne-ressource pour l'acheminement interne au palier hiérarchique approprié des problèmes que les agents du bureau de service ne sont pas en mesure de régler. Il est également un spécialiste des processus et des procédures d'un volet de service précis.

Exigences liées à l'agent principal de bureau de service

- Cinq (5) ans d'expérience à utiliser un outil la gestion des services de TI de classe organisationnelle pour ouvrir, enregistrer, prioriser, apparier à d'autres billets dans le système,



suivre, documenter, assigner et fermer les demandes de services, les incidents, les problèmes et les billets d'IDAM ou de modifications.

- Cinq (5) ans d'expérience de la prestation de services de soutien technique en technologie de l'information visant les systèmes d'exploitation des clients les réseaux exploitant les logiciels ou les produits de bureau standard disponibles sur le marché (COTS). Le soutien technique peut comprendre les changements de mot de passe, les questions de matériel relatives à des périphériques endommagés, les questions relatives aux logiciels, telles qu'une application qui ne répond pas, le repérage des incidents de sécurité, tels que les virus et les maliciels;
- Cinq (5) ans d'expérience de l'utilisation d'un système téléphonique de distribution automatisé des appels pour l'enregistrement des entrées et des sorties, la définition des statuts et la génération des rapports, au besoin.
- Cinq (5) ans d'expérience de l'encadrement et du mentorat des membres de l'équipe dans un environnement de TI.
- Attestation de sécurité valide de niveau II (Secret) ou attestation de sécurité valide améliorée du gouvernement fédéral.

### 5.3.2.2. *Chef d'équipe*

Le chef d'équipe de la gestion des incidents fournit des directives, des instructions, de l'encadrement et de l'orientation à un groupe d'individus.

Exigences liées au chef d'équipe

- Sept (7) années d'expérience à utiliser un outil la gestion des services de TI de classe organisationnelle pour enregistrer, prioriser, apparier à d'autres billets dans le système, suivre, documenter, assigner et fermer les demandes de services, les incidents, les problèmes et les billets d'IDAM ou de modifications.
- Sept (7) ans d'expérience de la prestation de services de soutien technique en technologie de l'information pour les systèmes d'exploitation des clients, les réseaux exploitant les logiciels ou les produits de bureau standard disponibles sur le marché. Le soutien technique peut comprendre les changements de mot de passe, les questions de matériel relatives à des périphériques endommagés, les questions relatives aux logiciels, telles qu'une application qui ne répond pas, le repérage des incidents de sécurité, tels que les virus et les maliciels.
- Sept (7) ans d'expérience de l'interaction avec divers niveaux de groupes de soutien des TI, de façon à résoudre les questions liées au soutien et à participer aux projets.
- Sept (7) ans d'expérience de la direction d'une équipe de professionnels dans la prestation de services de TI, notamment :
  - gestion des appels;
  - soutien en ligne;
  - gestion des problèmes et des incidents;
  - acheminement au palier hiérarchique approprié.
- Sept (7) ans d'expérience de la documentation des solutions de technologie de l'information (TI).
- Sept (7) ans d'expérience de l'encadrement des clients des TI et des membres de l'équipe.
- Attestation de sécurité valide de niveau II (Secret) du gouvernement fédéral.

### 5.3.3. *Gestion des appels*

#### 5.3.3.1. *Agent intermédiaire de bureau de service*

L'agent intermédiaire de bureau de service répond aux appels, assure le dépannage de base et tente de résoudre la situation au premier appel.

Exigences liées à l'agent intermédiaire de bureau de service

- Trois (3) ans d'expérience de la prestation de services de soutien technique en technologie de l'information pour les systèmes d'exploitation des clients, les réseaux



exploitant les logiciels ou les produits de bureau standard disponibles sur le marché. Le soutien technique peut comprendre les changements de mot de passe, les questions de matériel relatives à des périphériques endommagés, les questions relatives aux logiciels, telles qu'une application qui ne répond pas, le repérage des incidents de sécurité, tels que les virus et les maliciels.

- Trois (3) ans d'expérience à utiliser un outil la gestion des services de TI de classe organisationnelle pour ouvrir, enregistrer, prioriser, apparier à d'autres billets dans le système, suivre, documenter, assigner et fermer les demandes de services, les incidents, les problèmes et les billets de modifications.
- Trois (3) ans d'expérience de l'utilisation d'un système téléphonique de distribution automatisé des appels pour l'enregistrement des entrées et des sorties, la définition des statuts et la génération des rapports, au besoin.
- Attestation de sécurité valide de niveau II (Secret) ou attestation de sécurité valide améliorée du gouvernement fédéral.

#### **5.3.3.2. Agent subalterne de bureau de service**

L'agent subalterne de bureau de service est responsable de répondre aux appels simples de niveau 1 et de tenter de les résoudre au premier appel. Par exemple, ce type d'appel correspondrait à la réinitialisation d'un mot de passe ou au déverrouillage d'un compte.

Exigences liées à l'agent subalterne de bureau de service

- Un (1) an d'expérience ou une combinaison acceptable d'études, de formation ou d'expérience de la prestation de services de soutien technique en technologie de l'information visant les systèmes d'exploitation des clients les réseaux exploitant les logiciels ou les produits de bureau standard disponibles sur le marché (COTS). Le soutien technique peut comprendre les changements de mot de passe, les questions de matériel relatives à des périphériques endommagés, les questions relatives aux logiciels, telles qu'une application qui ne répond pas, le repérage des incidents de sécurité, tels que les virus et les maliciels;
- Un (1) an d'expérience ou une combinaison acceptable d'études, de formation ou d'expérience à utiliser un outil la gestion des services de TI de classe organisationnelle pour ouvrir, enregistrer, prioriser, apparier à d'autres billets dans le système, suivre, documenter, assigner et fermer les demandes de services, les incidents, les problèmes et les billets de modifications.
- Six (6) mois d'expérience de l'utilisation d'un système téléphonique de distribution automatisé des appels pour l'enregistrement des entrées et des sorties, la définition des statuts et la génération des rapports, au besoin.
- Attestation de sécurité valide de niveau II (Secret) ou attestation de sécurité valide améliorée du gouvernement fédéral.

### **5.3.4. Traitement des demandes**

#### **5.3.4.1. Administrateur principal des comptes**

L'administrateur principal des comptes est une ressource expérimentée qui agit à titre d'unique personne-ressource pour l'acheminement au palier hiérarchique approprié des problèmes que les administrateurs de compte ne sont pas en mesure de régler. Il connaît également très bien des processus et des procédures d'un volet de service précis.

Exigences liées à l'administrateur principal des comptes

- Cinq (5) ans d'expérience de la prestation de soutien technique dans un environnement de TI.
- Cinq (5) ans d'expérience de la prestation de services d'administration des comptes avec Microsoft Active Directory.



- Cinq (5) ans d'expérience de travail avec un outil de gestion des services de technologie de l'information de classe entreprise.
- Attestation de sécurité valide de niveau II (Secret) du gouvernement fédéral.

#### **5.3.4.2. Administrateur intermédiaire des comptes**

L'administrateur intermédiaire des comptes est responsable d'exécuter des tâches d'administration des comptes complexes et de maintenance des systèmes, ainsi que de résoudre les incidents découlant des activités exécutées auparavant.

Exigences liées à l'administrateur intermédiaire des comptes

- Trois (3) ans d'expérience de la prestation de soutien technique dans un environnement de TI.
- Trois (3) ans d'expérience de la prestation de services d'administration des comptes avec Microsoft Active Directory.
- Trois (3) ans d'expérience de travail avec un outil de gestion des services de technologie de l'information de classe entreprise.
- Attestation de sécurité valide de niveau II (Secret) ou attestation de sécurité valide améliorée du gouvernement fédéral.

#### **5.3.4.3. Agent subalterne des ordres de service**

L'agent subalterne des ordres de service est responsable d'exécuter des tâches d'administration des comptes simple, ainsi que de surveiller les changements à l'environnement qui ont été soumis à une demande de services ou pourraient avoir une incidence sur les activités d'administration des comptes.

Exigences liées à l'agent subalterne des ordres de service

- Un (1) an d'expérience ou une combinaison acceptable d'études, de formation et d'expérience de la prestation de soutien technique dans un environnement de TI.
- Un (1) an d'expérience ou une combinaison acceptable d'études, de formation et d'expérience de la prestation de services d'administration des comptes avec Microsoft Active Directory.
- Un (1) an d'expérience de travail avec un outil de gestion des services de technologie de l'information de classe entreprise.
- Attestation de sécurité valide de niveau II (Secret) ou attestation de sécurité valide améliorée du gouvernement fédéral.

#### **5.3.4.4. Contrôleur des flux**

Le contrôleur des flux est responsable de l'acheminement des incidents et des demandes d'installations, d'ajouts, de déplacements ou de changements aux administrateurs disponibles en vue de leur traitement ou règlement.

Exigences liées au contrôleur des flux

- Trois (3) ans d'expérience de la prestation de soutien technique dans un environnement de TI.
- Trois (3) ans d'expérience de travail avec un outil de gestion des services de technologie de l'information de classe entreprise.

#### **5.3.4.5. Chef d'équipe**

Le chef d'équipe du traitement des demandes fournit des directives, des instructions et de l'orientation à un groupe d'individus.



#### Exigences liées au chef d'équipe

- Sept (7) ans d'expérience de la prestation de soutien technique dans un environnement de TI.
- Sept (7) ans d'expérience de la prestation de services d'administration des comptes avec Microsoft Active Directory.
- Sept (7) ans d'expérience de travail avec un outil de gestion des services de technologie de l'information de classe entreprise.
- Sept (7) ans d'expérience de la direction d'une équipe de professionnels dans la prestation de services de TI.
- Sept (7) ans d'expérience de l'encadrement des clients et des membres de l'équipe.
- Attestation de sécurité valide de niveau II (Secret) du gouvernement fédéral.



**PARTIE 2**

**BUREAU DE SERVICE D'ENTREPRISE DE SERVICES PARTAGÉS CANADA (SPC)**

<b>1. Introduction .....</b>	<b>71</b>
<b>2. Durée du contrat.....</b>	<b>71</b>
2.1. Emplacement .....	71
2.2. Postes de travail et téléphones .....	71
2.3. Heures d'ouverture .....	71
2.4. Exigences linguistiques .....	71
2.5. Exigences en matière d'attestation de sécurité.....	71
<b>3. Résumé de l'état actuel .....</b>	<b>71</b>
3.1. Bureau de service d'entreprise.....	72
3.1.1. Téléphonie .....	72
3.1.2. Outils de prise en charge à distance .....	72
3.1.3. Base de connaissances .....	72
3.1.4. Outils de gestion des incidents et des changements.....	72
<b>4. Descriptions du service.....</b>	<b>73</b>
4.1. Fonctions de gestion de services .....	73
4.1.1. Gouvernance.....	73
4.1.2. Production de rapports.....	77
4.2. Bureau de service d'entreprise (BSE).....	78
4.2.1. Gestion des incidents.....	80
4.2.2. Matrice de responsabilités du bureau de service d'entreprise .....	80
4.3. Services de transition.....	90
4.3.1. Plan de transition d'entrée .....	90
4.3.2. Plan de transition de sortie.....	93
<b>5. Besoins en ressources.....</b>	<b>93</b>
5.1. Qualité attendue .....	93
5.2. Postes des ressources .....	94
5.3. Description des postes.....	94
5.3.1. Gestionnaire de la prestation de services (GPS) de la gestion des domaines .....	94
5.3.2. Chef d'équipe des domaines.....	95
5.3.3. Analyste des rapports sur les domaines .....	96
5.3.4. Analyste de la qualité des domaines .....	96
5.3.5. Cadre de prestation de services à la clientèle liés aux domaines.....	97
5.3.6. Agent principal du bureau de service de la gestion des incidents.....	97
5.3.7. Chef d'équipe de gestion des incidents .....	98
5.3.8. Coordonnateur des reports aux échelons supérieurs liés à la gestion des incidents.....	98



5.3.9.	Agent intermédiaire du bureau de service .....	99
5.3.10.	Agent subalterne du bureau de service .....	99

## 1. Introduction

La portée des services qui font l'objet de cette demande de proposition (DP) est précisée à la section 4 du présent document et comprend les éléments suivants :

- Fonctions de gestion des services (consulter la section 4.1 pour en savoir plus);
- Bureau de service d'entreprise (BSE) (consulter la section 4.2 pour en savoir plus);
- Services de transition (consulter la section 4.4 pour en savoir plus).

Services partagés Canada (SPC) a rédigé la description des services pour mettre l'accent sur les résultats et les activités que le fournisseur de services produira.

## 2 DURÉE DU CONTRAT

### 2.1 Emplacement

Dans un premier temps, tous les services devront être fournis depuis la région de la capitale nationale (RCN). Dans le cas d'un sinistre à l'emplacement actuel des activités, le bureau de service sera réaffecté à un site de reprise après sinistre (RAS) situé dans la RCN pour reprendre les activités jusqu'à ce que la situation soit rectifiée, conformément aux procédures courantes de continuité des activités de SPC. Toutes les ressources du bureau de service devraient être situées dans la RCN. SPC avisera suffisamment le fournisseur de services concernant tout changement d'installation (ou d'emplacement de prestation de services). Toute modification de l'emplacement n'aura aucune influence sur les prix ou sur toute autre dépense. Les soumissionnaires devraient en tenir compte dans leurs réponses de tarification.

### 2.2 Postes de travail et téléphones

Durant la période du contrat, SPC mettra des postes de travail à la disposition des personnes-ressources du fournisseur de services. Le fournisseur de services recevra également un système téléphonique de bureau qui comprend des téléphones pour les agents du bureau de service. Les soumissionnaires sont incités à passer en revue l'onglet Matrice de responsabilités financières du Modèle de prix [pièce jointe 3.1](#) pour clarifier ce que SPC fournira et ce que les soumissionnaires devront fournir dans leur proposition de prix. Le fournisseur de services doit fournir, au besoin, des téléphones intelligents à ses ressources à ses frais.

### 2.3 Heures d'ouverture

Les services du bureau de service d'entreprise seront offerts 24 heures sur 24, 7 jours sur 7 et 365 jours par année, y compris les jours fériés. Certains services n'ont pas besoin d'être fournis en tout temps; leur prestation peut s'effectuer pendant les heures d'ouverture principales du gouvernement du Canada, c'est-à-dire de 7 h à 17 h du lundi au vendredi, excepté les jours fériés fédéraux.

### 2.4 Exigences linguistiques

L'ensemble des agents du bureau de service d'entreprise ainsi que du personnel de gestion doit être bilingue, c'est-à-dire maîtriser l'anglais et le français. Le trois quarts (75 %) du personnel d'exécution des demandes doit être bilingue, c'est-à-dire maîtriser l'anglais et le français.

### 2.5 Exigences en matière d'attestation de sécurité

Tous les membres du personnel de gestion du bureau de services d'entreprise doivent détenir une attestation de sécurité de niveau II (Secret) du gouvernement du Canada et la préserver toute la durée de leur emploi. SPC permettra temporairement au personnel du fournisseur de services de fournir des services à condition qu'ils aient reçu une cote de fiabilité et présenté une demande pour obtenir une attestation de sécurité de niveau II (Secret). Au moins 80 % du personnel du fournisseur de services qui est responsable de fournir les services doit posséder une attestation de sécurité de niveau II (Secret).

## 3 RÉSUMÉ DE L'ÉTAT ACTUEL

Depuis 2013, SPC a confié les fonctions liées à la fonction de son bureau de service d'entreprise à un fournisseur de services actuel. Le contrat conclu avec de fournisseur de services arrivera à échéance le 30 juin 2018. Toutes les données de SPC et du gouvernement du Canada se trouvent actuellement au Canada et cette exigence obligatoire doit être conservée tout au long de la durée du contrat subséquent.

### 3.1 Bureau de service d'entreprise

Le bureau de service d'entreprise (BSE) utilise un modèle de bureau à bureau. Le bureau de service d'entreprise est le premier point de contact pour tous les bureaux de service à la clientèle. Ce service comprend le traitement des demandes de services ainsi que la gestion des incidents, notamment la création de billets, le report aux échelons supérieurs et la résolution dans la mesure du possible.

Le bureau de service d'entreprise offre actuellement des services aux 43 clients de Services partagés Canada, ainsi qu'à d'autres ministères et organismes clients du gouvernement du Canada, et ce, en tout temps. Il sert de point de contact national de report aux échelons supérieurs pour tous les billets provenant des divers partenaires et bureaux de services ministériels. Le bureau de service d'entreprise sert aussi de lien avec les tiers fournisseurs et agit en tant que partenaire en dehors des heures d'ouverture ainsi que du bureau de service ministériel responsable de la création, du report aux échelons supérieurs et de la résolution d'incidents.

En ce moment, les moyens de communication principaux sont le courriel, le numéro sans frais et un portail en ligne, mais il serait possible d'élargir à d'autres moyens de communication à mesure que des technologies font leur apparition.

#### 3.1.1 Téléphonie

La solution de téléphonie actuelle du bureau de service est une solution Centrex hébergée fournie par un tiers à laquelle on accède au moyen d'Internet. Les utilisateurs finaux composent un numéro principal (propre à leur organisation) acheminé à un numéro de répertoire de contrôle (NRC). Le système automatisé de distribution d'appels est alors contrôlé par le logiciel client exécuté sur un poste de travail qui communique avec la solution hébergée. Le fournisseur de services a accès aux outils de contrôle et d'administration capables notamment : d'inscrire les agents, de désigner des ensembles de compétences, d'enregistrer et de télécharger des messages à diffusion générale, de produire des rapports et de surveiller les activités liées aux appels en direct à partir de cette console. En 2018, de nouvelles fonctionnalités permettront d'enregistrer les appels et d'assurer l'aiguillage en fonction des compétences.

#### 3.1.2 Outils de prise en charge à distance

À l'heure actuelle, les outils de prise en charge à distance utilisés par le bureau de service sont SCCM Client Centre et Cisco WebEx Support Center. Ces outils sont disponibles pour établir une connexion à pratiquement tous les postes de travail réseautés de production des utilisateurs finaux. Tous les agents devraient avoir reçu une formation sur l'utilisation de ces outils pour s'assurer que des niveaux de service élevés de résolution au premier contact sont atteints dans la mesure du possible. Les outils utilisés pour la prise en charge à distance peuvent changer à la discrétion de SPC.

#### 3.1.3 Base de connaissances

Get Answers, GCDocs, et ECD sont les outils de base de connaissances actuels du bureau de service d'entreprise. Les articles sont mis à jour à mesure que de nouvelles applications, de nouveaux utilisateurs finaux ou de nouveaux produits sont ajoutés à l'environnement. La base de connaissances du bureau de service d'entreprise contient la procédure et le processus communs dans l'idée d'exploiter l'outil afin d'inclure les incidents et leurs solutions ainsi que les résolutions recommandées concernant les symptômes d'incidents courants. Tous les agents devraient avoir reçu une formation sur l'utilisation de la base de connaissances du bureau de service d'entreprise pour s'assurer que des niveaux de service élevés de résolution au premier contact sont atteints. Le fournisseur de services doit également contribuer à la création de nouveaux articles, ainsi qu'il recommande des modifications à apporter aux articles existants afin de garder la base de connaissances du bureau de service d'entreprise à jour. Les outils de la base de connaissances du bureau de service d'entreprise peuvent changer à la discrétion de SPC.

#### 3.1.4 Outils de gestion des incidents et des changements



Divers outils de GSTI sont utilisés pour aider les clients de SPC, dont InfoMan/InfoWeb, Enterprise Control Desk (ECD), HP Service Manager, et TCassist (SMGS). Les outils utilisés pour la GSTI peuvent changer à la discrétion de SPC.

## 4 DESCRIPTIONS DU SERVICE

Cette section précise les exigences relatives aux services que les soumissionnaires devront inclure dans leur proposition et établissement des prix. Ces services ne correspondent pas nécessairement aux services actuellement fournis par les fournisseurs de services en place.

### 4.1 Fonctions de gestion de services

Les services de fonctions de gestion des services sont des activités que le fournisseur de services devra exécuter dans tous les secteurs fonctionnels.

Lorsqu'il y a une incidence sur SPC ou un lien avec lui, le fournisseur de services doit fournir les services en utilisant les méthodes standard de l'industriel et les pratiques exemplaires du marché. SPC peut exiger des documents qui le prouvent. Le fournisseur de services devra suivre les politiques et les procédures pertinentes de SPC.

#### 4.1.1 Gouvernance

Les objectifs de la gouvernance sont de :

- surveiller et assurer la qualité uniforme des services fournis à SPC par le fournisseur de services;
- repérer, évaluer et atténuer de façon proactive les risques (risques opérationnels et risques liés à la réputation) pesant sur les intervenants de SPC et veiller au respect des politiques et des procédures de SPC;
- veiller à l'interprétation adéquate et au respect du contrat et des modifications apportées aux modalités du contrat ou aux accords sur les niveaux de service (ANS);
- surveiller et assurer l'harmonisation stratégique constante entre les stratégies des intervenants et les exigences en matière de service liées au rendement du fournisseur de services;
- élaborer, mettre en œuvre et gérer des processus concernant notamment les appels, les incidents, les événements, les problèmes, les modifications, les demandes de service et la gestion;
- assurer un degré de consultation approprié entre les intervenants internes et le fournisseur de services au bon moment dans les processus de gouvernance;
- produire des rapports centraux et cerner de façon proactive les éléments à améliorer;
- fournir un cadre d'amélioration continue qui renforce le rendement opérationnel et favorise le développement et la mise en œuvre de technologies harmonisées aux normes technologiques et aux pratiques exemplaires de l'industrie.

##### 4.1.1.1 Matrice des responsabilités liées à la gouvernance

Le fournisseur des services, doit livrer les activités indiquée par un « X ».

Activités de gouvernance	Fournisseur de services	SPC	Commentaires de SPC
<b>Gestion du bureau de service d'entreprise</b>			
Diriger une équipe de professionnels dans la prestation des services de TI, comme la surveillance de la gestion de la main-d'œuvre, l'assurance de la qualité et le rendement opérationnel;	X		
Encadrer les membres de l'équipe.	X		
Mettre en œuvre des processus de gestion approuvés.	X		



Activités de gouvernance	Fournisseur de services	SPC	Commentaires de SPC
Établir les mécanismes pour les liaisons de travail continues (p. ex., les réunions quotidiennes, hebdomadaires ou mensuelles et les examens trimestriels) avec les membres de l'équipe gérés dans le cadre du contrat de bureau de service, ainsi que les entrepreneurs associés avec d'autres marchés.	X		
Gérer toutes les ressources en personnel de façon à éviter tout rapport de maître à serviteur en ce qui a trait aux ressources en personnel de SPC et de l'entrepreneur;	X		
Établir la structure de gestion nécessaire et les processus connexes afin de garantir que toutes les responsabilités précisées dans le présent énoncé des travaux sont exécutées de façon à respecter les modalités établies.	X		
Participer à des projets et en diriger, au besoin.	X		
Assurer la liaison avec diverses unités de travail et les membres du personnel, au besoin, afin de déterminer les besoins en ressources pour réaliser les travaux du projet.	X		
Gérer les projets pour garantir que les étapes clés sont respectées, conformément aux lignes directrices du projet.	X		
Fournir un mécanisme afin de suivre l'utilisation des agents pour le personnel qui n'utilise pas de système assurant le suivi de l'état de l'agent ou l'attribution du temps.	X		
Planifier, gérer et exécuter toutes les activités prévues au contrat.	X		
Cerner et déterminer les mesures de la charge de travail qui évaluent le rendement du personnel et du fonctionnement global, puis produire des rapports sur ces mesures.	X		
Élaborer et mettre en place des plans d'action mensuels exhaustifs qui préciseront comment les enjeux liés au rendement et à la qualité seront réglés.	X		
Fournir de l'expertise et des conseils relatifs à la supervision des opérations apportant un soutien au bureau de service.	X		
Mettre en œuvre les mesures correctives ou les améliorations aux processus concernant la gestion des appels, des incidents, des problèmes, des reports aux échelons supérieurs et des changements.	X		
Déterminer les caractéristiques techniques de la charge de travail (c.-à-d., niveaux de dotation) par rapport à l'environnement du bureau de service.	X		
Examiner les rapports sur le rendement de la gestion des services, comme l'assurance de la qualité, les statistiques quotidiennes et hebdomadaires d'appels et les résolutions de questions ou de problèmes.	X		



Activités de gouvernance	Fournisseur de services	SPC	Commentaires de SPC
Analyser les rapports sur le rendement de la gestion des services afin de déterminer les mesures correctives et les améliorations à apporter aux processus dans des secteurs comme la résolution des appels et le service à la clientèle.	X		
Assurer la liaison avec diverses unités de travail et les membres du personnel afin de traiter les problèmes qui touchent directement les activités quotidiennes.	X		
Collaborer avec diverses unités de travail et le personnel afin de définir les moyens appropriés d'assurer la circulation des renseignements relatifs au contrat et à l'état de celui-ci.	X		
Fournir à l'ensemble du personnel du bureau de service un mécanisme lui permettant de communiquer jour et nuit pendant toute l'année avec d'autres ressources pour obtenir de l'aide et de l'orientation avant d'acheminer les appels aux ressources en disponibilité.	X		
Fournir aux ressources en disponibilité un mécanisme leur permettant d'acheminer les demandes aux échelons supérieurs jour et nuit pendant toute l'année.	X		
Créer et mettre à jour l'ensemble des procédures et des documents fonctionnels et opérationnels, existants et requis, afin de s'assurer qu'ils sont en tout temps exacts, à jour et complets.	X		
Examiner toutes les demandes de services ainsi que les catégories et les statuts du centre de services utilisés par le bureau de service, et recommander des modifications afin de garantir que les catégories et les statuts reflètent en tout temps la nature et le flux des travaux traités;	X		
Former le personnel du bureau de service conformément au plan et aux cours de formation approuvés par SPC. Démontrer que la formation donnée a été efficace et réussie.	X		Le fournisseur de services doit, à ses frais :
Mettre à jour et optimiser l'utilisation des avertissements, des courriels, des processus et des procédures automatisés utilisés au bureau de service.	X		
Maintenir ou améliorer l'exactitude et l'efficacité de la base de connaissances du bureau de service d'entreprise.	X		
Recommander les modifications fonctionnelles et informationnelles à apporter à l'outil de GSTI afin d'améliorer l'utilisation globale de l'outil, le rendement du bureau de service et les renseignements acheminés aux groupes de soutien.	X		
Élaborer et mettre en œuvre des processus de surveillance du rendement pour s'assurer qu'un service de qualité est offert et que les objectifs en matière de productivité sont atteints ou dépassés.	X		
Travailler avec le groupe de mesure du rendement et le groupe de gestion des incidents dans le traitement et la gestion des rétroactions ou des enquêtes sur la		X	



Activités de gouvernance	Fournisseur de services	SPC	Commentaires de SPC
satisfaction des utilisateurs finaux.			
En réponse aux rétroactions insatisfaisantes, passer en revue les enquêtes de satisfaction et la rétroaction des clients pour prendre des mesures correctives (c.-à-d., mettre les documents à jour, réagir aux préoccupations liées au rendement, rappeler les clients, etc.).	X		
Déployer des ressources, à n'importe quelle heure du jour et de la semaine, en vue de travailler avec le responsable technique au rétablissement du service normal en cas de problèmes majeurs liés aux systèmes et à l'environnement, tels qu'une catastrophe naturelle, un virus, etc.	X		
Participer à toutes les réunions quotidiennes et hebdomadaires de gestion des services, comme les réunions de révision des activités d'hier (RAH) et fournir tous les statuts et les rapports exigés afin de satisfaire aux exigences relatives à la gestion des processus et des services.	X		
Superviser la formation, le mentorat et l'encadrement fournis au personnel du bureau de service afin d'assurer la conformité aux normes de rendement visant : xi. les règles pour répondre aux appels; xii. l'accès au système; xiii. la création et la fermeture (billets); xiv. la liaison entre les registres des appels et les billets; xv. la consultation des demandes de modification; xvi. les procédures d'acheminement au palier approprié; xvii. la réinitialisation des mots de passe; xviii. les plans d'urgence; xix. les pratiques courantes du bureau de service; xx. la gestion de la base de connaissances et de la base de données d'erreurs connues du bureau de service d'entreprise.	X		
Évaluer les membres du personnel et les positionner où ils sont le plus efficaces pour atteindre les objectifs de niveau de service décrits dans l'Énoncé des travaux;	X		
Mettre à l'essai et appliquer les plans d'urgence pour les fonctions et les systèmes essentiels du bureau de service.	X		
Agir à titre de point de contact central pour fournir des renseignements techniques, notamment sur la nature de l'incident, l'état et les spécifications techniques requis pour l'échange de renseignements supplémentaires entre la collectivité d'utilisateurs-clients et les groupes de soutien des TI, relativement aux demandes, aux	X		

Activités de gouvernance	Fournisseur de services	SPC	Commentaires de SPC
incidents, et aux activités connexes.			
Veiller à ce que les procédures du bureau de service correspondent aux directives opérationnelles.	X		
Surveiller les niveaux de service non atteints pour veiller à l'amélioration de leur rendement.	X		

#### 4.1.2 Production de rapports

Le fournisseur de services qui exécute toute fonction ou sous-fonction du bureau de service doit élaborer, fournir et tenir un système et des processus pour les mesures déterminées de la charge de travail afin de : rassembler, stocker, interroger et signaler les données qui déterminent et mesurent le volume, la qualité et le niveau de service des travaux réalisés et des ressources exigées pour exécuter les travaux liés à cette fonction ou sous-fonction du bureau de service. Le système de mesures de la charge de travail, y compris les rapports connexes, doit fournir à SPC les données nécessaires pour surveiller pleinement les activités.

Dans les trois (3) premiers mois de la date de début du marché, le fournisseur de services doit fournir à SPC le système de mesures de la charge de travail qu'il propose, y compris des modèles de rapports qui utiliseront des mesures déterminées de la charge de travail. SPC se réserve le droit de demander au fournisseur de services des renseignements supplémentaires, des modifications et d'autres rapports pour inclusion dans le système de mesures de la charge de travail. L'approbation de SPC du système de mesures de la charge de travail se fera par une communication écrite. Le système de mesures de la charge de travail et les rapports seront préparés et présentés à SPC tous les mois civils, comme indiqué ci-dessous, ou dans les cinq (5) jours ouvrables d'une notification écrite de la part de SPC.

En tout temps, SPC a le droit d'accéder aux rapports et aux systèmes de mesures de la charge de travail et du rendement, et d'en vérifier l'intégralité, l'exactitude et le contenu. Pour lire une liste exhaustive des rapports, consulter l'[appendice A de l'annexe A](#). Matrice des responsabilités liées à la production de rapports

Le fournisseur des services, doit livrer les activités indiquée par un « X ».

Production de rapports	Fournisseur de services	SPC	Commentaires de SPC
Concevoir, élaborer, maintenir et fournir des rapports du bureau de service sur les accords sur les niveaux de service et les indicateurs de rendement clés exigés par SPC.	X		
Fournir des analystes des rapports pour traiter les demandes de rapports périodiques et ponctuels concernant les personnes-ressources des utilisateurs finaux et les renseignements de SPC. Ils doivent être approuvés par le personnel autorisé de SPC.	X		
Fournir aux analystes des clients et à la direction un accès aux données brutes recueillies dans l'outil de gestion des services pour leur utilisation et manipulation.	X		
Effectuer le suivi des mesures de la charge de travail relative aux appels, aux incidents, aux événements, aux problèmes et aux modifications, puis produire des rapports à ce sujet sur une base quotidienne, hebdomadaire, mensuelle et trimestrielle.	X		
Produire un rapport hebdomadaire sur l'ensemble des activités du bureau de service, notamment les mesures des appels et de la gestion des services, comme les billets	X		



Production de rapports	Fournisseur de services	SPC	Commentaires de SPC
de gestion des appels, des incidents et des modifications.			
Examiner quotidiennement la qualité de tous les billets, ainsi que leur conformité aux normes en matière de documentation et aux protocoles administratifs de traitement.	X		
Expliquer et démontrer une fois par mois l'utilisation des ressources humaines selon la charge de travail et les mesures. Produire un rapport mensuel sur les besoins en ressources pour chaque processus selon la charge de travail. Démontrer et signaler que les seuils de qualité pour chaque indicateur de chaque processus sont respectés.	X		
Produire un rapport mensuel sur les niveaux globaux d'expertise, de connaissances et de rendement pour chaque secteur particulier d'expertise, comme les agents principaux, intermédiaires et subalternes et les coordonnateurs de bureau de service pour les appels, les incidents, les problèmes et les modifications, ainsi que les administrateurs principaux et intermédiaires de comptes.	X		
Produire un rapport mensuel sur le rendement général quant aux obligations et aux objectifs des ANS (c.-à-d. atteints ou non, ou à la proportion de temps pris).	X		
Produire un rapport trimestriel sur l'intégrité des procédures quotidiennes examinées, en indiquant où la qualité des travaux s'est détériorée, maintenue ou améliorée. Effectuer des examens à intervalles réguliers des procédures quotidiennes qui peuvent entraîner des erreurs, des comptes en double, des comptes dont le contexte est inapproprié, ou inactifs;	X		
Signaler chaque semaine les incidents résolus ou non par le bureau de service. Effectuer l'assurance de la qualité (sur une base trimestrielle et rendre compte des constatations, des lacunes, des détériorations et des problèmes liés aux procédures et aux processus existants et au personnel et recommander des mesures correctives ou des améliorations).	X		
Produire chaque mois les mesures et les mesures volumétriques qui démontrent le rendement optimal ou toute amélioration exigée du rendement en ce qui a trait à la résolution des incidents et au traitement des demandes.	X		
Produire un rapport hebdomadaire sur toutes les demandes de service.	X		
Produire un rapport trimestriel sur les recommandations relatives aux façons d'améliorer le traitement des demandes de service.	X		

#### 4.2 Bureau de service d'entreprise (BSE)



Le bureau de service d'entreprise répond aux objectifs suivants :

- Exploiter et maintenir un bureau de service jour et nuit pour assurer un soutien rapide et de qualité de l'environnement bureautique de divers ministères clients et de bureaux de service.
- Agir à titre de point de contact unique pour toutes les demandes et régler les problèmes dès le premier appel ou les acheminer au secteur de service (groupe de soutien) ou fournisseur de règlement approprié.
- Gérer activement les cas, être responsable de la livraison de bout en bout des demandes et veiller à ce que tous les secteurs de service en aval (groupes de soutien) mènent la résolution.
- Agir à titre de responsable de la gestion des incidents pour coordonner la résolution de tous les incidents.
- Atteindre les objectifs relatifs aux niveaux de service de SPC :
  - Le délai de réponse moyen est à 70 % du temps < à 120 secondes et à 90 % < à 300 secondes.
  - Le taux d'abandon est < à 7,5 %.
  - Le temps de réponse pour une demande par courriel est < à 4 heures
  - Le temps de réponse pour une demande par libre-service est < à 4 heures
  - Le temps de réponse pour un billet d'interlocuteur par courriel est < à 1 journée

Le fournisseur de services doit fournir des services du bureau de service en accord avec le meilleur fonctionnement de l'industrie. Le fournisseur de services créera ou mettra à jour un billet pour chaque demande ou incident signalé et sera responsable de mettre à jour et de gérer le billet tout au long de son cycle de vie. SPC devra avoir accès en tout temps à l'état des billets afin d'être au courant de la situation et de pouvoir répondre aux questions de son personnel.

Les incidents devront être signalés directement au bureau de service par téléphone, par courriel ou par une interface en ligne (p. ex. portail), ce qui créera automatiquement un billet dans le système d'émission de billets. Il reviendra au fournisseur de services de régler les incidents dès la première communication et si l'incident ou la demande est acheminé à un échelon supérieur, il doit recueillir suffisamment d'information pour les transmettre aux secteurs de service (groupes de soutien) ou aux fournisseurs. Le fournisseur devra s'acquitter de son devoir de diligence raisonnable pour découvrir, comprendre et intégrer les processus actuels d'acheminement au palier hiérarchique approprié entre les équipes de soutien au sein de SPC.

SPC fournira les installations, l'équipement de bureau, le matériel de communication téléphonique et la connexion réseau pour la prestation des services du bureau de service d'entreprise, comme indiqué dans l'[annexe pertinente] – Feuille de proposition d'établissement des prix.

Pour réduire le nombre de contacts du bureau de service, SPC donnera aux utilisateurs la capacité de résoudre les problèmes par eux-mêmes. Le fournisseur de services doit documenter de façon proactive les solutions aux problèmes courants et, ensuite, SPC les publiera sur son portail libre-service où les utilisateurs pourront les trouver.

À la suite de la réception du signalement d'un incident par un employé de SPC, un représentant autorisé de SPC ou une alerte d'un système de surveillance, le bureau de service d'entreprise consignera l'incident dans le système d'émission de billets et effectuera une enquête préliminaire pour le résoudre ou l'acheminer à l'équipe de soutien appropriée. Pour ce faire, le fournisseur de services devra entamer l'acheminement au palier hiérarchique approprié au sein de SPC et l'organisation du fournisseur devra fournir la communication de gestion appropriée lorsqu'un incident critique survient. L'entité qui règle le problème peut être un secteur de service de SPC (groupe de soutien), un groupe de soutien du fournisseur de services ou un fournisseur. SPC est responsable de fournir et de maintenir tous les contrats nécessaires avec les fournisseurs tiers avec qui il entretient une relation directe, de fournir au fournisseur de services les coordonnées nécessaires des personnes-ressources et les renseignements sur le contrat, ainsi que de déterminer la file d'attente appropriée dans le système d'émission de billets pour les incidents qui doivent être résolus par un secteur de service précis de SPC ou un fournisseur.

Si le fournisseur de services est incapable de résoudre un incident après son enquête initiale, il acheminera le billet à l'équipe de soutien appropriée. Dans le cas des incidents liés au système ou à tout service fourni par le



fournisseur, ce dernier communiquera avec l'équipe de soutien appropriée. Dans le cas de tout autre incident, il communiquera avec l'entité responsable de la résolution de SPC ou d'un tiers.

SPC se réserve le droit de modifier la classification, la priorité et la gravité dans les cas où SPC détermine que les répercussions de l'entreprise ou de l'utilisateur final sont supérieures à celles prévues à l'origine par le fournisseur de services.

Le fournisseur de services effectuera des analyses et des diagnostics d'incident afin de déterminer la cause de l'incident signalé. Le fournisseur de services s'occupera également du suivi des billets, de leur réaffectation, de l'avertissement et du report aux échelons supérieurs de problèmes à priorité élevée liés au niveau de service ou aux billets, ainsi que de l'analyse technique et de l'analyse du rendement. Le fournisseur de services assurera le suivi du temps passé sur chaque billet à toutes les étapes du cycle de vie du soutien technique (p. ex. : diagnostic, résolution, etc.) et produira des rapports sur le sujet.

Le fournisseur de services offrira un soutien à distance pour les appareils, dont les serveurs, ainsi qu'un soutien pour les téléphones intelligents limité aux billets du service par courriel en accord avec les meilleurs processus et structures de l'industrie. Le fournisseur de services devra assurer la coordination avec le personnel de soutien et collaborer avec lui pour s'assurer que les demandes sont traitées et que les billets sont réglés. Le fournisseur de services sera responsable d'acheminer et d'affecter les billets au personnel de soutien et de s'assurer que les activités ont été réalisées.

#### 4.2.1 Gestion des incidents

Pour plus de précision, le fournisseur de services est responsable de la gestion des incidents pour tous les clients du bureau de service d'entreprise. Le fournisseur de services désignera un coordonnateur des incidents en service responsable de coordonner les réponses aux incidents importants mettant en cause des pannes ou de la détérioration du rendement auprès du fournisseur de service, SPC et d'autres tiers selon le besoin. Cette ressource agira à titre de personne-ressource principale entre SPC et le fournisseur de services pour la résolution de ces incidents.

SPC demandera au fournisseur de services de documenter et de coordonner la résolution de tous les services, en plus de produire des rapports sur le sujet. Le fournisseur de services doit donc isoler l'incident, le documenter et déterminer toutes ses répercussions, y compris l'estimation du nombre d'utilisateurs touchés. Le fournisseur de services sera aussi responsable de coordonner la communication des incidents en cours avec le bureau de service. Toute communication et toute mise à jour concernant l'incident doit figurer sur le billet à des fins de production de rapports.

Le fournisseur de services pourrait devoir collaborer avec des tiers pour l'enquête et la résolution. Peu importe la cause de l'incident, aucuns frais supplémentaires ne sera facturé à SPC au-delà des frais unitaires de base pour les ressources définis dans l'[annexe pertinente] – Feuille de proposition d'établissement des prix. SPC peut demander un rapport écrit qui précise la cause à l'origine du problème, ainsi qu'une analyse et une procédure ou un plan visant à corriger l'incident. Dans le cas où la résolution de l'incident dépasse le niveau de service du délai moyen de rétablissement du service, le fournisseur fournira des possibilités pour atténuer les répercussions ou déterminer des solutions de rechange temporaires.

#### 4.2.2 Matrice de responsabilités du bureau de service d'entreprise

Le fournisseur des services, doit livrer les activités indiquée par un « X ».

Activités du bureau de service d'entreprise	Fournisseur de services	SPC	Commentaires de SPC
<b>Soutien général</b>			
Offrir une personne-ressource unique joignable par téléphone, par courriel, par télécopieur ou au moyen d'interfaces Web.	X		
Donner au fournisseur de services tous les renseignements nécessaires pour élaborer les documents de formation, les guides de politiques, les manuels de référence, ainsi que les scripts liés aux procédures et au		X	



Activités du bureau de service d'entreprise	Fournisseur de services	SPC	Commentaires de SPC
soutien nécessaires au bon fonctionnement du personnel et des techniciens du bureau de service.			
Donner au personnel du bureau de service accès à la base de connaissances du bureau de service d'entreprise pour chercher des renseignements tout en traitant les demandes de services de SPC et les incidents.		X	
Élaborer et tenir à jour des documents de formation fondés sur les documents opérationnels existants, notamment les scripts de soutien.	X		
Tenir à jour les documents relatifs aux opérations du bureau de service, y compris les scripts de soutien et les documents de formation.	X		
Repérer les incidents et les demandes de services, puis communiquer avec les équipes de soutien de SPC.	X		Cette démarche comprend les incidents et les demandes de services repérés par le fournisseur de services de manière proactive.
Communiquer l'état des incidents et des demandes de services aux équipes de soutien de SPC, jusqu'à ce que ces dossiers soient réglés et fermés.	X		Peut s'effectuer par voie électronique sous forme d'avis ou de message automatique. L'équipe de coordination des incidents peut également s'occuper des incidents importants et critiques.
Fournir rapidement des alertes et des recommandations à SPC au sujet des incidents et des problèmes en s'appuyant sur les renseignements et les connaissances de l'environnement opérationnel de SPC (p. ex. : tendances communes, nouveaux incidents, pics de volume d'appels, etc.).	X		
Approuver les mesures et les réactions issues des recommandations formulées pour éviter les problèmes et les incidents.		X	
Élaborer un mécanisme de notation de la satisfaction de la clientèle pour mesurer la satisfaction de SPC à l'égard des services offerts par le bureau de service.		X	Le mécanisme devrait permettre de lier les réponses de SPC au personnel précis du bureau de service.
Approuver le mécanisme de notation de la satisfaction élaboré.		X	
Mettre en place le mécanisme de notation de la satisfaction de la clientèle approuvé par SPC.		X	SPC doit fournir les renseignements nécessaires pour soutenir la mise en œuvre de l'outil (c.-à-d. le plan de communications).



Activités du bureau de service d'entreprise	Fournisseur de services	SPC	Commentaires de SPC
Organiser des examens opérationnels avec SPC (mensuellement) et mettre en évidence les possibilités ou les secteurs où le processus pourrait être amélioré en vue de rehausser les niveaux de services et le rendement opérationnel ou d'entraîner d'autres avantages liés aux activités du bureau de service.	X		
Participer aux examens opérationnels avec le fournisseur de services et SPC (mensuellement).	X		
Mettre en place une personne-ressource unique responsable de communiquer avec SPC sur les questions liées à la prestation de services du fournisseur.	X		SPC doit approuver la personne choisie pour cette tâche.
Déterminer les besoins en formation des utilisateurs en s'appuyant sur les tendances et la fréquence des communications avec le bureau de service.	X		
Gérer le personnel requis pour fournir les services du bureau de service.	X		
Maintenir les niveaux de dotation du bureau de service pour les débordements du volume de communications prévus et imprévus (p. ex. urgences, déploiements d'application de l'entreprise, etc.)	X		
Fournir les volumes d'appels attendus et subvenir aux besoins connexes concernant le niveau de dotation.		X	
Prendre en compte les périodes de pointe du volume causées par les inégalités en ce qui a trait à la population d'utilisateurs et aux périodes de pointe normales, puis fournir les niveaux de dotation adéquats pour assurer le maintien de la qualité des services.	X		
Apporter des modifications administratives mineures au système téléphonique afin de satisfaire aux exigences opérationnelles immédiates.	X		SPC peut, à l'occasion, apporter des modifications administratives au système téléphonique en collaboration avec le fournisseur de services.
Permettre d'augmenter les niveaux de dotation pour gérer les pics de volume d'appels inattendus.	X		
S'assurer que les niveaux de dotation de chaque quart de travail reflètent les tendances du volume d'appels.	X		
Rajuster les heures d'ouverture et de fermeture du système téléphonique pour qu'elles tiennent compte des jours fériés afin de garantir que les scénarios des scripts des heures de congé sont suivis.		X	
Ajouter les numéros de téléphone des nouveaux agents du bureau de service dans le système, ou modifier les assignations téléphoniques au fur et à mesure des ajouts ou des déplacements de ressources du bureau de service.	X		
Garder l'inventaire des messages d'urgence préenregistrés du système téléphonique exact et à jour.	X		
Enregistrer des messages d'urgence en direct dans le système téléphonique dans les deux langues officielles	X		



Activités du bureau de service d'entreprise	Fournisseur de services	SPC	Commentaires de SPC
lorsqu'un message est exigé et qu'il n'existe aucun message enregistré approprié.			
Enregistrer les nouveaux messages de file d'attente et de messagerie vocale dans le système téléphonique afin qu'ils reflètent toutes les modifications de la procédure.		X	
Recommander au responsable technique les modifications à apporter au script du système de téléphonie ou aux autres fonctions afin d'améliorer le rendement ou de satisfaire aux nouvelles exigences procédurales.	X		
Coordonner la mise en œuvre et l'essai de toutes les modifications approuvées avec le service des télécommunications et le fournisseur.		X	
Exécuter le script d'essai à la suite de toute modification du système pendant les heures de congé afin de s'assurer que sa fonctionnalité n'est pas affectée.		X	
Faire en sorte que le script d'essai reste actuel, complet et exact.		X	
Signaler dès qu'ils sont détectés tous les incidents touchant le système téléphonique au service des télécommunications.	X		
Travailler avec le service des télécommunications et le fournisseur pour rechercher la cause des incidents et la résoudre afin de rétablir le service aussi rapidement que possible.		X	Pendant les heures de travail normales, SPC demeurera responsable du système téléphonique. En dehors de ces heures, le fournisseur de services pourrait devoir offrir du soutien supplémentaire.
Fournir une solution de rechange fiable dans le cas où un incident touche le système téléphonique.		X	
Mettre en œuvre une solution de rechange fiable jusqu'à ce que l'incident lié au système téléphonique soit résolu.	X		
Mettre en place les outils nécessaires pour fournir les services du bureau de service et répondre aux besoins informationnels et fonctionnels de SPC.		X	
Concevoir, élaborer, documenter et mettre en œuvre un manuel ou des procédures de sauvegarde que le personnel du bureau de service devra suivre en cas de mauvais fonctionnement des outils utilisés par le bureau de service pour traiter les coordonnées des utilisateurs.	X		
Documenter les procédures de report aux échelons supérieurs à suivre si le personnel du bureau de service est incapable d'exercer ses fonctions ou une partie de celles-ci en raison de problèmes liés au système, à la communication, à la disponibilité des applications ou aux sites des centres de données ou du fournisseur de service.	X		
Établir des processus de travail général pour que toutes les installations du bureau de service du fournisseur de		X	



Activités du bureau de service d'entreprise	Fournisseur de services	SPC	Commentaires de SPC
services offrent des services uniformes.			
Suivre des processus de travail généraux pour que toutes les installations du bureau de service du fournisseur de services offrent des services uniformes.	X		
Exécuter des plans de disponibilité d'urgence pour les systèmes essentiels, selon les besoins.	X		
Établir un plan de disponibilité d'urgence.		X	
Tenir à jour les plans de disponibilité d'urgence et en assurer l'intégralité et l'exactitude, puis tester toutes les modifications qui y sont apportées.	X		
Signaler immédiatement toutes les atteintes à la sécurité (notamment les rapports de virus) au responsable approprié, conformément à la procédure.	X		
Communiquer et travailler avec le groupe de la sécurité pour être à l'affût de toute question liée à la sécurité.	X		
Vérifier que le personnel de soutien des TI et les fournisseurs indépendants ont un accès sécurisé à l'immeuble, conformément aux procédures établies.		X	
Fournir la planification stratégique et l'orientation finale en ce qui a trait aux services courants fournis et à tous les services qui seront fournis à l'avenir;		X	
Planifier et gérer les technologies et les exigences connexes en matière de capacité qui seront utilisées dans la prestation des services.		X	
Gérer le rendement de la prestation des services pour tous les services fournis.	X		
Gérer la progression, dans la mesure possible, du processus de création d'un environnement de TI normalisé – infrastructure et architecture.		X	
Gérer la qualité des services fournis à chaque client.	X		
Gérer les relations avec les clients.		X	
Gérer les contrats et les relations avec l'entrepreneur.		X	
<b>Soutien du bureau de service</b>			
Consigner et classer les incidents, ce qui comprend le classement par priorité des demandes envoyées par les utilisateurs et le fournisseur de services; consigner les renseignements et vérifier que ceux liés à l'élément de configuration (EC) sont exacts.	X		
Consigner et classer les incidents reçus par le système de surveillance automatique de niveau 2 du fournisseur de services, consigner les renseignements et vérifier que ceux liés à l'élément de configuration (EC) sont exacts.	X		
Interagir avec les différents niveaux de groupes de soutien technique en TI pour, entre autres, résoudre les questions liées au soutien.	X		
Surveiller activement l'état de tous les appels, les incidents, les demandes de services, les billets de gestion des problèmes et des changements concernant l'état; s'assurer que la mesure adéquate est prise	X		



Activités du bureau de service d'entreprise	Fournisseur de services	SPC	Commentaires de SPC
conformément aux procédures et aux seuils prescrits.			
Surveiller activement tous les billets d'incidents critiques ou à priorité élevée.	X		
Valider le profil de l'utilisateur final ou du partenaire afin de veiller à ce que les renseignements soient complets et exacts.	X		
Confirmer que l'utilisateur final ou le partenaire a droit aux services du bureau de service. L'appel peut provenir d'un autre bureau de service, qui l'a réassigné selon le soutien des services.	X		
Saisir ou enregistrer les détails de chaque communication et évaluer la demande de l'utilisateur final.	X		
Classifier l'appel selon les catégories disponibles et suivre les procédures établies pour le type de catégorie ou d'appel.	X		
Travailler avec un système téléphonique de distribution automatisée des appels : enregistrer les entrées et les sorties, définir les statuts et générer les rapports, au besoin.	X		
Examiner la classification des incidents tout au long de leur cycle de vie pour les faire passer à un niveau de priorité plus élevé selon la répercussion et l'urgence de la situation (ou selon une demande de SPC).	X		
Exécuter la gestion des incidents conformément aux procédures et aux politiques approuvées.	X		
Acheminer l'appel au bureau de service, groupe de service ou fournisseur indépendant approprié si l'appel ne peut être résolu au premier point de contact.	X		
Acheminer aux échelons supérieurs tout incident important.	X		
Repérer et signaler les demandes portant sur un problème et attribuer d'un point de vue fonctionnel l'activité d'analyse de la cause fondamentale aux fournisseurs tiers.	X		
Procéder au dépannage en cas d'incident et à la détermination des problèmes dans les domaines suivants : réseau, application, postes de travail, serveurs, calendrier de maintenance, administration des identifiants (p. ex. : nouvelle ouverture de session, modifications au compte) et identification des incidents liés à la sécurité.	X		
Vérifier les billets actifs de problème et d'incident et les associer ou les relier aux billets de modification requis afin de restaurer le service, et d'effectuer les reports et les notifications à l'intention des intervenants visés, conformément à l'Énoncé des travaux.	X		
Fournir du soutien technique en TI d'ordinateur central, comme les changements de mot de passe, l'annulation de tâches, le déverrouillage ou le recyclage des séances d'utilisateur, la réinitialisation de comptes pour les	X		



Activités du bureau de service d'entreprise	Fournisseur de services	SPC	Commentaires de SPC
systemes centraux.			
Fournir le soutien technique en TI de niveau intermédiaire, comme les changements de mot de passe, les questions de matériel relatives à des périphériques endommagés, les questions liées aux logiciels, telles que les applications qui ne répondent pas, la réinitialisation des comptes FTP, les mises à jour des billets en réponse aux alarmes autogénérées, l'aide aux utilisateurs en ce qui a trait aux applications Web pour les systèmes intermédiaires, comme HP/MPE, VAX/VMS, les systèmes d'exploitation basés sur UNIX, les systèmes d'exploitation fondés sur Windows NT et les plates-formes Linux.	X		
Établir les critères pour réinitialiser les mots de passe et les communiquer au personnel autorisé.		X	
Réinitialiser les mots de passe au premier contact.	X		
Traiter les messages vocaux, les messages courriel et les billets libre-service et y répondre en temps opportun, selon les délais prescrits dans les ANS.	X		
Effectuer l'examen de l'assurance de la qualité pour les billets résolus par des groupes extérieurs au bureau de service d'entreprise. La note liée à l'assurance de la qualité sera calculée mensuellement à l'aide de 4 appels (en direct ou enregistrés) et d'évaluations de billets pour chaque agent. Le fournisseur doit effectuer ces évaluations. L'évaluation de l'assurance de la qualité comprend 10 questions portant sur l'étiquette en matière de service à la clientèle, le respect des procédures en vigueur, et la gestion des billets.	X		
<b>Communication et notification</b>			
Fournir des mises à jour des statuts aux utilisateurs et partenaires concernés.	X		Le fournisseur de services doit utiliser les modèles approuvés par SPC et faire approuver tout message personnalisé par SPC.
Gérer les communications et les notifications transmises aux utilisateurs et aux partenaires pour les incidents concernant plusieurs utilisateurs conformément aux lignes directrices et aux guides de style en matière de communication avec le client.	X		
Agir comme centre de communication entre la collectivité des utilisateurs clients et les autres groupes de soutien pour les demandes liées aux infrastructures, les incidents et les activités connexes.	X		
Établir et maintenir un protocole efficace de communication bilatérale entre tous les groupes de soutien liés à tout aspect de la satisfaction des demandes, de la résolution des incidents et de la modification de l'infrastructure.	X		
Coordonner et organiser la diffusion des renseignements	X		



Activités du bureau de service d'entreprise	Fournisseur de services	SPC	Commentaires de SPC
pertinents aux clients.			
Participer aux réunions mensuelles d'examen des opérations avec SPC. L'ensemble des mesures, des rapports, des déclarations de mesures correctives et des recommandations élaborées par le fournisseur de services seront examinés et abordés afin d'obtenir l'approbation de SPC.	X		
<b>Gestion des incidents</b>			
Détecter et consigner les incidents, et produire des rapports sur le sujet.	X		
Classer les incidents et offrir du soutien de premier plan (p. ex. : suggestions pour résoudre les incidents ou solutions de rechange).	X		SPC a le droit de classer de nouveau les billets.
Prioriser l'incident conformément à la matrice de classification des incidents et de priorités des incidents définie au préalable.	X		
Mettre en correspondance le nouvel incident et les incidents, les problèmes ou les erreurs connus.	X		
Enquêter sur les incidents et émettre un diagnostic.	X		
Résoudre les incidents et rétablir la situation.	X		
Fermer le dossier des incidents.	X		
Prendre en charge, surveiller, suivre et communiquer les incidents.	X		SPC fournira les lignes directrices en matière de communication.
Acheminer et surveiller les demandes de services.	X		
Procurer les compétences techniques pour soutenir les applications ou la maintenance.		X	
Configurer et gérer les outils de gestion des incidents.		X	
<b>Gestion des problèmes</b>			
Consigner tous les détails pertinents au problème possible dans l'outil de gestion des services de gestion des problèmes, conformément aux processus et aux procédures définis au préalable.		X	
Coordonner les enquêtes sur les problèmes, effectuer l'analyse des causes profondes, relever les incidents récurrents et les problèmes, et ouvrir le billet connexe conformément aux procédures préétablies.		X	
Vérifier en bonne et due forme tous les dossiers de problème pour connaître leur état et les priorités.		X	
Vérifier en bonne et due forme tous les dossiers d'incident pour connaître leur état et les priorités.	X		
Consulter la base de données des erreurs connues et l'outil de gestion des problèmes pour s'assurer qu'il n'existe pas déjà de dossiers semblables avant de signaler un dossier comme étant un problème possible.		X	
Suivre tous les processus et toutes les procédures définis au préalable pour s'assurer de la conformité au processus de gestion des problèmes.		X	
Coordonner les enquêtes sur les problèmes, effectuer		X	



Activités du bureau de service d'entreprise	Fournisseur de services	SPC	Commentaires de SPC
l'analyse des causes profondes, relever les incidents récurrents et les problèmes, et ouvrir le billet connexe conformément aux procédures de gestion des problèmes préétablis.			
Mettre en œuvre les procédures préétablies de gestion des problèmes.		X	
Contrôler la qualité en examinant l'information sur la résolution du billet, afin de s'assurer que l'événement est réglé de manière permanente.		X	
Consulter la base de données des erreurs connues afin de rétablir le service.	X		
Créer un nouveau dossier d'erreur connue, s'il y a lieu, en attente du statut pour l'approbation de la gestion des problèmes.	X		
<b>Administration des comptes</b>			
Administrer les comptes.	X		
Gérer les identifiants des utilisateurs, puis créer ces identifiants, les mots de passe et l'accès des clients selon le besoin et l'autorisation.	X		
Coordonner et assurer le suivi de la création des identifiants des utilisateurs, des modifications aux identifiants et des réinitialisations de mots de passe pour les applications gérées par SPC.	X		Cette procédure consiste à accepter les demandes d'identifiants d'application de SPC, à les envoyer à l'équipe de soutien d'application appropriée et à en effectuer le suivi afin de s'assurer qu'elles sont complétées conformément aux processus du bureau de service.
Créer ou modifier les documents, les processus et les lignes directrices concernant l'administration des comptes et la modification des processus et des lignes directrices.		X	
Effectuer les vérifications nécessaires dans l'environnement des TI, en s'assurant que le service client n'est pas interrompu, ainsi qu'en surveillant les files de travaux et les charges sur le serveur.	X		
Vérifier l'utilisation de l'espace sur le serveur, conformément aux lignes directrices établies.	X		
Assurer la sécurité des comptes du bureau de service, notamment obtenir, établir, mettre en œuvre et exécuter les comptes, au besoin.	X		
Mettre à jour les profils des utilisateurs finaux et des partenaires ainsi que les groupes d'accès.	X		
Désactiver ou supprimer les comptes conformément aux procédures d'invalidation approuvée, y compris le nettoyage mensuel des comptes désactivés et des	X		



Activités du bureau de service d'entreprise	Fournisseur de services	SPC	Commentaires de SPC
données connexes.			
Obtenir ou établir, mettre en œuvre et effectuer les procédures de sécurité qui garantiront la sécurité des renseignements ministériels et personnels pour tous les comptes traités par le bureau de service.	X		
Gérer, prévenir, résoudre et signaler les problèmes liés à l'intégrité de l'administration des comptes.	X		
Surveiller l'usage de l'espace des serveurs conformément aux lignes directrices des groupes de soutien technique.	X		
Aider les utilisateurs finaux lors de l'ajout, de la création ou de l'apport de modifications aux identifiants d'ouverture de session conformément aux processus définis par SPC pour les demandes d'accès.	X		
Créer de nouveaux identifiants d'ouverture de session, fichiers partagés et répertoires appropriés.	X		
Configurer les profils des utilisateurs finaux à l'aide des fichiers de configuration d'ouverture de session standard.	X		
Supprimer les identifiants des utilisateurs finaux, ce qui comprend retirer les identifiants et les supprimer, la gestion des fichiers partagés et des autorisations, l'archivage ou le déplacement de données connexes à un nouveau propriétaire.	X		
Apporter des modifications aux privilèges d'utilisateurs des identifiants d'ouverture de session sur demande au moyen du processus de demande d'accès défini par SPC.	X		
<b>Traitement des demandes (TDD) et demande de changement (DDC)</b>			
Valider la demande et s'assurer que les approbations et les renseignements appropriés ont été obtenus de l'autorité d'approbation adéquate.	X		
Effectuer la vérification de la gestion des modifications dans l'environnement de TI nécessaire, comme les aspects des demandes de modifications et de l'administration des comptes, afin de garantir que le service du client est ininterrompu.	X		
Entreprendre des tâches liées à la gestion des modifications, telles que la validation, la détermination et la personnalisation des demandes et des flux de travail, l'assurance de la qualité, la fermeture des demandes et les rapports.	X		
Consigner tous les détails de la demande conformément aux modèles prédéfinis.	X		
Classer les DDC et déterminer le modèle de modification.	X		
Assigner les DDC aux groupes de service appropriés.	X		
Surveiller les DDC qui demandent des mises à jour des statuts et les actualiser	X		



Activités du bureau de service d'entreprise	Fournisseur de services	SPC	Commentaires de SPC
Effectuer la notification et le report aux échelons supérieurs exigés, conformément aux processus et aux procédures définis au préalable;	X		
Apporter des modifications aux tâches et aux flux de travail.	X		Le fournisseur de services devra se conformer aux tâches et aux flux de travail que des partenaires et ministères ont élaborés et qui y ont été répartis, s'il y a lieu.
Informers les groupes de soutien appropriés des problèmes relatifs à une demande de modification ou de service et acheminer les problèmes au groupe pertinent.	X		
S'assurer que les travaux réalisés sont pris en compte et que les mesures nécessaires pour respecter la demande sont prises.	X		

### 4.3 Services de transition

Les transitions d'entrée (du fournisseur de services actuel) et de sortie (vers le fournisseur de services futur) doivent être réalisées de façon non nuisible et elles doivent être bien planifiées pour faciliter la prise en charge progressive du projet. Les processus de transition doivent réduire au minimum les risques pour la qualité du service et avoir peu de répercussions sur les activités des clients.

#### 4.3.1 Plan de transition d'entrée

Dans les quatorze (14) jours civils suivant la date de l'attribution du contrat, c'est-à-dire la date d'établissement du contrat par SPC, le fournisseur de services fournira à SPC un plan de transition d'entrée (PTE) pour approbation et acceptation. Ce dernier doit être suffisamment détaillé pour définir clairement la façon dont le fournisseur de services effectuera la transition d'entrée des services du bureau de service d'entreprise et du centre de commande d'entreprise à partir du fournisseur de services actuel. Au minimum, le PTE doit comprendre notamment :

- la façon dont le fournisseur de services s'y prendra pour acquérir une compréhension du bureau de service d'entreprise et de toutes les fonctions et sous-fonctions qu'il comprend;
- la façon dont le fournisseur de services s'y prendra pour former et préparer son effectif afin qu'il puisse pleinement fournir les services (c.-à-d. un plan relatif aux ressources);
- l'énumération des noms et des classifications de sécurité des ressources clés afin de pouvoir préparer les accès sécuritaires au site, et le début de la présentation des curriculum vitae pour les ressources clés restantes qui composeront la totalité des ressources clés à travailler au commencement des activités de transition d'entrée;
- la stratégie de transfert des connaissances liées au bureau de service d'entreprise pour toutes les ressources clés du fournisseur de services;
- le calendrier de transition proposé par le fournisseur de services;
- les plans et la méthodologie de formation (ce qui comprendrait notamment un système d'observation des entrepreneurs sortants, des visites du site, la familiarisation avec les outils, l'étude de la documentation d'exploitation fournie par SPC et la méthodologie d'évaluation interne);
- la façon dont le fournisseur s'y prendra pour acquérir une compréhension du bureau de service d'entreprise, des environnements techniques, de la structure de soutien et des relations d'affaires;
- la stratégie des rapports, y compris :



- les rapports hebdomadaires de transition d'entrée (notamment les niveaux de réussite par catégorie de formation et les niveaux des ressources);
- les rapports hebdomadaires sur les activités, comme décrits à l'*appendice A de l'annexe A*;
- les rapports sur les niveaux de service, comme décrits à l'*appendice A de l'annexe A*;
- les rapports sur la qualité, comme décrits à l'*appendice A de l'annexe A*;
- les rapports d'incident de transition d'entrée (notamment le rapport quotidien sur les arriérés et le plan d'activités), comme décrits à *appendice A de l'annexe A*;
- la gouvernance ou le processus du report aux échelons supérieurs lié fournisseur de services;

Les trente (30) jours civils suivant immédiatement la date d'acceptation du PTE constituent la période de transition d'entrée, pendant laquelle le PTE sera mis en œuvre par le fournisseur de services. SPC ne modifiera pas les infrastructures ou les environnements techniques indiqués dans la demande de propositions (DP) pendant la période de transition d'entrée. L'exercice de transition est d'une importance cruciale pour garantir que le fournisseur de services est pleinement capable d'exécuter les responsabilités de la fonction à la date de début du contrat, et pour démontrer à SPC que les niveaux attendus de service sont en voie d'être atteints.

Le jour suivant la date d'acceptation du PTE, le fournisseur de services doit fournir, sur place, les ressources clés (voir le *appendice C de l'annexe A*) ou, dans le cas où une ressource proposée dans la proposition du fournisseur de services n'est pas disponible pour des raisons indépendantes de sa volonté, un remplaçant approuvé et accepté par SPC. Ce remplaçant doit satisfaire à toutes les exigences associées à la catégorie, satisfaire aux exigences linguistiques relatives aux ratios indiqués à la section 2.4 et, enfin, détenir une attestation de sécurité valide au niveau exigé pour être accepté.

SPC veillera à ce que la documentation sur les services tenue par le fournisseur de services titulaire du marché soit complète, approuvée par SPC et mise à la disposition du nouveau fournisseur de services lors de l'attribution du contrat.

La transition d'entrée doit être réalisée par le fournisseur de services dans les trente (30) jours civils de la date d'acceptation du plan de transition d'entrée [la « transition » - du plan de transition d'entrée]. La date de début du marché est le jour suivant immédiatement la période de transition de trente (30) jours. À la date de début du marché, ce qui suit doit s'être produit :

- a) les fonctions doivent avoir été transférées au nouveau fournisseur de services;
- b) les ressources clés doivent être autonomes dans leurs nouveaux rôles;
- c) le fournisseur de services doit avoir satisfait à l'exigence minimale quant à la dotation des ressources clés indiquées, ou de leur équivalent approuvé par SPC;
- d) le fournisseur de services doit avoir pleinement pris en charge l'exécution de toutes les fonctions.

SPC paiera le fournisseur de services conformément à la DP si tous les éléments de a) à d) ci-dessus se sont produits.

#### 4.3.1.1 Matrice des responsabilités liées à la transition d'entrée

Le fournisseur des services, doit livrer les activités indiquée par un « X ».

Activités de transition d'entrée	Fournisseur de services	SPC	Commentaires de SPC
SPC ne modifiera pas les infrastructures techniques ou les environnements pendant la période de transition d'entrée de 30 jours.		X	
S'assurer que les ressources clés sont disponibles à temps	X		



Activités de transition d'entrée	Fournisseur de services	SPC	Commentaires de SPC
plein à partir de la première journée de la période de transition d'entrée et pour un minimum de six (6) mois suivant la fin de la période de transition d'entrée;			
S'assurer que les ressources clés sont disponibles pour effectuer certains travaux en dehors des heures de travail normales, au besoin.	X		
Les ressources clés doivent être rendues disponibles lorsque SPC le jugera nécessaire, et elles devront apprendre les principaux aspects des fonctions de bureau de service auprès des ressources titulaires pendant la période de transition.	X		
Les ressources clés doivent transférer ces connaissances aux ressources restantes de l'entrepreneur du soumissionnaire retenu au plus tard à la date du début du marché.	X		
Les ressources proposées par le soumissionnaire retenu doivent posséder l'expérience, les compétences et les connaissances pour remplir leurs rôles et peuvent exiger le transfert de connaissances précises sur des aspects déterminés du domaine ou des systèmes de SPC afin d'assumer les responsabilités opérationnelles.	X		
L'entrepreneur doit s'assurer que la disponibilité des ressources est maintenue et que les activités de transition de l'entrepreneur ne perturbent pas le service.	X		
Si une ressource équivalente est fournie, cette dernière est sujette à l'approbation de SPC;	X		
L'entrepreneur doit présenter un rapport hebdomadaire sur la transition d'entrée qui détaille l'état de toutes les activités de « transition d'entrée », ainsi que les problèmes liés à la transition, les mesures d'atténuation, l'avancement, les recommandations et tous les autres détails pertinents.	X		
Toutes les exigences du plan de transition d'entrée doivent être mises en œuvre dans les délais prescrits.	X		
L'entrepreneur doit réaliser la transition de ses employés et des processus connexes à une fonction de façon qu'ils soient prêts à exécuter tous les travaux liés à la fonction au plus tard à la fin de la période de transition d'entrée.	X		
L'exercice de transition est d'une importance critique pour garantir que l'entrepreneur est pleinement capable d'exécuter les responsabilités de la fonction et pour démontrer à SPC que les niveaux attendus de service sont en voie d'être atteints.	X		
SPC doit informer l'entrepreneur, par écrit, de l'acceptation de la transition lorsque l'entrepreneur a démontré à la satisfaction de SPC qu'il est prêt à exécuter tous les travaux décrits dans le présent énoncé des travaux.		X	
Tous les coûts liés à la transition incombent à l'entrepreneur.	X		



#### 4.3.2 Plan de transition de sortie

À la fin du contrat, le fournisseur de services doit contribuer à la transition du domaine vers un nouveau fournisseur de services. Le fournisseur de services collaborera avec le nouveau fournisseur de services afin d'assurer une transition sans heurts et transparente des services. Le fournisseur de services doit s'assurer que la disponibilité opérationnelle globale n'est pas perturbée, que les niveaux de service existants sont maintenus et que les produits livrables contractuels continuent d'être réalisés pendant la transition et le transfert des connaissances à un nouveau fournisseur de services ou au personnel de SPC.

##### 4.3.2.1 Matrice des responsabilités liées à la transition de sortie

Le fournisseur des services, doit livrer les activités indiquée par un « X ».

Activités de transition à la fin du contrat	Fournisseur de services	SPC	Commentaires de SPC
<b>Transition de sortie</b>			
S'assurer que tous les documents (c.-à.-d. les documents opérationnels, les documents de formation, les rapports, etc.) sont à jour et exacts. Des copies de tous les documents doivent être fournies dans les deux (2) jours ouvrables d'une demande écrite de SPC.	X		
S'assurer que les procédures opérationnelles sont à jour et exactes.	X		
S'assurer que les listes de vérification du fonctionnement sont tenues conformément aux exigences courantes, et qu'elles sont remplies et exactes. Des copies de ces listes de vérification doivent être fournies dans les deux (2) jours ouvrables d'une demande écrite de SPC.	X		
Continuer d'atteindre les niveaux et les objectifs opérationnels de service établis.	X		
Continuer d'atteindre les objectifs existants de niveau de service en ce qui a trait à la gestion des incidents et à la gestion des modifications.	X		
Prévoir le temps nécessaire pour faciliter le transfert personnalisé des connaissances au nouvel entrepreneur.	X		
Préparer et livrer de la documentation détaillée sur la transition à des fins de présentation à SPC en vue de son utilisation par le nouvel entrepreneur. La documentation de la transition et les présentations doivent être fournies pour toutes les fonctions et sous-fonctions indiquées dans la DP. La documentation doit décrire, de façon suffisamment détaillée, tous les détails pertinents et nécessaires pour une transition fructueuse au nouvel entrepreneur.	X		
Préparer les rapports hebdomadaires de transition de sortie.	X		

## 5 BESOINS EN RESSOURCES

Cette section décrit en détail les exigences en matière de ressources pour exécuter les fonctions du bureau de service d'entreprise.

### 5.1 Qualité attendue



Les volumes annuels approximatifs prévus pour le bureau de service d'entreprise sont les suivants :

- Appels – 58 500
- Courriels – 238 000
- Demandes de services – 266 000
- Incidents – 18 500
- Demande de services, Incidents et demande de changement à partir d'autres outils – 26 500

## 5.2 Postes des ressources

Service	Fonction	Titre du poste	Quantité
Bureau de service d'entreprise	Gestion des domaines	Gestionnaire de la prestation de services (GPS) de la gestion des domaines	1
Bureau de service d'entreprise	Gestion des domaines	Chef d'équipe des domaines	1
Bureau de service d'entreprise	Gestion des domaines	Analyste des rapports sur les domaines	1
Bureau de service d'entreprise	Gestion des domaines	Analyste de la qualité des domaines	1
Bureau de service d'entreprise	Gestion des domaines	Cadre de prestation de services à la clientèle liés aux domaines	0.5
Bureau de service d'entreprise	Gestion des incidents	Agent principal du bureau de service de la gestion des incidents	5
Bureau de service d'entreprise	Gestion des incidents	Chef d'équipe de gestion des incidents	4
Bureau de service d'entreprise	Gestion des incidents	Coordonnateur des reports aux échelons supérieurs liés à la gestion des incidents	4
Bureau de service d'entreprise	Gestion des appels	Agent intermédiaire du bureau de service	37
Bureau de service d'entreprise	Gestion des appels	Agent subalterne du bureau de service	34

## 5.3 Description des postes

### 5.3.1 Gestionnaire de la prestation de services (GPS) de la gestion des domaines

Le gestionnaire de la prestation de services de la gestion des domaines gère les activités quotidiennes du personnel de coordination et des activités. Il est la personne-ressource unique relativement à la prestation des services au quotidien et veille à l'atteinte du rendement et de la qualité cible des services.

#### 5.3.1.1 Exigences liées au gestionnaire de la prestation de services de la gestion des domaines

- Sept (7) ans d'expérience en gestion des bureaux de service, des équipes, des budgets et des contrats de GI-TI dans un environnement gouvernemental ou de grande entreprise comptant 5 000 utilisateurs finaux ou plus.
- Dix (10) ans d'expérience en production et en mise en œuvre de plans d'action mensuels (PAM) complets pour l'optimisation des services du bureau de service, notamment :
  - les mesures des services du bureau de service;
  - la mise en œuvre des améliorations des processus du bureau de service;
  - les écarts dans la formation;
  - les attentes relatives au service à la clientèle
- Dix (10) ans d'expérience en définition des estimations de la charge de travail en matière de spécifications techniques associée aux services du bureau de service.



- Dix (10) ans d'expérience à assurer l'atteinte des objectifs de niveau de service et à documenter les objectifs de niveau de service qui n'ont pas été atteints.
- Dix (10) ans d'expérience à surveiller et à essayer des plans d'urgence pour les systèmes essentiels du bureau de service.
- Dix (10) ans d'expérience en prestation de services de soutien technique en technologie de l'information pour les systèmes d'exploitation des clients, les logiciels d'exploitation de réseaux ou les produits de bureau standard offerts sur le marché (COTS), comme MS Office. Le soutien technique peut comprendre les changements de mot de passe, les questions de matériel, les questions relatives aux logiciels, telles qu'une application qui ne répond pas, le repérage des incidents de sécurité, comme les virus et les maliciels ainsi que tout autre type de problème lié à une composante d'infrastructure.
- Dix (10) ans d'expérience en prestation de services de conseils spécialisés et en orientation à propos d'un environnement de bureau de service dans le cadre de ses fonctions relatives aux postes de travail, au serveur et aux environnements clients.
- Dix (10) ans d'expérience en mise en œuvre de mesures correctives dans un centre d'appels chargé de la gestion des appels, des incidents, des problèmes et des modifications et des processus de report aux échelons supérieurs.
- Dix (10) ans d'expérience à examiner des rapports d'étape sur la gestion des services, y compris les données relatives à l'assurance de la qualité, aux statistiques d'appels quotidiennes et hebdomadaires et aux résolutions de questions et de problèmes.
- Dix (10) ans d'expérience en analyse des rapports de la charge de travail du bureau de service de TI afin de déterminer les améliorations à apporter aux processus dans des secteurs comme la résolution d'appels et le service à la clientèle.
- Attestation de sécurité valide de niveau II (Secret) du gouvernement fédéral.

### 5.3.2 Chef d'équipe des domaines

Le chef d'équipe des domaines est un superviseur qui gère les employés et surveille le fonctionnement du bureau de service.

#### 5.3.2.1 Exigences liées au chef d'équipe des domaines

- Sept (7) ans d'expérience en prestation de services de soutien technique en technologie de l'information pour les systèmes d'exploitation des clients, les logiciels d'exploitation de réseaux ou les produits de bureau standard offerts sur le marché (comme MS Office). Le soutien technique peut comprendre les changements de mot de passe, les questions de matériel relatives à des périphériques endommagés, les questions relatives aux logiciels, comme une application qui ne répond pas, le repérage des incidents de sécurité, comme les virus et les maliciels ainsi que tout autre type de problème lié à une composante d'infrastructure.
- Sept (7) ans d'expérience de la gestion des projets et des équipes de TI.
- Sept (7) ans d'expérience en mise en œuvre des plans d'action de la gestion (PAG) dans un environnement de bureau de service, notamment :
  - les mesures des services du bureau de service;
  - la mise en œuvre des améliorations des processus du bureau de service; les lacunes concernant la formation;
  - les attentes relatives au service à la clientèle
- Sept (7) ans d'expérience de la prestation de services de conseils spécialisés et d'orientation en ce qui touche un environnement de bureau de service dans le cadre des fonctions de bureau de service relatives aux postes de travail, au serveur et aux environnements clients.
- Sept (7) ans d'expérience de la mise en œuvre de mesures correctives dans un centre d'appels chargé de la gestion des appels, des incidents, des problèmes et des modifications et de l'acheminement au palier hiérarchique approprié.



- Sept (7) ans d'expérience de la définition des spécifications techniques de la charge de travail associée à l'environnement de bureau de service.
- Sept (7) ans d'expérience à examiner des rapports d'étape sur la gestion des services, y compris les données relatives à l'assurance de la qualité, aux statistiques d'appels quotidiennes et hebdomadaires et aux résolutions de questions et de problèmes.
- Sept (7) ans d'expérience en analyse des rapports de la charge de travail du bureau de service de TI afin de déterminer les améliorations à apporter aux processus dans des secteurs comme la résolution d'appels et le service à la clientèle.
- Cinq (5) ans d'expérience en prestation de services de soutien des TI dans un environnement gouvernemental ou de grande entreprise comptant 5 000 utilisateurs finaux ou plus.
- Attestation de sécurité valide de niveau II (Secret) du gouvernement fédéral.

### 5.3.3 Analyste des rapports sur les domaines

L'analyste des rapports sur les domaines recueille et effectue des analyses sur les données statistiques. Elles sont ensuite utilisées pour produire des rapports sur le rendement du bureau de service.

#### 5.3.3.1 Exigences liées à l'analyste des rapports sur les domaines

- Cinq (5) ans d'expérience en production de rapports dans un environnement de bureau de service, par exemple des niveaux globaux d'expertise, de connaissances et de rendement pour chaque secteur particulier d'expertise, par exemple les agents de bureau de service pour les appels, les incidents, les problèmes et les modifications, ainsi que l'administrateur de comptes, le contrôleur du flux des tâches et les demandes de modifications.
- Cinq (5) ans d'expérience de l'utilisation de feuilles de calcul pour effectuer le suivi des mesures de la charge de travail relative aux appels, aux incidents, aux problèmes et aux modifications sur une base quotidienne, hebdomadaire, mensuelle et trimestrielle.
- Cinq (5) ans d'expérience du suivi des mesures relatives à un environnement de bureau de service, telles que les mesures et les mesures volumétriques qui démontrent la réalisation optimale de la résolution des problèmes et du traitement des demandes.
- Cinq (5) ans d'expérience de la production de documents relatifs à la collecte des mesures, telles que les statistiques hebdomadaires relatives aux activités, les mesures relatives aux appels, les mesures relatives à la gestion des services, les besoins mensuels en ressources selon la charge de travail, les obligations associées aux ANS.
- Attestation de sécurité valide de niveau II (Secret) du gouvernement fédéral.

### 5.3.4 Analyste de la qualité des domaines

L'analyste de la qualité des domaines est responsable d'examiner la qualité d'un pourcentage de billets et de fournir des commentaires à l'agent.

#### 5.3.4.1 Exigences liées à l'analyste de la qualité des domaines

- Cinq (5) ans d'expérience en prestation de services d'assurance de la qualité dans un environnement de bureau de service, en ce qui a trait notamment à la préparation des rapports trimestriels sur les constatations, les lacunes, la détérioration, les problèmes liés aux processus et aux procédures existants, aux agents du bureau de service et aux mesures correctives ainsi qu'aux améliorations recommandées.
- Cinq (5) ans d'expérience de la gestion des services de TI de classe organisationnelle pour enregistrer, prioriser, apparier à d'autres billets dans le système, suivre, documenter, assigner et fermer les billets d'appels, d'incidents, de problèmes, d'IDAM ou de modifications.
- Cinq (5) ans d'expérience de l'utilisation d'un système téléphonique de distribution automatisé des appels pour l'enregistrement des entrées et des sorties, la définition des statuts et la génération des rapports, au besoin.



- Cinq (5) ans d'expérience de l'analyse des données d'assurance de la qualité relatives à un environnement de bureau de service, telles que l'efficacité et le rendement de toutes les tâches de bureau de service.
- Cinq (5) ans d'expérience de l'utilisation de feuilles de calcul pour les billets trimestriels d'échantillon (appels répondus et nombre de problèmes assignés) et les rapports détaillant les taux de résolution des problèmes par les agents de bureau de service.
- Cinq (5) ans d'expérience à suivre des billets trimestriels d'échantillon (appels répondus et nombre de problèmes assignés) et les rapports sur la qualité des demandes de services du bureau de service.
- Cinq (5) ans d'expérience en production de rapports dans un environnement de bureau de service, comme les rapports sur l'intégrité et les procédures quotidiennes du bureau de service indiquant où la qualité de travaux s'est détériorée, maintenue ou améliorée.
- Cinq (5) ans d'expérience en production de documents relatifs à la collecte des mesures, comme pour les résolutions de problèmes et le traitement des demandes.
- Attestation de sécurité valide de niveau II (Secret) du gouvernement fédéral.

### 5.3.5 Cadre de prestation de services à la clientèle liés aux domaines

Le cadre de prestation de services à la clientèle liés aux domaines supervise la prestation du contrat.

#### 5.3.5.1 Exigences relatives au cadre de prestation de services à la clientèle liés aux domaines

- Quinze (15) ans d'expérience de l'élaboration et de la surveillance des plans d'action, des politiques et des lignes directrices du bureau de service.
- Quinze (15) ans d'expérience de l'analyse et de l'établissement de processus de technologie de l'information, afin d'optimiser les activités.
- Quinze (15) ans d'expérience de l'analyse des rapports du bureau de service afin de garantir que les objectifs en matière de service aux clients sont atteints, tels que les niveaux globaux de satisfaction et de service et le traitement des questions liées à la prestation de services du bureau de service.
- Quinze (15) ans d'expérience de la gestion des relations avec les clients dans des ministères fédéraux ou d'organismes privés importants qui comptent plus de 5 000 ressources.
- Expérience et attestation valide en gestion de projets
- Attestation de sécurité valide de niveau II (Secret) du gouvernement fédéral.

### 5.3.6 Agent principal du bureau de service de la gestion des incidents

L'agent principal de bureau de service de la gestion des incidents est une ressource expérimentée qui agit à titre d'unique personne-ressource pour les reports internes à l'échelon supérieur approprié des problèmes que les agents du bureau de service ne sont pas en mesure de régler. Il est également un spécialiste des processus et des procédures d'un volet de service précis.

#### 5.3.6.1 Exigences liées à l'agent principal du bureau de service de la gestion des incidents

- Cinq (5) ans d'expérience à utiliser un outil la gestion des services de TI de classe organisationnelle pour ouvrir, enregistrer, prioriser, apparier à d'autres billets dans le système, suivre, documenter, assigner et fermer les demandes de services, les incidents, les problèmes et les billets d'IDAM ou de modifications.
- Cinq (5) ans d'expérience en prestation de services de soutien technique en technologie de l'information visant les systèmes d'exploitation des clients, les logiciels d'exploitation de réseaux ou les produits de bureau standard offerts sur le marché (COTS). Le soutien technique peut comprendre les changements de mot de passe, les questions de matériel relatives à des périphériques endommagés, les questions relatives aux logiciels, comme une application qui ne répond pas, le repérage des incidents de sécurité, comme les virus et les maliciels, ainsi que tout autre type de problème lié à une composante d'infrastructure.



- Cinq (5) ans d'expérience de l'utilisation d'un système téléphonique de distribution automatisé des appels pour l'enregistrement des entrées et des sorties, la définition des statuts et la génération des rapports, au besoin.
- Cinq (5) ans d'expérience de l'encadrement et du mentorat des membres de l'équipe dans un environnement de TI.
- Attestation de sécurité valide de niveau II (Secret) ou attestation de sécurité valide améliorée du gouvernement fédéral.

### 5.3.7 Chef d'équipe de gestion des incidents

Le chef d'équipe de la gestion des incidents fournit des directives, des instructions, de l'encadrement et de l'orientation à un groupe d'individus.

#### 5.3.7.1 Exigences liées au chef d'équipe de gestion des incidents

- Sept (7) années d'expérience à utiliser un outil la gestion des services de TI de classe organisationnelle pour enregistrer, prioriser, apparier à d'autres billets dans le système, suivre, documenter, assigner et fermer les demandes de services, les incidents, les problèmes et les billets d'IDAM ou de modifications.
- Sept (7) ans d'expérience de la prestation de services de soutien technique en technologie de l'information pour les systèmes d'exploitation des clients, les réseaux exploitant les logiciels ou les produits de bureau standard disponibles sur le marché. Le soutien technique peut comprendre les changements de mot de passe, les questions de matériel relatives à des périphériques endommagés, les questions relatives aux logiciels, comme une application qui ne répond pas, le repérage des incidents de sécurité, comme les virus et les maliciels ainsi que tout autre type de problème lié à une composante d'infrastructure.
- Sept (7) ans d'expérience de l'interaction avec divers niveaux de groupes de soutien des TI, de façon à résoudre les questions liées au soutien et à participer aux projets.
- Sept (7) ans d'expérience de la direction d'une équipe de professionnels dans la prestation de services de TI, notamment :
  - gestion des appels;
  - soutien en ligne;
  - gestion des problèmes et des incidents;
  - acheminement au palier hiérarchique approprié.
- Sept (7) ans d'expérience de la documentation des solutions de technologie de l'information (TI).
- Sept (7) ans d'expérience de l'encadrement des clients des TI et des membres de l'équipe.
- Attestation de sécurité valide de niveau II (Secret) du gouvernement fédéral.

### 5.3.8 Coordonnateur des reports aux échelons supérieurs liés à la gestion des incidents

Le coordonnateur des reports aux échelons supérieurs liés à la gestion des incidents surveille les incidents et les modifications, émet des avis et des reports aux échelons supérieurs compétents au besoin.

#### 5.3.8.1 Exigences relatives au coordonnateur des reports aux échelons supérieurs liés à la gestion des incidents

- Trois (3) ans d'expérience à utiliser un outil de gestion des services de TI de classe organisationnelle pour ouvrir, enregistrer, prioriser, apparier à d'autres billets dans le système, suivre, documenter, assigner et fermer les demandes de services, les incidents, les problèmes et les billets de modifications.
- Trois (3) ans d'expérience en analyse et en tri d'incidents de TI dans un bureau de service.
- Trois (3) ans d'expérience à interagir avec les différents niveaux de groupes de soutien technique en TI pour vérifier les billets actifs d'incidents, de problèmes et de modifications par rapport aux objectifs de niveaux de service et effectuer les reports à l'échelon supérieur approprié et les avis destinés aux intervenants touchés.
- Attestation de sécurité valide de niveau II (Secret) du gouvernement fédéral.

### 5.3.9 Agent intermédiaire du bureau de service

L'agent intermédiaire du bureau de service répond aux appels, assure le dépannage de base et tente de résoudre la situation au premier appel.

#### 5.3.9.1 Exigences liées à l'agent intermédiaire du bureau de service

- Trois (3) ans d'expérience à fournir des services de soutien technique en TI.
- Trois (3) ans d'expérience à utiliser un outil la gestion des services de TI de classe organisationnelle pour ouvrir, enregistrer, prioriser, apparier à d'autres billets dans le système, suivre, documenter, assigner et fermer les demandes de services, les incidents, les problèmes et les billets de modifications.
- Trois (3) ans d'expérience de l'utilisation d'un système téléphonique de distribution automatisé des appels pour l'enregistrement des entrées et des sorties, la définition des statuts et la génération des rapports, au besoin.
- Attestation de sécurité valide de niveau II (Secret) ou attestation de sécurité valide améliorée du gouvernement fédéral.

### 5.3.10 Agent subalterne du bureau de service

L'agent subalterne du bureau de service est responsable de répondre aux appels simples de niveau 1 et de tenter de les résoudre au premier appel. Par exemple, ce type d'appel correspondrait à la réinitialisation d'un mot de passe ou au déverrouillage d'un compte.

#### 5.3.10.1 Exigences liées à l'agent subalterne du bureau de service

- Un (1) an d'expérience ou une combinaison acceptable d'études, de formation et d'expérience en prestation de soutien technique en TI.
- Un (1) an d'expérience ou une combinaison acceptable d'études, de formation ou d'expérience à utiliser un outil de gestion des services de TI de classe organisationnelle pour ouvrir, enregistrer, prioriser, apparier à d'autres billets dans le système, suivre, documenter, assigner et fermer les demandes de services, les incidents, les problèmes et les billets de modifications.
- Six (6) mois d'expérience de l'utilisation d'un système téléphonique de distribution automatisé des appels pour l'enregistrement des entrées et des sorties, la définition des statuts et la génération des rapports, au besoin.
- Attestation de sécurité valide de niveau II (Secret) ou attestation de sécurité valide améliorée du gouvernement fédéral.



**PARTIE 3**  
**CENTRE DE COMMANDE D'ENTREPRISE ET OPÉRATIONS D'UN CENTRE DE DONNÉES DE**  
**SERVICES PARTAGÉS CANADA (SPC)**

Table des matières

<b>1. Introduction .....</b>	<b>103</b>
<b>2. Durée du contrat.....</b>	<b>103</b>
2.1. Emplacement .....	103
2.2. Postes de travail et téléphones .....	103
2.3. Heures d'ouverture .....	103
2.4. Exigences linguistiques .....	104
2.5. Exigences en matière d'attestation de sécurité.....	104
<b>3. Résumé de l'état actuel .....</b>	<b>104</b>
3.1. Aperçu du Centre de commande d'entreprise (CCE).....	104
3.1.1. Outils du Centre de commande d'entreprise .....	105
<b>4. Descriptions du service.....</b>	<b>111</b>
4.1. Fonctions de gestion de services .....	111
4.1.1. Gouvernance.....	111
4.1.2. Production de rapports.....	113
4.2. Centre de commande d'entreprise (CCE).....	114
4.2.1. Fonction de l'ordinateur principal de gestion des événements .....	114
4.2.2. Fonction intermédiaire de gestion des événements .....	117
4.2.3. Fonction de surveillance du réseau .....	119
4.2.4. Fonction des opérations liées aux bandes du CCE.....	120
4.2.5. Fonction des opérations liées aux installations du CCE.....	122
4.3. Services de transition.....	122
4.3.1. Plan de transition d'entrée .....	123
4.3.2. Plan de transition de sortie.....	125
<b>5. Besoins en ressources .....</b>	<b>126</b>
5.1. Qualité attendue .....	126
5.2. Postes des ressources .....	126
5.3. Description des postes.....	127
5.3.1. Équipe principale de gestion des événements du CCE .....	127
5.3.2. Analyste au soutien de la production .....	128
5.3.3. Opérateur principal de gestion des événements du CCE .....	129
5.3.4. Opérateur intermédiaire de gestion des événements du CCE .....	130
5.3.5. Opérateur subalterne de gestion des événements du CCE .....	131
5.3.6. Consultant principal en gestion des services de TI .....	132



5.3.7.	Consultant intermédiaire en gestion des services de TI .....	133
5.3.8.	Gestionnaire du domaine des opérations.....	134
5.3.9.	Analyste du bureau de contrôle du projet.....	135
5.3.10.	Opérateurs de bandes du CCE .....	135
5.3.11.	Analyste des bandes du CCE .....	136
5.3.12.	Opérateurs d'installations du CCE .....	137
<b>5.4.</b>	<b>CCE et Opérations directes.....</b>	<b>138</b>



## 6. Introduction

La portée des services qui font l'objet de cette demande de proposition (DP) est précisée à la section 4 du présent document et comprend les éléments suivants :

- Fonctions de gestion des services (consulter la section 4.1 pour en savoir plus);
- Centre de commande d'entreprise [CCS] (consulter la section 4.2 pour en savoir plus);
- Services de transition (consulter la section 4.3 pour en savoir plus).

Services partagés Canada (SPC) a rédigé la description des services pour mettre l'accent sur les résultats et les activités que le fournisseur de services produira.

## 7. Durée du contrat

### 7.1.Emplacement

Tous les services peuvent être offerts à partir des emplacements suivants; cependant, la majorité des ressources seront situées dans la région de la capitale nationale :

- Centre de données King-Edward (CDKE) – 350, avenue King Edward, Ottawa (Ontario)
- Centre de données de la promenade de l'Aviation (CDPA) – 700, chemin de Montréal, Ottawa (Ontario)
- Centre de données MacDonald-Cartier (CDMC) – 1600, chemin Tom Roberts, Ottawa (Ontario)
- Centre de données de la Place de Cité – 550, Place de la Cité, Gatineau (Québec)
- Centre de préservation de Gatineau – 625, boulevard du Carrefour, Gatineau (Québec)
- 2300, boulevard St. Laurent, Ottawa (Ontario)
- 875, chemin Heron, Ottawa (Ontario) (site de secours)
- 1200, promenade Vanier, Ottawa (Ontario)
- 1081, rue Main, Moncton (Nouveau-Brunswick)
- 715, rue Peel, Montréal (Québec)
- 494, rue Dundas Est, Belleville (Ontario)
- 2121, autoroute transcanadienne, Dorval (Québec)
- 37, rue Centurion, Borden (Ontario)
- 11, avenue Laurier, Gatineau (Québec)

Dans le cas d'un sinistre à l'un des emplacements actuels, les opérations clés des ressources du CCE seront réaffectées à un site de reprise après sinistre (RAS) situé dans la région de la capitale nationale (RCN) pour reprendre les activités jusqu'à ce que la situation soit rectifiée, conformément aux procédures courantes de continuité des activités de SPC.

SPC avisera suffisamment le fournisseur de services concernant tout changement d'installation (ou d'emplacement de prestation de services). Toute modification de l'emplacement n'aura aucune influence sur les prix ou sur toute autre dépense. Les soumissionnaires devraient en tenir compte dans leurs réponses de tarification.

### 7.2.Postes de travail et téléphones

Durant la période du contrat, SPC mettra des postes de travail à la disposition des personnes-ressources du fournisseur de services. Un système téléphonique de bureau sera fourni au fournisseur de services. Les soumissionnaires sont incités à passer en revue l'onglet Matrice de responsabilité financière du Modèle de prix [pièce jointe 3.1](#) pour clarifier ce que SPC fournira et ce que les soumissionnaires devront fournir dans leur proposition de prix.

Le fournisseur de services sera responsable de fournir, au besoin, des téléphones intelligents à ses ressources à ses frais.

### 7.3.Heures d'ouverture

Des services de gestion des événements du CCE seront offerts 24 heures sur 24, 7 jours sur 7 et 365 jours par année, y compris les jours fériés. Certains services n'ont pas besoin d'être fournis en tout temps; leur prestation

peut s'effectuer pendant les heures d'ouverture principales du gouvernement du Canada, c'est-à-dire de 7 h à 17 h du lundi au vendredi, excepté les jours fériés fédéraux.

#### 7.4. Exigences linguistiques

Il n'y a pas d'exigences linguistiques pour les ressources du Centre de commande d'entreprise.

#### 7.5. Exigences en matière d'attestation de sécurité

Toutes les ressources du Centre de commande d'entreprise doivent obtenir une attestation de sécurité valide de niveau II SECRET du gouvernement du Canada et préserver cette attestation pendant toute la durée de leur emploi. Le CCE exige une attestation de sécurité à 100 % pour ces ressources.

## 8. Résumé de l'état actuel

Depuis 2013, SPC a sous-traité les fonctions de son CCE et de ses Opérations directes à un fournisseur de services. Le contrat avec le fournisseur de services devrait arriver à expiration en juin 2018.

Cette description vise à fournir un contexte aux soumissionnaires un contexte et non à leur indiquer la façon dont SPC souhaiterait que ses services soient fournis.

Ce fournisseur de services a été sélectionné à la suite d'une soumission concurrentielle et il exerce ses activités dans un cadre de passation de marchés qui fournit à SPC les ressources qualifiées exigées. Le fournisseur de services fournit des ressources de services du bureau de service, tandis que des fonctionnaires du gouvernement du Canada fournissent l'orientation globale et les fonctions de gestion des services.

Toutes les données de SPC et du gouvernement du Canada se trouvent actuellement au Canada et cette exigence doit être maintenue tout au long de la durée du contrat subséquent.

### 8.1. Aperçu du Centre de commande d'entreprise (CCE)

La portée du CCE englobe une grande variété de plateformes et d'applications afin de gérer l'environnement complexes de SPC.

Le CCE fournit du soutien pour : l'ordinateur principal de gestion des événements, l'équipe intermédiaire de gestion des événements, et la surveillance et l'appui du réseau. Les tâches supplémentaires comprennent la gestion des bandes et des installations. Pour ce contrat, les activités du CCE ont lieu à trois centres de données majeurs, avec des équipes sur place 24 heures sur 24, 7 jours sur 7, y compris les jours fériés. Ces centres sont : le Centre de données de la promenade de l'Aviation (CDPA), le Centre de données King-Edward (CDKE), et le Centre de données MacDonald-Cartier (CDMC), qui sont situés dans la région de la capitale nationale (RCN). Un quatrième centre de données, le Centre de données de Summerside (CDSS) abrite un ordinateur principal. Le soutien de l'ordinateur principal dans ce centre de données est assuré à distance à partir du Centre de données King-Edward, 24 heures sur 24, 7 jours sur 7. Par ailleurs, le soutien d'un cinquième centre de données, le Centre de données Saint-Laurent (CDSL), est assuré à distance par l'ordinateur principal de gestion des événements du Centre de données King-Edward, 24 heures sur 24, 7 jours sur 7. Il y a un sixième et un septième centre de données aux installations de Bibliothèque et Archives Canada (BAC); un est situé à la Place de la Cité (PDLC) et l'autre, au Centre de préservation de Gatineau au Québec. Leur soutien est assuré 8 heures par jour, 5 jours par semaine par une équipe désignée de deux opérateurs. Parmi les deux opérateurs de journée, un possède une expérience en gestion de bandes. Ces emplacements sont sujets à des changements, mais demeureront dans la région de la capitale nationale.

Les principales responsabilités de l'ordinateur principal de gestion des événements sont la surveillance des systèmes, le traitement par lots, et la coordination des incidents et des changements. Les activités menées dans cet environnement comprennent le soutien de niveau 1 pour les 47 images MVS et VMLinux de production, d'ingénierie et de reprise après sinistre, réparties entre le Centre de données King-Edward (CDKE), le Centre de données MacDonald-Cartier (CDMC), le Centre de données Summerside (CDSS), et le Centre de données Saint-Laurent (CDSL). On compte parmi les clients bénéficiant d'un soutien, les clients internes de SPC et les partenaires. L'acheminement des incidents au palier hiérarchique approprié et leur résolution pour des tâches par lots sont traités à ce stade. En outre, le CCE surveille et coordonne les changements durant les fenêtres de maintenance de fin de semaine. Les 47 partitions logiques surveillées par le CCE sont comprises dans les

diverses images de production, de test, d'ingénierie de développement, et de reprise après sinistre. Chaque type d'image exige un niveau de surveillance différent du CCE et qui varie d'une intervention critique à ponctuelle. L'équipe intermédiaire de gestion des événements fournit divers niveaux de soutien à plus de 3 800 serveurs physiques et virtuels principalement dans la RCN. Selon les ententes sur les niveaux de service (ENS), le niveau de responsabilité varie d'une surveillance et d'une résolution des rapports d'incident, de la surveillance de la sauvegarde et de la retransmission à la gestion des installations et aux redémarrages de routine. Les systèmes d'exploitation compatibles incluent diverses plateformes Windows et UNIX. La majorité des serveurs et des équipements s'inscrivant dans la portée de la fonction des Opérations intermédiaires sont situés au CDPA, au CDKE, au CDMC, aux centres de données de BAC, avec un certain nombre de serveurs d'Infrastructure à clés publiques situés au CDKE. L'équipe intermédiaire de gestion des événements assure également les fonctions de numérisation et de restauration des archives pour des clients de BAC.

La Gestion des bandes offre son expertise en matière de bandes et de stockage en plus de la gestion des événements. La fonction de gestion des bandes est requise au CDPA, au CDKE, au CDMC, et aux centres de données de BAC, assurant la fourniture d'une bibliothèque de bandes, son inventaire, son traitement, et sa surveillance. Ces tâches exigent la manipulation physique des bandes et de l'équipement ainsi que leur expédition et leur réception, de sorte que ces bandes puissent être stockées en dehors du site. Ces ressources surveilleront les tâches et les erreurs liées aux bandes, relanceront des tâches et fourniront du soutien aux équipes de gestion et de stockage des bandes de niveau 2, étant donné qu'elles seront sur place.

La Gestion des installations offre son expertise en matière d'installations en plus de la gestion des événements. La fonction des installations est requise au CDPA, au CDKE et CDMC. À ces sites, les ressources doivent procéder à une visite d'inspection physique des serveurs, du matériel des centres de données et de l'équipement environnemental afin de détecter les anomalies. Ces tâches comprennent également l'exigence d'installer et de retirer de l'équipement tel qu'il est requis afin de minimiser le besoin en soutien et les déplacements des fournisseurs tiers sur place. Une partie des responsabilités consiste à escorter personnel de soutien et d'approvisionnement et à assurer le soutien de tous les accès de sécurité.

### 8.1.1. Outils du Centre de commande d'entreprise

Nom de l'outil	Description de l'outil	Fonction/but de l'outil	CCE - CDKE	CCE - CDPA	CCE - CDMC
BCE	Gestion des services : Système des billets	(a) Suivre les incidents pour la charge de travail du Centre de commande (d) Utilisé pour valider l'accès au centre de données (e) Utilisé pour valider l'accès au centre de données (h) Coordination et suivi des incidents		OUI	OUI
Gestion de l'information	Gestion des services : Ancien système des billets	(a) Outil de gestion des services (charge de travail de l'ordinateur principal) (b, d et e) Consignation des registres d'incident, des demandes de changement, des demandes de services, et des ordres de travaux.	OUI	OUI	OUI



HMC [Hardware Management Console] (console de gestion du matériel)	Écran	(a) Matériel de l'ordinateur principal (b) La console HMC est utilisée pour interagir avec l'unité centrale [IPL, Reset clear, activate etc.] (programme de chargement initial, réinitialiser, effacer, activer) (f) Console de gestion du matériel de l'ordinateur principal	OUI		
OPS/MVS		Un écran contrôle toutes les images de partition logique. Une suite d'automatisation complète est compatible et comprend des fonctions de suppression de messages, de notification des erreurs, de mise en route et d'arrêt automatisés des environnements en ligne ainsi qu'une fonction de report hiérarchique automatisée par téléavertisseur. L'intervention manuelle est également utilisée pour démarrer, arrêter et recycler une composante.	OUI		
Point d'automatisation	Console de l'ordinateur principal	Accès à toutes les consoles principales et secondaires de partition logique de l'unité centrale; l'opérateur de la console interagit via le système MVS et des commandes JES2, il répond, etc.	OUI		
TWS (Tivoli Workload Scheduler)	Outil de traitement par lots	(a) Surveille le calendrier de productivité durant les heures creuses (b) CIPO - Tivoli Workload Scheduler est utilisé pour la surveillance, la modification du JCL, le redémarrage, l'annulation, ou le marquage de tâches ou d'applications comme étant complètes. (i) Surveillance et contrôle par lots	OUI		
CA7 et CA-7 GUI	Outil de traitement par lots	La plupart des applications internes de SPC – Surveillance, modification du JCL, redémarrage, annulation, application forcée de tâches ou de calendrier, retrait ou ajout d'exigences. Envoie des notifications par courriel	OUI		



TSM (Tivoli Storage Manager) ORDINATEUR PRINCIPAL INTERMÉDIAIRE	(a) Sauvegarde du système de bandes (b) Utilisé pour gérer l'environnement médiatique SAN	(a) Outil de gestion des médias SAN (i) Gestion des fichiers et des volumes (b et e) Utilisé pour gérer l'environnement médiatique SAN INTERMÉDIAIRE	OUI	OUI	OUI
Control-T	Système de gestion des bandes Ordinateur principal	Calendrier des rapports et gestion des bandes	OUI		
SDSF (Spool Display and Search Facility) [installation de recherche et d'affichage en différé]	(a) Installation de recherche et d'affichage en différé pour l'ordinateur principal (b) Afin de pouvoir visualiser et les extrants en ligne sur l'ordinateur principal	Afin de pouvoir visualiser et les extrants en ligne sur l'ordinateur principal	OUI		
iEService Provider portal (Tivoli)	Tableau de bord du CCE	(b) Tableau de bord visant à surveiller, à attribuer, à s'approprier, à traiter les événements, et à accéder à Infoman/alertes Web de l'Infrastructure à clé publique (e) Tableau de bord pour la surveillance et l'activation des alertes	OUI	OUI	OUI
Ensembles de données en ligne contenant des calendriers de production par lots et situés dans divers comptes de membres créés par des clients		Imprimer/surveiller/vérifier/réexécuter/suspendre ou acheminer au palier approprié/sauvegarder et restaurer	OUI		
MVS (Multiple Virtual Storage) [mémoires virtuelles multiples]	Système d'exploitation	Commandes MVS utilisées pour manipuler les mémoires virtuelles multiples (appareils d'affichage, Chpid, réponses en suspens, tâches actives, envoi de message à l'utilisateur, etc.)	OUI		
JES2 (Job Entry Subsystem) [sous-système de soumission des travaux]	Sous-système (pour système d'exploitation)	Commandes JES2 utilisées pour manipuler le sous-système (mise en attente, annuler, libérer la tâche, etc., utilisées pour manipuler l'imprimante)	OUI		



ISMF (Interactive Storage Management Facility) [fonction de gestion de stockage interactive]	Sous-système (pour système d'exploitation)	Utilisée pour afficher, repérer ou éjecter des médias, etc.	OUI		
VMCF (VPS Monitor & Control Facility) [installation de surveillance et de contrôle VPS]	Console de l'ordinateur principal	Le système de surveillance et de contrôle VPS est utilisé pour afficher, démarrer, arrêter ou recycler les imprimantes.	OUI		
Stateman		Utilisé conjointement avec OPS/MVS, un système basé sur des règles qui crée des incidents OPS/MVS lorsque le personnel chargé de la console doit intervenir pour corriger le système.	OUI		
NM (Notification Manager) [gestionnaire des avis]		Le gestionnaire des avis a plusieurs méthodes pour aviser le groupe des Opérations d'une alerte. Si l'envoi d'un message d'alerte à l'un des téléavertisseurs ne s'avère pas fructueux, le gestionnaire envoie un avis à un assistant intelligent contextuel sur le bureau. Si aucun message n'est transmis, il envoie alors un courriel au groupe des opérations.	OUI		
Émulateur 3270	Logiciel de machine virtuelle	Utilisé pour accéder aux partitions logiques de l'unité centrale et assurer leur gestion (images MVS)	OUI	OUI	TES
PCOMM		Méthode alternative pour accéder aux partitions logiques de l'unité centrale (images MVS)	OUI		
IService ProviderF Primary Option Menu all Lpars	Sous-système pour système d'exploitation	Il existe de très nombreuses options dans ce menu; comme options de base, citons SDSF(installation de recherche et d'affichage en différé), IOF (fonction de sortie interactive), OPS/MVS calendars (calendriers OPS/MVS), planification et ressources de la gestion des systèmes de soutien, Perform utility functions ALL (exécution de TOUTES les fonctions utilitaires,	OUI		



		access library DB's (accès à la base de données de la bibliothèque), TSO command prompts (invite de commande de l'option de temps partagé), etc.			
Virtualization Engine TS7700(Hydra)		Interface de gestion utilisée pour surveiller les composantes VTS (virtualisation des bandes); 256 bandes virtuelles sont disponibles au CDKE et CDMC pour le traitement de la charge de traitement. VTS a la capacité de basculer vers un site alternatif, au besoin.	OUI		
Putty	Gestion de réseau	(a) Configure et gère les routeurs/commutateurs (d et e) Utilisé pour se connecter à des serveurs INTERMÉDIAIRES UNIX		OUI	OUI
VMWare		Utilisé pour accéder à un réseau alternatif	OUI		
VMWare V-Sphere		Utilisés pour se connecter aux serveurs INTERMÉDIAIRES VM	OUI	OUI	OUI
Cisco Any connect		Utilisé pour se connecter via Entrust pour un soutien sur demande avec accès au niveau du système (à distance) (d et e) Utilisé pour se connecter à divers segments de réseau (MID_RANGE)	OUI		OUI
Entrust		(b, d et e) Utilisé pour l'Infrastructure à clés publiques (ICP) aux fins de chiffrage et de déchiffrage	OUI	OUI	OUI
SiteScan	Contrôleur des installations du centre de données	(b) Surveille l'environnement dans la salle des serveurs de la Place du Portage (f) Surveillance de l'environnement : bloc d'alimentation, etc.	OUI		
Cappello	Contrôleur des installations du centre de données	(B) Surveille l'environnement du centre de données de Vancouver (e) Surveille l'environnement du CDMC et du centre de données de Vancouver	OUI		OUI



ISX Struxure Ware Central	Contrôleur des installations du centre de données	Surveille l'environnement du centre de données de Québec (d et e). Utilisé pour surveiller l'environnement des systèmes de chauffage, ventilation et climatisation	OUI	OUI	OUI
VNC Viewer	Contrôleur des installations du centre de données	Utilisé pour surveiller l'environnement du centre de données de la Place du Portage à partir du CDPA		OUI	OUI
VCI	Contrôleur des installations du centre de données : CDMC	Utilisé pour surveiller l'environnement du CDMC			OUI
ForeSeer	Contrôleur des installations du centre de données	(a, d et e) Surveille l'infrastructure (alimentation sans coupure, générateurs, température, etc.)		OUI	OUI
Watchdog	Système de notification automatisé des incidents de gravité élevée	Surveille et avise : des incidents de gravité 1 et 2	OUI		
Courriel		Le courrier électronique est utilisé à des fins générales, mais comporte également une forme d'alerte à partir de CA7 [tâches ou calendriers tardifs, tâches bloquées à l'état RDY (prêt) ou Skeleton, les erreurs au niveau des serveurs ICP (Lacerta) ou le démarrage des lots mensuels, l'échec d'exécution de lot et l'exécution réussie de lot]]	OUI		
Poste de travail VMWare		(b) Utilisé pour l'accès au serveur lors de la connexion à différents segments de réseau (d et e). Utilisé pour l'accès au serveur INTERMÉDIAIRE lors de la connexion à différents segments de réseau	OUI	OUI	OUI
JADE		Utilisé pour surveiller la liste des certificats révoqués de l'infrastructure à clés publiques	OUI		
Nagios	Outil de surveillance des événements	(i) Serveurs de surveillance, réseau, tâches opérationnelles, etc. (d et e). Utilisé pour surveiller les alertes INTERMÉDIAIRES		OUI	OUI



OPEN NMS	Outil de surveillance des événements	Utilisé pour surveiller les alertes sur le serveur		OUI	OUI
QI net	Outil de surveillance des événements	Utilisé pour surveiller les alertes sur le serveur		OUI	OUI
WinSCP	Utilisé pour se connecter aux serveurs Unix			OUI	OUI
Commvault	Fonction logicielle de sauvegarde et de suivi du stockage	Utilisé pour gérer et suivre les services de sauvegarde à Bibliothèque et Archives Canada (BAC)			
V-Gadget	Utilisé pour surveiller l'utilisation du lecteur réseau			OUI	OUI

## 9. Descriptions du service

Cette section précise les exigences relatives aux services que les soumissionnaires devront inclure dans leur proposition et établissement des prix. Ces services ne correspondent pas nécessairement aux services actuellement fournis par les fournisseurs de services en place.

### 9.1. Fonctions de gestion de services

Les services de fonctions de gestion des services sont des activités que le fournisseur de services devra exécuter dans tous les secteurs fonctionnels.

Lorsqu'il y a une incidence sur SPC ou un lien avec lui, le fournisseur de services doit fournir les services en utilisant les méthodes standard de l'industriel et les pratiques exemplaires du marché. SPC peut exiger des documents qui le prouvent. Le fournisseur de services devra suivre les politiques et les procédures pertinentes de SPC.

#### 9.1.1. Gouvernance

Les objectifs de la gouvernance consistent à :

- surveiller et assurer la qualité uniforme des services fournis à SPC par le fournisseur de services;
- repérer, évaluer et atténuer de façon proactive les risques (risques opérationnels et risques liés à la réputation) pesant sur les intervenants de SPC et veiller au respect des politiques et des procédures de SPC;
- veiller à l'interprétation adéquate et au respect du contrat et des modifications apportées aux modalités du contrat ou aux accords sur les niveaux de service (ANS);
- surveiller et assurer l'harmonisation stratégique constante entre les stratégies des intervenants et les exigences en matière de service liées au rendement du fournisseur de services;
- élaborer, mettre en œuvre et gérer des processus concernant notamment les appels, les incidents, les événements, les problèmes, les modifications, et la gestion de la configuration;
- assurer un degré de consultation approprié entre les intervenants internes et le fournisseur de services au bon moment dans les processus de gouvernance;
- produire des rapports centraux et cerner de façon proactive les éléments à améliorer;



- fournir un cadre d'amélioration continue qui renforce le rendement opérationnel et favorise le développement et la mise en œuvre de technologies harmonisées aux normes technologiques et aux pratiques exemplaires de l'industrie.

#### 9.1.1.1. Matrice des responsabilités liées à la gouvernance

Le fournisseur des services, doit livrer les activités indiquée par un « X ».

Activités de gouvernance	Fournisseur de services	SPC	Commentaires de SPC
<b>Gestion du CCE</b>			
Mettre en œuvre des processus de gestion approuvés.	X		
Établir les mécanismes pour les liaisons de travail continues (p. ex., les réunions quotidiennes, hebdomadaires ou mensuelles et les examens trimestriels) avec les membres de l'équipe gérés dans le cadre du contrat du CCE ainsi que les entrepreneurs associés avec d'autres marchés.	X		
Participer à des projets et en diriger, au besoin.	X		
Établir la structure de gestion nécessaire et les processus connexes afin de garantir que toutes les responsabilités précisées dans le présent énoncé des travaux sont exécutées de façon à respecter les modalités établies.	X		
Assurer la liaison avec diverses unités de travail et les membres du personnel, au besoin, afin de déterminer les besoins en ressources pour réaliser les travaux du projet.	X		
Mettre en œuvre les processus en consultation avec diverses unités de travail et divers membres du personnel qui effectueront le suivi de tous les nouveaux travaux et de toutes les activités relatives au projet concernant les activités du CCE.	X		
Planifier, gérer et exécuter toutes les activités prévues au contrat.	X		
Cerner et déterminer les mesures de la charge de travail qui évaluent le rendement du personnel et du fonctionnement global, puis produire des rapports sur ces mesures.	X		
Contrôler les données et les rapports de mesure de la charge de travail.	X		
Mettre en œuvre des processus de gestion des incidents, des problèmes et des événements, et de report aux échelons supérieurs, conformément aux lignes directrices appropriées.	X		
Assurer la liaison avec diverses unités de travail et les membres du personnel afin de traiter les problèmes qui touchent les activités quotidiennes.	X		
Collaborer avec diverses unités de travail et le personnel afin de définir les moyens appropriés d'assurer la circulation des renseignements relatifs au contrat et à	X		



Activités de gouvernance	Fournisseur de services	SPC	Commentaires de SPC
l'état de celui-ci.			
Assurer tous les jours 24 heures sur 24, 365 jours par année le rôle de gestionnaire des tâches pour la gestion et la résolution des problèmes de haute gravité liées au CCE.	X		
Établir, rédiger, tenir à jour et respecter l'ensemble des processus, des procédures et des listes de vérification nécessaires à la bonne exécution de la fonction.	X		

### 9.1.2. Production de rapports

Le fournisseur de services doit élaborer, fournir et tenir un système et des processus pour les mesures déterminées de la charge de travail afin de : rassembler, stocker, demander et signaler les données qui déterminent et mesurent le volume, la qualité et le niveau de service des travaux réalisés et des ressources exigées pour exécuter les travaux pertinents. Le système de mesures de la charge de travail, y compris les rapports connexes, doit fournir à SPC les données nécessaires pour surveiller pleinement les activités.

Dans les trois (3) premiers mois de la date de début du marché, le fournisseur de services doit fournir à SPC le système de mesures de la charge de travail qu'il propose, y compris des modèles de rapports qui utiliseront des mesures déterminées de la charge de travail. SPC se réserve le droit de demander au fournisseur de services des renseignements supplémentaires, des modifications et d'autres rapports pour inclusion dans le système de mesures de la charge de travail. L'approbation de SPC du système de mesures de la charge de travail se fera par une communication écrite. Le système de mesures de la charge de travail et les rapports seront préparés et présentés à SPC tous les mois civils, comme indiqué ci-dessous, ou dans les cinq (5) jours ouvrables d'une notification écrite de la part de SPC.

En tout temps, SPC a le droit d'accéder aux rapports et aux systèmes de mesures de la charge de travail et du rendement, et d'en vérifier l'intégralité, l'exactitude et le contenu. Vous trouverez une liste exhaustive des rapports à l'[annexe pertinente].

#### 9.1.2.1. Matrice des responsabilités liées à la production de rapports

Le fournisseur des services, doit livrer les activités indiquée par un « X ».

Production de rapports	Fournisseur de services	SPC	Commentaires de SPC
Concevoir, élaborer, maintenir et fournir des rapports du bureau de service sur les accords sur les niveaux de service et les indicateurs de rendement clés exigés par SPC.	X		
Fournir des analystes des rapports pour traiter les demandes de rapports périodiques et ponctuels concernant les personnes-ressources des utilisateurs finaux et les renseignements de SPC. Ils doivent être approuvés par le personnel autorisé de SPC.	X		
Fournir aux analystes des clients et à la direction un accès aux données brutes recueillies dans l'outil de gestion des services pour leur utilisation et manipulation.	X		
Effectuer le suivi des mesures de la charge de travail relative aux appels, aux incidents, aux événements, aux problèmes et aux modifications sur une base quotidienne, hebdomadaire, mensuelle et trimestrielle.	X		



Production de rapports	Fournisseur de services	SPC	Commentaires de SPC
Expliquer et démontrer chaque mois l'utilisation des ressources humaines selon la charge de travail et les mesures. Produire un rapport mensuel sur les besoins en ressources pour chaque processus selon la charge de travail. Démontrer et signaler que les seuils de qualité pour chaque indicateur de chaque processus sont respectés.	X		
Rendre compte chaque mois des niveaux d'expertise, de connaissance et de rendement globaux dans des domaines de compétence spécifiques, comme celui des cadres supérieurs, du personnel intermédiaire et du personnel subalterne.	X		
Produire un rapport sur le rendement général quant aux obligations et aux objectifs des ANS (c.-à-d. atteints ou non, ou à la proportion de temps pris).	X		
Produire un rapport trimestriel sur l'intégrité des procédures quotidiennes examinées, en indiquant où la qualité des travaux s'est détériorée, maintenue ou améliorée. Effectuer des examens à intervalles réguliers des procédures quotidiennes qui peuvent entraîner des erreurs, des comptes en double, des comptes dont le contexte est inapproprié, ou inactifs;	X		
Produire un rapport hebdomadaire sur tous les processus liés aux événements, incidents ou aux demandes.	X		
Produire un rapport trimestriel sur les recommandations relatives aux façons d'améliorer le traitement des incidents ou des demandes.	X		

## 9.2. Centre de commande d'entreprise (CCE)

Le CEE a diverses sous-fonctions qui s'inscrivent toutes dans le cadre de l'offre de soutien aux opérations du centre de données. Chaque fonction est répartie; cependant, certaines tâches peuvent se chevaucher étant donné qu'elles sont liées aux efforts mis en œuvre en tout temps. Au cours des heures creuses, le fournisseur de services devra veiller à ce que les ressources fournies soient capables d'effectuer plusieurs tâches et d'offrir le soutien fonctionnel requis avec un minimum de ressources. Les efforts mis en œuvre au CDPA et au CDMC exigeront une équipe réduite offrant du soutien pendant les heures creuses, notamment des opérations liées aux bandes de centres de données et aux installations. Les fonctions de gestion des événements seront réparties et la plus grande partie de la gestion des événements aura lieu au CDKE ou à un autre emplacement dans la RCN où la majorité des ressources se situe. Cet horaire de quarts de travail utilisé par le CCE et les sous-fonctions sera basé sur une rotation de quatre quarts de travail comme c'est le cas actuellement. Les horaires de quarts de travail sont sujets à examen et à des conditions convenues, et peuvent être modifiées afin d'être plus adaptées à la prestation de services du CCE.

### 9.2.1. Fonction de l'ordinateur principal de gestion des événements

Le fournisseur de services assurera la surveillance des consoles de commande de toutes les images de l'ordinateur central, soit environ 46 MVS et plateformes Linux, en donnant suite aux messages qui s'y affichent. Ces images sont mises en œuvre dans trois centres de données (Macdonald-Cartier, King-Edward et Summerside). Leur surveillance est cependant effectuée depuis un centre de commande unique, par l'équipe de l'ordinateur principal de gestion des événements du fournisseur de services. L'équipe de l'ordinateur principal de gestion des événements du fournisseur de services doit se servir des logiciels d'automatisation de SPC pour la surveillance, l'exploitation et le contrôle de toutes les



images. On parle notamment de la suppression de messages, du signalement des erreurs, de la mise en route et de l'arrêt automatisés des environnements en direct et du report automatisé des incidents aux paliers supérieurs par téléavertisseur.

L'ordinateur central utilise le système d'exploitation z/OS. La surveillance porte sur un grand nombre d'environnements de toutes sortes, notamment CICS, DB2, SIGD, Oracle, Websphere, et autres. Par ailleurs, les opérateurs des systèmes ont recours à un certain nombre d'applications développées à l'interne, et en assurent la surveillance.

Les images des clients ne présentent pas de caractère homogène quant aux conditions d'exploitation et aux services fournis, mais elles sont accompagnées d'une base de services commune. Il est possible de regrouper ces images selon les catégories générales suivantes :

- (a) Images de soutien des travaux par lots de niveau 1. Le fournisseur de services doit exécuter des tâches opérationnelles relatives au système, notamment : veiller à ce que le système demeure accessible durant les heures d'utilisation prévues; mettre en route et arrêter les régions en direct à la demande du client ou selon les heures d'exploitation publiées; faire en sorte que l'on dispose d'un nombre suffisant d'initiateurs et de dérouleurs de bandes pour assurer le déroulement des traitements par lots. Dans une certaine mesure, la prise en charge des images nécessite des tâches de contrôle de la production, notamment l'exécution de travaux par lots la nuit, la résolution de premier niveau des problèmes visant les applications ainsi que les fonctions liées aux services de base (p. ex. le soutien des environnements en direct). En outre, pour certaines images, non seulement faut-il assumer des tâches liées aux services de base, comme celles qui concernent le soutien des environnements en direct, mais encore faut-il intervenir, dans une large mesure, dans les activités de gestion des problèmes. Enfin, le fournisseur de services est tenu de participer à une réunion quotidienne d'examen des problèmes.
- (b) Autres images des clients. Les systèmes concernés exécutent des applications courantes du gouvernement comme celles de la paye et du contrôle financier. Le fournisseur de services doit assurer la surveillance des images, mettre en route et arrêter les régions en direct, exécuter des travaux par lots la nuit et fournir des services de résolution des incidents de premier niveau relatifs aux applications.

Le fournisseur de services surveillera et vérifiera l'intégrité du système. Tous les jours, il doit surveiller les opérations et fournir des services de gestion de l'intégrité des systèmes pour que les environnements et les ressources d'information des clients demeurent disponibles, conformément aux objectifs en matière de niveaux de service de SPC.

Le fournisseur de services doit contrôler les systèmes, les réseaux et les applications opérationnelles en relevant les signaux d'alarme et les messages d'avertissement. Il doit analyser et résoudre les incidents signalés suivant le processus de gestion des services de SPC, soit un processus de gestion des systèmes de TI fondé sur la Bibliothèque d'infrastructure des TI (BITI). Lorsqu'il s'avère impossible de résoudre les problèmes de manière satisfaisante par les mécanismes établis dans la documentation pertinente, le fournisseur de services doit consigner de façon exhaustive les incidents avant d'en assurer le suivi et de les reporter aux paliers supérieurs, conformément à ce que prévoit le cadre de gestion des services de SPC pour les dossiers d'incidents. De plus, le fournisseur de services doit, au besoin, examiner, approuver et exécuter des demandes de changement. Enfin, il doit surveiller de près et signaler les incidents et les incidents conformément aux procédures de gestion en la matière.

Le fournisseur de services doit exécuter les traitements par lots (premier niveau) quotidiens, hebdomadaires, mensuels et annuels au moyen de calendriers de travaux automatisés et manuels. Il doit gérer, exécuter, contrôler, surveiller, analyser et tenir à jour ces calendriers afin de s'assurer que les applications de traitement par lots s'exécutent comme il se doit. Il doit fournir un soutien de niveau 1 du traitement par lots des erreurs et des alertes. Il doit effectuer des restaurations et des réexecutions par lots afin de corriger les problèmes. Le fournisseur de services doit transférer les incidents qu'il ne peut pas régler aux responsables du soutien de deuxième niveau, conformément aux procédures de report aux paliers supérieurs de SPC. Il doit contrôler la disponibilité et la performance du système et produire chaque mois des rapports connexes. Pour assurer l'intégrité de l'environnement et du système, il est tenu de surveiller en permanence les consoles. Il est également tenu d'examiner et



de traiter les messages d'avertissement liés aux applications opérationnelles et aux systèmes, conformément aux lignes directrices sur la gestion de services de SPC.

Le fournisseur de services doit analyser les incidents, les consigner dans les outils de gestion des services de SPC sous la forme de dossiers d'incident, les contrôler et en faire le suivi conformément au processus de résolution en faisant appel à diverses équipes techniques et à divers groupes responsables de la résolution des problèmes.

Le fournisseur de services doit assurer la coordination de l'ordinateur principal de gestion des événements; il doit surveiller les vérifications et les calendriers quotidiennement et recueillir des renseignements afin de les communiquer à divers niveaux et forums. Par exemple : planification des révisions des activités d'hier (RAH) et des réunions hebdomadaires de gestion du changement (SoftOps). Plus particulièrement, le fournisseur de services doit tenir des journaux et gérer les systèmes de gestion des incidents et des problèmes de telle sorte que les renseignements qu'ils contiennent puissent être communiqués dans les réunions quotidiennes et hebdomadaires. En outre, il doit recueillir, analyser et regrouper dans des rapports des statistiques de performance ainsi que des données sur les volumes quotidiens, hebdomadaires et mensuels, en vue de leur examen par la direction. Le fournisseur de services doit tenir à jour et examiner de façon continue les listes de vérification de l'intégrité des systèmes et des opérations. Enfin, il doit exécuter les activités liées à la gestion de la gravité des incidents et à leur report aux paliers supérieurs.

Le fournisseur de services doit exécuter des fonctions d'administration de la sécurité sur des systèmes d'ordinateur principal, comme la création, la mise à jour et la suppression de tous les ID d'utilisateur, groupes et profils système. Il doit également procéder au renouvellement des mots de passe, à la définition des permissions d'accès aux jeux de données, aux autres ressources système et aux installations, à la détermination des besoins relatifs aux accès des utilisateurs, et à la création d'une structure de profils de groupe pour l'accès aux applications. Il doit résoudre les incidents et assurer le soutien quant aux problèmes rattachés aux fonctions d'administration exécutées. Enfin, il doit produire des rapports, sur une base mensuelle ou sur demande, concernant les tâches exécutées.

Le fournisseur de services doit communiquer régulièrement avec des représentants des clients au sein de TPSGC, de SPC, d'autres ministères et de divers bureaux de services (p. ex., soutien de deuxième niveau du domaine de l'Ingénierie et du soutien technique, le bureau de service national de SPC, groupe de soutien du réseau de production ainsi que groupe de soutien de troisième niveau). Les équipes de mise à l'essai de l'état de préparation pour l'environnement de production et de gestion automatisée des travaux par lots (GATL), qui comprennent des espaces de soutien des secteurs de service pouvant être une ressource du fournisseur de services ou de SPC, sont également des intervenants et des participants clés des services de l'ordinateur principal de gestion des événements pour la préparation et la gestion des systèmes de cartouches automatisés et des bandothèques virtuelles.

#### **9.2.1.1. Matrice de responsabilités de l'ordinateur principal de gestion des événements**

Le fournisseur des services, doit livrer les activités indiquée par un « X ».

Activités de l'ordinateur principal de gestion des événements	Fournisseur de services	SPC	Commentaires de SPC
Surveiller le logiciel et les outils d'automatisation de la console et prendre de mesures correctives, au besoin.	X		
Faire le suivi d'une liste de vérification exhaustive des quarts de travail pour effectuer des tâches.	X		
Suivre les processus de gestion des incidents et des changements ainsi que les lignes directrices sur le processus de report aux paliers supérieurs approuvé.	X		
Assurer la surveillance des accès de sécurité.	X		
Exécuter et surveiller des images précises ainsi que les traitements par lots, au besoin.	X		
Coordonner les activités de l'ordinateur principal de gestion des événements, y compris la surveillance des installations environnementales, les essais liés à la reprise	X		



Activités de l'ordinateur principal de gestion des événements	Fournisseur de services	SPC	Commentaires de SPC
des activités après sinistre et la gestion des images, intervenir dans les projets de développement, élaborer et gérer les manuels des procédures, en plus d'assurer le soutien de premier et de deuxième niveaux.			
Utiliser des outils de gestion de la configuration courants, de même que des calendriers de travaux automatisés et manuels, pour tenir à jour et remplir quotidiennement des listes de vérification complètes de l'ordinateur principal de gestion des événements et ainsi assurer le contrôle requis et intervenir en fonction des priorités opérationnelles.	X		
Élaborer et rédiger l'ensemble des processus, des procédures et des listes de vérification nécessaires à la bonne exécution de la fonction.	X		Avec intrants de SPC.
Établir, rédiger, tenir à jour et respecter l'ensemble des processus, des procédures et des listes de vérification nécessaires à la bonne exécution de la fonction.	X		

### 9.2.2. Fonction intermédiaire de gestion des événements

Le fournisseur de services est responsable des opérations serveurs virtuels et physiques virtuels. Parmi les plateformes intermédiaires, on compte des produits Hewlett-Packard, Windows 2000 Server, Digital (DEC) ainsi que des ordinateurs, des serveurs et des plateformes Unix. Le fournisseur de services devra aussi assurer la surveillance et l'exploitation de serveurs de l'infrastructure à clés publiques (ICP) qui se trouvent au Centre de données King-Edward et MacDonald-Cartier. Les systèmes d'exploitation de serveur sont les suivants : MPE de HP, VAX/VMS, Unix et Windows 2Kx Server.

Le fournisseur de services est chargé du soutien opérationnel général, qui inclut la gestion des serveurs, le soutien des consoles, du réseau, et des opérations techniques et liées aux applications.

- (a) Le fournisseur de services doit assurer la surveillance des systèmes et le contrôle de la production. Il doit exécuter la surveillance du réseau et des systèmes, le contrôle de la production et la gestion de l'intégrité ainsi que les opérations liées à la sauvegarde et à la restauration des systèmes du client. Ces activités visent à ce que les environnements des clients ainsi que les ressources d'information fassent continuellement l'objet d'une surveillance, qu'elles soient disponibles et que l'on y trouve des données opérationnelles exhaustives, exactes et sûres. Dans la mesure du possible, la définition, l'analyse et la résolution des incidents liés aux applications opérationnelles et aux systèmes sont effectuées par le groupe de soutien de premier niveau. Lorsqu'il s'avère impossible de résoudre des incidents par des interventions normales de premier niveau, le fournisseur doit consigner de façon détaillée ces incidents, en assurer le suivi et les reporter aux paliers supérieurs, conformément au cadre de gestion des services de SPC.
- (b) Le fournisseur de services doit assurer la coordination des opérations propres à la portée des services du CCE. Il s'engage notamment à :
  - i. évaluer l'impact des nouvelles activités;
  - ii. exécuter les demandes de service (une demande de client pour des services TI de SPC) et des estimations de services (une demande de client pour une estimation des services de TI de SPC);
  - iii. planifier et mettre en œuvre les services demandés;
  - iv. mettre en œuvre de nouveaux logiciels ou du nouveau matériel;
  - v. coordonner l'application de nouvelles procédures, de nouveaux processus ainsi que la prestation de la formation;



- vi. coordonner la préparation des rapports sur les incidents critiques (un rapport sur les leçons apprises par les CCE peut être demandé par le responsable technique en cas de problèmes ou de préoccupations touchant les opérations) et sur les perturbations du service (un rapport sur les leçons apprises est produit lorsqu'un service n'est pas rétabli à temps).

Le fournisseur de services doit assurer le soutien des opérations générales. On parle ici de tous les aspects des opérations, y compris la console de serveur et du réseau de stockage ainsi que des réseaux. Le fournisseur de services est responsable d'exécuter les diverses tâches des listes de vérification, entre autres vérifier si les bases de données sont actives. Le fournisseur de services doit surveiller les files d'attente des tâches afin de minimiser les engorgements. En outre, le fournisseur de services doit s'occuper des mises en marche et des arrêts des systèmes, en plus du redémarrage des serveurs.

Le fournisseur de services doit assurer le soutien des opérations techniques et des applications. Il doit assurer l'administration des comptes. Il est chargé de l'administration des comptes d'utilisateur, c'est-à-dire de leur création, de leur modification et de leur suppression. Le fournisseur de services doit aussi créer, modifier et supprimer des files d'attente de traitements par lots, vérifier l'état des bases de données de certains clients choisis de SPC, et assurer le dépannage de premier niveau et produire des rapports statistiques mensuels. Il doit, au besoin, modifier la priorité des travaux.

Le fournisseur de services sera le point de contact pour les clients. Il doit régir les modifications techniques et coordonner l'application des procédures. Il est également tenu d'assurer le soutien de diverses applications de gestion comme le système de consignation du temps et de contrôle des projets, le système de gestion des stocks et le système de suivi de l'information des systèmes intermédiaires, ainsi que des opérations d'exploitation de l'infrastructure à clés publiques (ICP) et de gestion des changements au CDKE (et de reprise après sinistre au CDMC).

Le fournisseur de services doit traiter les applications techniques et veiller à ce que les ressources assurant le soutien des serveurs ou des systèmes qui relèvent de fonction intermédiaire de gestion des événements soient dûment formées. De plus, il incombe au fournisseur de services d'apporter les modifications nécessaires aux procédures ainsi qu'à la liste de vérification des opérations et de veiller à ce que les activités quotidiennes soient traitées dans les règles et, au besoin, reportées aux paliers supérieurs.

Le fournisseur de services doit mettre à jour la base de données ministérielle de gestion des configurations.

Le fournisseur de services doit assurer le soutien relatif aux rapports et à la documentation. Le fournisseur de services est responsable de produire des rapports réguliers et spéciaux et de veiller à l'exactitude des rapports et l'actualité de la documentation à l'appui de la fonction.

Le fournisseur de services est responsable des opérations serveurs. En raison de la grande diversité de plateformes, le fournisseur de services doit entretenir des relations directes ou indirectes (par des intermédiaires) dans différents domaines (p. ex. avec des représentants de la gestion des incidents du client). En outre, le fournisseur de services doit traiter avec le personnel de la fonction de GATL du Centre de données d'entreprise (CDE). À l'occasion, le fournisseur de services doit communiquer avec le groupe Gestion des systèmes de serveur ainsi qu'avec les responsables de l'ingénierie du soutien des systèmes intermédiaires.

### 9.2.2.1. Matrice de responsabilités intermédiaire de gestion des événements

Le fournisseur des services, doit livrer les activités indiquée par un « X ».

Activités intermédiaires de la gestion des événements	Fournisseur de services	SPC	Commentaires de SPC
Assurer le suivi et la surveillance des activités des principales plateformes et principaux clients.	X		
Contrôler les files d'attente des travaux et des impressions.	X		
Réaliser les mises en marche et les arrêts des systèmes qui s'avèrent nécessaires.	X		
Mettre en œuvre au besoin les procédures de gestion des	X		



Activités intermédiaires de la gestion des événements	Fournisseur de services	SPC	Commentaires de SPC
changements et des incidents, y compris les procédures de report aux paliers supérieurs.			
Gérer les politiques et les procédures liées à l'administration de la sécurité.	X		
Contrôler tous les locaux après les heures normales.	X		
Élaborer et rédiger l'ensemble des processus, des procédures et des listes de vérification nécessaires à la bonne exécution de la fonction.	X		Avec intrants de SPC.
Établir, rédiger, tenir à jour et respecter l'ensemble des processus, des procédures et des listes de vérification nécessaires à la bonne exécution de la fonction.	X		

### 9.2.3. Fonction de surveillance du réseau

Les Opérations du CCE garantissent que l'ensemble de l'équipement de l'infrastructure, y compris l'équipement du réseau est surveillé et opérationnel. Les espaces de soutien donnent l'orientation sur les efforts de correction, de production de rapports et de surveillance qui sont requis. Les Opérations du CCE seront chargées de vérifier les ententes sur les niveaux de service pour les sites qui sont surveillés lorsqu'un événement est signalé, afin de veiller à ce que processus d'acheminement au palier hiérarchique approprié et les normes d'établissement des priorités soient respectés.

#### 9.2.3.1. Matrice des responsabilités liées à la surveillance de réseaux

Le fournisseur des services, doit livrer les activités indiquée par un « X ».

Activités de surveillance des réseaux	Fournisseur de services	SPC	Commentaires de SPC
Surveiller le logiciel et les outils d'automatisation de la console et prendre de mesures correctives, au besoin.	X		
Faire le suivi d'une liste de vérification exhaustive des quarts de travail pour effectuer des tâches.	X		
Suivre les processus de gestion des incidents et des changements ainsi que les lignes directrices sur le processus de report aux paliers supérieurs approuvé.	X		
Coordonner le réseautage; intervenir dans les projets de développement, élaborer et gérer les manuels des procédures, et fournir du soutien, au besoin.	X		
Utiliser des outils de gestion de la configuration courants, de même que des calendriers de travaux automatisés et manuels, pour tenir à jour et remplir quotidiennement les listes de vérification du réseautage et ainsi assurer le contrôle requis et intervenir en fonction des priorités opérationnelles.	X		
Élaborer et rédiger l'ensemble des processus, des procédures et des listes de vérification nécessaires à la bonne exécution de la fonction.	X		Avec intrants de SPC.
Établir, rédiger, tenir à jour et respecter l'ensemble des processus, des procédures et des listes de vérification nécessaires à la bonne exécution de la fonction.	X		
Respecter l'ensemble des processus, des procédures et des listes de vérification nécessaires à la bonne exécution de la fonction.	X		



#### 9.2.4. Fonction des opérations liées aux bandes du CCE

Le fournisseur de services exécutera les activités qui se déroulent dans les bandothèques des centres des données King-Edward, de la promenade de l'Aviation (CDPA), de la Place de la Cité (PDL), du Centre de préservation de Gatineau, et MacDonald-Cartier, plus spécifiquement celles qui sont propres à l'ordinateur principal et aux segments des systèmes ouverts de l'environnement des Opérations du centre de données. Le terme « bande » désigne une catégorie de médias comprenant des cartouches de bandes magnétiques (LTO-4, LTO-6, 3480, 3592, 3490, et 9840) et les supports de stockage virtuel (volumes virtuels et cartouches à volumes multiples). Le fournisseur de services doit effectuer des montages de bandes, la gestion des stocks de bandes, et l'expédition et la réception de médias. Le fournisseur de services doit également tenir des comptes eCloud maintenus par un fournisseur tiers en vue de gérer les bandes expédiées de et vers leurs locaux. Pour l'instant, le fournisseur tiers est Iron Mountain.

Le fournisseur de services devra assurer le soutien de quelque 40 images MVS de clients internes de TPSGC et d'autres ministères, y compris la gestion des installations. Il devra également fournir des services d'entreposage en chambre forte hors site aux autres ministères et à d'autres clients, en vertu d'ententes sur les services de reprise après sinistre (RS).

Le fournisseur de services doit surveiller la technologie de gestion mémoire virtuelle. Même si cette technologie réduit la charge de traitement des médias physiques, le fournisseur de services doit connaître l'état de la gestion mémoire virtuelle et exécuter des commandes propres à cette dernière. Le fournisseur de services doit veiller à ce qu'un nombre suffisant de cartouches à volumes multiples soit disponible dans le système de cartouche automatisé aux fins de migration des données de l'unité de stockage virtuel vers la bande. Cela aidera à s'assurer qu'un espace suffisant est disponible dans les mises à tampon de données du sous-système de stockage des bandes virtuelles.

Voici un aperçu de l'environnement de travail :

- a. Le fournisseur de services effectuera des tâches liées à la gestion des services : il répondra aux demandes de gestion des services des propriétaires de produits, des détenteurs de produits et des représentants de client par l'entremise d'événements prévus et de demandes de changements. Des calendriers de nettoyage des dispositifs doivent être tenus par le fournisseur de services, et les prévisions d'ACS Scratch doivent être effectuées par le fournisseur de services afin de garantir que des ressources suffisantes sont disponibles. Les incidents touchant les applications opérationnelles et les systèmes sont consignés au moyen de dossiers d'incident. Les dossiers relevant des premier et deuxième niveaux de soutien doivent être analysés et réglés par le fournisseur de services dans la mesure du possible. S'il s'avère impossible de résoudre le problème au sein de la fonction exercée par le fournisseur de services, l'incident doit faire l'objet d'un report aux paliers supérieurs selon le cadre de gestion des services de la Direction générale de la sécurité de la TI. Des groupes externes chargés de la résolution des problèmes interviennent parfois pour aider les ressources du fournisseur de services à mettre en œuvre les changements et régler les dossiers d'incident.
- b. Le fournisseur de services doit gérer et tenir la bandothèque : des calendriers quotidiens automatisés et manuels seront extraits par le fournisseur de services aux fins d'examen et de suivi de la liste de vérification des activités qui doivent être effectuées. L'exécution du système de cartouche automatisé et la disponibilité de ce dernier doivent être surveillés et signalés par le fournisseur de services. Le fournisseur de services doit assurer l'intégrité du système de cartouche automatisé et de la bandothèque en surveillant constamment les consoles des systèmes et en relevant les messages d'avertissement. Les messages du système de cartouche automatisé, les nomenclatures des tâches automatisées, les calendriers, et les documents de contrôle sont des intrants quotidiens signalés par le fournisseur de services dans les rapports d'exécution et de contrôle de la qualité. Le fournisseur de services analyse les incidents, les consigne sous la forme de dossiers d'incident et les contrôle conformément au processus de résolution en faisant appel à diverses équipes techniques et à divers groupes responsables de la résolution des problèmes.



- c. Le fournisseur de services doit gérer le traitement des bandes : les messages du système de cartouche automatisé, les nomenclatures des tâches automatisées et les documents de contrôle doivent être gérés par le fournisseur de services. Cela se fera en répondant aux messages de ACS Silo pour les entrées et les éjections, les nomenclatures de tâches, les montages de bande, les nettoyages d'appareils prévus ou demandés, et le maintien des stocks de médias. Le fournisseur de services doit recevoir, consigner au registre et entreposer les supports envoyés par les clients ou provenant d'installations d'entrepôt externes. En outre, le fournisseur de services doit préparer des médias aux d'expédition aux clients.
- d. L'entrepreneur doit contrôler la liste de vérification quotidienne et les messages du système de cartouche automatisé et communiquer leur contenu à divers niveaux et forums : forums de contrôle et de gestion des opérations; la réunion quotidienne sur les événements de la journée précédente et la réunion hebdomadaire de gestion du changement (SoftOps). En outre, il doit recueillir, analyser et regrouper des statistiques relatives aux performances ainsi que des données sur les volumes quotidiens, hebdomadaires et mensuels, en vue de leur examen par la direction. Le fournisseur de services doit tenir à jour et examiner de façon continue les listes de vérification de l'intégrité des systèmes et des opérations. Il doit aussi s'acquitter régulièrement des activités liées à la gestion de la gravité des incidents et à leur report aux paliers supérieurs.

Le fournisseur de services doit également fournir des services sur place au cours des heures de travail normales de SPC à nos sites du centre de données de la Place de la Cité (PDLC) et du Centre de préservation de Gatineau. La ressource fournira la même fonctionnalité que celle décrite ci-dessus. Les travaux de numérisation sont également inclus à ce site pour l'archivage de médias historiques sensibles. Les ressources doivent travailler entre deux bâtiments lorsque la numérisation est effectuée. Le fournisseur de services doit recueillir les listes de vérification quotidiennes, les calendriers de travaux et les messages affichés aux consoles et d'autres renseignements pertinents afin de les communiquer à divers groupes et forums : réunion quotidienne sur les événements de la journée et réunion hebdomadaire SoftOps. En outre, il doit recueillir, analyser et regrouper des statistiques relatives aux performances ainsi que des données sur les volumes quotidiens, hebdomadaires et mensuels. Le fournisseur de services doit examiner et tenir à jour de façon continue les listes de vérification de l'intégrité des systèmes et des opérations. Enfin, il doit exécuter les activités liées à la gestion de la gravité des incidents et à leur report aux paliers supérieurs.

Le fournisseur de services communiquera avec les représentants du client dans des équipes des opérations, des équipes d'intégration opérationnelle, et des coordonnateurs techniques divers. Ces équipes représentent des clients de TPSGC, de BAC et d'autres ministères. À l'occasion, le fournisseur de services doit entretenir des relations directes avec les propriétaires des produits et les détenteurs de ces derniers, dans le cadre d'événements prévus. Au besoin, le soutien externe du service de l'ingénierie est assuré par l'intermédiaire des sous-processus de traitement des demandes de changement et des dossiers d'incident.

Dans des circonstances particulières, le fournisseur de services doit communiquer directement avec les groupes Gestion des systèmes de serveur (GSS) et Soutien en matière d'ingénierie et de technologie (SIT), ainsi qu'avec les groupes responsables des applications, particulièrement en ce qui concerne les processus de gestion des incidents et des changements. Ces communications s'effectuent généralement au moyen de demandes de changement, dossiers d'incident et courriels coordonnés par SPC.

#### 9.2.4.1. *Matrice des responsabilités des opérations liées aux bandes du CCE*

Le fournisseur des services, doit livrer les activités indiquée par un « X ».

Activités liées au stockage et aux bandes des opérations des centres de données	Fournisseur de services nuagiques	SPC	Commentaires de SPC
Gérer et tenir à jour l'inventaire des bandes.	X		
Exécuter les activités d'expédition et de réception.	X		
Respecter les objectifs des niveaux de service des clients au moyen des instruments communs de gestion de la	X		



Activités liées au stockage et aux bandes des opérations des centres de données	Fournisseur de services nuagiques	SPC	Commentaires de SPC
configuration, des calendriers de travaux et des listes de vérification automatisés et manuels qui ont été élaborés et tenus à jour par l'équipe de l'entrepreneur. Les ressources de l'entrepreneur doivent remplir quotidiennement les listes de vérification afin d'assurer le contrôle des mesures liées aux priorités opérationnelles.			
Établir, rédiger, tenir à jour et respecter l'ensemble des processus, des procédures et des listes de vérification nécessaires à la bonne exécution de la fonction.	X		

### 9.2.5. Fonction des opérations liées aux installations du CCE

À l'appui de l'installation, le fournisseur de services aidera également l'équipe des installations des centres de données de SPC en termes de soutien des commandes à distance pour l'équipement informatique et aidera à coordonner les activités de réparation et d'entretien d'urgence pour l'équipement électrique et mécanique, notamment pour le CDKE, le CDMC et le CDPA. Cela inclut également le soutien pour l'interruption annuelle de courant et l'accès sécurisé à tous ces sites, au besoin. Il s'agira également de travailler avec des personnes-ressources des installations des centres de données de SPC afin de permettre la coordination et le soutien de routine ou de lancer une première intervention dans le cadre de travaux sur place en tout temps pour le CDKE, le CDMC et le CDPA.

#### 9.2.5.1. Matrice des responsabilités des opérations liées aux installations du CCE

Le fournisseur des services, doit livrer les activités indiquée par un « X ».

Activités liées aux installations des opérations des centres de données	Fournisseur de services nuagiques	SPC	Commentaires de SPC
Surveiller l'équipement électrique et mécanique des centres de données	X	X	Responsabilité partagée
Assurer la surveillance des accès de sécurité.	X		
Exécuter les activités d'expédition et de réception.	X		
Respecter les objectifs des niveaux de service des clients au moyen des instruments communs de gestion de la configuration, des calendriers de travaux et des listes de vérification automatisés et manuels qui ont été élaborés et tenus à jour par l'équipe de l'entrepreneur. Les ressources de l'entrepreneur doivent remplir quotidiennement les listes de vérification afin d'assurer le contrôle des mesures liées aux priorités opérationnelles.	X		
Établir, rédiger, tenir à jour et respecter l'ensemble des processus, des procédures et des listes de vérification nécessaires à la bonne exécution de la fonction.	X		

### 9.3. Services de transition

Les transitions d'entrée (du fournisseur de services actuel) et de sortie (vers le fournisseur de services futur) doivent être réalisées de façon non nuisible et elles doivent être bien planifiées pour faciliter la prise en charge progressive du projet. Les processus de transition doivent réduire au minimum les risques pour la qualité du service et avoir peu de répercussions sur les activités des clients.



### 9.3.1. Plan de transition d'entrée

Dans les dix (10) jours civils suivant la date de l'attribution du contrat, c'est-à-dire la date d'établissement du contrat par l'autorité SPC, le fournisseur de services fournira à SPC un plan de transition d'entrée (PTE) pour approbation et acceptation. Ce dernier doit être suffisamment détaillé pour définir clairement la façon dont le fournisseur de services effectuera la transition d'entrée de tous les services du Centre de commande d'entreprise (CCE) à partir du fournisseur de services actuel. Au minimum, le PTE doit comprendre notamment :

- la façon dont le fournisseur de services s'y prendra pour acquérir une compréhension des domaines du CCE et de toutes les fonctions et sous-fonctions qu'il comprend;
- la façon dont le fournisseur de services s'y prendra pour former et préparer ses ressources clés afin qu'elles puissent pleinement fournir les services;
- l'énumération des noms et des classifications de sécurité des ressources clés afin que les accès sécuritaires au site puissent être organisés au préalable, et le début de la présentation des curriculum vitae pour les ressources clés restantes qui composeront la totalité des ressources clés qui travailleront au début des activités de transition d'entrée;
- la stratégie de transfert des connaissances liées au CEE pour toutes les ressources du fournisseur de services;
- le calendrier de transition proposé par le fournisseur de services;
- les plans et la méthodologie de formation (ce qui comprendrait notamment un système d'observation du personnel sortant, des visites du site, la familiarisation avec les outils, l'étude de la documentation d'exploitation fournie par SPC et la méthodologie d'évaluation interne);
- la façon dont le fournisseur de services s'y prendra pour acquérir une compréhension des environnements techniques du CCE, de la structure de soutien et des relations d'affaires;
- la stratégie des rapports, y compris :
  - rapports hebdomadaires de transition d'entrée (notamment les niveaux de réussite par catégorie de formation et les niveaux des ressources);
  - rapports hebdomadaires sur les activités, comme décrits à l'*appendice A de l'annexe A*;
  - établissement des rapports sur les niveaux de service, comme décrits à l'*appendice A de l'annexe A*;
  - établissement des rapports sur la qualité, comme décrits à l'*appendice A de l'annexe A*;
  - rapports d'incident de transition d'entrée (notamment le rapport quotidien sur les arriérés et le plan d'activités), comme décrits à l'*appendice A de l'annexe A*;
  - processus ou gouvernance de l'acheminement au palier hiérarchique approprié en relation avec le fournisseur de services.

Les trente (30) jours civils suivant immédiatement la date d'acceptation du PTE constituent la période de transition d'entrée, pendant laquelle le PTE sera mis en œuvre par le fournisseur de services. SPC ne modifiera pas les infrastructures ou les environnements techniques indiqués dans la demande de propositions (DP) pendant la période de transition d'entrée. L'exercice de transition est d'importance cruciale pour garantir que le fournisseur de services est pleinement capable d'exécuter les responsabilités de la fonction à la date de début du marché, et pour démontrer à SPC que les niveaux attendus de service sont atteints.

Le jour suivant la date d'acceptation du PTE, le fournisseur de services doit fournir, sur place, les ressources clés (voir le *l'appendice C de l'annexe A*) ou, dans le cas où une ressource proposée dans la proposition du fournisseur de services n'est pas disponible pour des raisons indépendantes de sa volonté, un remplaçant approuvé et accepté par SPC. Ce remplaçant doit satisfaire à toutes les exigences associées à la catégorie, satisfaire aux exigences linguistiques relatives aux ratios indiqués à la section 2.4 et, enfin, détenir une attestation de sécurité valide au niveau exigé pour être accepté.



SPC veillera à ce que la documentation sur les services tenue par le fournisseur de services titulaire du marché soit complète, approuvée par SPC et mise à la disposition du nouveau fournisseur de services lors de l'attribution du contrat.

La période de transition doit être réalisée par le fournisseur de services dans les trente (30) jours civils de la date d'acceptation du plan de transition d'entrée [la « transition » - du plan de transition d'entrée]. La date de début du marché est le jour suivant immédiatement la période de transition de trente (30) jours. À la date de début du marché, ce qui suit doit s'être produit :

- a) les fonctions doivent avoir été transférées au nouveau fournisseur de services;
- b) les ressources clés doivent être autonomes dans leurs nouveaux rôles;
- c) le fournisseur de services doit avoir satisfait à l'exigence minimale quant à la dotation des ressources clés indiquées, ou de leur équivalent approuvé par SPC;
- d) le fournisseur de services doit avoir pleinement pris en charge l'exécution de toutes les fonctions.

SPC paiera le fournisseur de services conformément à la DP si tous les éléments de a) à d) (les objectifs) ci-dessus se sont produits.

### 9.3.1.1. Matrice des responsabilités liées à la transition d'entrée

Le fournisseur des services, doit livrer les activités indiquée par un « X ».

Activités de transition d'entrée	Fournisseur de services	SPC	Commentaires de SPC
SPC ne modifiera pas les infrastructures techniques ou les environnements pendant la période de transition d'entrée de 30 jours.		X	
S'assurer que les ressources clés sont disponibles à temps plein à partir de la première journée de la période de transition d'entrée et pour un minimum de six (6) mois suivant la fin de la période de transition d'entrée;	X		
S'assurer que les ressources clés sont disponibles pour effectuer certains travaux en dehors des heures de travail normales, au besoin.	X		
Les ressources clés doivent être rendues disponibles lorsque SPC le jugera nécessaire, et elles devront apprendre les principaux aspects des fonctions de bureau de service auprès des ressources titulaires pendant la période de transition.	X		
Les ressources clés doivent transférer ces connaissances aux ressources restantes de l'entrepreneur du soumissionnaire retenu au plus tard à la date du début du marché.	X		
Les ressources proposées par le soumissionnaire retenu doivent posséder l'expérience, les compétences et les connaissances pour remplir leurs rôles et peuvent exiger le transfert de connaissances précises sur des aspects déterminés du domaine ou des systèmes de SPC afin d'assumer les responsabilités opérationnelles.	X		
L'entrepreneur doit s'assurer que la disponibilité des ressources est maintenue et que les activités de transition de l'entrepreneur ne perturbent pas le service.	X		
Si une ressource équivalente est fournie, cette dernière est sujette à l'approbation de SPC;	X		



Activités de transition d'entrée	Fournisseur de services	SPC	Commentaires de SPC
L'entrepreneur doit présenter un rapport hebdomadaire sur la transition d'entrée qui détaille l'état de toutes les activités de « transition d'entrée », ainsi que les problèmes liés à la transition, les mesures d'atténuation, l'avancement, les recommandations et tous les autres détails pertinents.	X		
Toutes les exigences du plan de transition d'entrée doivent être mises en œuvre dans les délais prescrits.	X		
L'entrepreneur doit réaliser la transition de ses employés et des processus connexes à une fonction de façon qu'ils soient prêts à exécuter et capables d'exécuter tous les travaux liés à la fonction au plus tard à la fin de la période de transition d'entrée.	X		
L'exercice de transition est d'une importance critique pour garantir que l'entrepreneur est pleinement capable d'exécuter les responsabilités de la fonction et pour démontrer à SPC que les niveaux attendus de service sont en voie d'être atteints.	X		
SPC doit informer l'entrepreneur, par écrit, de l'acceptation de la transition lorsque l'entrepreneur a démontré à la satisfaction de SPC qu'il est prêt à exécuter tous les travaux décrits dans l'énoncé des travaux.		X	
Tous les coûts liés à la transition incombent à l'entrepreneur.	X		

### 9.3.2. Plan de transition de sortie

À la fin du marché, le fournisseur de services doit contribuer à la transition du domaine vers un nouveau fournisseur de services. Le fournisseur de services collaborera avec le nouveau fournisseur de services afin d'assurer une transition sans heurts et transparente des services. Le fournisseur de services doit s'assurer que la disponibilité opérationnelle globale n'est pas perturbée, que les niveaux de service existants sont maintenus et que les produits livrables contractuels continuent d'être réalisés pendant la transition et le transfert des connaissances à un nouveau fournisseur de services ou au personnel de SPC.

#### 9.3.2.1. Matrice des responsabilités liées à la transition de sortie

Le fournisseur des services, doit livrer les activités indiquée par un « X ».

Activités de transition à la fin du contrat	Fournisseur de services	SPC	Commentaires de SPC
S'assurer que la documentation est à jour et exacte. Des copies de tous les documents doivent être fournies dans les deux (2) jours ouvrables d'une demande écrite de SPC.	X		
S'assurer que les procédures opérationnelles sont à jour et exactes.	X		
S'assurer que les listes de vérification du fonctionnement sont tenues conformément aux exigences courantes, et qu'elles sont remplies et exactes. Des copies de ces listes de vérification doivent être fournies dans les deux (2) jours ouvrables d'une demande écrite de SPC.	X		
Continuer d'atteindre les niveaux et les objectifs	X		

Activités de transition à la fin du contrat	Fournisseur de services	SPC	Commentaires de SPC
opérationnels de service établis.			
Continuer d'atteindre les objectifs existants de niveau de service en ce qui a trait à la gestion des incidents et à la gestion des modifications.	X		
Prévoir le temps nécessaire pour faciliter le transfert personnalisé des connaissances au nouvel entrepreneur.	X		
Préparer et livrer de la documentation détaillée sur la transition à des fins de présentation à SPC en vue de son utilisation par le nouvel entrepreneur. La documentation de la transition et les présentations doivent être fournies pour toutes les fonctions et sous-fonctions indiquées dans la DP. La documentation doit décrire, de façon suffisamment détaillée, tous les détails pertinents et nécessaires pour une transition fructueuse au nouvel entrepreneur.	X		
Préparer les rapports hebdomadaires de transition de sortie.	X		

## 10. Besoins en ressources

Cette section décrit en détail les exigences en matière de ressources pour exécuter les fonctions du CCE.

### 10.1. Qualité attendue

Les volumes annuels approximatifs prévus pour le CCE sont les suivants :

Les volumes annuels prévus pour le CCE sont d'environ 47 500 éléments de configuration et 30 500 alertes. Ces volumes devront être traités conformément aux accords sur les niveaux de service à l'aide des numéros de ressources énumérés à la section 5.2.

### 10.2. Postes des ressources

Service	Fonction	Titre du poste	Quantité
CCE	Gestion des événements	Équipe principale de gestion des événements du CCE	4
CCE	Gestion des événements	Analyste au soutien de la production	3 – Ordinateur principal 3 - Systèmes intermédiaires
CCE	Gestion des événements	Opérateur principal de gestion des événements du CCE	4 – Ordinateur principal 3 - Systèmes intermédiaires
CCE	Gestion des événements	Opérateur intermédiaire de gestion des événements du CCE	4 – Ordinateur principal 4 - Systèmes intermédiaires
CCE	Gestion des événements	Opérateur subalterne de gestion des événements du CCE	4 – Ordinateur principal 4 - Systèmes intermédiaires
CCE	Gestion des services de TI	Consultant principal en gestion des services de	2



Service	Fonction	Titre du poste	Quantité
		TI	
CCE	Gestion des services de TI	Consultant intermédiaire en gestion des services de TI	1
CCE	Gestion	Gestionnaire du domaine des opérations	1
CCE	Gestion	Analyste du bureau de contrôle du projet	1
CCE	Gestion des bandes du CCE	Opérateur principal des bandes du CCE	2
CCE	Gestion des bandes du CCE	Opérateur intermédiaire des bandes du CCE	1
CCE	Gestion des bandes du CCE	Opérateur subalterne des bandes du CCE	1
CCE	Gestion des bandes du CCE	Analyste des bandes du CCE	1
CCE	Gestion des installations du CCE	Opérateur principal des installations du CCE	3
CCE	Gestion des installations du CCE	Opérateur intermédiaire des installations du CCE	2
CCE	Gestion des installations du CCE	Opérateur subalterne des installations du CCE	2

### 10.3. Description des postes

#### 10.3.1. Équipe principale de gestion des événements du CCE

L'équipe principale de gestion des événements du CCE est chargée de diriger et de superviser les équipes de l'ordinateur principal, intermédiaire et des réseaux ainsi que de gérer la charge de travail et le calendrier des quarts de travail des ressources de gestion des événements. Elle communique avec les superviseurs et les chefs d'équipe d'autres groupes de soutien et fournit du soutien technique et des processus. Elle assure, en outre, le leadership quant à la gestion des incidents et veille à ce que la documentation soit tenue à jour. L'équipe principale de gestion des événements s'assure que toutes les améliorations opérationnelles qui sont définies sont signalées à la direction du CCE.

##### 10.3.1.1. Exigences liées à l'équipe principale de gestion des événements du CCE

- Quatre années d'expérience à titre de superviseur ou de chef d'équipe d'un groupe responsable des opérations liées à l'ordinateur principal, aux systèmes intermédiaires et aux réseaux.

Au cours des huit dernières années, les ressources doivent avoir acquis les qualifications suivantes :

- Expérience de la communication continue aux ressources opérationnelles des exigences et des procédures opérationnelles et techniques du client
- Expérience des processus de gestion des incidents et des changements, y compris l'entrée ou la mise à jour de données dans les systèmes connexes
- Expérience du contrôle et de la coordination de projet ou de la gestion de projet
- Expérience de travail dans un centre de données
- Expérience de l'utilisation d'un outil ESM (Enterprise Systems Management) de Tivoli ou d'un outil de GSTI (gestion des services de technologie de l'information) équivalent
- Cote de sécurité valide de niveau Secret attribuée par le gouvernement du Canada

Les ressources doivent satisfaire à au moins 12 des exigences suivantes :

- Expérience des processus de gestion des incidents et des changements, y compris l'entrée ou la mise à jour de données
- Dans les systèmes connexes, dans le cadre de trois projets ou plus
- Expérience de la coordination ou de la gestion de projet dans le cadre de trois projets ou plus
- Création, mise à jour et mise en œuvre de procédures opérationnelles ou de listes de contrôle



- Surveillance de la performance des opérations à l'aide de mesures
- Gestion ou coordination de la gestion des incidents ou des changements, conformément aux lignes directrices de l'Information Technology Infrastructure Library (bibliothèque d'infrastructure des TI [BITI])
- Traduction des demandes des utilisateurs en exigences opérationnelles
- Interprétation et application des procédures de sécurité des centres de données
- Surveillance des systèmes environnementaux et prise des mesures appropriées
- Lancement, redémarrage et dépannage du système d'exploitation Windows Server
- Lancement, redémarrage et dépannage des systèmes d'exploitation LINUX et UNIX
- Lancement, redémarrage et dépannage du système d'exploitation OS/390 ou MVS/ESA
- Expérience de travail avec des outils d'automatisation de système (CA-7)
- Expérience de travail avec les outils TELNET, SSH ET CONNEXION BUREAU À DISTANCE
- Expérience de l'utilisation des produits de sécurité de systèmes (SECURITY 3000, HITMAN et GUARDIAN)
- Expérience de l'utilisation d'un système de gestion de bandes (MEDIA MANAGER, TMS ou IBM VTS)
- Création, mise à jour et mise en œuvre de procédures opérationnelles ou de listes de vérification dans le cadre de trois projets ou plus
- Lecture, interprétation et désignation des composants d'un diagramme de topologie de réseau
- Diagnostic des incidents relatifs à un réseau

### **10.3.2. Analyste au soutien de la production**

Représente les Opérations aux réunions de projet intergroupes lorsque de nouveaux systèmes ou charges de travail sont présentés. Évalue l'impact sur le groupe afin de déterminer les procédures et processus qui devront être mis en place pour les opérations liées aux consoles. Analyse les situations problématiques afin de déterminer les chaînes d'événements, les causes et les solutions pour prévenir leur nouvelle occurrence. Coordonne le rôle du soutien de premier niveau pour l'environnement de l'infrastructure à clés publiques de TPSGC. Évalue et approuve les registres de modifications d'INFOMAN pour l'environnement opérationnel. Coordonne avec le gestionnaire des modifications le calendrier des modifications au cours d'une fenêtre de maintenance hebdomadaire. Gère les besoins en formation et en éducation de groupe des Opérations en soumettant d'autres coordonnateurs et superviseurs de quart de travail à des évaluations des compétences du personnel et en cernant les lacunes en matière de compétences. Détermine les besoins en développement et coordonne la formation et l'éducation du groupe des Opérations de façon collective et individuelle. Assure la gestion de projets et la coordination de nouvelles initiatives ou des nouvelles charges de travail introduites dans l'environnement.

#### **10.3.2.1. Exigences liées à l'analyste au soutien de la production**

- Quatre (4) ans d'expérience en administration des opérations
- Quatre (4) ans d'expérience en coordination et en assistance de la gestion des incidents et/ou des changements dans un environnement opérationnel
- Quatre (4) ans d'expérience en gestion des besoins en formation et en éducation du groupe des Opérations
- Quatre (4) ans d'expérience en coordination de projet
- Cote de sécurité valide de niveau Secret attribuée par le gouvernement du Canada

Les ressources doivent satisfaire à au moins 15 des exigences suivantes :

- Création, mise à jour et mise en œuvre de procédures opérationnelles ou de listes de contrôle
- Surveillance de la performance des opérations à l'aide de mesures



- Expérience des processus de gestion des incidents et des changements, y compris l'entrée ou la mise à jour de données dans les systèmes connexes, dans le cadre d'au moins trois projets
- Gestion de projets
- Expérience de l'utilisation d'un outil ESM (Enterprise Systems Management) de Tivoli ou d'un outil équivalent
- Lancement, redémarrage et dépannage du système d'exploitation OS/390 ou MVS/ESA
- Lancement, redémarrage et dépannage du système d'exploitation Windows Server
- Lancement, redémarrage et dépannage des systèmes d'exploitation LINUX et UNIX
- Expérience de l'utilisation des outils de diagnostic et des utilitaires de console (MVS/JES2, TSO/ISPF, IOF/SDSF)
- Expérience de l'utilisation d'au moins deux des outils suivants : CLIST, JCL, SYSLOG, LOGREC, DUMPS
- Expérience de l'utilisation des outils de gestion de systèmes (WHATSUP PROFESSIONAL)
- Expérience de travail avec des outils d'automatisation de systèmes (CA-7)
- Expérience de l'utilisation d'au moins deux des outils suivants : AF/OPERATOR, OPS/MVS, AUTOMATE X/C, AUTOMATION POINT, SA/390, TBSM
- Expérience de l'utilisation des systèmes de sécurité (TOP SECRET, RACF, AOF OPERATOR)
- Expérience de l'utilisation des régions en direct (CICS, DBS, IDMS, WEBService ProviderHERE)
- Surveillance (OMEGAMON, NetView, BMC PATROL, CONCORDE)
- Expérience de l'utilisation d'un système de gestion de bandes (MEDIA MANAGER, TMS ou IBM VTS)
- Lecture, interprétation et désignation des composants d'un diagramme de topologie de réseau
- Diagnostic des incidents relatifs à un réseau

### 10.3.3. Opérateur principal de gestion des événements du CCE

L'opérateur principal de gestion des événements est chargé du soutien approfondi des systèmes de serveur en exploitation, y compris le vidage des unités de stockage à accès direct et l'exécution des bibliothèques d'images de systèmes. Il assure le dépannage de premier niveau en cas d'incidents liés à l'ordinateur central, aux serveurs, au réseau, aux traitements par lots ou à l'infrastructure de TI. Il contribue à analyser les problèmes et les incidents pour en déterminer les causes fondamentales et à fournir des solutions pour éviter qu'ils se reproduisent. Il surveille les systèmes de l'ordinateur central, des serveurs et des réseaux ainsi que les logiciels et les utilitaires des consoles. Il tient à jour et maintient des procédures et documents opérationnels. L'objectif principal de l'opérateur principal est fournir des directives et une orientation aux opérateurs intermédiaires et subalterne et de trier les incidents et les problèmes de gestion des incidents plus complexes.

#### 10.3.3.1. Exigences liées à l'opérateur principal de gestion des événements de CCE

- Quatre (4) ans d'expérience dans une équipe chargée des opérations de TI dans un centre de données

Au cours des huit dernières années, les ressources doivent avoir acquis les qualifications suivantes :

- Expérience de la surveillance d'ordinateurs principaux, de serveurs et de réseaux centraux
- Expérience des traitements par lots
- Expérience des processus de gestion des incidents et des changements, y compris l'entrée ou la mise à jour de données dans les systèmes de gestion des événements, des incidents et des changements connexes
- Cote de sécurité valide de niveau Secret attribuée par le gouvernement du Canada



Les ressources doivent satisfaire à au moins 13 des exigences suivantes :

- Exploitation d'infrastructures d'ordinateur principal, de serveur et réseautage
- Expérience de la surveillance d'ordinateurs centraux et de serveurs dans le cadre de quatre projets ou plus
- Expérience des processus de gestion des événements, des incidents et des changements, y compris l'entrée ou la mise à jour de données dans les systèmes de gestion connexes, dans le cadre de quatre projets ou plus
- Expérience des traitements par lots sur un ordinateur central dans le cadre de quatre projets ou plus
- Surveillance de systèmes environnementaux de centres de données
- Création, mise à jour et mise en œuvre de procédures opérationnelles ou de listes de contrôle
- Expérience de travail avec des outils de mesure de la performance et de diagnostic
- Lancement, redémarrage et dépannage du système d'exploitation Windows Server
- Lancement, redémarrage et dépannage des systèmes d'exploitation LINUX et UNIX
- Lancement, redémarrage et dépannage du système d'exploitation OS/390 ou MVS/ESA
- Expérience de l'utilisation des outils de gestion de systèmes (WHATSUP PROFESSIONAL)
- Expérience de travail avec des systèmes de sécurité (Top Secret, RACF, AOF OPERATOR)
- Expérience de travail avec les régions en direct (CICS, DB2, IDMS, WEBSPHERE)
- Expérience des traitements par lots (CA-7, Control-M, TWS)
- Surveillance (OMEGAMON, NetView, BMC PATROL, CONCORDE)
- Expérience de travail avec des outils de communication (Telnet, Connexion Bureau à distance ou outil équivalent)
- Expérience de travail avec des systèmes de gestion de bandes (Control-T, ZARA, RMM, TSM) ou un système équivalent
- Lecture, interprétation et désignation des composants d'un diagramme de topologie de réseau
- Diagnostic des incidents relatifs à un réseau

#### **10.3.4. Opérateur intermédiaire de gestion des événements du CCE**

L'opérateur intermédiaire de gestion des événements est chargé des systèmes de serveur en exploitation, y compris le vidage des unités de stockage à accès direct et l'exécution des bibliothèques d'images de systèmes. Il assure le dépannage de premier niveau en cas d'incidents liés à l'ordinateur central, aux serveurs, au réseau, aux traitements par lots ou à l'infrastructure de TI. Il contribue à analyser les problèmes et les incidents pour en déterminer les causes fondamentales et à fournir des solutions pour éviter qu'ils se reproduisent. Il surveille les systèmes de l'ordinateur central, des serveurs et des réseaux ainsi que les logiciels et les utilitaires des consoles. Il réalise des opérations relatives à la sauvegarde sur bande, dont la vérification de l'état de la sauvegarde, l'entrée de bandes dans la bandothèque et la sortie de bandes de la bandothèque. Il réalise des opérations d'impression, dont l'exécution de travaux d'impression et l'emballage aux fins d'envoi aux clients. Il tient à jour et maintient des procédures et documents opérationnels.

##### ***10.3.4.1. Exigences liées à l'opérateur intermédiaire de gestion des événements du CCE***

- Deux (2) ans d'expérience dans une équipe chargée des opérations de TI dans un centre de données

Au cours des huit dernières années, les ressources doivent avoir acquis les qualifications suivantes :

- Expérience de la surveillance d'ordinateurs principaux, de serveurs et de réseaux centraux



- Expérience des traitements par lots
- Expérience des processus de gestion des incidents et des changements, y compris l'entrée ou la mise à jour de données dans les systèmes connexes
- Cote de sécurité valide de niveau Secret attribuée par le gouvernement du Canada

Les ressources doivent satisfaire à au moins 13 des exigences suivantes :

- Exploitation d'ordinateurs principaux ou de serveurs
- Expérience de la surveillance d'ordinateurs principaux et de serveurs dans le cadre de deux projets ou plus
- Expérience des processus de gestion des incidents et des changements, y compris l'entrée ou la mise à jour de données dans les systèmes connexes, dans le cadre de deux projets ou plus
- Expérience des traitements par lots sur un ordinateur principal dans le cadre de deux projets ou plus
- Surveillance de systèmes environnementaux de centres de données
- Création, mise à jour et mise en œuvre de procédures opérationnelles ou de listes de contrôle
- Expérience de travail avec des outils de mesure de la performance et de diagnostic
- Lancement, redémarrage et dépannage du système d'exploitation Windows Server
- Lancement, redémarrage et dépannage des systèmes d'exploitation LINUX et UNIX
- Lancement, redémarrage et dépannage du système d'exploitation OS/390 ou MVS/ESA
- Expérience de l'utilisation des outils de gestion de systèmes (WHATSUP PROFESSIONAL)
- Expérience de travail avec des systèmes de sécurité (Top Secret, RACF, AOF OPERATOR)
- Expérience de travail avec les régions en direct (CICS, DB2, IDMS, WEBSHERE)
- Expérience des traitements par lots (CA-7, Control-M, TWS)
- Surveillance (OMEGAMON, NetView, BMC PATROL, CONCORDE)
- Expérience de travail avec des outils de communication (Telnet, Connexion Bureau à distance ou outil équivalent)
- Expérience de travail avec des systèmes de gestion de bandes (Control-T, ZARA, RMM, TSM) ou un système équivalent
- Lecture, interprétation et désignation des composants d'un diagramme de topologie de réseau
- Diagnostic des incidents relatifs à un réseau

### **10.3.5. Opérateur subalterne de gestion des événements du CCE**

L'opérateur subalterne de gestion des événements est chargé des systèmes de serveur en exploitation, y compris le vidage des unités de stockage à accès direct et l'exécution des bibliothèques d'images de systèmes. Il assure le dépannage de premier niveau en cas d'incidents liés à l'ordinateur principal, aux serveurs, au réseau, aux traitements par lots ou à l'infrastructure de TI. Il est chargé d'effectuer des opérations relatives à la sauvegarde sur bande, dont la vérification de l'état de la sauvegarde, l'entrée de bandes dans la bandothèque et la sortie de bandes de la bandothèque.

#### ***10.3.5.1. Exigences liées à l'opérateur subalterne de gestion des événements de CCE***

- Un an d'expérience dans une équipe chargée des opérations de TI dans un centre de données

Au cours des huit dernières années, les ressources doivent avoir acquis les qualifications suivantes :



- Expérience de la surveillance d'ordinateurs principaux, de serveurs et de réseaux centraux
- Expérience des processus de gestion des incidents et des changements, y compris l'entrée ou la mise à jour de données
- dans les systèmes connexes
- Cote de sécurité valide de niveau Secret attribuée par le gouvernement du Canada

Les ressources doivent satisfaire à au moins 5 des exigences suivantes :

- Exploitation d'ordinateurs centraux ou de serveurs dans le cadre de deux projets ou contrats ou plus
- Lancement, redémarrage et dépannage d'un système d'exploitation Windows Server, Linux, Unix, OS/390 ou MVS/ESA
- Expérience de l'utilisation des outils de gestion de systèmes (WhatsUp Professional)
- Expérience de travail avec des systèmes de sécurité (Top Secret, RACF, AOF OPERATOR)
- Surveillance (OMEGAMON, NetView, BMC PATROL, CONCORDE)
- Expérience de travail avec des systèmes de gestion de bandes (Control-T, ZARA ou RMM)
- Lecture, interprétation et désignation des composants d'un diagramme de topologie de réseau
- Diagnostic des incidents relatifs à un réseau

### **10.3.6. Consultant principal en gestion des services de TI**

Le consultant principal en gestion des services de TI est chargé de fournir une expertise de haut niveau et des conseils d'expert visant à soutenir l'environnement de gestion des services de la TI à SPC dans un ou plusieurs des domaines suivants : gestion des événements, gestion des incidents, gestion des problèmes, bureau de service de TI, gestion des configurations, gestion du changement, gestion des versions, gestion des opérations de sécurité, gestion de la continuité des services de TI, gestion de la capacité, gestion de la disponibilité, gestion des services, et gestion financière de la TI. Il doit surveiller et gérer la création, la modification et la mise à jour des documents, des procédures et des processus relatifs à la gestion des services de TI et diriger ou gérer des projets relatifs à la gestion des services de TI. Il doit tenir des séances d'information et présenter des exposés relatifs à la gestion des services de TI à la direction de SPC et à d'autres groupes de soutien, et communiquer à la direction de SPC des recommandations et des conseils stratégiques concernant la gestion des services de TI. Il est chargé de réaliser les activités de soutien courantes nécessaires au maintien de la certification de l'Organisation internationale de normalisation (ISO) et doit participer à des projets liés à la certification ISO.

#### **10.3.6.1. Exigences liées au consultant principal en gestion des services de TI**

- Quatre (4) ans d'expérience en services-conseils en gestion des opérations

Au cours des huit dernières années, les ressources doivent avoir acquis les qualifications suivantes :

- Certification ITIL Intermediate Level (BITI de niveau intermédiaire) en gestion des services de TI (au moins un module intermédiaire de la version 3 de la BITI)
- Expérience de planification de mises en œuvre de la gestion des services de TI (selon la BITI) dans un grand centre de données
- Expérience de la communication de plans et de stratégies à la direction et au personnel
- Expérience de la direction de la mise en œuvre de projets de gestion des services de TI (selon la BITI).
- Cote de sécurité valide de niveau Secret attribuée par le gouvernement du Canada



Les ressources doivent satisfaire à au moins 6 des exigences suivantes :

- Analyse de statistiques opérationnelles dans le cadre d'au moins cinq projets
- Utilisation d'outils de gestion des services (InfoMan, Tivoli, etc.)
- Utilisation des systèmes ou des outils de gestion des services de TI (selon la BITI) dans l'environnement de production d'un centre de données, dans le cadre de trois projets ou plus
- Expérience à titre de gestionnaire de projet dans le cadre d'au moins trois projets relatifs à la gestion des services de TI
- Élaboration de procédures de gestion des services de TI (selon la BITI) dans le cadre d'au moins trois projets
- Création et mise à jour de diagrammes de flux de données à l'aide de Visio ou d'un outil équivalent de dessin de diagrammes
- Formation du personnel de TI dans le cadre de trois projets ou plus
- Expérience de planification de la mise en œuvre de la gestion des services de TI (selon la BITI) dans de grands centres de données, dans le cadre de trois projets ou plus
- Expérience de la communication de plans et de stratégies à la direction et au personnel dans le cadre de trois projets ou plus

### **10.3.7. Consultant intermédiaire en gestion des services de TI**

Le consultant intermédiaire en gestion des services de TI assure le soutien de l'environnement de gestion des services de la TI dans un ou plusieurs des domaines suivants : gestion des événements, gestion des incidents, gestion des problèmes, bureau de service de TI, gestion des configurations, gestion du changement, gestion des versions, gestion des opérations de sécurité, gestion de la continuité des services de TI, gestion de la capacité, gestion de la disponibilité, gestion des services, et gestion financière de la TI. Il doit créer, modifier et mettre à jour les documents, les procédures et les processus relatifs à la gestion des services de TI, et gérer et participer aux projets de gestion des services de TI. Il doit présenter des exposés relatifs à la gestion des services de TI à d'autres groupes de soutien, et réaliser les activités de soutien courantes nécessaires au maintien de la certification de l'Organisation internationale de normalisation (ISO). Il doit participer à des projets relatifs à la certification ISO.

#### ***10.3.7.1. Exigences liées au consultant intermédiaire en gestion des services de TI***

- Trois (3) ans d'expérience des services-conseils en gestion des opérations

Au cours des huit dernières années, les ressources doivent avoir acquis les qualifications suivantes :

- Certification ITIL Intermediate Level (BITI de niveau intermédiaire) en gestion des services de TI
- (au moins un module intermédiaire de la version 3 de la BITI)
- Expérience de planification de mises en œuvre de la gestion des services de TI (selon la BITI) dans un grand centre de données
- Expérience de la communication de plans et de stratégies à la direction et au personnel
- Expérience de la mise en œuvre de projets de gestion des services de TI (selon la BITI)
- Cote de sécurité valide de niveau Secret attribuée par le gouvernement du Canada

Les ressources doivent satisfaire à au moins 7 des exigences suivantes :

- Analyse de statistiques opérationnelles dans le cadre d'au moins trois projets
- Utilisation d'outils de gestion des services (InfoMan, Tivoli, etc.)
- Utilisation des systèmes ou des outils de gestion des services de TI (selon la BITI) dans l'environnement de production d'un centre de données



- Expérience à titre de membre d'une équipe dans le cadre d'au moins trois projets relatifs à la gestion des services de TI (selon la BITI)
- Élaboration de procédures relatives aux disciplines de la BITI qui touchent la gestion des services de TI
- Création et mise à jour de diagrammes de flux de données à l'aide de Visio ou d'un outil équivalent de dessin de diagrammes
- Formation du personnel de TI
- Expérience de planification de mises en œuvre de la gestion des services de TI (selon la BITI) dans un grand centre de données
- Expérience de la communication de plans et de stratégies à la direction et au personnel
- Création et tenue à jour de la documentation opérationnelle

### 10.3.8. Gestionnaire du domaine des opérations

Le gestionnaire du domaine des opérations doit gérer les opérations quotidiennes des fonctions ou du domaine de responsabilité désignés. Il constitue le point de contact unique pour la prestation des services au quotidien dans le domaine de responsabilité, et est chargé du rendement, de la qualité et de la satisfaction du client quant aux services fournis par une fonction ou un domaine de responsabilité désigné. Il doit cibler et mettre en œuvre des moyens d'améliorer les services et de réduire les coûts et veiller à ce que tous les engagements en matière de prestation de services soient respectés, voire surpassés. Il doit assurer la direction, la conduite et le soutien technique des fonctions ou du domaine de responsabilité désignés.

#### 10.3.8.1. Exigences liées au gestionnaire du domaine des opérations

- Cinq (5) ans d'expérience en gestion de la prestation des services de TI dans un centre de données

Au cours des huit dernières années, les ressources doivent avoir acquis les qualifications suivantes :

- Expérience de l'analyse et de la refonte des processus opérationnels dans un objectif d'optimisation des opérations de TI
- Expérience de l'élaboration et du suivi de politiques, de lignes directrices et de plans généraux
- Expérience de la communication (écrite et orale) de stratégies et de plans opérationnels de TI au personnel technique, au personnel non technique ainsi qu'à la haute direction
- Expérience de la gestion d'une équipe de soutien de TI composée d'au moins 15 personnes pendant une période continue minimale de 1 an
- Cote de sécurité valide de niveau Secret attribuée par le gouvernement du Canada

Les ressources doivent satisfaire à au moins 7 des exigences suivantes :

- Gestion d'environnements opérationnels de TI complexes (plusieurs plateformes logicielles et matérielles) dans le cadre d'au moins deux projets
- Gestion de l'intégration du matériel, de logiciels et de services
- Gestion d'au moins trois projets de TI
- Prestation de services de consultation et d'encadrement relatifs à la mise en correspondance des exigences et des besoins opérationnels
- Prestation de services de consultation et d'encadrement, ainsi que documentation de recommandations relativement à la modification ou à la mise en œuvre de programmes de prestation de services
- Certification ITIL Foundation (notions élémentaires de la BITI), version 2 ou version plus récente



- Estimation des coûts de prestation et de soutien des services liés aux opérations de TI
- Conception de solutions de TI ou établissement de leur architecture
- Recommandation et mise en œuvre d'améliorations aux processus ou de solutions permettant des économies dans un contexte d'opérations de la TI
- Expérience de l'utilisation du Cadre amélioré de gestion du Conseil du Trésor

### **10.3.9. Analyste du bureau de contrôle du projet**

L'analyste du bureau de contrôle du projet doit veiller à la remise de tous les produits livrables et au respect des niveaux de service convenus, et s'assurer que les processus de gestion satisfont, voire surpassent les attentes du client. Il est chargé du suivi de tous les projets du CCE et des rapports sur ces derniers ainsi que de la collecte et des rapports de toutes les mesures de rendement et statistiques liées au contrat. Il doit créer et administrer la bibliothèque des documents relatifs au contrat et assurer le contrôle documentaire, et créer, tenir à jour et conserver les documents obligatoires liés au personnel exécutant le contrat.

#### **10.3.9.1. Exigences liées à l'analyste du bureau de contrôle du projet**

- Quatre (4) ans d'expérience du contrôle de projet de TI

Au cours des huit dernières années, les ressources doivent avoir acquis les qualifications suivantes :

- Gestion de documents dans une entreprise de TI
- Cote de sécurité valide de niveau Secret attribuée par le gouvernement du Canada

Les ressources doivent satisfaire à au moins 6 des exigences suivantes :

- Création et tenue à jour de procédures opérationnelles, de mesures de rendement et d'indicateurs clés de TI en fonction de critères de cohérence, de précision et d'exhaustivité dans le cadre de deux projets ou plus
- Utilisation d'outils d'automatisation de l'analyse statistique
- Comparaison des résultats réels et prévus du travail à l'aide de mesures (mesures de rendement clés, indicateurs de rendement clés, mesures de la qualité, mesures de la charge de travail et rapports portant sur ces mesures) dans le cadre de deux projets ou plus
- Expérience des processus de gestion des incidents et des changements, y compris l'entrée ou la mise à jour de données dans les systèmes connexes, dans le cadre de deux projets ou plus
- Coordination ou mise à jour de documents contractuels dans le cadre de deux projets ou plus
- Production de rapports statistiques et de gestion mensuels
- Certification ITIL Foundation (notions élémentaires de la BITI), version 2 ou version plus récente
- Mise en œuvre de procédures de gestion de documents dans le cadre de deux projets ou plus
- Expérience de l'utilisation des outils bureautique (Microsoft Word ou Lotus WordPro, et Microsoft Excel ou Lotus 1-2-3)

### **10.3.10. Opérateurs de bandes du CCE**

En plus d'assurer des responsabilités en matière de gestion des événements du CCE, l'opérateur de bandes doit avoir de l'expérience dans divers aspects de la gestion de bandes. Pour les postes spécialisés d'opérateur de bandes, ces responsabilités doivent être remplies. Postes d'opérateur de bandes requis pour le Centre de données King-Edward (CDKE), le Centre de données de la promenade



de l'Aviation (CDPA), le Centre de données MacDonal-Cartier (CDMC), le Centre de préservation de Gatineau (CPG), et le Centre de données de la Place de la Cité (PDLC).

#### **10.3.10.1. Exigences liées aux bandes du CCE**

Les exigences incluront les suivantes :

1. Manipulation des bandes
  - Sorties de bandes des bandothèques
  - Entrées de bandes dans les bandothèques
  - Préparation des bandes aux fins d'expédition à des chambres fortes hors site
  - Confirmation du retour des bandes des chambres fortes hors site
  - Production d'une liste hebdomadaire des chambres fortes hors site
  - Production d'une liste hebdomadaire des bandes à retourner des chambres fortes hors site
  - Confirmation de la remise des bandes destinées à des chambres fortes hors site au fournisseur ou service de messagerie approprié
  - Assistance des groupes de sauvegarde à l'aide services ponctuels de vérification des entrées et des sorties de bandes
  - Rôle de personne-ressource principale pour les contrats liés à des chambres fortes hors site
  - Émission de rappels ponctuels pour bandes hors site, au besoin
  - Étiquetage de toutes les bandes selon les normes de SPC
  - Destruction et démagnétisation des bandes endommagées et/ou inutilisées selon les exigences de SPC
  - Remplacement de toutes les bandes endommagées par l'intermédiaire de fournisseurs, si possible
2. Inventaire des bandes
  - Confirmation de la réalisation d'un inventaire régulier de toutes les bandes (bandes hors site, sur place et de nettoyage)
  - Fourniture de rapports d'inventaire de bandes mensuels pour tous les emplacements
3. Surveillance du service de sauvegarde
  - Surveillance de l'infrastructure de sauvegarde à centre de données utilisant un portail de surveillance de la sauvegarde fourni par SPC
  - Notification de l'équipe de sauvegarde de troisième niveau de problème ou avertissement consigné dans le portail de surveillance de la sauvegarde
  - Offre d'assistance lorsque les fournisseurs doivent être sur place en cas de rapport d'une partie quelconque de l'infrastructure de sauvegarde
  - Utilisation d'outils de gestion des services pour consigner tous les problèmes et les acheminer au palier hiérarchique approprié, au besoin

#### **10.3.11. Analyste des bandes du CCE**

En plus d'assurer des responsabilités en matière de gestion des événements du CCE, l'analyste des bandes doit avoir de l'expérience dans divers aspects de la gestion de bandes. Le poste exige une expérience approfondie d'analyste des bandes afin de pouvoir travailler avec d'autres membres de l'équipe et fournir des directives. Il exige également de rencontrer les équipes de soutien de la gestion et du stockage des bandes afin de garantir que les bonnes directives sont fournies aux opérateurs. Pour les postes spécialisés d'opérateur de bandes, ces responsabilités doivent être remplies.

#### **10.3.11.1. Analyste des bandes du CCE**

Les exigences incluront les suivantes :

- Gestion des problèmes et des bibliothèques
- Analyse et recherche des processus bibliothécaires existants et nouveaux
- Coordination des projets de médiathèque et des activités entre les opérations des centres de données et le soutien logiciel



- Production de rapports pour la direction, le soutien logiciel et les clients
- Exécution des fonctions de dépannage des bibliothèques, de résolution des problèmes et de soutien des clients liées aux bandothèques
- Collaboration avec les groupes responsables du soutien de deuxième et troisième niveaux pour résoudre les incidents
- Surveillance mensuelle des portefeuilles de médias et du mouvement des médias pour déterminer les tendances
- Surveillance mensuelle de l'inventaire des fournitures d'impression et de commande
- Fourniture d'entrées des services opérationnels des centres de données (SOCD) pour les nouvelles activités à la direction
- Fourniture d'entrées des SOCD à la direction de TPSGC pour les activités actuelles et nouvelles
- Maintien de procédures liées aux bandothèques par la création et la mise à jour en conséquence
- Surveillance des bandes dans quatre centres de données aux fins d'intégrité
- Offre de formation et de soutien au personnel chargé des opérations et des bibliothèques à tous les centres de données
- Maintien de l'actualité de la sauvegarde quant aux problèmes liés aux rôles et aux responsabilités liées au SOCD
- Maintien de l'actualité des tables de référence des médias avec l'environnement actuel
- Maintien d'ensembles de données référencés afin d'exécuter des tâches quotidiennes en vue de garantir l'intégrité des bases de données
- Offre de soutien de premier niveau au personnel du Centre de données de Summerside (CDSS) en matière de bandes et de processus
- Ouverture de billets de problème et mise à jour dans Infoman pour les problèmes liés aux bandes
- Suivi de toutes les procédures, tel qu'il est décrit dans les procédures liées aux tâches, aux ressources et aux processus
- Suivi d'instructions spécifiques que le client a demandées pour ses utilisateurs finaux
- Création, examen et maintien des procédures opérationnelles

### **10.3.12. Opérateurs d'installations du CCE**

En plus d'assurer des responsabilités en matière de gestion des événements du CCE, l'opérateur des installations doit avoir de l'expérience dans divers aspects de la gestion de l'environnement. Pour les postes spécialisés d'opérateur d'installations, ces responsabilités doivent être remplies.

#### ***10.3.12.1. Exigences relatives aux installations du CCE***

Les exigences incluront les suivantes :

- Surveillance de l'état environnemental des centres de données
- Redémarrage des serveurs, tel qu'il est requis par l'équipe d'ingénierie de deuxième niveau
- Surveillance de l'ordinateur principal par l'entremise de consoles de surveillance des systèmes, utilisation d'outils automatisés comme CA-7, CONTROL-M, and Tivoli Workstation (TWS), et inspections physiques afin de confirmer que l'environnement des centres des données est stable.
- Surveillance des systèmes de serveur par l'entremise de la console de surveillance des systèmes, utilisation d'outils automatisés, et inspections physiques afin de confirmer que l'environnement des centres de données est stable.
- Surveillance des systèmes environnementaux dans les centres de données
- Réponse aux problèmes critiques liés aux systèmes environnementaux des centres de données comme de l'eau dans la salle des ordinateurs du premier étage, un incendie, une coupure d'électricité, une panne de climatiseur
- Dépannage des incidents en enquêtant, déterminant et résolvant les incidents de premier



- niveau liés aux serveurs, aux lecteurs de bandes, et à l'environnement des centres de données
- Accompagnement sur place des fournisseurs et du personnel de soutien de SPC

## 10.4. CCE et Opérations directes

### Centre de commande d'entreprise

Aux termes de ce contrat, les ressources doivent atteindre les objectifs définis par les secteurs de service et les clients de SPC afin de garantir que les exigences sont respectées.

### Direction des événements du CCE

La Direction des événements du CCE doit fournir des services qui respectent les niveaux de service de SPC, tel qu'il est défini par les divers clients. Le niveau de service dépend du client et des secteurs de service et, selon le degré d'importance du service, dictera le niveau de travail requis pour atténuer les services touchés. Le gestionnaire du domaine des opérations est chargé de tous les domaines de gestion des événements afin de garantir que les exigences liées aux clients et aux secteurs de service sont respectées. L'analyste au soutien de la production et les ressources de GSTI veillent à ce que des activités et des instructions de travail soient fournies aux opérateurs actifs en tout temps. Ces opérateurs sont chargés de veiller à ce que toutes les activités de travail soient menées et que les priorités de SPC soient traitées.

### Gestion des bandes du CCE

La Direction des bandes est chargée de veiller à ce que l'équipement des bandes soit totalement fonctionnel et que les bandes soient chargées et déchargées de façon à ne pas avoir d'incidence négative sur la durée des sauvegardes. Ces ressources doivent s'assurer que tous les scripts de sauvegarde sont exécutés et surveillés aux fins d'une sauvegarde complète. Des directives et des instructions doivent être fournies aux ressources par le secteur de service des bandes et de stockage afin de garantir que les exigences des clients sont comprises. Les ressources doivent gérer les comptes de bandes avec des fournisseurs tiers à l'appui du déplacement des bandes vers des installations hors site. Ces comptes nuage doivent être tenus à jour, et les ressources s'assureront que tous les problèmes sont signalés au secteur de service des bandes et du stockage. Pour les travaux qui seront effectués au Centre de données de la Place de la Cité (PDLC), notamment la sauvegarde de la numérisation et la restauration, le client opérationnel exige que les tâches demandées soient effectuées rapidement afin de ne pas retarder les calendriers de sauvegardes. Les ressources doivent veiller à ce que toutes les tâches « normales » demandées soient effectuées dans un délai de 5 jours. Toute demande de tâche notée comme étant « urgente » doit être exécutée dans un délai de 48 heures.

### Direction des installations du CCE

La Direction des installations du CCE recevra les alarmes et des événements par l'entremise de systèmes surveillés. Chaque système peut avoir son propre type d'alarme; il peut s'agir d'une alarme audible, de l'apparition d'un événement sur écran, d'un message par téléavertisseur, ou d'un élément physique visuel indiquant une défaillance imminente. Afin d'atténuer le risque de défaillance ou d'incident, il est essentiel que la ressource sur place mène des inspections physiques de routine selon les horaires établis. Ces horaires seront communiqués par le secteur des installations responsable des centres de données concernés. Toute ressource qui est avertie par une alarme ou un événement (par l'une des méthodes décrites ci-dessus) doit agir dans les 15 minutes suivant la réception de la notification. Il est essentiel de s'assurer que les mesures d'atténuation ou de résolution prises soient exécutées rapidement, étant donné que l'incidence sur le centre de données pourrait être importante.

## APPENDICE A DE L'ANNEXE A Exigences en matière de rapport et documentation

### Bureau de service aux utilisateurs finaux et Bureau de service d'entreprise

#### 1. Documentation demandant une mise à jour annuelle



#### **a. Documentation fonctionnelle (DF)**

La DF indique la portée du travail, les facteurs influents, les relations fonctionnelles, les paramètres liés à la charge de travail et les documents utilisés. Services partagés Canada (SPC) s'inspirera de ce document pour définir ses relations avec le fournisseur de service. Ce dernier mettra à jour la DP, au besoin ou au moins tous les trois mois et le transmettra au gestionnaire approprié aux fins d'approbation et de diffusion au sein de SPC. Ce document comprend tous les détails liés au contrat des bureaux de service. Il comprend, entre autres, les éléments suivants :

- la portée et la description des bureaux de service;
- l'organigramme du fournisseur de service/des bureaux de service;
- le modèle de gouvernance;
- la description fonctionnelle des bureaux de service;
- le diagramme des relations des bureaux de service;
- le plan de ressourcement;
- les exigences en matière de rapports;
- la matrice des responsabilités en matière de services des bureaux de service;
- le protocole de communication;
- la documentation sur les bureaux de service;
- la couverture pour les quarts de travail;
- les produits livrables contractuels des bureaux de service;
- l'entente sur les niveaux de service (ENS) et la matrice des priorités;

Le présent document doit être examiné, modifié, approuvé par SPC et signé tous les trois mois.

#### **b. Documentation de gestion générale (DGG)**

Ce document décrit l'organisation du fournisseur de service en ce qui a trait au contrat des bureaux de service, les rôles et les responsabilités du personnel principal, le processus d'acheminement au palier hiérarchique approprié de la direction du fournisseur de service, les processus de gestion, le plan de communication et l'interaction ou les interdépendances existantes entre les fonctions gérées par le fournisseur de service et les autres domaines et SPC.

Le fournisseur de service mettra à jour la DGG tous les trois mois et la transmettra au gestionnaire de bureau de service approprié aux fins d'approbation et de diffusion à la direction de SPC.

Ce document doit être examiné, modifié, approuvé par SPC et signé tous les trois mois.

## **2. Documentation demandant une mise à jour régulière**

#### **a. Rapport hebdomadaire sur l'efficacité opérationnelle**

Le fournisseur de service doit continuellement chercher des moyens d'améliorer l'efficacité opérationnelle. Il atteindra cet objectif en effectuant le suivi de la prestation des services et du rendement dans leur ensemble, et en fera rapport au moyen d'indicateurs et de paramètres de rendement clés à chaque agent et aux bureaux (p. ex., occupation, usage, productivité, respect du calendrier, etc.). Ce rapport définira également les mesures prévues et prises en vue d'améliorer l'efficacité globale et l'efficacité opérationnelle. Il comprendra par exemple des recommandations visant à améliorer le processus de résolution lors du premier appel, à réduire l'attrition et des changements aux horaires de l'effectif afin d'améliorer la couverture et traiter les valeurs aberrantes liées au rendement des agents.

#### **b. Rapport quotidien**

Veuillez fournir les renseignements suivants du jour précédent séparés par secteur d'activité ou par ministère d'appui (le cas échéant).

Voici quelques-uns des paramètres de gestion des appels et des incidents :

- les appels faits;



- les appels traités;
- le nombre d'appels abandonnés;
- le pourcentage d'utilisation;
- le pourcentage d'appels abandonnés;
- le pourcentage d'appels traités par rapport à l'objectif fixé pour le jour précédent;
- le pourcentage d'appels traités par rapport à l'objectif fixé pour le mois jusqu'à présent;
- la durée moyenne de la conversation pendant l'appel;
- la durée moyenne du traitement des appels;
- le nombre de courriels reçus;
- le nombre de demandes de service en libre-service reçues (bureau de service d'entreprise);
- le nombre de billets externes reçus (bureau de service aux entreprise);
- le nombre de messages vocaux reçus;
- le nombre de billets ouverts;
- le nombre de billets résolus lors de la première communication (Bureau de service aux utilisateurs finaux);
- le pourcentage de billets résolus lors de la première communication (Bureau de service aux utilisateurs finaux);
- le volume de billets liés à gestion des incidents par type ou par catégorie;
- l'analyse des causes fondamentales des périodes où le nombre d'appels est élevé;
- le nombre d'agents;

#### Exécution des demandes

- demandes reçues;
- demandes traitées;
- demandes à traiter à l'ouverture des bureaux;
- demandes à traiter à la fermeture des bureaux;
- volumes de demandes par type ou par catégorie;
- nombre d'agents;
- pourcentage d'utilisation.

Délai : envoyée le jour ouvrable suivant

#### **c. Rapport de situation hebdomadaire**

Veillez fournir les renseignements suivants de la semaine précédente séparés par secteur d'activité ou par ministère d'appui (le cas échéant). Voici quelques-uns des paramètres :

- les statistiques sur les appels, les demandes de service, les rapports d'incident et les demandes de changement pour tous les bureaux de service d'entreprise et aux utilisateurs finaux;
- le pourcentage d'appels abandonnés;
- le pourcentage d'appels traités par rapport à l'objectif fixé pour la semaine précédente;
- le pourcentage d'appels traités par rapport à l'objectif fixé pour le mois jusqu'à présent;
- la durée moyenne de la conversation pendant l'appel;
- la durée moyenne du traitement des appels;
- le nombre de courriels reçus;
- le nombre de demandes de service en libre-service reçues (bureau de service d'entreprises);
- le nombre de billets externes reçus (bureau de service d'entreprise);
- le nombre de messages vocaux reçus.



**APPENDICE B DE L'ANNEXE A**

BUREAU DE SERVICE D'ENTREPRISE DE SERVICES PARTAGÉS CANADA, BUREAU DE SERVICE  
DES UTILISATEURS FINAUX, CENTRE DE COMMANDE D'ENTREPRISE, ET ACCORD SUR LES  
NIVEAUX DE SERVICE POUR LES OPÉRATIONS DES CENTRES DE DONNÉES

(Voir l'annexe B de la pièce jointe pdf de l'annexe A)



## APPENDICE C DE L'ANNEXE A

### PROCÉDURES D'AUTORISATION DES TÂCHES

#### 1. Demande d'AT

- (a) Lorsqu'un besoin relatif à une tâche précise aura été cerné et qu'une AT devra être donnée à l'entrepreneur conformément à la méthode d'attribution indiquée à l'article du contrat intitulé « Autorisation de tâches », le responsable technique remplira le formulaire d'autorisation de tâches (formulaire d'AT) joint à l'appendice B de l'annexe B et l'enverra à l'entrepreneur.
- (b) Le formulaire d'AT contiendra les renseignements suivants, s'il y a lieu :
  - (i) un numéro de tâche;
  - (ii) tout code financier à utiliser;
  - (iii) la date à laquelle le responsable technique doit recevoir l'offre de prix de l'entrepreneur;
  - (iv) un bref énoncé de travail pour la tâche définissant les catégories de ressources, le niveau et la spécialité requis et décrivant les activités à exécuter, y compris les livrables;
  - (v) la période au cours de laquelle la tâche doit être exécutée (dates de début et de fin);
  - (vi) le nombre de jours-personnes nécessaire;
  - (vii) l'endroit précis où les travaux doivent être effectués;
  - (viii) toute autre contrainte pouvant avoir une incidence sur l'exécution de la tâche.

#### 2. Offre de prix dans le cadre de l'AT

- (a) Après avoir reçu le formulaire d'AT, l'entrepreneur doit proposer un prix au responsable technique, en identifiant les ressources qu'il propose et en fournissant des renseignements détaillés sur les coûts et le temps nécessaire pour exécuter la tâche. La proposition de prix doit être fondée sur les tarifs stipulés dans le contrat. L'entrepreneur ne sera pas payé pour fournir l'offre de prix ou les autres renseignements nécessaires pour préparer et émettre l'AT. Il doit fournir toute information demandée par le Canada et liée à la préparation d'une AT dans un délai de trois jours ouvrables suivant la demande.
- (b) Pour chaque ressource proposée, l'entrepreneur doit fournir ce qui suit :
  - (i) Un curriculum vitae et l'appendice C de l'annexe A, dûment rempli pour les catégories de personnel et les niveaux décrits dans le formulaire d'AT. La soumission de l'entrepreneur doit démontrer que toutes les ressources proposées répondent aux exigences obligatoires requises (y compris celles sur l'éducation, l'expérience et les affiliations ou titres professionnels). En ce qui a trait aux ressources proposées :
    - (A) Les ressources proposées peuvent être des employés de l'entrepreneur ou d'un sous-traitant, ou il peut s'agir d'entrepreneurs indépendants auxquels l'entrepreneur attribuerait un contrat de sous-traitance pour une partie du travail.
    - (B) En ce qui concerne les exigences en matière d'études touchant un diplôme, un titre ou un certificat en particulier, le Canada ne tiendra compte que des programmes d'études ayant été réussis par la ressource à la clôture des soumissions. En ce qui a trait aux études postsecondaires, le Canada acceptera seulement les titres de compétences des institutions reconnues par le ministère de l'Éducation de toute province canadienne ou, dans le cas de diplômes obtenus dans d'autres pays, par des organismes d'attestation des titres de compétences figurant sur la liste du site Web suivant : <http://www.cicic.ca/>.



- (C) Pour les exigences relatives aux titres professionnels, la ressource doit détenir le titre exigé à la clôture des soumissions et doit demeurer, le cas échéant, un membre en règle de l'organisme professionnel en question pendant la période d'évaluation et la durée du contrat.
- (D) En ce qui concerne l'expérience de travail, le Canada ne tiendra pas compte de l'expérience acquise dans le cadre d'un programme de formation, sauf s'il s'agit d'expérience acquise dans le cadre d'un programme coopératif officiel dans un établissement postsecondaire.
- (E) Pour les exigences qui demandent un nombre précis d'années d'expérience (p. ex., 2 ans), le Canada ne tiendra pas compte de cette expérience si le curriculum vitæ ne donne pas les dates précises de l'expérience alléguée (c.-à-d., la date de début et la date de fin).
- (F) Pour que l'expérience de travail soit considérée par le Canada, la soumission de l'entrepreneur ne doit pas seulement indiquer le titre du poste occupé par la personne, mais elle doit également démontrer que cette personne a acquis l'expérience nécessaire en expliquant les responsabilités et les tâches effectuées dans ce poste. Si la ressource proposée a travaillé en même temps sur plus d'un projet, on ne tiendra compte que d'un de ces projets lors de l'évaluation de l'expérience.

(ii) Les renseignements sur la sécurité suivants :

<b>RENSEIGNEMENTS SUR LA SÉCURITÉ</b>	<b>L'ENTREPRENEUR DOIT INSCRIRE LES DONNÉES</b>
Nom de la personne tel qu'il figure sur le formulaire de demande de l'attestation de sécurité	
Le niveau de l'attestation de sécurité obtenue	
La période de validité de l'attestation obtenue	
Le numéro de dossier du Certificat d'enquête de sécurité et profil de sécurité	

(iii) Accréditations à l'appendice D de l'annexe A (s'il y a lieu).

- (c) L'offre de prix doit être soumise au responsable technique conformément au délai indiqué dans le formulaire d'AT. L'entrepreneur aura un délai d'au moins 48 heures pour présenter son offre de prix.

### 3. Évaluation des ressources

- (a) Chaque ressource proposée sera évaluée en fonction de sa conformité aux exigences obligatoires décrites à l'appendice C de l'annexe B, applicable à la catégorie de personnes. Les ressources proposées qui ne sont pas conformes à chacun des critères obligatoires ne seront pas acceptées.
- (b) Le Canada se réserve le droit de demander des références à un entrepreneur en vue de procéder à une vérification des références afin de vérifier l'exactitude des renseignements fournis. Si des références sont demandées, le Canada effectuera une vérification des références par courriel (sauf si la personne citée en référence n'est accessible que par téléphone). Pour respecter l'exigence obligatoire, l'entrepreneur devra s'assurer que l'on réponde à la demande de vérification des références par courriel dans les cinq (5) jours ouvrables suivant la demande. Le troisième jour ouvrable après l'envoi du courriel, si le Canada n'a pas reçu de réponse, il en informera l'entrepreneur par courriel afin qu'il puisse rappeler à la personne en question qu'elle doit répondre au Canada dans le délai de cinq jours prescrit. En cas de contradiction entre l'information donnée par la personne citée en référence et celle fournie par l'entrepreneur, l'information donnée par la personne citée en référence sera vérifiée. On considérera que



l'exigence obligatoire n'est pas respectée si le client cité en référence n'est pas un client de l'entrepreneur lui-même (par exemple, le client ne peut pas être le client d'une filiale de l'entrepreneur). L'exigence obligatoire ne sera pas non plus respectée si le client est lui-même une filiale ou une autre entité qui n'a aucun lien de dépendance avec l'entrepreneur. Les références de l'État sont acceptées.

#### **4. Acceptation de l'AT**

- (a) Dès que l'offre de prix de l'entrepreneur aura été acceptée par le responsable technique, le formulaire d'AT sera signé par le Canada et envoyé à l'entrepreneur, qui devra le signer. L'acceptation et l'émission ou le rejet d'une AT seront à l'entière discrétion du Canada.
- (b) Le formulaire d'AT doit être dûment signé par le Canada avant le début des travaux. L'entrepreneur ne doit pas commencer les travaux avant que le formulaire d'AT dûment signé (l'AT) soit reçu, et tous les travaux effectués sans formulaire d'AT le seront aux risques de l'entrepreneur.



**APPENDICE D DE L'ANNEXE A**  
**EXAMPLE: Task Authorization Request and Acceptance Form**  
**Sigma/P2P Task Authorization form will be accepted as well.**

TASK AUTHORIZATION (TA) FORM					
CONTRACTO		CONTRACT NUMBER:			
COMMITMEN		FINANCIAL CODING:			
TASK NUMBER		ISSUE DATE:		RESPONSE REQUIRED BY:	
1. STATEMENT OF WORK (WORK ACTIVITIES AND DELIVERABLES):					
SEE ATTACHED FOR STATEMENT OF WORK AND CERTIFICATIONS REQUIRED.					
2. PERIOD OF SERVICES:		FROM (DATE):		TO (DATE):	
3. WORK LOCATION:					
4. TRAVEL REQUIREMENTS:					
5. LANGUAGE REQUIREMENTS:					
6. OTHER CONDITIONS/CONSTRAINTS:					
7. LEVEL OF SECURITY CLEARANCE REQUIRED FOR THE CONTRACTOR' PERSONNEL:					
RESOURCE CATEGORY	NAME OF PROPOSED RESOUR	PWGSC SECURITY FILE NUMBER	PER DIEM RATE	ESTIMATED # OF DAYS	TOTAL COST
ESTIMATED COST					
GST					
TOTAL LABOUR COST					
ESTIMATED TRAVEL COST (IN ACCORDANCE WITH					
TOTAL ESTIMATED COST					
8. SIGNING AUTHORITIES:					
Name, Title and Signature of Individual Authorized to Sign on Behalf of Contractor		Contractor (signature)		Date:	
Name, Title and Signature of Individual Authorized to Sign on Behalf of SSC – PVR (Technical Authority)		SSC-PVR (signature)		Date:	
You are requested to sell to her Majesty The Queen in Right of Canada, in accordance with the terms and conditions set out herein, referred to herein, or attached hereto, the services listed herein and in any attached sheets at the price set out thereof.					



## APPENDICE E DE L'ANNEXE A CRITÈRES D'ÉVALUATION DES RESSOURCES ET MODÈLES DE RÉPONSE

Les critères suivants sont fournis à titre d'information uniquement et seront utilisés pour évaluer les ressources à l'étape de l'AT.

### BUREAU DE SERVICE DES UTILISATEURS FINAUX DE SPC

#### Description des postes

##### Gestion des domaines

##### *Gestionnaire de la prestation des services*

Le gestionnaire de la prestation de services de la gestion des domaines gère les activités quotidiennes du personnel de coordination et des activités. Il est la personne-ressource unique relativement à la prestation des services au quotidien et veille à l'atteinte du rendement et de la qualité cible des services.

Exigences liées au gestionnaire de la prestation de services de la gestion des domaines

- Sept (7) ans d'expérience en gestion des bureaux de service, des équipes, des budgets et des contrats de GI-TI dans un environnement gouvernemental ou de grande entreprise comptant 5 000 utilisateurs finaux ou plus.
- Sept (7) ans d'expérience de la production et de la mise en œuvre de plans d'action mensuels (PAM) complets pour l'optimisation des services de bureau de service, notamment :
  - les mesures des services du bureau de service;
  - la mise en œuvre des améliorations des processus du bureau de service;
  - les écarts dans la formation;
  - les attentes relatives au service à la clientèle.
- Dix (10) ans d'expérience de la définition des estimations de la charge de travail en matière de spécifications techniques associée aux services de bureau de service.
- Dix (10) ans d'expérience de l'assurance de l'atteinte des objectifs de niveau de service et de la documentation des objectifs de niveau de service qui n'ont pas été atteints.
- Dix (10) ans d'expérience de la surveillance et de l'essai des plans d'urgence pour les systèmes essentiels de bureau de service.
- Dix (10) ans d'expérience de la prestation de services de soutien technique en technologie de l'information pour les systèmes d'exploitation des clients, les réseaux exploitant les logiciels ou les produits de bureau standard disponibles sur le marché (COTS), tels que MS Office. Le soutien technique peut comprendre les changements de mot de passe, les questions de matériel relatives à des périphériques endommagés, les questions relatives aux logiciels, telles qu'une application qui ne répond pas, le repérage des incidents de sécurité, tels que les virus et les maliciels.
- Dix (10) ans d'expérience de la prestation de services de conseils spécialisés et d'orientation en ce qui touche un environnement de bureau de service dans le cadre des fonctions de bureau de service relatives aux postes de travail, au serveur et aux environnements clients.
- Dix (10) ans d'expérience de la mise en œuvre de mesures correctives dans un centre d'appels chargé de la gestion des appels, des incidents, des problèmes et des modifications et de l'acheminement au palier hiérarchique approprié.
- Dix (10) ans d'expérience de l'examen des rapports d'étape sur la gestion des services, y compris les données relatives à l'assurance de la qualité, aux statistiques d'appels quotidiennes et hebdomadaires et aux résolutions des questions et des problèmes.



- Dix (10) ans d'expérience de l'analyse des rapports de la charge de travail de bureau de service de TI afin de déterminer les améliorations à apporter aux processus dans des secteurs tels que la résolution des appels et le service à la clientèle.
- Attestation de sécurité valide de niveau II (Secret) du gouvernement fédéral.

### *Chef d'équipe des domaines*

Le chef d'équipe des domaines est un superviseur qui gère les employés et surveille le fonctionnement du bureau de service.

Exigences liées au chef d'équipe des domaines

- Sept (7) ans d'expérience de la prestation de services de soutien technique en technologie de l'information pour les systèmes d'exploitation des clients, les réseaux exploitant les logiciels ou les produits de bureau standard disponibles sur le marché (comme MS Office). Le soutien technique peut comprendre les changements de mot de passe, les questions de matériel relatives à des périphériques endommagés, les questions relatives aux logiciels, telles qu'une application qui ne répond pas, le repérage des incidents de sécurité, tels que les virus et les maliciels.
- Sept (7) ans d'expérience de la gestion des projets et des équipes de TI.
- Sept (7) ans d'expérience de la mise en œuvre des plans d'action de la gestion (PAG) dans un environnement de bureau de service, notamment :
  - les mesures des services du bureau de service;
  - la mise en œuvre des améliorations des processus du bureau de service;
  - les attentes relatives au service à la clientèle.
- Sept (7) ans d'expérience de la prestation de services de conseils spécialisés et d'orientation en ce qui touche un environnement de bureau de service dans le cadre des fonctions de bureau de service relatives aux postes de travail, au serveur et aux environnements clients.
- Sept (7) ans d'expérience de la mise en œuvre de mesures correctives dans un centre d'appels chargé de la gestion des appels, des incidents, des problèmes et des modifications et de l'acheminement au palier hiérarchique approprié.
- Sept (7) ans d'expérience de la définition des spécifications techniques de la charge de travail associée à l'environnement de bureau de service.
- Sept (7) ans d'expérience de l'examen des rapports d'étape sur la gestion des services, y compris les données relatives à l'assurance de la qualité, aux statistiques d'appels quotidiennes et hebdomadaires et aux résolutions des questions et des problèmes.
- Sept (7) ans d'expérience de l'analyse des rapports de la charge de travail de bureau de service de TI afin de déterminer les améliorations à apporter aux processus dans des secteurs tels que la résolution des appels et le service à la clientèle.
- Cinq (5) ans d'expérience de la prestation de services de soutien des TI dans un environnement gouvernemental ou de grande entreprise comptant 5 000 utilisateurs finaux ou plus.
- Attestation de sécurité valide de niveau II (Secret) du gouvernement fédéral.

### *Analyste des rapports*

L'analyste des rapports sur les domaines recueille et exécute des analyses sur les données statistiques. Elles sont ensuite utilisées pour produire des rapports sur le rendement du bureau de service.

Exigences liées à l'analyste des rapports sur les domaines

- Cinq (5) ans d'expérience de la production de rapports dans un environnement de bureau de service, par exemple des niveaux globaux d'expertise, de connaissances et de rendement pour chaque secteur particulier d'expertise, par exemple les agents de bureau de service pour les appels, les incidents, les problèmes et les modifications, ainsi que l'administrateur de comptes, le contrôleur du flux des tâches et les demandes de modifications.



- Cinq (5) ans d'expérience de l'utilisation de feuilles de calcul pour effectuer le suivi des mesures de la charge de travail relative aux appels, aux incidents, aux problèmes et aux modifications sur une base quotidienne, hebdomadaire, mensuelle et trimestrielle.
- Cinq (5) ans d'expérience du suivi des mesures relatives à un environnement de bureau de service, telles que les mesures et les mesures volumétriques qui démontrent la réalisation optimale de la résolution des problèmes et du traitement des demandes.
- Cinq (5) ans d'expérience de la production de documents relatifs à la collecte des mesures, telles que les statistiques hebdomadaires relatives aux activités, les mesures relatives aux appels, les mesures relatives à la gestion des services, les besoins mensuels en ressources selon la charge de travail, les obligations associées aux ANS.
- Attestation de sécurité valide de niveau II (Secret) du gouvernement fédéral.

### *Analyste de la qualité*

L'analyste de la qualité des domaines est responsable d'examiner la qualité d'un pourcentage de billets et de formuler des commentaires à l'agent.

Exigences liées à l'analyste de la qualité

- Cinq (5) ans d'expérience en prestation de services d'assurance de la qualité dans un environnement de bureau de service, en ce qui a trait notamment à la préparation des rapports trimestriels sur les constatations, les lacunes, la détérioration, les problèmes liés aux processus et aux procédures existants, aux agents du bureau de service et aux mesures correctives ainsi qu'aux améliorations recommandées.
- Cinq (5) ans d'expérience de la gestion des services de TI de classe organisationnelle pour enregistrer, prioriser, apparier à d'autres billets dans le système, suivre, documenter, assigner et fermer les billets d'appels, d'incidents, de problèmes, d'IDAM ou de modifications.
- Cinq (5) ans d'expérience de l'utilisation d'un système téléphonique de distribution automatisé des appels pour l'enregistrement des entrées et des sorties, la définition des statuts et la génération des rapports, au besoin.
- Cinq (5) ans d'expérience de l'analyse des données d'assurance de la qualité relatives à un environnement de bureau de service, telles que l'efficacité et le rendement de toutes les tâches de bureau de service.
- Cinq (5) ans d'expérience de l'utilisation de feuilles de calcul pour les billets trimestriels d'échantillon (appels répondus et nombre de problèmes assignés) et les rapports détaillant les taux de résolution des problèmes par les agents de bureau de service.
- Cinq (5) ans d'expérience à suivre des billets trimestriels d'échantillon (appels répondus et nombre de problèmes assignés) et les rapports sur la qualité des demandes de services du bureau de service.
- Cinq (5) ans d'expérience en production de rapports dans un environnement de bureau de service, comme les rapports sur l'intégrité et les procédures quotidiennes du bureau de service indiquant où la qualité de travaux s'est détériorée, maintenue ou améliorée.
- Cinq (5) ans d'expérience de la production de documents relatifs à la collecte des mesures, comme pour les résolutions de problèmes et le traitement des demandes.
- Attestation de sécurité valide de niveau II (Secret) du gouvernement fédéral.

### *Cadre de prestation de services à la clientèle*

Le cadre de prestation de services à la clientèle supervise la prestation du contrat.

Exigences liées au cadre de prestation de services à la clientèle

- Quinze (15) ans d'expérience de l'élaboration et de la surveillance des plans d'action, des politiques et des lignes directrices du bureau de service.
- Quinze (15) ans d'expérience de l'analyse et de l'établissement de processus de technologie de l'information, afin d'optimiser les activités.



- Quinze (15) ans d'expérience de l'analyse des rapports du bureau de service afin de garantir que les objectifs en matière de service aux clients sont atteints, tels que les niveaux globaux de satisfaction et de service et le traitement des questions liées à la prestation de services du bureau de service.
- Quinze (15) ans d'expérience de la gestion des relations avec les clients dans des ministères fédéraux ou d'organismes privés importants qui comptent plus de 5 000 ressources.
- Expérience en gestion de projets et attestation valide
- Attestation de sécurité valide de niveau II (Secret) du gouvernement fédéral.

## Gestion des incidents

### *Agent principal de bureau de service*

L'agent principal de bureau de service de la gestion des incidents est une ressource expérimentée qui agit à titre d'unique personne-ressource pour l'acheminement interne au palier hiérarchique approprié des problèmes que les agents du bureau de service ne sont pas en mesure de régler. Il est également un spécialiste des processus et des procédures d'un volet de service précis.

Exigences liées à l'agent principal de bureau de service

- Cinq (5) ans d'expérience à utiliser un outil la gestion des services de TI de classe organisationnelle pour ouvrir, enregistrer, prioriser, apparier à d'autres billets dans le système, suivre, documenter, assigner et fermer les demandes de services, les incidents, les problèmes et les billets d'IDAM ou de modifications.
- Cinq (5) ans d'expérience de la prestation de services de soutien technique en technologie de l'information visant les systèmes d'exploitation des clients les réseaux exploitant les logiciels ou les produits de bureau standard disponibles sur le marché (COTS). Le soutien technique peut comprendre les changements de mot de passe, les questions de matériel relatives à des périphériques endommagés, les questions relatives aux logiciels, telles qu'une application qui ne répond pas, le repérage des incidents de sécurité, tels que les virus et les maliciels;
- Cinq (5) ans d'expérience de l'utilisation d'un système téléphonique de distribution automatisé des appels pour l'enregistrement des entrées et des sorties, la définition des statuts et la génération des rapports, au besoin.
- Cinq (5) ans d'expérience de l'encadrement et du mentorat des membres de l'équipe dans un environnement de TI.
- Attestation de sécurité valide de niveau II (Secret) ou attestation de sécurité valide améliorée du gouvernement fédéral.

### *Chef d'équipe*

Le chef d'équipe de la gestion des incidents fournit des directives, des instructions, de l'encadrement et de l'orientation à un groupe d'individus.

Exigences liées au chef d'équipe

- Sept (7) années d'expérience à utiliser un outil la gestion des services de TI de classe organisationnelle pour enregistrer, prioriser, apparier à d'autres billets dans le système, suivre, documenter, assigner et fermer les demandes de services, les incidents, les problèmes et les billets d'IDAM ou de modifications.
- Sept (7) ans d'expérience de la prestation de services de soutien technique en technologie de l'information pour les systèmes d'exploitation des clients, les réseaux exploitant les logiciels ou les produits de bureau standard disponibles sur le marché. Le soutien technique peut comprendre les changements de mot de passe, les questions de matériel relatives à des périphériques endommagés, les questions relatives aux logiciels, telles qu'une application qui ne répond pas, le repérage des incidents de sécurité, tels que les virus et les maliciels.
- Sept (7) ans d'expérience de l'interaction avec divers niveaux de groupes de soutien des TI, de façon à résoudre les questions liées au soutien et à participer aux projets.



- Sept (7) ans d'expérience de la direction d'une équipe de professionnels dans la prestation de services de TI, notamment :
  - gestion des appels;
  - soutien en ligne;
  - gestion des problèmes et des incidents;
  - acheminement au palier hiérarchique approprié.
- Sept (7) ans d'expérience de la documentation des solutions de technologie de l'information (TI).
- Sept (7) ans d'expérience de l'encadrement des clients des TI et des membres de l'équipe.
- Attestation de sécurité valide de niveau II (Secret) du gouvernement fédéral.

## Gestion des appels

### *Agent intermédiaire de bureau de service*

L'agent intermédiaire de bureau de service répond aux appels, assure le dépannage de base et tente de résoudre la situation au premier appel.

Exigences liées à l'agent intermédiaire de bureau de service

- Trois (3) ans d'expérience de la prestation de services de soutien technique en technologie de l'information pour les systèmes d'exploitation des clients, les réseaux exploitant les logiciels ou les produits de bureau standard disponibles sur le marché. Le soutien technique peut comprendre les changements de mot de passe, les questions de matériel relatives à des périphériques endommagés, les questions relatives aux logiciels, telles qu'une application qui ne répond pas, le repérage des incidents de sécurité, tels que les virus et les maliciels.
- Trois (3) ans d'expérience à utiliser un outil la gestion des services de TI de classe organisationnelle pour ouvrir, enregistrer, prioriser, apparier à d'autres billets dans le système, suivre, documenter, assigner et fermer les demandes de services, les incidents, les problèmes et les billets de modifications.
- Trois (3) ans d'expérience de l'utilisation d'un système téléphonique de distribution automatisé des appels pour l'enregistrement des entrées et des sorties, la définition des statuts et la génération des rapports, au besoin.
- Attestation de sécurité valide de niveau II (Secret) ou attestation de sécurité valide améliorée du gouvernement fédéral.

### *Agent subalterne de bureau de service*

L'agent subalterne de bureau de service est responsable de répondre aux appels simples de niveau 1 et de tenter de les résoudre au premier appel. Par exemple, ce type d'appel correspondrait à la réinitialisation d'un mot de passe ou au déverrouillage d'un compte.

Exigences liées à l'agent subalterne de bureau de service

- Un (1) an d'expérience ou une combinaison acceptable d'études, de formation ou d'expérience de la prestation de services de soutien technique en technologie de l'information visant les systèmes d'exploitation des clients les réseaux exploitant les logiciels ou les produits de bureau standard disponibles sur le marché (COTS). Le soutien technique peut comprendre les changements de mot de passe, les questions de matériel relatives à des périphériques endommagés, les questions relatives aux logiciels, telles qu'une application qui ne répond pas, le repérage des incidents de sécurité, tels que les virus et les maliciels;
- Un (1) an d'expérience ou une combinaison acceptable d'études, de formation ou d'expérience à utiliser un outil la gestion des services de TI de classe organisationnelle pour ouvrir, enregistrer, prioriser, apparier à d'autres billets dans le système, suivre,



documenter, assigner et fermer les demandes de services, les incidents, les problèmes et les billets de modifications.

- Six (6) mois d'expérience de l'utilisation d'un système téléphonique de distribution automatisé des appels pour l'enregistrement des entrées et des sorties, la définition des statuts et la génération des rapports, au besoin.
- Attestation de sécurité valide de niveau II (Secret) ou attestation de sécurité valide améliorée du gouvernement fédéral.

## Traitement des demandes

### *Administrateur principal des comptes*

L'administrateur principal des comptes est une ressource expérimentée qui agit à titre d'unique personne-ressource pour l'acheminement au palier hiérarchique approprié des problèmes que les administrateurs de compte ne sont pas en mesure de régler. Il connaît également très bien des processus et des procédures d'un volet de service précis.

Exigences liées à l'administrateur principal des comptes

- Cinq (5) ans d'expérience de la prestation de soutien technique dans un environnement de TI.
- Cinq (5) ans d'expérience de la prestation de services d'administration des comptes avec Microsoft Active Directory.
- Cinq (5) ans d'expérience de travail avec un outil de gestion des services de technologie de l'information de classe entreprise.
- Attestation de sécurité valide de niveau II (Secret) du gouvernement fédéral.

### *Administrateur intermédiaire des comptes*

L'administrateur intermédiaire des comptes est responsable d'exécuter des tâches d'administration des comptes complexes et de maintenance des systèmes, ainsi que de résoudre les incidents découlant des activités exécutées auparavant.

Exigences liées à l'administrateur intermédiaire des comptes

- Trois (3) ans d'expérience de la prestation de soutien technique dans un environnement de TI.
- Trois (3) ans d'expérience de la prestation de services d'administration des comptes avec Microsoft Active Directory.
- Trois (3) ans d'expérience de travail avec un outil de gestion des services de technologie de l'information de classe entreprise.
- Attestation de sécurité valide de niveau II (Secret) ou attestation de sécurité valide améliorée du gouvernement fédéral.

### *Agent subalterne des ordres de service*

L'agent subalterne des ordres de service est responsable d'exécuter des tâches d'administration des comptes simple, ainsi que de surveiller les changements à l'environnement qui ont été soumis à une demande de services ou pourraient avoir une incidence sur les activités d'administration des comptes.

Exigences liées à l'agent subalterne des ordres de service

- Un (1) an d'expérience ou une combinaison acceptable d'études, de formation et d'expérience de la prestation de soutien technique dans un environnement de TI.
- Un (1) an d'expérience ou une combinaison acceptable d'études, de formation et d'expérience de la prestation de services d'administration des comptes avec Microsoft Active Directory.



- Un (1) an d'expérience de travail avec un outil de gestion des services de technologie de l'information de classe entreprise.
- Attestation de sécurité valide de niveau II (Secret) ou attestation de sécurité valide améliorée du gouvernement fédéral.

### *Contrôleur des flux*

Le contrôleur des flux est responsable de l'acheminement des incidents et des demandes d'installations, d'ajouts, de déplacements ou de changements aux administrateurs disponibles en vue de leur traitement ou règlement.

Exigences liées au contrôleur des flux

- Trois (3) ans d'expérience de la prestation de soutien technique dans un environnement de TI.
- Trois (3) ans d'expérience de travail avec un outil de gestion des services de technologie de l'information de classe entreprise.

### *Chef d'équipe*

Le chef d'équipe du traitement des demandes fournit des directives, des instructions et de l'orientation à un groupe d'individus.

Exigences liées au chef d'équipe

- Sept (7) ans d'expérience de la prestation de soutien technique dans un environnement de TI.
- Sept (7) ans d'expérience de la prestation de services d'administration des comptes avec Microsoft Active Directory.
- Sept (7) ans d'expérience de travail avec un outil de gestion des services de technologie de l'information de classe entreprise.
- Sept (7) ans d'expérience de la direction d'une équipe de professionnels dans la prestation de services de TI.
- Sept (7) ans d'expérience de l'encadrement des clients et des membres de l'équipe.
- Attestation de sécurité valide de niveau II (Secret) du gouvernement fédéral.



## BUREAU DE SERVICE D'ENTREPRISE DE SERVICES PARTAGÉS CANADA (SPC)

### Description des postes

#### Gestionnaire de la prestation de services (GPS) de la gestion des domaines

Le gestionnaire de la prestation de services de la gestion des domaines gère les activités quotidiennes du personnel de coordination et des activités. Il est la personne-ressource unique relativement à la prestation des services au quotidien et veille à l'atteinte du rendement et de la qualité cible des services.

##### *Exigences liées au gestionnaire de la prestation de services de la gestion des domaines*

- Sept (7) ans d'expérience en gestion des bureaux de service, des équipes, des budgets et des contrats de GI-TI dans un environnement gouvernemental ou de grande entreprise comptant 5 000 utilisateurs finaux ou plus.
- Dix (10) ans d'expérience en production et en mise en œuvre de plans d'action mensuels (PAM) complets pour l'optimisation des services du bureau de service, notamment :
  - les mesures des services du bureau de service;
  - la mise en œuvre des améliorations des processus du bureau de service;
  - les écarts dans la formation;
  - les attentes relatives au service à la clientèle
- Dix (10) ans d'expérience en définition des estimations de la charge de travail en matière de spécifications techniques associée aux services du bureau de service.
- Dix (10) ans d'expérience à assurer l'atteinte des objectifs de niveau de service et à documenter les objectifs de niveau de service qui n'ont pas été atteints.
- Dix (10) ans d'expérience à surveiller et à essayer des plans d'urgence pour les systèmes essentiels du bureau de service.
- Dix (10) ans d'expérience en prestation de services de soutien technique en technologie de l'information pour les systèmes d'exploitation des clients, les logiciels d'exploitation de réseaux ou les produits de bureau standard offerts sur le marché (COTS), comme MS Office. Le soutien technique peut comprendre les changements de mot de passe, les questions de matériel, les questions relatives aux logiciels, telles qu'une application qui ne répond pas, le repérage des incidents de sécurité, comme les virus et les maliciels ainsi que tout autre type de problème lié à une composante d'infrastructure.
- Dix (10) ans d'expérience en prestation de services de conseils spécialisés et en orientation à propos d'un environnement de bureau de service dans le cadre de ses fonctions relatives aux postes de travail, au serveur et aux environnements clients.
- Dix (10) ans d'expérience en mise en œuvre de mesures correctives dans un centre d'appels chargé de la gestion des appels, des incidents, des problèmes et des modifications et des processus de report aux échelons supérieurs.
- Dix (10) ans d'expérience à examiner des rapports d'étape sur la gestion des services, y compris les données relatives à l'assurance de la qualité, aux statistiques d'appels quotidiennes et hebdomadaires et aux résolutions de questions et de problèmes.
- Dix (10) ans d'expérience en analyse des rapports de la charge de travail du bureau de service de TI afin de déterminer les améliorations à apporter aux processus dans des secteurs comme la résolution d'appels et le service à la clientèle.
- Attestation de sécurité valide de niveau II (Secret) du gouvernement fédéral.

#### Chef d'équipe des domaines

Le chef d'équipe des domaines est un superviseur qui gère les employés et surveille le fonctionnement du bureau de service.

##### *Exigences liées au chef d'équipe des domaines*



- Sept (7) ans d'expérience en prestation de services de soutien technique en technologie de l'information pour les systèmes d'exploitation des clients, les logiciels d'exploitation de réseaux ou les produits de bureau standard offerts sur le marché (comme MS Office). Le soutien technique peut comprendre les changements de mot de passe, les questions de matériel relatives à des périphériques endommagés, les questions relatives aux logiciels, comme une application qui ne répond pas, le repérage des incidents de sécurité, comme les virus et les maliciels ainsi que tout autre type de problème lié à une composante d'infrastructure.
- Sept (7) ans d'expérience de la gestion des projets et des équipes de TI.
- Sept (7) ans d'expérience en mise en œuvre des plans d'action de la gestion (PAG) dans un environnement de bureau de service, notamment :
  - les mesures des services du bureau de service;
  - la mise en œuvre des améliorations des processus du bureau de service; les lacunes concernant la formation;
  - les attentes relatives au service à la clientèle
- Sept (7) ans d'expérience de la prestation de services de conseils spécialisés et d'orientation en ce qui touche un environnement de bureau de service dans le cadre des fonctions de bureau de service relatives aux postes de travail, au serveur et aux environnements clients.
- Sept (7) ans d'expérience de la mise en œuvre de mesures correctives dans un centre d'appels chargé de la gestion des appels, des incidents, des problèmes et des modifications et de l'acheminement au palier hiérarchique approprié.
- Sept (7) ans d'expérience de la définition des spécifications techniques de la charge de travail associée à l'environnement de bureau de service.
- Sept (7) ans d'expérience à examiner des rapports d'étape sur la gestion des services, y compris les données relatives à l'assurance de la qualité, aux statistiques d'appels quotidiennes et hebdomadaires et aux résolutions de questions et de problèmes.
- Sept (7) ans d'expérience en analyse des rapports de la charge de travail du bureau de service de TI afin de déterminer les améliorations à apporter aux processus dans des secteurs comme la résolution d'appels et le service à la clientèle.
- Cinq (5) ans d'expérience en prestation de services de soutien des TI dans un environnement gouvernemental ou de grande entreprise comptant 5 000 utilisateurs finaux ou plus.
- Attestation de sécurité valide de niveau II (Secret) du gouvernement fédéral.

### **Analyste des rapports sur les domaines**

L'analyste des rapports sur les domaines recueille et effectue des analyses sur les données statistiques. Elles sont ensuite utilisées pour produire des rapports sur le rendement du bureau de service.

#### ***Exigences liées à l'analyste des rapports sur les domaines***

- Cinq (5) ans d'expérience en production de rapports dans un environnement de bureau de service, par exemple des niveaux globaux d'expertise, de connaissances et de rendement pour chaque secteur particulier d'expertise, par exemple les agents de bureau de service pour les appels, les incidents, les problèmes et les modifications, ainsi que l'administrateur de comptes, le contrôleur du flux des tâches et les demandes de modifications.
- Cinq (5) ans d'expérience de l'utilisation de feuilles de calcul pour effectuer le suivi des mesures de la charge de travail relative aux appels, aux incidents, aux problèmes et aux modifications sur une base quotidienne, hebdomadaire, mensuelle et trimestrielle.
- Cinq (5) ans d'expérience du suivi des mesures relatives à un environnement de bureau de service, telles que les mesures et les mesures volumétriques qui démontrent la réalisation optimale de la résolution des problèmes et du traitement des demandes.
- Cinq (5) ans d'expérience de la production de documents relatifs à la collecte des mesures, telles que les statistiques hebdomadaires relatives aux activités, les mesures relatives aux



appels, les mesures relatives à la gestion des services, les besoins mensuels en ressources selon la charge de travail, les obligations associées aux ANS.

- Attestation de sécurité valide de niveau II (Secret) du gouvernement fédéral.

### **Analyste de la qualité des domaines**

L'analyste de la qualité des domaines est responsable d'examiner la qualité d'un pourcentage de billets et de fournir des commentaires à l'agent.

#### ***Exigences liées à l'analyste de la qualité des domaines***

- Cinq (5) ans d'expérience en prestation de services d'assurance de la qualité dans un environnement de bureau de service, en ce qui a trait notamment à la préparation des rapports trimestriels sur les constatations, les lacunes, la détérioration, les problèmes liés aux processus et aux procédures existants, aux agents du bureau de service et aux mesures correctives ainsi qu'aux améliorations recommandées.
- Cinq (5) ans d'expérience de la gestion des services de TI de classe organisationnelle pour enregistrer, prioriser, apparier à d'autres billets dans le système, suivre, documenter, assigner et fermer les billets d'appels, d'incidents, de problèmes, d'IDAM ou de modifications.
- Cinq (5) ans d'expérience de l'utilisation d'un système téléphonique de distribution automatisé des appels pour l'enregistrement des entrées et des sorties, la définition des statuts et la génération des rapports, au besoin.
- Cinq (5) ans d'expérience de l'analyse des données d'assurance de la qualité relatives à un environnement de bureau de service, telles que l'efficacité et le rendement de toutes les tâches de bureau de service.
- Cinq (5) ans d'expérience de l'utilisation de feuilles de calcul pour les billets trimestriels d'échantillon (appels répondus et nombre de problèmes assignés) et les rapports détaillant les taux de résolution des problèmes par les agents de bureau de service.
- Cinq (5) ans d'expérience à suivre des billets trimestriels d'échantillon (appels répondus et nombre de problèmes assignés) et les rapports sur la qualité des demandes de services du bureau de service.
- Cinq (5) ans d'expérience en production de rapports dans un environnement de bureau de service, comme les rapports sur l'intégrité et les procédures quotidiennes du bureau de service indiquant où la qualité de travaux s'est détériorée, maintenue ou améliorée.
- Cinq (5) ans d'expérience en production de documents relatifs à la collecte des mesures, comme pour les résolutions de problèmes et le traitement des demandes.
- Attestation de sécurité valide de niveau II (Secret) du gouvernement fédéral.

### **Cadre de prestation de services à la clientèle liés aux domaines**

Le cadre de prestation de services à la clientèle liés aux domaines supervise la prestation du contrat.

#### ***Exigences relatives au cadre de prestation de services à la clientèle liés aux domaines***

- Quinze (15) ans d'expérience de l'élaboration et de la surveillance des plans d'action, des politiques et des lignes directrices du bureau de service.
- Quinze (15) ans d'expérience de l'analyse et de l'établissement de processus de technologie de l'information, afin d'optimiser les activités.
- Quinze (15) ans d'expérience de l'analyse des rapports du bureau de service afin de garantir que les objectifs en matière de service aux clients sont atteints, tels que les niveaux globaux de satisfaction et de service et le traitement des questions liées à la prestation de services du bureau de service.
- Quinze (15) ans d'expérience de la gestion des relations avec les clients dans des ministères fédéraux ou d'organismes privés importants qui comptent plus de 5 000 ressources.
- Expérience et attestation valide en gestion de projets
- Attestation de sécurité valide de niveau II (Secret) du gouvernement fédéral.



## Agent principal du bureau de service de la gestion des incidents

L'agent principal de bureau de service de la gestion des incidents est une ressource expérimentée qui agit à titre d'unique personne-ressource pour les reports internes à l'échelon supérieur approprié des problèmes que les agents du bureau de service ne sont pas en mesure de régler. Il est également un spécialiste des processus et des procédures d'un volet de service précis.

### *Exigences liées à l'agent principal du bureau de service de la gestion des incidents*

- Cinq (5) ans d'expérience à utiliser un outil la gestion des services de TI de classe organisationnelle pour ouvrir, enregistrer, prioriser, apparier à d'autres billets dans le système, suivre, documenter, assigner et fermer les demandes de services, les incidents, les problèmes et les billets d'IDAM ou de modifications.
- Cinq (5) ans d'expérience en prestation de services de soutien technique en technologie de l'information visant les systèmes d'exploitation des clients, les logiciels d'exploitation de réseaux ou les produits de bureau standard offerts sur le marché (COTS). Le soutien technique peut comprendre les changements de mot de passe, les questions de matériel relatives à des périphériques endommagés, les questions relatives aux logiciels, comme une application qui ne répond pas, le repérage des incidents de sécurité, comme les virus et les maliciels, ainsi que tout autre type de problème lié à une composante d'infrastructure.
- Cinq (5) ans d'expérience de l'utilisation d'un système téléphonique de distribution automatisé des appels pour l'enregistrement des entrées et des sorties, la définition des statuts et la génération des rapports, au besoin.
- Cinq (5) ans d'expérience de l'encadrement et du mentorat des membres de l'équipe dans un environnement de TI.
- Attestation de sécurité valide de niveau II (Secret) ou attestation de sécurité valide améliorée du gouvernement fédéral.

## Chef d'équipe de gestion des incidents

Le chef d'équipe de la gestion des incidents fournit des directives, des instructions, de l'encadrement et de l'orientation à un groupe d'individus.

### *Exigences liées au chef d'équipe de gestion des incidents*

- Sept (7) années d'expérience à utiliser un outil la gestion des services de TI de classe organisationnelle pour enregistrer, prioriser, apparier à d'autres billets dans le système, suivre, documenter, assigner et fermer les demandes de services, les incidents, les problèmes et les billets d'IDAM ou de modifications.
- Sept (7) ans d'expérience de la prestation de services de soutien technique en technologie de l'information pour les systèmes d'exploitation des clients, les réseaux exploitant les logiciels ou les produits de bureau standard disponibles sur le marché. Le soutien technique peut comprendre les changements de mot de passe, les questions de matériel relatives à des périphériques endommagés, les questions relatives aux logiciels, comme une application qui ne répond pas, le repérage des incidents de sécurité, comme les virus et les maliciels ainsi que tout autre type de problème lié à une composante d'infrastructure.
- Sept (7) ans d'expérience de l'interaction avec divers niveaux de groupes de soutien des TI, de façon à résoudre les questions liées au soutien et à participer aux projets.
- Sept (7) ans d'expérience de la direction d'une équipe de professionnels dans la prestation de services de TI, notamment :
  - gestion des appels;
  - soutien en ligne;
  - gestion des problèmes et des incidents;
  - acheminement au palier hiérarchique approprié.
- Sept (7) ans d'expérience de la documentation des solutions de technologie de l'information (TI).



- Sept (7) ans d'expérience de l'encadrement des clients des TI et des membres de l'équipe.
- Attestation de sécurité valide de niveau II (Secret) du gouvernement fédéral.

### **Coordonnateur des reports aux échelons supérieurs liés à la gestion des incidents**

Le coordonnateur des reports aux échelons supérieurs liés à la gestion des incidents surveille les incidents et les modifications, émet des avis et des reports aux échelons supérieurs compétents au besoin.

#### ***Exigences relatives au coordonnateur des reports aux échelons supérieurs liés à la gestion des incidents***

- Trois (3) ans d'expérience à utiliser un outil de gestion des services de TI de classe organisationnelle pour ouvrir, enregistrer, prioriser, apparier à d'autres billets dans le système, suivre, documenter, assigner et fermer les demandes de services, les incidents, les problèmes et les billets de modifications.
- Trois (3) ans d'expérience en analyse et en tri d'incidents de TI dans un bureau de service.
- Trois (3) ans d'expérience à interagir avec les différents niveaux de groupes de soutien technique en TI pour vérifier les billets actifs d'incidents, de problèmes et de modifications par rapport aux objectifs de niveaux de service et effectuer les reports à l'échelon supérieur approprié et les avis destinés aux intervenants touchés.
- Attestation de sécurité valide de niveau II (Secret) du gouvernement fédéral.

### **Agent intermédiaire du bureau de service**

L'agent intermédiaire du bureau de service répond aux appels, assure le dépannage de base et tente de résoudre la situation au premier appel.

#### ***Exigences liées à l'agent intermédiaire du bureau de service***

- Trois (3) ans d'expérience à fournir des services de soutien technique en TI.
- Trois (3) ans d'expérience à utiliser un outil la gestion des services de TI de classe organisationnelle pour ouvrir, enregistrer, prioriser, apparier à d'autres billets dans le système, suivre, documenter, assigner et fermer les demandes de services, les incidents, les problèmes et les billets de modifications.
- Trois (3) ans d'expérience de l'utilisation d'un système téléphonique de distribution automatisé des appels pour l'enregistrement des entrées et des sorties, la définition des statuts et la génération des rapports, au besoin.
- Attestation de sécurité valide de niveau II (Secret) ou attestation de sécurité valide améliorée du gouvernement fédéral.

### **Agent subalterne du bureau de service**

L'agent subalterne du bureau de service est responsable de répondre aux appels simples de niveau 1 et de tenter de les résoudre au premier appel. Par exemple, ce type d'appel correspondrait à la réinitialisation d'un mot de passe ou au déverrouillage d'un compte.

#### ***Exigences liées à l'agent subalterne du bureau de service***

- Un (1) an d'expérience ou une combinaison acceptable d'études, de formation et d'expérience en prestation de soutien technique en TI.
- Un (1) an d'expérience ou une combinaison acceptable d'études, de formation ou d'expérience à utiliser un outil de gestion des services de TI de classe organisationnelle pour ouvrir, enregistrer, prioriser, apparier à d'autres billets dans le système, suivre, documenter, assigner et fermer les demandes de services, les incidents, les problèmes et les billets de modifications.
- Six (6) mois d'expérience de l'utilisation d'un système téléphonique de distribution automatisé des appels pour l'enregistrement des entrées et des sorties, la définition des statuts et la génération des rapports, au besoin.



- Attestation de sécurité valide de niveau II (Secret) ou attestation de sécurité valide améliorée du gouvernement fédéral.

## **CENTRE DE COMMANDE D'ENTREPRISE ET OPÉRATIONS D'UN CENTRE DE DONNÉES DE SERVICES PARTAGÉS CANADA (SPC)**

### **Description des postes**

#### **Équipe principale de gestion des événements du CCE**

L'équipe principale de gestion des événements du CCE est chargée de diriger et de superviser les équipes de l'ordinateur principal, intermédiaire et des réseaux ainsi que de gérer la charge de travail et le calendrier des quarts de travail des ressources de gestion des événements. Elle communique avec les superviseurs et les chefs d'équipe d'autres groupes de soutien et fournit du soutien technique et des processus. Elle assure, en outre, le leadership quant à la gestion des incidents et veille à ce que la documentation soit tenue à jour. L'équipe principale de gestion des événements s'assure que toutes les améliorations opérationnelles qui sont définies sont signalées à la direction du CCE.

#### **Exigences liées à l'équipe principale de gestion des événements du CCE**

- Quatre années d'expérience à titre de superviseur ou de chef d'équipe d'un groupe responsable des opérations liées à l'ordinateur principal, aux systèmes intermédiaires et aux réseaux.

Au cours des huit dernières années, les ressources doivent avoir acquis les qualifications suivantes :

- Expérience de la communication continue aux ressources opérationnelles des exigences et des procédures opérationnelles et techniques du client
- Expérience des processus de gestion des incidents et des changements, y compris l'entrée ou la mise à jour de données dans les systèmes connexes
- Expérience du contrôle et de la coordination de projet ou de la gestion de projet
- Expérience de travail dans un centre de données
- Expérience de l'utilisation d'un outil ESM (Enterprise Systems Management) de Tivoli ou d'un outil de GSTI (gestion des services de technologie de l'information) équivalent
- Cote de sécurité valide de niveau Secret attribuée par le gouvernement du Canada

Les ressources doivent satisfaire à au moins 12 des exigences suivantes :

- Expérience des processus de gestion des incidents et des changements, y compris l'entrée ou la mise à jour de données
- Dans les systèmes connexes, dans le cadre de trois projets ou plus
- Expérience de la coordination ou de la gestion de projet dans le cadre de trois projets ou plus
- Création, mise à jour et mise en œuvre de procédures opérationnelles ou de listes de contrôle
- Surveillance de la performance des opérations à l'aide de mesures
- Gestion ou coordination de la gestion des incidents ou des changements, conformément aux lignes directrices de l'Information Technology Infrastructure Library (bibliothèque d'infrastructure des TI [BITI])
- Traduction des demandes des utilisateurs en exigences opérationnelles
- Interprétation et application des procédures de sécurité des centres de données
- Surveillance des systèmes environnementaux et prise des mesures appropriées
- Lancement, redémarrage et dépannage du système d'exploitation Windows Server
- Lancement, redémarrage et dépannage des systèmes d'exploitation LINUX et UNIX



- Lancement, redémarrage et dépannage du système d'exploitation OS/390 ou MVS/ESA
- Expérience de travail avec des outils d'automatisation de système (CA-7)
- Expérience de travail avec les outils TELNET, SSH ET CONNEXION BUREAU À DISTANCE
- Expérience de l'utilisation des produits de sécurité de systèmes (SECURITY 3000, HITMAN et GUARDIAN)
- Expérience de l'utilisation d'un système de gestion de bandes (MEDIA MANAGER, TMS ou IBM VTS)
- Création, mise à jour et mise en œuvre de procédures opérationnelles ou de listes de vérification dans le cadre de trois projets ou plus
- Lecture, interprétation et désignation des composants d'un diagramme de topologie de réseau
- Diagnostic des incidents relatifs à un réseau

### **Analyste au soutien de la production**

Représente les Opérations aux réunions de projet intergroupes lorsque de nouveaux systèmes ou charges de travail sont présentés. Évalue l'impact sur le groupe afin de déterminer les procédures et processus qui devront être mis en place pour les opérations liées aux consoles. Analyse les situations problématiques afin de déterminer les chaînes d'événements, les causes et les solutions pour prévenir leur nouvelle occurrence. Coordonne le rôle du soutien de premier niveau pour l'environnement de l'infrastructure à clés publiques de TPSGC. Évalue et approuve les registres de modifications d'INFOMAN pour l'environnement opérationnel. Coordonne avec le gestionnaire des modifications le calendrier des modifications au cours d'une fenêtre de maintenance hebdomadaire. Gère les besoins en formation et en éducation de groupe des Opérations en soumettant d'autres coordonnateurs et superviseurs de quart de travail à des évaluations des compétences du personnel et en cernant les lacunes en matière de compétences. Détermine les besoins en développement et coordonne la formation et l'éducation du groupe des Opérations de façon collective et individuelle. Assure la gestion de projets et la coordination de nouvelles initiatives ou des nouvelles charges de travail introduites dans l'environnement.

### ***Exigences liées à l'analyste au soutien de la production***

- Quatre (4) ans d'expérience en administration des opérations
- Quatre (4) ans d'expérience en coordination et en assistance de la gestion des incidents et/ou des changements dans un environnement opérationnel
- Quatre (4) ans d'expérience en gestion des besoins en formation et en éducation du groupe des Opérations
- Quatre (4) ans d'expérience en coordination de projet
- Cote de sécurité valide de niveau Secret attribuée par le gouvernement du Canada

Les ressources doivent satisfaire à au moins 15 des exigences suivantes :

- Création, mise à jour et mise en œuvre de procédures opérationnelles ou de listes de contrôle
- Surveillance de la performance des opérations à l'aide de mesures
- Expérience des processus de gestion des incidents et des changements, y compris l'entrée ou la mise à jour de données dans les systèmes connexes, dans le cadre d'au moins trois projets
- Gestion de projets
- Expérience de l'utilisation d'un outil ESM (Enterprise Systems Management) de Tivoli ou d'un outil équivalent
- Lancement, redémarrage et dépannage du système d'exploitation OS/390 ou MVS/ESA
- Lancement, redémarrage et dépannage du système d'exploitation Windows Server
- Lancement, redémarrage et dépannage des systèmes d'exploitation LINUX et UNIX



- Expérience de l'utilisation des outils de diagnostic et des utilitaires de console (MVS/JES2, TSO/ISPF, IOF/SDSF)
- Expérience de l'utilisation d'au moins deux des outils suivants : CLIST, JCL, SYSLOG, LOGREC, DUMPS
- Expérience de l'utilisation des outils de gestion de systèmes (WHATSOEVER PROFESSIONAL)
- Expérience de travail avec des outils d'automatisation de systèmes (CA-7)
- Expérience de l'utilisation d'au moins deux des outils suivants : AF/OPERATOR, OPS/MVS, AUTOMATE X/C, AUTOMATION POINT, SA/390, TBSM
- Expérience de l'utilisation des systèmes de sécurité (TOP SECRET, RACF, AOF OPERATOR)
- Expérience de l'utilisation des régions en direct (CICS, DBS, IDMS, WEBService ProviderHERE)
- Surveillance (OMEGAMON, NetView, BMC PATROL, CONCORDE)
- Expérience de l'utilisation d'un système de gestion de bandes (MEDIA MANAGER, TMS ou IBM VTS)
- Lecture, interprétation et désignation des composants d'un diagramme de topologie de réseau
- Diagnostic des incidents relatifs à un réseau

### **Opérateur principal de gestion des événements du CCE**

L'opérateur principal de gestion des événements est chargé du soutien approfondi des systèmes de serveur en exploitation, y compris le vidage des unités de stockage à accès direct et l'exécution des bibliothèques d'images de systèmes. Il assure le dépannage de premier niveau en cas d'incidents liés à l'ordinateur central, aux serveurs, au réseau, aux traitements par lots ou à l'infrastructure de TI. Il contribue à analyser les problèmes et les incidents pour en déterminer les causes fondamentales et à fournir des solutions pour éviter qu'ils se reproduisent. Il surveille les systèmes de l'ordinateur central, des serveurs et des réseaux ainsi que les logiciels et les utilitaires des consoles. Il tient à jour et maintient des procédures et documents opérationnels. L'objectif principal de l'opérateur principal est fournir des directives et une orientation aux opérateurs intermédiaires et subalterne et de trier les incidents et les problèmes de gestion des incidents plus complexes.

#### ***Exigences liées à l'opérateur principal de gestion des événements de CCE***

- Quatre (4) ans d'expérience dans une équipe chargée des opérations de TI dans un centre de données

Au cours des huit dernières années, les ressources doivent avoir acquis les qualifications suivantes :

- Expérience de la surveillance d'ordinateurs principaux, de serveurs et de réseaux centraux
- Expérience des traitements par lots
- Expérience des processus de gestion des incidents et des changements, y compris l'entrée ou la mise à jour de données dans les systèmes de gestion des événements, des incidents et des changements connexes
- Cote de sécurité valide de niveau Secret attribuée par le gouvernement du Canada

Les ressources doivent satisfaire à au moins 13 des exigences suivantes :

- Exploitation d'infrastructures d'ordinateur principal, de serveur et réseautage
- Expérience de la surveillance d'ordinateurs centraux et de serveurs dans le cadre de quatre projets ou plus
- Expérience des processus de gestion des événements, des incidents et des changements, y compris l'entrée ou la mise à jour de données dans les systèmes de gestion connexes, dans le cadre de quatre projets ou plus



- Expérience des traitements par lots sur un ordinateur central dans le cadre de quatre projets ou plus
- Surveillance de systèmes environnementaux de centres de données
- Création, mise à jour et mise en œuvre de procédures opérationnelles ou de listes de contrôle
- Expérience de travail avec des outils de mesure de la performance et de diagnostic
- Lancement, redémarrage et dépannage du système d'exploitation Windows Server
- Lancement, redémarrage et dépannage des systèmes d'exploitation LINUX et UNIX
- Lancement, redémarrage et dépannage du système d'exploitation OS/390 ou MVS/ESA
- Expérience de l'utilisation des outils de gestion de systèmes (WHATSUP PROFESSIONAL)
- Expérience de travail avec des systèmes de sécurité (Top Secret, RACF, AOF OPERATOR)
- Expérience de travail avec les régions en direct (CICS, DB2, IDMS, WEBSPPHERE)
- Expérience des traitements par lots (CA-7, Control-M, TWS)
- Surveillance (OMEGAMON, NetView, BMC PATROL, CONCORDE)
- Expérience de travail avec des outils de communication (Telnet, Connexion Bureau à distance ou outil équivalent)
- Expérience de travail avec des systèmes de gestion de bandes (Control-T, ZARA, RMM, TSM) ou un système équivalent
- Lecture, interprétation et désignation des composants d'un diagramme de topologie de réseau
- Diagnostic des incidents relatifs à un réseau

### **Opérateur intermédiaire de gestion des événements du CCE**

L'opérateur intermédiaire de gestion des événements est chargé des systèmes de serveur en exploitation, y compris le vidage des unités de stockage à accès direct et l'exécution des bibliothèques d'images de systèmes. Il assure le dépannage de premier niveau en cas d'incidents liés à l'ordinateur central, aux serveurs, au réseau, aux traitements par lots ou à l'infrastructure de TI. Il contribue à analyser les problèmes et les incidents pour en déterminer les causes fondamentales et à fournir des solutions pour éviter qu'ils se reproduisent. Il surveille les systèmes de l'ordinateur central, des serveurs et des réseaux ainsi que les logiciels et les utilitaires des consoles. Il réalise des opérations relatives à la sauvegarde sur bande, dont la vérification de l'état de la sauvegarde, l'entrée de bandes dans la bandothèque et la sortie de bandes de la bandothèque. Il réalise des opérations d'impression, dont l'exécution de travaux d'impression et l'emballage aux fins d'envoi aux clients. Il tient à jour et maintient des procédures et documents opérationnels.

#### ***Exigences liées à l'opérateur intermédiaire de gestion des événements du CCE***

- Deux (2) ans d'expérience dans une équipe chargée des opérations de TI dans un centre de données

Au cours des huit dernières années, les ressources doivent avoir acquis les qualifications suivantes :

- Expérience de la surveillance d'ordinateurs principaux, de serveurs et de réseaux centraux
- Expérience des traitements par lots
- Expérience des processus de gestion des incidents et des changements, y compris l'entrée ou la mise à jour de données dans les systèmes connexes
- Cote de sécurité valide de niveau Secret attribuée par le gouvernement du Canada

Les ressources doivent satisfaire à au moins 13 des exigences suivantes :

- Exploitation d'ordinateurs principaux ou de serveurs



- Expérience de la surveillance d'ordinateurs principaux et de serveurs dans le cadre de deux projets ou plus
- Expérience des processus de gestion des incidents et des changements, y compris l'entrée ou la mise à jour de données dans les systèmes connexes, dans le cadre de deux projets ou plus
- Expérience des traitements par lots sur un ordinateur principal dans le cadre de deux projets ou plus
- Surveillance de systèmes environnementaux de centres de données
- Création, mise à jour et mise en œuvre de procédures opérationnelles ou de listes de contrôle
- Expérience de travail avec des outils de mesure de la performance et de diagnostic
- Lancement, redémarrage et dépannage du système d'exploitation Windows Server
- Lancement, redémarrage et dépannage des systèmes d'exploitation LINUX et UNIX
- Lancement, redémarrage et dépannage du système d'exploitation OS/390 ou MVS/ESA
- Expérience de l'utilisation des outils de gestion de systèmes (WHATSUP PROFESSIONAL)
- Expérience de travail avec des systèmes de sécurité (Top Secret, RACF, AOF OPERATOR)
- Expérience de travail avec les régions en direct (CICS, DB2, IDMS, WEBSHERE)
- Expérience des traitements par lots (CA-7, Control-M, TWS)
- Surveillance (OMEGAMON, NetView, BMC PATROL, CONCORDE)
- Expérience de travail avec des outils de communication (Telnet, Connexion Bureau à distance ou outil équivalent)
- Expérience de travail avec des systèmes de gestion de bandes (Control-T, ZARA, RMM, TSM) ou un système équivalent
- Lecture, interprétation et désignation des composants d'un diagramme de topologie de réseau
- Diagnostic des incidents relatifs à un réseau

### **Opérateur subalterne de gestion des événements du CCE**

L'opérateur subalterne de gestion des événements est chargé des systèmes de serveur en exploitation, y compris le vidage des unités de stockage à accès direct et l'exécution des bibliothèques d'images de systèmes. Il assure le dépannage de premier niveau en cas d'incidents liés à l'ordinateur principal, aux serveurs, au réseau, aux traitements par lots ou à l'infrastructure de TI. Il est chargé d'effectuer des opérations relatives à la sauvegarde sur bande, dont la vérification de l'état de la sauvegarde, l'entrée de bandes dans la bandothèque et la sortie de bandes de la bandothèque.

#### ***Exigences liées à l'opérateur subalterne de gestion des événements de CCE***

- Un an d'expérience dans une équipe chargée des opérations de TI dans un centre de données

Au cours des huit dernières années, les ressources doivent avoir acquis les qualifications suivantes :

- Expérience de la surveillance d'ordinateurs principaux, de serveurs et de réseaux centraux
- Expérience des processus de gestion des incidents et des changements, y compris l'entrée ou la mise à jour de données
- dans les systèmes connexes
- Cote de sécurité valide de niveau Secret attribuée par le gouvernement du Canada

Les ressources doivent satisfaire à au moins 5 des exigences suivantes :



- Exploitation d'ordinateurs centraux ou de serveurs dans le cadre de deux projets ou contrats ou plus
- Lancement, redémarrage et dépannage d'un système d'exploitation Windows Server, Linux, Unix, OS/390 ou MVS/ESA
- Expérience de l'utilisation des outils de gestion de systèmes (WhatsUp Professional)
- Expérience de travail avec des systèmes de sécurité (Top Secret, RACF, AOF OPERATOR)
- Surveillance (OMEGAMON, NetView, BMC PATROL, CONCORDE)
- Expérience de travail avec des systèmes de gestion de bandes (Control-T, ZARA ou RMM)
- Lecture, interprétation et désignation des composants d'un diagramme de topologie de réseau
- Diagnostic des incidents relatifs à un réseau

### **Consultant principal en gestion des services de TI**

Le consultant principal en gestion des services de TI est chargé de fournir une expertise de haut niveau et des conseils d'expert visant à soutenir l'environnement de gestion des services de la TI à SPC dans un ou plusieurs des domaines suivants : gestion des événements, gestion des incidents, gestion des problèmes, bureau de service de TI, gestion des configurations, gestion du changement, gestion des versions, gestion des opérations de sécurité, gestion de la continuité des services de TI, gestion de la capacité, gestion de la disponibilité, gestion des services, et gestion financière de la TI. Il doit surveiller et gérer la création, la modification et la mise à jour des documents, des procédures et des processus relatifs à la gestion des services de TI et diriger ou gérer des projets relatifs à la gestion des services de TI. Il doit tenir des séances d'information et présenter des exposés relatifs à la gestion des services de TI à la direction de SPC et à d'autres groupes de soutien, et communiquer à la direction de SPC des recommandations et des conseils stratégiques concernant la gestion des services de TI. Il est chargé de réaliser les activités de soutien courantes nécessaires au maintien de la certification de l'Organisation internationale de normalisation (ISO) et doit participer à des projets liés à la certification ISO.

#### ***Exigences liées au consultant principal en gestion des services de TI***

- Quatre (4) ans d'expérience en services-conseils en gestion des opérations

Au cours des huit dernières années, les ressources doivent avoir acquis les qualifications suivantes :

- Certification ITIL Intermediate Level (BITI de niveau intermédiaire) en gestion des services de TI (au moins un module intermédiaire de la version 3 de la BITI)
- Expérience de planification de mises en œuvre de la gestion des services de TI (selon la BITI) dans un grand centre de données
- Expérience de la communication de plans et de stratégies à la direction et au personnel
- Expérience de la direction de la mise en œuvre de projets de gestion des services de TI (selon la BITI).
- Cote de sécurité valide de niveau Secret attribuée par le gouvernement du Canada

Les ressources doivent satisfaire à au moins 6 des exigences suivantes :

- Analyse de statistiques opérationnelles dans le cadre d'au moins cinq projets
- Utilisation d'outils de gestion des services (InfoMan, Tivoli, etc.)
- Utilisation des systèmes ou des outils de gestion des services de TI (selon la BITI) dans l'environnement de production d'un centre de données, dans le cadre de trois projets ou plus
- Expérience à titre de gestionnaire de projet dans le cadre d'au moins trois projets relatifs à la gestion des services de TI



- Élaboration de procédures de gestion des services de TI (selon la BITI) dans le cadre d'au moins trois projets
- Création et mise à jour de diagrammes de flux de données à l'aide de Visio ou d'un outil équivalent de dessin de diagrammes
- Formation du personnel de TI dans le cadre de trois projets ou plus
- Expérience de planification de la mise en œuvre de la gestion des services de TI (selon la BITI) dans de grands centres de données, dans le cadre de trois projets ou plus
- Expérience de la communication de plans et de stratégies à la direction et au personnel dans le cadre de trois projets ou plus

### **Consultant intermédiaire en gestion des services de TI**

Le consultant intermédiaire en gestion des services de TI assure le soutien de l'environnement de gestion des services de la TI dans un ou plusieurs des domaines suivants : gestion des événements, gestion des incidents, gestion des problèmes, bureau de service de TI, gestion des configurations, gestion du changement, gestion des versions, gestion des opérations de sécurité, gestion de la continuité des services de TI, gestion de la capacité, gestion de la disponibilité, gestion des services, et gestion financière de la TI. Il doit créer, modifier et mettre à jour les documents, les procédures et les processus relatifs à la gestion des services de TI, et gérer et participer aux projets de gestion des services de TI. Il doit présenter des exposés relatifs à la gestion des services de TI à d'autres groupes de soutien, et réaliser les activités de soutien courantes nécessaires au maintien de la certification de l'Organisation internationale de normalisation (ISO). Il doit participer à des projets relatifs à la certification ISO.

#### ***Exigences liées au consultant intermédiaire en gestion des services de TI***

- Trois (3) ans d'expérience des services-conseils en gestion des opérations

Au cours des huit dernières années, les ressources doivent avoir acquis les qualifications suivantes :

- Certification ITIL Intermediate Level (BITI de niveau intermédiaire) en gestion des services de TI
- (au moins un module intermédiaire de la version 3 de la BITI)
- Expérience de planification de mises en œuvre de la gestion des services de TI (selon la BITI) dans un grand centre de données
- Expérience de la communication de plans et de stratégies à la direction et au personnel
- Expérience de la mise en œuvre de projets de gestion des services de TI (selon la BITI)
- Cote de sécurité valide de niveau Secret attribuée par le gouvernement du Canada

Les ressources doivent satisfaire à au moins 7 des exigences suivantes :

- Analyse de statistiques opérationnelles dans le cadre d'au moins trois projets
- Utilisation d'outils de gestion des services (InfoMan, Tivoli, etc.)
- Utilisation des systèmes ou des outils de gestion des services de TI (selon la BITI) dans l'environnement de production d'un centre de données
- Expérience à titre de membre d'une équipe dans le cadre d'au moins trois projets relatifs à la gestion des services de TI (selon la BITI)
- Élaboration de procédures relatives aux disciplines de la BITI qui touchent la gestion des services de TI
- Création et mise à jour de diagrammes de flux de données à l'aide de Visio ou d'un outil équivalent de dessin de diagrammes
- Formation du personnel de TI



- Expérience de planification de mises en œuvre de la gestion des services de TI (selon la BITI) dans un grand centre de données
- Expérience de la communication de plans et de stratégies à la direction et au personnel
- Création et tenue à jour de la documentation opérationnelle

### **Gestionnaire du domaine des opérations**

Le gestionnaire du domaine des opérations doit gérer les opérations quotidiennes des fonctions ou du domaine de responsabilité désignés. Il constitue le point de contact unique pour la prestation des services au quotidien dans le domaine de responsabilité, et est chargé du rendement, de la qualité et de la satisfaction du client quant aux services fournis par une fonction ou un domaine de responsabilité désigné. Il doit cibler et mettre en œuvre des moyens d'améliorer les services et de réduire les coûts et veiller à ce que tous les engagements en matière de prestation de services soient respectés, voire surpassés. Il doit assurer la direction, la conduite et le soutien technique des fonctions ou du domaine de responsabilité désignés.

#### ***Exigences liées au gestionnaire du domaine des opérations***

- Cinq (5) ans d'expérience en gestion de la prestation des services de TI dans un centre de données

Au cours des huit dernières années, les ressources doivent avoir acquis les qualifications suivantes :

- Expérience de l'analyse et de la refonte des processus opérationnels dans un objectif d'optimisation des opérations de TI
- Expérience de l'élaboration et du suivi de politiques, de lignes directrices et de plans généraux
- Expérience de la communication (écrite et orale) de stratégies et de plans opérationnels de TI au personnel technique, au personnel non technique ainsi qu'à la haute direction
- Expérience de la gestion d'une équipe de soutien de TI composée d'au moins 15 personnes pendant une période continue minimale de 1 an
- Cote de sécurité valide de niveau Secret attribuée par le gouvernement du Canada

Les ressources doivent satisfaire à au moins 7 des exigences suivantes :

- Gestion d'environnements opérationnels de TI complexes (plusieurs plateformes logicielles et matérielles) dans le cadre d'au moins deux projets
- Gestion de l'intégration du matériel, de logiciels et de services
- Gestion d'au moins trois projets de TI
- Prestation de services de consultation et d'encadrement relatifs à la mise en correspondance des exigences et des besoins opérationnels
- Prestation de services de consultation et d'encadrement, ainsi que documentation de recommandations relativement à la modification ou à la mise en œuvre de programmes de prestation de services
- Certification ITIL Foundation (notions élémentaires de la BITI), version 2 ou version plus récente
- Estimation des coûts de prestation et de soutien des services liés aux opérations de TI
- Conception de solutions de TI ou établissement de leur architecture
- Recommandation et mise en œuvre d'améliorations aux processus ou de solutions permettant des économies dans un contexte d'opérations de la TI
- Expérience de l'utilisation du Cadre amélioré de gestion du Conseil du Trésor

### **Analyste du bureau de contrôle du projet**



L'analyste du bureau de contrôle du projet doit veiller à la remise de tous les produits livrables et au respect des niveaux de service convenus, et s'assurer que les processus de gestion satisfont, voire surpassent les attentes du client. Il est chargé du suivi de tous les projets du CCE et des rapports sur ces derniers ainsi que de la collecte et des rapports de toutes les mesures de rendement et statistiques liées au contrat. Il doit créer et administrer la bibliothèque des documents relatifs au contrat et assurer le contrôle documentaire, et créer, tenir à jour et conserver les documents obligatoires liés au personnel exécutant le contrat.

#### *Exigences liées à l'analyste du bureau de contrôle du projet*

- Quatre (4) ans d'expérience du contrôle de projet de TI

Au cours des huit dernières années, les ressources doivent avoir acquis les qualifications suivantes :

- Gestion de documents dans une entreprise de TI
- Cote de sécurité valide de niveau Secret attribuée par le gouvernement du Canada

Les ressources doivent satisfaire à au moins 6 des exigences suivantes :

- Création et tenue à jour de procédures opérationnelles, de mesures de rendement et d'indicateurs clés de TI en fonction de critères de cohérence, de précision et d'exhaustivité dans le cadre de deux projets ou plus
- Utilisation d'outils d'automatisation de l'analyse statistique
- Comparaison des résultats réels et prévus du travail à l'aide de mesures (mesures de rendement clés, indicateurs de rendement clés, mesures de la qualité, mesures de la charge de travail et rapports portant sur ces mesures) dans le cadre de deux projets ou plus
- Expérience des processus de gestion des incidents et des changements, y compris l'entrée ou la mise à jour de données dans les systèmes connexes, dans le cadre de deux projets ou plus
- Coordination ou mise à jour de documents contractuels dans le cadre de deux projets ou plus
- Production de rapports statistiques et de gestion mensuels
- Certification ITIL Foundation (notions élémentaires de la BITI), version 2 ou version plus récente
- Mise en œuvre de procédures de gestion de documents dans le cadre de deux projets ou plus
- Expérience de l'utilisation des outils bureautique (Microsoft Word ou Lotus WordPro, et Microsoft Excel ou Lotus 1-2-3)

#### **Opérateurs de bandes du CCE**

En plus d'assurer des responsabilités en matière de gestion des événements du CCE, l'opérateur de bandes doit avoir de l'expérience dans divers aspects de la gestion de bandes. Pour les postes spécialisés d'opérateur de bandes, ces responsabilités doivent être remplies. Postes d'opérateur de bandes requis pour le Centre de données King-Edward (CDKE), le Centre de données de la promenade de l'Aviation (CDPA), le Centre de données MacDonal-Cartier (CDMC), le Centre de préservation de Gatineau (CPG), et le Centre de données de la Place de la Cité (PDLC).

#### *Exigences liées aux bandes du CCE*

Les exigences incluront les suivantes :

4. Manipulation des bandes
  - Sorties de bandes des bandothèques
  - Entrées de bandes dans les bandothèques
  - Préparation des bandes aux fins d'expédition à des chambres fortes hors site



- Confirmation du retour des bandes des chambres fortes hors site
  - Production d'une liste hebdomadaire des chambres fortes hors site
  - Production d'une liste hebdomadaire des bandes à retourner des chambres fortes hors site
  - Confirmation de la remise des bandes destinées à des chambres fortes hors site au fournisseur ou service de messagerie approprié
  - Assistance des groupes de sauvegarde à l'aide services ponctuels de vérification des entrées et des sorties de bandes
  - Rôle de personne-ressource principale pour les contrats liés à des chambres fortes hors site
  - Émission de rappels ponctuels pour bandes hors site, au besoin
  - Étiquetage de toutes les bandes selon les normes de SPC
  - Destruction et démagnétisation des bandes endommagées et/ou inutilisées selon les exigences de SPC
  - Remplacement de toutes les bandes endommagées par l'intermédiaire de fournisseurs, si possible
5. Inventaire des bandes
- Confirmation de la réalisation d'un inventaire régulier de toutes les bandes (bandes hors site, sur place et de nettoyage)
  - Fourniture de rapports d'inventaire de bandes mensuels pour tous les emplacements
6. Surveillance du service de sauvegarde
- Surveillance de l'infrastructure de sauvegarde à centre de données utilisant un portail de surveillance de la sauvegarde fourni par SPC
  - Notification de l'équipe de sauvegarde de troisième niveau de problème ou avertissement consigné dans le portail de surveillance de la sauvegarde
  - Offre d'assistance lorsque les fournisseurs doivent être sur place en cas de rapport d'une partie quelconque de l'infrastructure de sauvegarde
  - Utilisation d'outils de gestion des services pour consigner tous les problèmes et les acheminer au palier hiérarchique approprié, au besoin

### **Analyste des bandes du CCE**

En plus d'assurer des responsabilités en matière de gestion des événements du CCE, l'analyste des bandes doit avoir de l'expérience dans divers aspects de la gestion de bandes. Le poste exige une expérience approfondie d'analyste des bandes afin de pouvoir travailler avec d'autres membres de l'équipe et fournir des directives. Il exige également de rencontrer les équipes de soutien de la gestion et du stockage des bandes afin de garantir que les bonnes directives sont fournies aux opérateurs. Pour les postes spécialisés d'opérateur de bandes, ces responsabilités doivent être remplies.

#### ***Analyste des bandes du CCE***

Les exigences incluront les suivantes :

- Gestion des problèmes et des bibliothèques
- Analyse et recherche des processus bibliothécaires existants et nouveaux
- Coordination des projets de médiathèque et des activités entre les opérations des centres de données et le soutien logiciel
- Production de rapports pour la direction, le soutien logiciel et les clients
- Exécution des fonctions de dépannage des bibliothèques, de résolution des problèmes et de soutien des clients liées aux bibliothèques
- Collaboration avec les groupes responsables du soutien de deuxième et troisième niveaux pour résoudre les incidents
- Surveillance mensuelle des portefeuilles de médias et du mouvement des médias pour déterminer les tendances
- Surveillance mensuelle de l'inventaire des fournitures d'impression et de commande



- Fourniture d'entrées des services opérationnels des centres de données (SOCD) pour les nouvelles activités à la direction
- Fourniture d'entrées des SOCD à la direction de TPSGC pour les activités actuelles et nouvelles
- Maintien de procédures liées aux bandothèques par la création et la mise à jour en conséquence
- Surveillance des bandes dans quatre centres de données aux fins d'intégrité
- Offre de formation et de soutien au personnel chargé des opérations et des bibliothèques à tous les centres de données
- Maintien de l'actualité de la sauvegarde quant aux problèmes liés aux rôles et aux responsabilités liées au SOCD
- Maintien de l'actualité des tables de référence des médias avec l'environnement actuel
- Maintien d'ensembles de données référencés afin d'exécuter des tâches quotidiennes en vue de garantir l'intégrité des bases de données
- Offre de soutien de premier niveau au personnel du Centre de données de Summerside (CDSS) en matière de bandes et de processus
- Ouverture de billets de problème et mise à jour dans Infoman pour les problèmes liés aux bandes
- Suivi de toutes les procédures, tel qu'il est décrit dans les procédures liées aux tâches, aux ressources et aux processus
- Suivi d'instructions spécifiques que le client a demandées pour ses utilisateurs finaux
- Création, examen et maintien des procédures opérationnelles

### Opérateurs d'installations du CCE

En plus d'assurer des responsabilités en matière de gestion des événements du CCE, l'opérateur des installations doit avoir de l'expérience dans divers aspects de la gestion de l'environnement. Pour les postes spécialisés d'opérateur d'installations, ces responsabilités doivent être remplies.

#### *Exigences relatives aux installations du CCE*

Les exigences incluront les suivantes :

- Surveillance de l'état environnemental des centres de données
- Redémarrage des serveurs, tel qu'il est requis par l'équipe d'ingénierie de deuxième niveau
- Surveillance de l'ordinateur principal par l'entremise de consoles de surveillance des systèmes, utilisation d'outils automatisés comme CA-7, CONTROL-M, and Tivoli Workstation (TWS), et inspections physiques afin de confirmer que l'environnement des centres des données est stable.
- Surveillance des systèmes de serveur par l'entremise de la console de surveillance des systèmes, utilisation d'outils automatisés, et inspections physiques afin de confirmer que l'environnement des centres de données est stable.
- Surveillance des systèmes environnementaux dans les centres de données
- Réponse aux problèmes critiques liés aux systèmes environnementaux des centres de données comme de l'eau dans la salle des ordinateurs du premier étage, un incendie, une coupure d'électricité, une panne de climatiseur
- Dépannage des incidents en enquêtant, déterminant et résolvant les incidents de premier niveau liés aux serveurs, aux lecteurs de bandes, et à l'environnement des centres de données
- Accompagnement sur place des fournisseurs et du personnel de soutien de SPC



## CCE et Opérations directes

### Centre de commande d'entreprise

Aux termes de ce contrat, les ressources doivent atteindre les objectifs définis par les secteurs de service et les clients de SPC afin de garantir que les exigences sont respectées.

### Direction des événements du CCE

La Direction des événements du CCE doit fournir des services qui respectent les niveaux de service de SPC, tel qu'il est défini par les divers clients. Le niveau de service dépend du client et des secteurs de service et, selon le degré d'importance du service, dictera le niveau de travail requis pour atténuer les services touchés. Le gestionnaire du domaine des opérations est chargé de tous les domaines de gestion des événements afin de garantir que les exigences liées aux clients et aux secteurs de service sont respectées.

L'analyste au soutien de la production et les ressources de GSTI veillent à ce que des activités et des instructions de travail soient fournies aux opérateurs actifs en tout temps. Ces opérateurs sont chargés de veiller à ce que toutes les activités de travail soient menées et que les priorités de SPC soient traitées.

### Gestion des bandes du CCE

La Direction des bandes est chargée de veiller à ce que l'équipement des bandes soit totalement fonctionnel et que les bandes soient chargées et déchargées de façon à ne pas avoir d'incidence négative sur la durée des sauvegardes. Ces ressources doivent s'assurer que tous les scripts de sauvegarde sont exécutés et surveillés aux fins d'une sauvegarde complète. Des directives et des instructions doivent être fournies aux ressources par le secteur de service des bandes et de stockage afin de garantir que les exigences des clients sont comprises. Les ressources doivent gérer les comptes de bandes avec des fournisseurs tiers à l'appui du déplacement des bandes vers des installations hors site. Ces comptes nuage doivent être tenus à jour, et les ressources s'assureront que tous les problèmes sont signalés au secteur de service des bandes et du stockage. Pour les travaux qui seront effectués au Centre de données de la Place de la Cité (PDLC), notamment la sauvegarde de la numérisation et la restauration, le client opérationnel exige que les tâches demandées soient effectuées rapidement afin de ne pas retarder les calendriers de sauvegardes. Les ressources doivent veiller à ce que toutes les tâches « normales » demandées soient effectuées dans un délai de 5 jours. Toute demande de tâche notée comme étant « urgente » doit être exécutée dans un délai de 48 heures.

### Direction des installations du CCE

La Direction des installations du CCE recevra les alarmes et des événements par l'entremise de systèmes surveillés. Chaque système peut avoir son propre type d'alarme; il peut s'agir d'une alarme audible, de l'apparition d'un événement sur écran, d'un message par téléavertisseur, ou d'un élément physique visuel indiquant une défaillance imminente. Afin d'atténuer le risque de défaillance ou d'incident, il est essentiel que la ressource sur place mène des inspections physiques de routine selon les horaires établis. Ces horaires seront communiqués par le secteur des installations responsable des centres de données concernés. Toute ressource qui est avertie par une alarme ou un événement (par l'une des méthodes décrites ci-dessus) doit agir dans les 15 minutes suivant la réception de la notification. Il est essentiel de s'assurer que les mesures d'atténuation ou de résolution prises soient exécutées rapidement, étant donné que l'incidence sur le centre de données pourrait être importante.



**APPENDICE F DE L'ANNEXE A**  
**ATTESTATIONS AU STADE DE L'AUTORISATION DE TÂCHES**

**1. Études et expérience**

L'entrepreneur atteste qu'il a vérifié tous les renseignements fournis dans les curriculum vitæ et les documents à l'appui présentés, plus particulièrement les renseignements relatifs aux études, aux réalisations, à l'expérience et aux antécédents professionnels, et qu'ils sont complets et exacts. En outre, l'entrepreneur garantit que les personnes proposées sont en mesure d'exécuter les travaux prévus dans le contrat. Le Canada se réserve le droit de vérifier toute information fournie à cet égard et toute déclaration non véridique peut entraîner la non-recevabilité de la réponse à l'autorisation de tâches ou une autre mesure que le ministre peut juger appropriée.

\_\_\_\_\_  
Nom de la personne autorisée en caractères d'imprimerie et signature

\_\_\_\_\_  
Date

**2. Statut du personnel**

Si l'entrepreneur propose, pour exécuter le présent contrat, une personne dont il n'est pas l'employeur, il atteste par les présentes avoir l'autorisation écrite de cette personne (ou de l'employeur de celle-ci) de proposer ses services pour réaliser les travaux dans le cadre de l'exécution de ce contrat et de présenter au Canada le curriculum vitæ de cette personne. L'entrepreneur doit, sur demande de l'autorité contractante, fournir une confirmation écrite, signée par la personne, de l'autorisation donnée à l'entrepreneur.

\_\_\_\_\_  
Nom de la personne autorisée en caractères d'imprimerie et signature

\_\_\_\_\_  
Date

**3. Disponibilité du personnel**

L'entrepreneur atteste que s'il est autorisé à fournir les services dans le cadre d'une autorisation de tâches découlant du présent contrat, les personnes proposées en réponse à l'autorisation de tâches pourront commencer les travaux dans un délai raisonnable suivant la date d'acceptation de l'autorisation de tâches, ou dans le délai précisé dans le formulaire d'autorisation de tâches, et qu'elles demeureront disponibles pour l'exécution des travaux visant la satisfaction du besoin.

\_\_\_\_\_  
Nom de la personne autorisée en caractères d'imprimerie et signature

\_\_\_\_\_  
Date

**4. Attestation linguistique**

L'entrepreneur atteste que les ressources proposées en réponse à la présente autorisation de tâches peuvent s'exprimer facilement en anglais. Les personnes proposées sont en mesure de communiquer verbalement et par écrit en anglais, sans aide et en faisant peu d'erreurs.

\_\_\_\_\_  
Nom de la personne autorisée en caractères d'imprimerie et signature

\_\_\_\_\_  
Date



## ANNEXE B

### BASE DE PAIEMENT

Pour la prestation des services professionnels, à la demande du Canada dans une autorisation de tâche attribuées de façon officielle, et dans la mesure où il a rempli toutes ses obligations de façon satisfaisante conformément au contrat, l'entrepreneur sera payé le taux quotidien ferme toute compris, taxes applicables en sus. Le taux quotidien ferme toute compris sera calculé au prorata pour les journées partielles.

<b>CHARGES DE TRANSITION</b>	
Veuillez préciser les frais de transition pour l'assujettissement total des services. La proposition comprendra tous les coûts qui seront éventuellement facturés à SSC.	
<b>Les frais de transition sont un coût ponctuel</b>	
<b>Description de la charge de transition</b>	<b>Frais uniques (\$cdn)</b>
Gestion de projet	
Bureau de service aux utilisateurs finaux – transfert des connaissances	
Bureau de service aux utilisateurs finaux – installation et configuration des outils	
Bureau de service aux utilisateurs finaux – configuration des services (système téléphonique, intégration des courriels, etc.)	
Bureau de service aux utilisateurs finaux – configuration des postes de travail	
Traitement des demandes – transfert des connaissances	
Traitement des demandes – installation et configuration des outils	
Traitement des demandes – configuration des services (système téléphonique, intégration des courriels, etc.)	
Traitement des demandes – configuration des postes de travail	
Bureau de service d'entreprise – transfert des connaissances	
Bureau de service d'entreprise – installation et configuration des outils	
Bureau de service d'entreprise – configuration des services (système téléphonique, intégration des courriels, etc.)	
Bureau de service d'entreprise – configuration des postes de travail	
CCE – transfert des connaissances	
CCE – installation et configuration des outils	
CCE – configuration des services (système téléphonique, intégration des courriels, etc.)	
CCE – configuration des postes de travail	



Opérations des centres de données – transfert des connaissances	
Opérations des centres de données – installation et configuration des outils	
Opérations des centres de données – configuration des services (système téléphonique, intégration des courriels, etc.)	
Opérations des centres de données – configuration des postes de travail	
Facturer la mise à l'essai	

### CATÉGORIE DE PERSONNEL

BUREAU DE SERVICE AUX UTILISATEURS FINAUX			Taux fixé par Diem			
	CATÉGORIE DE PERSONNEL		Contract Period (3 ans)	Période d'option 1	Période d'option 2	Période d'option 3
001	BSUF	Gestionnaire de la prestation des services				
002	BSUF	Chef d'équipe des domaines				
003	BSUF	Analyste des rapports				
004	BSUF	Analyste de la qualité				
005	BSUF	Cadre responsable de la prestation de services à la clientèle				
006	BSUF	Agent principal de Bureau de service				
007	BSUF	Chef d'équipe				
008	BSUF	Agent intermédiaire de Bureau de service				
009	BSUF	Agent subalterne de Bureau de service				
010	BSUF	Administrateur principal des comptes				
011	BSUF	Administrateur intermédiaire des comptes				
012	BSUF	Agent subalterne des commandes de service				
013	BSUF	Contrôleur du flux de travail				
014	BSUF	Chef d'équipe				



<b>BUREAU DE SERVICE D'ENTREPRISE</b>			<b>Taux fixé par Diem</b>			
<b>CATÉGORIE DE PERSONNEL</b>			<b>Contract Period (3 ans)</b>	<b>Période d'option 1</b>	<b>Période d'option 2</b>	<b>Période d'option 3</b>
015	BSE	Gestionnaire de la prestation de services (GPS) de la gestion des domaines				
016	BSE	Chef d'équipe des domaines				
017	BSE	Analyste des rapports sur les domaines				
018	BSE	Analyste de la qualité des domaines				
019	BSE	Cadre responsable de la prestation de services à la clientèle liés aux domaines				
020	BSE	Agent principal de bureau de services à la gestion des incidents				
021	BSE	Chef d'équipe de gestion des incidents				
022	BSE	Coordonnateur de l'acheminement au palier hiérarchique approprié lié à la gestion des incidents				
023	BSE	Agent de bureau de service intermédiaire				
024	BSE	Agent subalterne de bureau de service				

<b>CENTRE DE COMMANDE D'ENTREPRISE ET EXPLOITATION DES CENTRES DE DONNÉES</b>			<b>Fixed Per Diem Rate</b>			
<b>CATEGORY OF PERSONNEL</b>			<b>Contract Period (3 years)</b>	<b>Option Period 1</b>	<b>Option Period 2</b>	<b>Option Period 3</b>
025	CCE	Chef de l'équipe de gestion des événements du CCE				
026	CCE	Analyste au soutien de la production				
027	CCE	Opérateur principal de gestion des événements du CCE				
028	CCE	Opérateur intermédiaire de gestion des événements du CCE				
029	CCE	Opérateur subalterne de gestion des événements du CCE				
030	CCE	Expert-conseil principal en GSTI				
031	CCE	Expert-conseil intermédiaire en GSTI				



<b>CENTRE DE COMMANDE D'ENTREPRISE ET EXPLOITATION DES CENTRES DE DONNÉES</b>			<b>Fixed Per Diem Rate</b>			
<b>CATEGORY OF PERSONNEL</b>			<b>Contract Period (3 years)</b>	<b>Option Period 1</b>	<b>Option Period 2</b>	<b>Option Period 3</b>
<b>032</b>	<b>CCE</b>	Gestionnaire du domaine des opérations				
<b>033</b>	<b>CCE</b>	Analyste de bureau responsable du contrôle de projet				
<b>034</b>	<b>DCO</b>	Opérateur principal des bandes du CCE				
<b>035</b>	<b>DCO</b>	Opérateur intermédiaire des bandes du CCE				
<b>036</b>	<b>DCO</b>	Opérateur subalterne des bandes du CCE				
<b>037</b>	<b>DCO</b>	Analyste des bandes du CCE				
<b>038</b>	<b>DCO</b>	Opérateur principal des installations du CCE				
<b>039</b>	<b>DCO</b>	Opérateur intermédiaire des installations du CCE				
<b>040</b>	<b>DCO</b>	Opérateur subalterne des installations du CCE				



## **ANNEXE C**

### **LISTE DE VÉRIFICATION DES EXIGENCES RELATIVES À LA SÉCURITÉ**

(La LVERS est jointe dans un document distinct.)



## ANNEXE D

### Programme de contrats fédéraux pour l'équité en matière d'emploi - Attestation

Je, soumissionnaire, en présentant les renseignements suivants à l'autorité contractante, atteste que les renseignements fournis sont exacts à la date indiquée ci-dessous. Les attestations fournies au Canada peuvent faire l'objet d'une vérification à tout moment. Je comprends que le Canada déclarera une soumission non recevable, ou un entrepreneur en situation de défaut, si une attestation est jugée fautive, que ce soit pendant la période d'évaluation des soumissions ou pendant la durée du contrat. Le Canada se réserve le droit d'exiger des renseignements supplémentaires pour vérifier les attestations du soumissionnaire. Le défaut de répondre à cette demande rend également la soumission non recevable ou est considéré comme un manquement au contrat.

Pour de plus amples renseignements sur le Programme de contrats fédéraux pour l'équité en matière d'emploi, veuillez consulter le site Web du Programme du travail de RHDCC [http://www.labour.gc.ca/eng/standards\\_equity/eq/emp/fcp/index.shtml](http://www.labour.gc.ca/eng/standards_equity/eq/emp/fcp/index.shtml).

Date : \_\_\_\_ (AA/MM/JJ) [si aucune date n'est indiquée, la date de clôture des soumissions sera utilisée]

Remplir les sections A et B à la fois.

A. Cochez l'une des déclarations suivantes :

- R1. Le soumissionnaire atteste qu'il n'a aucun effectif au Canada.
- A2. Le soumissionnaire atteste qu'il est un employeur du secteur public.
- A3. Le soumissionnaire atteste qu'il est un employeur régi par le gouvernement fédéral, assujéti à la Loi sur l'équité en matière d'emploi
- A4. Le soumissionnaire atteste qu'il a un effectif combiné de moins de 100 employés au Canada (l'effectif combiné comprend les employés permanents à temps plein, les employés permanents à temps partiel et les employés temporaires [les employés temporaires comprennent seulement ceux qui ont travaillé pendant 12 semaines et plus au cours d'une année civile et qui ne sont pas des étudiants à temps plein]).

R5. Le soumissionnaire atteste qu'il a un effectif combiné de 100 employés et plus au Canada.

- A5.1. Le soumissionnaire atteste qu'il bénéficie déjà d'un Accord de mise en œuvre de l'équité en matière d'emploi (AMOEE) valide et en vigueur dans le cadre du Programme de travail de RHDCC.

**OU**

- A5.2. Le soumissionnaire atteste qu'il a présenté un Accord de mise en œuvre de l'équité en matière d'emploi (LAB1168) au Programme du travail de RHDCC. Étant donné qu'il s'agit d'une condition préalable à l'attribution du contrat, remplissez le formulaire intitulé Accord de mise en œuvre de l'équité en matière d'emploi (LAB1168), signez-le en bonne et due forme et transmettez-le aux responsables du Programme du travail de Ressources humaines et Développement des compétences Canada.

B. Cochez l'une des déclarations suivantes :

- B1. Le soumissionnaire ne fait pas partie d'une coentreprise.

**OU**

- B2. Le soumissionnaire fait partie d'une coentreprise et chaque membre de la coentreprise doit remplir l'annexe intitulée *Programme de contrats fédéraux pour l'équité en matière d'emploi - Attestation* et la transmettre à l'autorité contractante. (Consultez la section sur les coentreprises des instructions uniformisées.)



## ANNEXE E

### EXIGENCES EN MATIÈRE D'ASSURANCES

1. L'entrepreneur doit souscrire et maintenir pendant toute la durée du contrat une police d'assurance responsabilité civile commerciale d'un montant équivalant à celui habituellement fixé pour un contrat de cette nature; toutefois, la limite de responsabilité ne doit pas être inférieure à 2 000 000\$ par accident ou par incident et suivant le total annuel.
2. La police d'assurance responsabilité civile commerciale doit comprendre les éléments suivants :
  - a. Assuré additionnel : Le Canada est désigné comme assuré additionnel, mais seulement en ce qui concerne les responsabilités qui peuvent découler de l'exécution du contrat par l'entrepreneur. L'intérêt du Canada devrait se lire comme suit : Le Canada, représenté par Travaux publics et Services gouvernementaux Canada.
  - b. Blessures corporelles et dommages matériels causés à des tiers découlant des activités de l'entrepreneur.
  - c. Produits et activités complétées : Couverture pour les blessures corporelles et dommages matériels découlant de biens ou de produits fabriqués, vendus, manipulés ou distribués par l'entrepreneur, ou découlant des activités complétées par l'entrepreneur.
  - d. Préjudice personnel : Sans s'y limiter, la couverture doit comprendre la violation de la vie privée, la diffamation verbale ou écrite, l'arrestation illégale, la détention ou l'incarcération et la diffamation.
  - e. Responsabilité réciproque/Séparation des assurés : Sans augmenter la limite de responsabilité, la police doit couvrir toutes les parties assurées dans la pleine mesure de la couverture prévue. De plus, la police doit s'appliquer à chaque assuré de la même manière et dans la même mesure que si une police distincte avait été émise à chacun d'eux.
  - f. Responsabilité contractuelle générale : La police doit, sur une base générale ou par renvoi explicite au contrat, couvrir les obligations assumées en ce qui concerne les dispositions contractuelles.
  - g. Les employés et (s'il y a lieu) les bénévoles doivent être désignés comme assurés additionnels.
  - h. Responsabilité de l'employeur (ou confirmation que tous les employés sont protégés par la Commission de la sécurité professionnelle et de l'assurance contre les accidents du travail (CSPAAT) ou par un programme semblable).
  - i. Formule étendue d'assurance contre les dommages, comprenant les activités complétées : Couvre les dommages matériels de manière à inclure certains sinistres qui seraient autrement exclus en vertu de la clause d'exclusion usuelle de garde, de contrôle ou de responsabilité faisant partie d'une police d'assurance type.
  - j. Avis d'annulation : L'assureur s'efforcera de donner à l'autorité contractante un avis écrit de trente (30) jours en cas d'annulation de la police.
  - k. S'il s'agit d'une police sur la base des réclamations, la couverture doit être valide pour une période minimale de douze (12) mois suivant la fin ou la résiliation du contrat.
  - l. Responsabilité civile indirecte du propriétaire ou de l'entrepreneur : Couvre les dommages découlant des activités d'un sous-traitant que l'entrepreneur est juridiquement responsable de payer.
  - m. Assurance automobile des non-propriétaires : Couvre les poursuites contre l'entrepreneur du fait de l'utilisation de véhicules de location ou n'appartenant pas à l'entrepreneur.
  - r. Droits de poursuite : Conformément à l'alinéa 5 d) de la [Loi sur le ministère de la Justice](#), L.R.C. 1993, ch. J-2, art. 1, si une poursuite est intentée par ou contre le Canada et que, indépendamment de la présente clause, l'assureur a le droit d'intervenir en poursuite ou en défense au nom du Canada à titre d'assuré additionnel désigné en vertu de la police d'assurance, l'assureur doit communiquer promptement avec le Procureur général du Canada, par lettre recommandée ou par service de messagerie, avec accusé de réception, pour s'entendre sur les stratégies juridiques.



Pour la province de Québec, envoyer à l'adresse suivante :

Directeur  
Direction du droit des affaires  
Bureau régional du Québec (Ottawa)  
Ministère de la Justice  
284, rue Wellington, pièce SAT-6042  
Ottawa (Ontario) K1A 0H8

Pour les autres provinces et territoires, envoyer à l'adresse suivante :

Avocat général principal  
Section du contentieux des affaires civiles  
Ministère de la Justice  
234, rue Wellington, Tour de l'Est  
Ottawa (Ontario) K1A 0H8

Une copie de cette lettre doit être envoyée à l'autorité contractante à titre d'information. Le Canada se réserve le droit d'intervenir en co-défense dans toute poursuite intentée contre le Canada. Le Canada assumera tous les frais liés à cette co-défense. Si le Canada décide de participer à sa défense en cas de poursuite intentée contre lui et qu'il n'est pas d'accord avec un règlement proposé et accepté par l'assureur de l'entrepreneur et les plaignants qui aurait pour effet de donner lieu à un règlement ou au rejet de l'action intentée contre le Canada, ce dernier sera responsable envers l'assureur de l'entrepreneur pour toute différence entre le montant du règlement proposé et la somme adjugée ou payée en fin de compte (coûts et intérêts compris ou en sus) au nom du Canada.



### **PIÈCE JOINTE 3.1 – TABLEAUX D'ÉTABLISSEMENT DES PRIX**

Les soumissionnaires doivent remplir les tableaux d'établissement des prix suivants.

Voir les tableaux de prix Excel 3.1 ci-joints



## PIÈCE JOINTE 4.1 – EXIGENCES TECHNIQUES

### 1.1 Évaluation technique

#### 1. 1.1.1a Critères techniques obligatoires – ENTREPRISE

Le soumissionnaire doit se conformer aux exigences obligatoires énoncées ci-dessous.

Cette liste de qualifications est essentielle et l'entrepreneur doit la respecter pour réaliser les tâches exigées et fournir les produits livrables définis dans le présent énoncé des travaux. L'information fournie à propos de l'entrepreneur proposé doit clairement décrire la manière dont chacune des qualifications de la liste est respectée. Si la description demandée à l'égard d'une qualification n'est pas fournie, cette dernière sera considérée comme étant « non respectée ». Sur demande, l'entrepreneur doit fournir des exemples et des renseignements de référence (pouvant faire l'objet d'une vérification) sur leur expérience en ce qui concerne ce qui suit :

Dans le but de faciliter la préparation et l'évaluation des soumissions, les soumissionnaires doivent élaborer et présenter leur proposition à l'aide des tableaux fournis. Lorsqu'ils remplissent les grilles, les soumissionnaires doivent indiquer les renseignements précis qui démontrent le respect des critères exigés et préciser le renvoi au numéro de page de la soumission afin que l'évaluateur puisse vérifier ces renseignements.

Capacité du soumissionnaire (obligatoire)		Critères d'évaluation	N° de la page dans la proposition
<b>Capacités et expérience de l'entreprise</b>			
O1	<p>Références de clients : Le soumissionnaire doit citer deux clients qui peuvent corroborer les renseignements se trouvant dans le formulaire 2 – Vérification des références du client.</p> <p>Les références doivent concerner la prestation de services de soutien en TI, tels que décrit à l'Annexe A – Énoncé des travaux.</p> <p>Pour chaque contrat cité en référence, il faut démontrer que les critères suivants sont respectés :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. La valeur du contrat doit être d'au moins 35 000 000 \$ CAN (taxes applicables en sus);</li> <li>b. Le contrat a été attribué entre le <b>1<sup>er</sup> août 2007</b> et le <b>1<sup>er</sup> août 2017</b>;</li> <li>c. La durée du contrat était d'au moins deux années consécutives.</li> </ul> <p>Pour chaque client cité en référence dans la proposition, il faut indiquer le nom, le numéro de téléphone et le courriel de la personne-ressource du client et inclure une description du projet cité, le nombre de ressources, le type de services offerts et de la valeur totale du contrat. La référence doit être la personne responsable de la gestion et des finances du contrat cité.</p>		



O2	<p>Les services et le poste dans le cadre du contrat en référence doivent être comparables. Plus précisément, ils doivent inclure au moins 40 ressources de gestion de l'information (GI) et de technologie de l'information (TI) gérées simultanément dans le cadre d'un projet de TI semblable à ceux qui figurent à l'Annexe A – Énoncé des travaux. Il faut indiquer pour chaque contrat cité en référence que le soumissionnaire a réalisé au moins 4 des 8 fonctions suivantes : 1) gestionnaire de la prestation de services; 2) soutien aux agents des bureaux de service; 3) analyste des rapports; 4) analyste de la qualité; 5) contrôleur en chef de la gestion des événements du Centre de commande d'entreprise (CCE); 6) chef d'équipe, Gestion des incidents; 7) chef d'équipe des événements du CCE 8) conseiller-cadre en gestion de la Gestion des services de technologie de l'information (GSTI).</p>		
Transition d'entrée			
O3	<p>Le soumissionnaire devra planifier, gérer et exécuter une transition d'entrée efficace, des services fournis par les titulaires du poste aux ressources fournies par le soumissionnaire. Il doit fournir une ébauche du « plan de transition ».</p> <p>Le plan doit comprendre, notamment :</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• une description des méthodes que le soumissionnaire utilisera pour soutenir son approche en matière de transition;</li><li>• un résumé des étapes ou des activités principales nécessaires pour exécuter le calendrier de transition et pour atteindre les jalons à l'aide des méthodes décrites ci-dessus;</li><li>• les avantages précis qui découleront de la mise en œuvre complète du plan de transition. Les avantages peuvent être directs ou indirects et à court ou à long terme. Les avantages quantifiés seront considérés comme les plus pertinents;</li><li>• la liste détaillée des risques liés à la transition et des approches en matière d'atténuation des risques. Les approches en matière d'atténuation</li></ul>		



	des risques doivent être raisonnables, et on doit pouvoir les mettre en pratique dans l'environnement technique et organisationnel de SPC.		
<b>Attestation de la sécurité des installations</b>			
O4	<p>Le soumissionnaire doit détenir une attestation de la sécurité des installations valide de niveau Secret au moment de la présentation de sa soumission.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Nom du soumissionnaire indiqué sur le formulaire de demande d'attestation de sécurité.</li> <li>Niveau de l'attestation de sécurité obtenue.</li> <li>Numéro de dossier.</li> </ul>		

### 1.1.2 Critères techniques cotés – Entreprise

La présente section doit contenir les renseignements concernant les qualifications, l'expérience pertinente et les compétences. L'expérience de chaque soumissionnaire doit être clairement indiquée dans un résumé ou une description des projets antérieurs accomplis, en précisant le lieu de réalisation des travaux et le client. Une note minimale de 70 % doit être obtenue pour qu'une ressource puisse être jugée conforme.

#### Critères d'évaluation technique cotés de l'entreprise

Capacité du soumissionnaire – Critères d'évaluation cotés	Critères d'évaluation	Nombre maximal de points obtenus	N° de la page dans la proposition
<b>Capacités et expérience de l'entreprise</b>			
<b>Transition d'entrée</b>			
C1	<p>La soumission doit comprendre la description de travaux de transition comparables pour lesquels le soumissionnaire était responsable d'effectuer la transition d'ENTRÉE de services semblables à ceux indiqués à l'Annexe A – Énoncé des travaux.</p> <p>La description doit comprendre :</p> <p>C.1.1 – La transition s'est déroulée conformément au plan établi.</p> <p>C.1.2 – La transition s'est déroulée sans interruption des services aux clients en raison du rendement du soumissionnaire.</p> <p>C.1.3 – La transition s'est</p>	<p>5 points attribués par référence pour chaque transition qui s'est déroulée conformément au plan établi.</p> <p>0 point attribué pour les affirmations négatives et les affirmations positives invalidées.</p> <p>Aucune note partielle ne sera attribuée.</p> <p>5 points attribués par référence = La transition s'est déroulée sans interruption des services aux clients en raison du rendement du soumissionnaire.</p> <p>0 point attribué pour les affirmations négatives et les affirmations positives</p>	40



	<p>déroulée dans les délais impartis, conformément au calendrier de transition.</p> <p>C.1.4 – La transition s’est déroulée dans les limites du budget.</p> <p>La proposition doit comprendre un client cité en référence et ses coordonnées afin de valider les affirmations du soumissionnaire. Cette référence peut être la même que celle indiquée dans le document de l’Annexe X – Évaluation obligatoire de l’entreprise, le cas échéant.</p>	<p>invalidées. Aucune note partielle ne sera attribuée. 5 points par référence = La transition s’est déroulée dans les délais impartis, conformément au calendrier de transition. 0 point attribué pour les affirmations négatives et les affirmations positives invalidées. 5 points par référence = La transition s’est déroulée dans les limites du budget. 0 point attribué si le budget n’a pas été respecté.</p>		
<p>Gestion des risques – SPC a recensé deux risques majeurs. La soumission doit indiquer comment chacun des risques ci-dessous sera atténué :</p>				
<p>Risque 1 : Capacité de recruter et de conserver du personnel suffisamment qualifié. La soumission sera notée en fonction de l’intégralité et de la clarté de la solution du soumissionnaire aux enjeux ci-dessous.</p>				
C2	<p>La soumission doit comprendre une description qui démontre une compréhension du risque 1 (ci-dessus).</p>	<p>1 point – Démontre une compréhension des besoins uniques en matière de ressources.</p> <p>1 point – Démontre une compréhension des défis connexes aux ressources qualifiées dans le marché du travail.</p>	2	
C3	<p>Les répercussions possibles pour le Canada liées au risque 1.</p>	<p>1 point – Démontre une compréhension de la nature des travaux et des répercussions sur les ressources.</p> <p>1 point – Démontre une compréhension de l’importance des ressources clés.</p>	2	



C4	La probabilité que le risque 1 se concrétise.	1 point – Démontre une compréhension de l'expérience passée relative au roulement habituel des ressources.  1 point – Démontre une compréhension de la probabilité que ce risque se concrétise dans le cadre de ce contrat.	2	
C5	Le plan d'atténuation du risque 1 du soumissionnaire.	2 points – Démontre une atténuation du risque.  2 points – Démontre la mise en place de dispositions d'urgence pour les risques cernés au cas où les mesures d'atténuation ne fonctionneraient pas.	4	
C6	Le plan du soumissionnaire sur la surveillance et la gestion du risque 1 tout au long du contrat.	1 point – Démontre le mécanisme de surveillance du risque tout au long du contrat.  1 point – Démontre le processus de communication avec l'autorité contractante ou technique sur l'état de ce risque.	2	
<b>Risque 2 : Capacité de former le personnel efficacement et en temps opportun afin de garantir que les niveaux de dotation sont atteints conformément aux prévisions relatives aux ressources. La soumission sera notée en fonction de l'intégralité et de la clarté de la solution du soumissionnaire aux enjeux ci-dessous.</b>				
C7	La soumission doit comprendre une description qui démontre une compréhension du risque 2 (ci-dessus).	1 point – Démontre une compréhension des exigences uniques relatives aux compétences et aux connaissances.  1 point – Démontre une compréhension de l'équilibre nécessaire entre la formation en cours d'emploi et les	2	



		programmes de formation formelle.		
C8	Les répercussions possibles pour le Canada liées au risque 2.	1 point – Démontre une compréhension de la nature des travaux et des répercussions sur les exigences relatives aux compétences et aux connaissances de ressources.  1 point – Démontre une compréhension de l'importance des principaux atouts.	2	
C9	La probabilité que le risque 2 se concrétise.	1 point – Démontre une compréhension de l'expérience passée relative aux problèmes liés à la formation dans cet environnement de travail.  1 point – Démontre une compréhension de la probabilité que ce risque se concrétise dans le cadre de ce contrat.	2	
C10	Le plan d'atténuation du risque 2 du soumissionnaire.	2 points – Démontre une atténuation du risque 2.  2 points – Démontre la mise en place de dispositions d'urgence pour le risque 2 au cas où les mesures d'atténuation ne fonctionneraient pas.	4	



C11	Le plan du soumissionnaire relatif à la surveillance et la gestion du risque 2 tout au long du contrat.	1 point – Démontre le mécanisme de surveillance du risque tout au long du contrat.  1 point – Démontre le processus de communication avec l'autorité contractante ou technique sur l'état de ce risque.	2	
Nombre maximal de points attribuables			64	
Note de passage – 70 %			45	



## FORMULAIRE 1

### FORMULAIRES DU SOUMISSIONNAIRE

FORMULAIRE DE PRÉSENTATION DE LA SOUMISSION	
<b>Dénomination sociale du soumissionnaire</b> <i>[Remarque à l'intention des soumissionnaires : Il incombe aux soumissionnaires qui font partie d'une entreprise de désigner la bonne entreprise.]</i>	
<b>Représentant autorisé du soumissionnaire aux fins d'évaluation (p. ex., pour des précisions)</b>	Nom
	Titre
	Adresse
	N° de téléphone
	N° de télécopieur
<b>Numéro d'entreprise-approvisionnement (NEA)</b> [voir les <i>Instructions et conditions uniformisées</i> de 2003] <i>[Remarque à l'intention des soumissionnaires : Le NEA donné doit correspondre à la dénomination sociale utilisée dans la soumission. Si ce n'est pas le cas, on établira le soumissionnaire en fonction de la dénomination sociale fournie, et le soumissionnaire devra donner le NEA qui correspond à celle-ci.]</i>	
<b>Compétence du contrat</b> : Province du Canada choisie par le soumissionnaire et qui aura les compétences sur tout contrat subséquent (si différente de celle précisée dans la demande)	
<b>Anciens fonctionnaires</b>  Pour obtenir une définition d'« ancien fonctionnaire », voir la clause intitulée « ancien fonctionnaire », dans la partie 2 de la demande de soumissions.	Le soumissionnaire est-il un ancien fonctionnaire touchant une pension tel que le définit la demande de soumissions? Oui ____ Non ____  Si oui, fournir l'information requise dans la clause de la partie 2, intitulée « ancien fonctionnaire ».
	Le soumissionnaire est-il un ancien fonctionnaire qui a reçu un paiement forfaitaire en vertu des dispositions de la directive sur le réaménagement des effectifs? Oui ____ Non ____  Si oui, fournir l'information requise dans la clause de la partie 2, intitulée « ancien fonctionnaire ».
<b>Nombre d'ETP</b> [Les soumissionnaires doivent indiquer (pour tous les volets applicables) le nombre total de postes à temps plein qu'ils devraient créer et maintenir si le contrat leur est attribué. Ces renseignements sont fournis à titre d'information seulement et ne seront pas utilisés lors de l'évaluation.]	



<b>Niveau d'attestation de sécurité du soumissionnaire</b> <i>[indiquer le niveau et la date d'attribution]</i> <b>[Remarque à l'intention des soumissionnaires : Assurez-vous que le nom dans l'attestation de sécurité correspond à la dénomination sociale du soumissionnaire. Si ce n'est pas le cas, l'attestation n'est pas valide pour le soumissionnaire.]</b>	
En apposant ma signature ci-après, j'atteste, au nom du soumissionnaire, que j'ai lu la demande de propositions (DP) en entier, y compris les documents incorporés par renvoi dans la DP et que : 1. le soumissionnaire considère qu'il a les compétences et que ses produits sont en mesure de satisfaire les exigences obligatoires décrites dans la demande de soumissions; 2. cette soumission est valide pour la période exigée dans la demande de soumissions; 3. si un contrat est attribué au soumissionnaire, ce dernier se conformera à toutes les modalités énoncées dans les clauses concernant le contrat subséquent et comprises dans la demande de soumissions.	
<b>Signature du représentant autorisé du soumissionnaire</b>	



## FORMULAIRE 2

### FORMULAIRE DE VÉRIFICATION DES RÉFÉRENCES AUX LES EXIGENCES TECHNIQUES OBLIGATOIRES

<b>FORMULAIRE DE SOUMISSION DE RÉFÉRENCE</b>			
<b>Soumissionnaire</b>	Nom :		
	Adresse :		
<p>En tant que référence de l'entreprise susmentionnée, je confirme, en signant ci-dessous, que je suis un(e) représentant(e) de l'organisation indiquée ci-dessous et que j'ai lu et compris les exigences techniques obligatoires énoncées dans la demande de soumissions.</p> <p>Une attestation par courriel de la personne-ressource principale ou suppléante sera acceptée. Cette attestation doit être jointe au formulaire ou aux formulaires dûment remplis et doit inclure, dans le corps du courriel, une déclaration semblable à celle-ci : « En tant que personne-ressource de la société citée dans la pièce jointe, je confirme, par le présent courriel, que je représente l'organisation cliente mentionnée dans le document et que j'ai lu et compris les exigences obligatoires qui sont décrites dans les pages ci-jointes. »</p> <p>La personne-ressource devrait indiquer « Oui », « Non », ou « n'est pas en mesure de fournir de réponse » pour chaque exigence obligatoire (O.1 à O.6) dans le tableau ci-dessous. Si la personne-ressource n'inscrit pas « Oui », « Non », ou « n'est pas en mesure de fournir de réponse » pour une exigence obligatoire, cela sera interprété comme un " Non " pour cette exigence obligatoire.</p> <p>En inscrivant « Oui », la personne-ressource confirme que le soumissionnaire dont le nom est indiqué ci-dessus a livré tous les services dans les quantités et pour les durées précisées pour les exigences obligatoires dans le cadre du contrat mentionné ci-dessous.</p> <p>En inscrivant « Non », la personne-ressource confirme que le soumissionnaire dont le nom est indiqué ci-dessus n'a pas livré tous les services dans les quantités et pour les durées précisées pour les exigences techniques obligatoires dans le cadre du contrat mentionné ci-dessous.</p> <p>En inscrivant « n'est pas en mesure de fournir de réponse » pour les exigences obligatoires figurant dans le tableau ci-après, la personne-ressource cité en référence confirme qu'il ne veut pas ou ne peut pas donner de renseignements permettant de déterminer si le soumissionnaire dont le nom est indiqué ci-dessus a livré tous les services dans les quantités et pour les durées spécifiées dans le tableau ci-dessous, dans le cadre du contrat mentionné à cet effet. Le Canada veillera à traiter tous les soumissionnaires équitablement. Ainsi, advenant que la personne-ressource cité en référence indique qu'il « n'est pas en mesure de fournir de réponse » pour l'une quelconque des exigences techniques obligatoires du tableau ci-après, on considérera qu'il a répondu « non »..</p> <p><u>Exigences techniques obligatoires :</u> (Référence du client à compléter):</p>			
			Quo/Non
O.1 (a)	La valeur du contrat doit être d'au moins 35 000 000 \$ CAN (taxes		



		applicables en sus)	
O.1 (b)		Le contrat a été attribué entre le <b>1<sup>er</sup> août 2007</b> et le <b>1<sup>er</sup> août 2017</b>	
O.(c)		La durée du contrat était d'au moins deux années consécutives.	
O.2		Les services et le poste dans le cadre du contrat en référence doivent être comparables. Plus précisément, ils doivent inclure au moins 40 ressources de gestion de l'information (GI) et de technologie de l'information (TI) gérées simultanément dans le cadre d'un projet de TI semblable à ceux qui figurent à l'Annexe A – Énoncé des travaux. Il faut indiquer pour chaque contrat cité en référence que le soumissionnaire a réalisé au moins 4 des 8 fonctions suivantes : 1) gestionnaire de la prestation de services; 2) soutien aux agents des bureaux de service; 3) analyste des rapports; 4) analyste de la qualité; 5) contrôleur en chef de la gestion des événements du Centre de commande d'entreprise (CCE); 6) chef d'équipe, Gestion des incidents; 7) chef d'équipe des événements du CCE 8) conseiller-cadre en gestion de la Gestion des services de technologie de l'information (GSTI).	

(A compléter par le soumissionnaire):

Nom de l'organisation du client : \_\_\_\_\_

Numéro du contrat du client cité aux fins du projet de références (s'il y a lieu) : \_\_\_\_\_

Nom du chargé de projet	
Nom du projet :	
Dates de début et de fin du projet :	
Courte description du projet : (Maximum de 250 mots)	
Pertinence relative aux exigences d'évaluation : (maximum de 250 mots)	



<i>(Référence du client à compléter):</i>	
<b>Renseignements sur la personne-ressource principale</b>	Nom : Titre : Numéro de téléphone : Courriel : Signature : Date :
<b>Renseignements sur la personne-ressource suppléante de la même organisation</b>	Nom : Titre : Numéro de téléphone : Courriel : Signature : Date :



### FORMULAIRE 3

## FORMULAIRE DE VÉRIFICATION DES RÉFÉRENCES AUX LES EXIGENCES TECHNIQUES COTÉES PAR POINTS

<b>FORMULAIRE DE SOUMISSION DE RÉFÉRENCE</b>										
<b>Soumissionnaire</b>	<p>Nom :</p> <hr/> <p>Adresse :</p>									
<p>En tant que référence de l'entreprise susmentionnée, je confirme, en signant ci-dessous, que je suis un(e) représentant(e) de l'organisation indiquée ci-dessous et que j'ai lu et compris les exigences techniques cotées par points énoncées dans la demande de soumissions.</p> <p>Une attestation par courriel de la personne-ressource principale ou suppléante sera acceptée. Cette attestation doit être jointe au formulaire ou aux formulaires dûment remplis et doit inclure, dans le corps du courriel, une déclaration semblable à celle-ci : « En tant que personne-ressource de la société citée dans la pièce jointe, je confirme, par le présent courriel, que je représente l'organisation cliente mentionnée dans le document et que j'ai lu et compris les exigences cotées qui sont décrites dans les pages ci-jointes. »</p> <p>La personne-ressource devrait indiquer « Oui », « Non », ou « n'est pas en mesure de fournir de réponse » pour chaque exigence cotées (C.1) dans le tableau ci-dessous. Si la personne-ressource n'inscrit pas « Oui », « Non », ou « n'est pas en mesure de fournir de réponse » pour une exigence cotées, cela sera interprété comme un " Non " pour cette exigence obligatoire.</p> <p>En inscrivant « Oui », la personne-ressource confirme que le soumissionnaire dont le nom est indiqué ci-dessus a livré tous les services dans les quantités et pour les durées précisées pour les exigences cotées dans le cadre du contrat mentionné ci-dessous.</p> <p>En inscrivant « Non », la personne-ressource confirme que le soumissionnaire dont le nom est indiqué ci-dessus n'a pas livré tous les services dans les quantités et pour les durées précisées pour les exigences cotées dans le cadre du contrat mentionné ci-dessous.</p> <p>En inscrivant « n'est pas en mesure de fournir de réponse » pour les exigences obligatoires figurant dans le tableau ci-après, la personne-ressource cité en référence confirme qu'il ne veut pas ou ne peut pas donner de renseignements permettant de déterminer si le soumissionnaire dont le nom est indiqué ci-dessus a livré tous les services dans les quantités et pour les durées spécifiées dans le tableau ci-dessous, dans le cadre du contrat mentionné à cet effet. Le Canada veillera à traiter tous les soumissionnaires équitablement. Ainsi, advenant que la personne-ressource cité en référence indique qu'il « n'est pas en mesure de fournir de réponse » pour l'une quelconque des exigences cotées du tableau ci-après, on considérera qu'il a répondu « non »..</p> <p><u>Exigences techniques cotées :</u> (Référence du client à compléter):</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; margin-top: 10px;"> <thead> <tr> <th style="width: 15%;">Rated</th> <th style="width: 60%;"></th> <th style="width: 25%;">Quo/Non</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: center;">C.1.1</td> <td>La transition s'est déroulée conformément au plan établi.</td> <td></td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">C.1.2</td> <td>La transition s'est déroulée sans</td> <td></td> </tr> </tbody> </table>		Rated		Quo/Non	C.1.1	La transition s'est déroulée conformément au plan établi.		C.1.2	La transition s'est déroulée sans	
Rated		Quo/Non								
C.1.1	La transition s'est déroulée conformément au plan établi.									
C.1.2	La transition s'est déroulée sans									



	interruption des services aux clients en raison du rendement du	
C.1.3	La transition s'est déroulée dans les délais impartis, conformément au calendrier de transition.	
C.1.4	La transition s'est déroulée dans les limites du budget.	

*(A compléter par le soumissionnaire):*

Nom de l'organisation du client : \_\_\_\_\_

Numéro du contrat du client cité aux fins du projet de références (s'il y a lieu) : \_\_\_\_\_

Nom du chargé de projet	
Nom du projet :	
Dates de début et de fin du projet :	
Courte description du projet : (Maximum de 250 mots)	
Pertinence relative aux exigences d'évaluation : (maximum de 250 mots)	

*(Référence du client à compléter):*

**Renseignements sur la personne-ressource principale**

Nom :  
Titre :  
Numéro de téléphone :  
Courriel :  
Signature :  
Date :



**Renseignements sur la personne-ressource  
suppléante de la même organisation**

Nom :  
Titre :  
Numéro de téléphone :  
Courriel :  
Signature :  
Date :



## FORMULAIRE 4

### Formulaire de justification à l'appui de la conformité technique

<b>Exigences techniques obligatoires nécessitant l'attestation du soumissionnaire Article de l'énoncé des besoins nécessitant l'attestation du soumissionnaire</b>	<b>Justification du soumissionnaire</b>	<b>Renvoi aux documents justificatifs inclus dans la soumission MHW01.</b>
O.1		
O.2		
O.3		
O.4		
<b>Exigences techniques cotées par points nécessitant l'attestation du soumissionnaire</b>	<b>Justification du soumissionnaire</b>	<b>Renvoi aux documents justificatifs inclus dans la soumission MHW01.</b>
C.1		
C.2		
C.3		
C.4		
C.5		
C.6		
C.7		
C.8		
C.9		
C.10		
C.11		



**FORMULAIRE 5**

**FORMULAIRE D'ATTESTATION RELATIVE AU CODE DE CONDUITE**

<b>Adresse de courriel /E-mail Address:</b>
<b>Ministère/Department:</b>
<b>Dénomination sociale complète du fournisseur / Complete Legal Name of Supplier</b>
<b>Adresse du fournisseur / Supplier Address</b>
<b>NEA du fournisseur / Supplier PBN</b>
<b>Numéro de la demande de proposition Request for Proposal Number</b>
<b>Membres du conseil d'administration (Utilisez le format - Prénom Nom) Board of Directors (Use format - first name last name)</b>
<b>1. Membre / Director</b>
<b>2. Membre / Director</b>
<b>3. Membre / Director</b>
<b>4. Membre / Director</b>
<b>5. Membre / Director</b>
<b>6. Membre / Director</b>
<b>7. Membre / Director</b>
<b>8. Membre / Director</b>
<b>9. Membre / Director</b>
<b>10. Membre / Director</b>
<b>Autres Membres/ Additional Directors:</b>