



RETURN BIDS TO:

RETOURNER LES SOUMISSIONS À:

**Bid Receiving - PWGSC / Réception des soumissions
- TPSGC**

11 Laurier St., / 11, rue Laurier

Place du Portage, Phase III

Core 0B2 / Noyau 0B2

Gatineau

Québec

K1A 0S5

Bid Fax: (819) 997-9776

SOLICITATION AMENDMENT

MODIFICATION DE L'INVITATION

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

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

Comments - Commentaires

Vendor/Firm Name and Address

**Raison sociale et adresse du
fournisseur/de l'entrepreneur**

Issuing Office - Bureau de distribution

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

Title - Sujet JUSTICE CANADA HELP DESK SERVICES	
Solicitation No. - N° de l'invitation 19335-160056/E	Amendment No. - N° modif. 011
Client Reference No. - N° de référence du client 19335-160056	Date 2017-11-01
GETS Reference No. - N° de référence de SEAG PW-\$\$EL-637-31789	
File No. - N° de dossier 637el.19335-160056	CCC No./N° CCC - FMS No./N° VME
Solicitation Closes - L'invitation prend fin at - à 02:00 PM on - le 2017-11-16	Time Zone Fuseau horaire Eastern Standard Time EST
F.O.B. - F.A.B. Plant-Usine: <input type="checkbox"/> Destination: <input checked="" type="checkbox"/> Other-Autre: <input type="checkbox"/>	
Address Enquiries to: - Adresser toutes questions à: Bitsene, Marlene	Buyer Id - Id de l'acheteur 637el
Telephone No. - N° de téléphone (873) 469-4833 ()	FAX No. - N° de FAX () -
Destination - of Goods, Services, and Construction: Destination - des biens, services et construction:	

Instructions: See Herein

Instructions: Voir aux présentes

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

Sollicitation No. - N° de l'invitation
19335-160056/E
Client Ref. No. - N° de réf. du client
19335-160056/E

Amd. No. - N° de la modif.
011
File No. - N° du dossier
637e119335-160056/E

Buyer ID - Id de l'acheteur
637e1
CCC No./N° CCC - FMS No/ N° VME

MODIFICATION 011

DEMANDE DE SOUMISSION POUR L'ACQUISITION DES SERVICES DE BUREAU DE DÉPANNAGE ET DE SOUTIEN INFORMATIQUE SUR PLACE POUR LE MINISTÈRE DE LA JUSTICE

La présente modification numéro 011 est émise :

- 1- pour réviser l'annexe A 2, Conception de haut niveau (CHN) avec contrôles de la sécurité;
- 2- pour réviser l'annexe B 2, Exigences relatives aux niveaux de service : Réduction des frais; et
- 3- pour publier les réponses aux questions reçues de la part de fournisseurs potentiels.

1. Révision de l'annexe A 2, Service de soutien informatique à l'intention des utilisateurs finaux
SUPPRIMER dans son entièreté l'annexe A 2, Service de soutien informatique à l'intention des utilisateurs finaux
INSÉRER l'annexe A 2, Service de soutien informatique à l'intention des utilisateurs finaux RÉVISION NO.1

2. Révision de l'annexe B2, Exigences relatives aux niveaux de service : Réduction des frais
SUPPRIMER dans son entièreté l'annexe B2, Exigences relatives aux niveaux de service :
Réduction des frais RÉVISION NO.1
INSÉRER l'annexe B 2, Exigences relatives aux niveaux de service : Réduction des frais RÉVISION NO.2

Sollicitation No. - N° de l'invitation
19335-160056/E
Client Ref. No. - N° de réf. du client
19335-160056/E

Amd. No. - N° de la modif.
011
File No. - N° du dossier
637e119335-160056/E

Buyer ID - Id de l'acheteur
637e1
CCC No./N° CCC - FMS No/ N° VME

3.

QUESTIONS ET RÉPONSES

#	RÉFÉRENCE	QUESTIONS	RÉPONSES
82	Annexe B 2 – Exigences relatives aux niveaux de service : réduction des frais	<p>Dans l'annexe B 2 – Exigences relatives aux niveaux de service : réduction des frais, à la section 1.2.1.1 – Calcul des crédits, le Canada fait observer que, pour chaque manquement aux exigences relatives aux niveaux de service, une réduction de 5 % sera appliquée aux frais de l'entrepreneur jusqu'à un maximum de 15 %. À la section 1.2.1.2 – Récupération de crédit, le Canada prévoit des récupérations de crédit jusqu'à concurrence de 50 %. À la section 1.2.4 – Amélioration continue, il est question en détail de l'augmentation des exigences relatives aux niveaux de service au fil du temps, en fonction des bons résultats de l'entrepreneur. L'effet combiné de ces trois éléments de la demande de propositions remet en cause la viabilité commerciale et économique de la prestation de ce service au Canada.</p> <p>a) Pour remédier aux vives préoccupations soulevées par la viabilité commerciale de ce service, le Canada acceptera-t-il d'abaisser à 10 % la réduction tarifaire maximale (section 1.2.1.1)?</p> <p>b) Pour remédier aux vives préoccupations soulevées par la viabilité commerciale de ce service, le Canada acceptera-t-il de hausser à 100 % la proportion maximale de crédits récupérables (section 1.2.1.2)?</p>	<p>a) Le Canada conservera le Calcul des crédits tel qu'il figure dans la section 1.2.1.1 de l'annexe B 2 – Exigences relatives aux niveaux de service : réductions des frais.</p> <p>b) Le Canada accroîtra de 50 % à 100 % la Récupération de crédit dans la section 1.2.1.2 de l'annexe B 2 – Exigences relatives aux niveaux de service : réductions des frais. Toutes les autres modalités de cette section demeurent inchangées.</p> <p>c) Pour avoir droit à une Récupération de crédit, l'entrepreneur doit rétablir le service au niveau de service prévu pour les trois (3) périodes de mesure qui suivent immédiatement la période de mesure durant laquelle le manquement est survenu. Pour se qualifier de même, le niveau de service prévu auquel le service doit atteindre ou dépasser est l'exigence relative aux niveaux de service à laquelle la pénalité a été encourue et non celle qui aurait pu être ajustée à la suite du Programme d'amélioration continue.</p> <p>Veillez consulter la nouvelle annexe B 2 – Exigences relatives aux niveaux de service : réductions des frais.</p>

		<p>c) En cas de non respect des exigences relatives aux niveaux de service, il se pourrait que, au cours de la période de trois mois prise en compte aux fins de la récupération de crédits, les exigences relatives aux niveaux de service augmentent en raison de l'apport d'améliorations continues décrit à la section 1.2.4. Le Canada pourrait il expliquer comment le programme d'amélioration continue influe sur les mesures des objectifs en matière d'exigences relatives aux niveaux de service dans les trois mois pris en compte aux fins de la récupération de crédits? Pour l'entrepreneur, le calcul de la récupération de crédits sera t il fondé sur l'exigence relative aux niveaux de service antérieurement fixée, ou sur un objectif accru au titre du programme d'amélioration continue?</p>	
83	<p>Annexe B 2 – Exigences relatives aux niveaux de service : réduction des frais</p>	<p>Dans l'annexe B 2 – Exigences relatives aux niveaux de service : réduction des frais, à la section 1.3.4 – Ajouts ou suppressions d'exigences relatives aux niveaux de service essentielles, le Canada précise que « JUS peut, une fois par trimestre civil, exiger l'ajout ou la suppression d'une ou de plusieurs exigences relatives aux niveaux de service essentielles en présentant une demande de modification ». Le spectre de l'ajout d'exigences relatives aux niveaux de service essentielles pendant la période de l'accord comporte un risque considérable pour l'entrepreneur, qui se traduira par l'imposition de frais au Canada. Aussi, dans l'éventualité</p>	<p>Le Canada a modifié le texte de la section 1.3.4 : Ajouts ou suppressions d'exigences relatives aux niveaux de service essentielles, de l'annexe B 2 – Exigences relatives aux niveaux de service : réductions des frais, de manière à y intégrer ce qui suit :</p> <p>JUS peut, une fois par trimestre civil, exiger l'ajout ou la suppression d'une ou de plusieurs exigences relatives aux niveaux de service essentiels en présentant une demande de modification à l'entrepreneur (conformément à la section 3.1.4.1 de l'annexe A 3 – Services inter-fonctionnels). En aucun temps le nombre total d'exigences relatives aux niveaux de service essentiels ne s'accroîtra.</p> <p>Aucune modification des exigences relatives aux niveaux de service essentiels ne sera mise en œuvre au cours des six derniers mois de l'année 3 ou de l'année d'option 4 du contrat.</p>

		<p>où des modifications seraient apportées aux exigences relatives aux niveaux de service dans les six derniers mois de la durée du contrat, il se pourrait que l'entrepreneur n'ait pas assez de temps pour récupérer des crédits par le mécanisme de récupération de crédit en cas de réduction tarifaire découlant des exigences relatives aux niveaux de service.</p> <p>a) Le Canada modifiera t il le libellé de l'exigence comme suit : « JUS peut, une fois par trimestre civil, exiger [demander] la substitution, ou la suppression, d'une ou de plusieurs exigences relatives aux niveaux de service essentielles en présentant une demande de modification. »</p> <p>b) Le Canada modifiera t il le libellé en ajoutant ce qui suit : « Aucune modification des exigences relatives aux niveaux de service essentielles ne sera mise en œuvre au cours des six derniers mois de la période de contrat initiale de trois ans. Toute demande de modification des exigences relatives aux niveaux de service essentielles visant l'année d'option 4, le cas échéant, sera soumise par l'entremise du mécanisme de demande de modification. Aucune modification des exigences relatives aux niveaux de service essentielles ne sera mise en œuvre au cours des six derniers mois de l'année d'option 4 du contrat. »</p>	<p>En cas d'ajout ou de suppression, JUS doit donner un préavis de trente (30) jours à l'entrepreneur.</p> <p>Veuillez consulter la nouvelle annexe B 2 – Exigences relatives aux niveaux de service : réductions des frais.</p>
--	--	--	--

84	Annexe B 2 – Exigences relatives aux niveaux de service : réductions des frais, et Annexe A 2 – Services de soutien informatique à l'intention des utilisateurs finaux.	<p>À l'annexe B 2, dans le tableau 7 – Exigences relatives aux niveaux de service pour les services du PAAC, les objectifs de rendement présentés correspondent à un rendement de 95 % par rapport aux exigences relatives aux niveaux de service. Il n'y a aucun objectif qui corresponde à un rendement de 100 % par rapport aux exigences relatives aux niveaux de service.</p> <p>Le Canada confirmerait-il qu'il n'y a pas d'objectif de rendement de 100 %, ou fournirait-il un tableau mis à jour des exigences relatives aux niveaux de service pour les services du PAAC?</p>	<p>Le Canada a corrigé une erreur qui se trouvait au tableau 7 : Exigences relatives aux niveaux de service pour les services du PAAC, de l'annexe B 2 afin d'ajouter des cibles de rendement en vue de l'atteinte de l'objectif de 100 % de rendement par rapport aux exigences relatives aux niveaux de service.</p> <p>Veuillez consulter la nouvelle annexe B 2 – Exigences relatives aux niveaux de service : réductions des frais, et la nouvelle annexe A 2 – Services de soutien informatique à l'intention des utilisateurs finaux.</p> <p>Le nouveau tableau 7 de l'annexe B 2 comprend : Niveau de gravité 1 : dans les 2 heures (6 heures) Niveau de gravité 2 : dans les 2 heures (6 heures) Niveau de gravité 3 : dans les 8 heures (1 jour ouvrable) Niveau de gravité 4 : dans une journée (2 jours ouvrables)</p>
85		Est-ce que l'une ou l'autre des modalités et conditions énoncées ou incorporées à la partie 7, Clauses du contrat subséquent, sont négociables? Si oui, comment ces négociations doivent-elles être documentées (via une ligne rouge, un tableau décrivant la révision demandée, etc.)?	Non, les modalités et conditions énoncées à la partie 7, Clauses du contrat subséquent, ne sont pas négociables.
86	Annexe A 8 Matrice de traçabilité des exigences en matière de sécurité	En ce qui concerne la matrice de traçabilité des exigences en matière de sécurité fournie à l'annexe A 8, l'objet iden. contrôle IA-2, amélioration 10 est défini comme suit : « IDENTIFICATION ET AUTHENTICATION AUTHENTICATION UNIQUE (SSO) Le système d'information offre une fonctionnalité d'authentification unique (SSO) pour [Affectation : liste définie par l'organisation des services et des comptes du système	Authentication Unique (SSO), comme spécifié dans IA-2 (10), s'applique spécifiquement à l'accès des utilisateurs au portail libre-service (C.8) et l'accès administratif JUS au système de gestion des billets de service (C.8).

		d'information]. »	
87	Annexe A 8 Matrice de traçabilité des exigences en matière de sécurité	<p>Le Canada pourrait-il donner des détails précis quant à l'aspect ou aux aspects du service auxquels cette information se rapporte, étant donné que l'espace provisoire vide ne fournit pas ce genre de détails?</p> <p>En ce qui concerne la matrice de traçabilité des exigences en matière de sécurité fournie à l'annexe A 8, la prestation d'une solution relativement à l'iden. contrôle IA-2, amélioration 10 fera en sorte que les coûts du matériel seront intégrés au prix proposé dans la réponse à la DP.</p> <p>Le Canada retirera-t-il l'iden. contrôle IA-2, amélioration 10 de l'annexe A 8?</p>	<p>Suite à la réponse à la question 86 ci-dessus, Authentication Unique (SSO), comme spécifié dans IA-2 (10), il fournit des fonctionnalités obligatoires et, par conséquent, ne sera pas supprimé du Annexe A 8. Les prix indiqués dans la réponse à la DP devraient tenir compte de cette fonctionnalité.</p>
88	Critères d'évaluation (annexe 2)	<p>Le critère C.15 des critères d'évaluation (annexe 2), « Éléments de valeur ajoutée », indique que « le soumissionnaire devrait inclure jusqu'à cinq (5) méthodologies de services additionnels ou améliorés ou tout autre élément non-identifié comme faisant partie des services prévus à cet énoncé des travaux » et que les soumissionnaires devraient montrer « les bénéfices ou la valeur potentielle pour JUS ».</p> <p>1. Le Canada fournira-t-il une définition précise de l'expression « les bénéfices ou la valeur »?</p>	<p>Le Canada définit la valeur ou l'avantage, dans le contexte de la R. 15, comme tout élément à valeur ajoutée proposé qui pourrait a) réduire le coût tout en ne diminuant pas les niveaux de service; b) améliorer le service tout en n'accroissant pas le coût lié à sa prestation; ou c) améliorer l'efficacité tout en n'augmentant pas le coût de la prestation.</p> <p>Par conséquent, les points seront attribués comme suit : Pour obtenir des points, le soumissionnaire doit aborder, à tout le moins, les volets suivants pour chaque élément à valeur ajoutée supplémentaire proposé :</p> <p>1) Nature du service supplémentaire, du service amélioré, de la méthodologie du service ou de tout autre élément; 2) Présenter une description sommaire de la façon dont le service</p>

		<p>2. Le Canada expliquera-t-il la façon dont sont calculés de manière quantifiable « les bénéfices ou la valeur potentielle pour JUS » ?</p> <p>Si « les bénéfices ou la valeur » ne représentent pas une mesure quantifiable, nous demandons au Canada de supprimer le critère C.15 du protocole d'évaluation en raison de préoccupations appréciables quant à la façon dont le critère C.15 sera évalué. Nous suggérons au Canada de revoir la définition de « O.3, Références – Capacités en matière de services gérés », étant donné qu'il s'applique directement aux services prévus dans l'énoncé des travaux.</p>	<p>supplémentaire, le service amélioré, la méthodologie du service ou tout autre élément pourrait contribuer à :</p> <p>a) réduire le coût tout en ne diminuant pas les niveaux de service, b) améliorer le service tout en n'accroissant pas le coût lié à sa prestation, c) améliorer l'efficacité tout en n'augmentant pas le coût de la prestation.</p>
89	<p>Annexe A 8 – Matrice de traçabilité des exigences en matière de sécurité</p> <p>Les éléments de preuve requis dans les exigences en matière de sécurité de la demande de propositions (DP) (annexe A 8 – Matrice de traçabilité des exigences en matière de sécurité, critères d'évaluation et modèle de soumission) peuvent nécessiter la communication de renseignements commerciaux confidentiels.</p> <p>Est-ce que le ministère de la Justice acceptera-t-il de ne pas divulguer de renseignements que le soumissionnaire juge confidentiels sur le plan commercial?</p>	<p>Annexe A 8 – Matrice de traçabilité des exigences en matière de sécurité :</p> <p>Le Canada reconnaît qu'un soumissionnaire pourrait communiquer des renseignements commerciaux confidentiels en répondant à un critère d'évaluation.</p> <p>Oui. Le Canada confirme qu'il ne divulguera aucun renseignement jugé confidentiel sur le plan commercial par le soumissionnaire.</p>	<p>Le Canada reconnaît qu'un soumissionnaire pourrait communiquer des renseignements commerciaux confidentiels en répondant à un critère d'évaluation.</p> <p>Oui. Le Canada confirme qu'il ne divulguera aucun renseignement jugé confidentiel sur le plan commercial par le soumissionnaire.</p>
90	<p>La section 3.2 : Niveau de l'autorisation de sécurité obtenue, de la DP précise pour la section I : Soumission technique, que « les</p>	<p>Oui, le Canada acceptera les autorisations de sécurité en cours lors de la soumission de la réponse au DP par le soumissionnaire.</p> <p>Cependant, seules les ressources ayant reçu leur autorisation pourront</p>	<p>Oui, le Canada acceptera les autorisations de sécurité en cours lors de la soumission de la réponse au DP par le soumissionnaire.</p> <p>Cependant, seules les ressources ayant reçu leur autorisation pourront</p>

		<p>soumissionnaires sont tenus de fournir les renseignements de sécurité suivants pour chaque ressource proposée avec leur soumission avant ou à la date de clôture des soumissions ».</p> <p>Est-ce que le Canada acceptera-t-il les autorisations de sécurité en cours dans la présentation de la soumission?</p>	<p>travailler sur ce contrat. Le soumissionnaire devrait en tenir compte pour les dates de transition et de mise en service.</p>
91		<p>En ce qui concerne le modèle « Établissement des prix » et l'onglet « Fourchettes vol. » :</p> <p>Où doit-on saisir les taux fermes de FRA/CRR pour les années 2, 3 et 4? Le signet se trouvait dans les anciens tableaux des prix, mais il en a été supprimé.</p>	<p>Il n'est plus nécessaire d'établir les prix pour les taux de FRA/CRR pour les années 2, 3 et 4 du contrat.</p> <p>Pour avoir de plus amples détails, veuillez consulter l'article 7.9 (a) : Bases de paiement : Prix ajusté pour l'année 2, l'année 3 et l'année d'option 4 du contrat :</p> <p>« Le taux unitaire ferme tout compris des FRA (ainsi que le taux unitaire ferme tout compris des CRR) pour la deuxième, la troisième et la quatrième (optionnelle) années du contrat sera calculée à partir des taux unitaires fermes applicables à la première année qui sont précisés dans l'onglet « Fourchettes de volume » de la pièce jointe 3 – Établissement des prix, et révisés à un montant établi en fonction de la hausse (ou de la baisse) de pourcentage, arrondie à deux décimales, de l'indice annuel moyen des prix à la consommation au Canada, publié dans le catalogue de Statistique Canada no 62-001-XPB, tableau 4, pour la période de base de douze mois se terminant en décembre, deux ans avant l'année applicable de l'année X (X=2, 3, 4), à la même période de douze mois prenant fin en décembre, un an avant l'année applicable de l'année X. Le calcul sera effectué selon la formule indiquée ci-après : Indexation des prix = $(A/B - 1) \times 100$ »</p>
92		<p>En ce qui concerne l'addenda aux fins d'INSERTION à l'article 7.9 par rapport à</p>	<p>Non. L'ajustement des prix ne s'applique pas aux taux de base.</p>

Solicitation No. - N° de l'invitation
19335-160056/E
Client Ref. No. - N° de réf. du client
19335-160056/E

Amd. No. - N° de la modif.
011
File No. - N° du dossier
637e119335-160056/E

Buyer ID - Id de l'acheteur
637e1
CCC No./N° CCC - FMS No/ N° VME

		<p>l'ajustement des prix :</p> <p>On comprend que l'ajustement des prix (rajustement en fonction de l'inflation) doit s'appliquer aux taux de base et aux taux de FRA/CRR à partir de l'année 2. Cependant, le langage de la modification n'est pas très clair. Étant donné que l'ajustement des prix doit s'appliquer au taux de base et de FRA/CRR, les acronymes « FRA » et « CRR » figurant à l'en-tête du paragraphe créent encore plus de confusion. Veuillez apporter des éclaircissements et préciser si ces acronymes doivent être supprimés.</p>	<p>Pour avoir de plus amples détails, veuillez consulter la réponse à la question 91 ci-dessus pour les taux unitaire ferme tout compris des FRA et CRR de l'année 2, l'année 3 et l'année d'option 4 du contrat.</p> <p>L'ajustement des prix s'applique uniquement au taux unitaire ferme tout compris de FRA (et au taux unitaire ferme tout compris de CRR) pour l'année 2, l'année 3 et l'année d'option 4 du contrat.</p>
--	--	---	---

TOUTES LES AUTRES MODALITÉS DE LA DP DEMEURENT INCHANGÉES.

Annexe A 2 — Services de soutien informatique à l'intention des utilisateurs finaux

Ministère de la Justice du Canada (JUS)

Version	Date	Auteur	Commentaires

Table des matières

1.0 Aperçu et objectifs des services de soutien informatique à l'intention des utilisateurs finaux	5
1.1 Aperçu des services de soutien informatique à l'intention des utilisateurs finaux	5
1.2 Objectifs des services.....	5
2.0 Environnement de service.....	7
2.1 Portée de l'infrastructure à prendre en charge.....	7
2.1.1 Matériel informatique et logiciels.....	7
3.0 Exigences relatives aux services de soutien informatique à l'intention des utilisateurs finaux	8
3.1 Description des services et rôles et responsabilités connexes	8
3.1.1 Responsabilités générales.....	8
3.1.2 Administration des outils logiciels	11
3.1.3 Services de conception et de déploiement d'images pour les logiciels essentiels.....	13
3.1.4 Services de conception et de déploiement de trousse de d'applications	14
3.1.5 Installations, déplacements, ajouts, modifications, suppressions	15
3.1.6 Soutien technique sur place.....	16
3.1.7 Services de sauvegarde et de restauration des dispositifs de point d'extrémité.....	17
3.1.8 Services d'exploitation et d'administration.....	17
Services de soutien spécial.....	17
3.1.9 Gestion des appareils mobiles.....	18
3.1.10 Exigences relatives aux services d'impression réseau.....	21
3.1.11 Services d'équipement de téléphonie de salle de conférence	29
3.1.12 Services de conférence vocale	29
3.1.13 Services de vidéoconférence	30
3.2 Exclusions	31
4.0 Gestion des services	33
4.1 Objectifs.....	33
4.2 Exigences relatives aux niveaux de service.....	33

Liste des tableaux

Tableau 1. Rôles et responsabilités généraux	8
Tableau 2. Rôles et responsabilités généraux se rapportant au réseau local des emplacements éloignés (en complément aux rôles généraux ci-dessus)	10
Tableau 3. Rôles, responsabilités et obligations se rapportant à l'administration de logiciels.....	11
Tableau 4. Rôles et responsabilités se rapportant à la conception et au déploiement d'images pour les logiciels essentiels.....	13
Tableau 5. Rôles et responsabilités se rapportant à la conception et au déploiement de logiciels	14
Tableau 6. Rôles et responsabilités se rapportant aux services d'installation, de déplacement, d'ajout, de modification et de suppression	15
Tableau 7. Rôles et responsabilités se rapportant au soutien technique sur place	16
Tableau 8. Rôles et responsabilités se rapportant aux services d'exploitation et d'administration	17
Tableau 9. Rôles et responsabilités généraux se rapportant au service d'appareils mobiles.....	18

Tableau 10.	Rôles et responsabilités se rapportant aux services d'exploitation et d'administration des appareils mobiles	19
Tableau 11.	Rôles et responsabilités se rapportant à la gestion des appareils mobiles.....	19
Tableau 12.	Rôles et responsabilités se rapportant à la sécurité et au respect des politiques en matière d'appareils mobiles.....	20
Tableau 13.	Rôles et responsabilités se rapportant à la gestion des applications mobiles	21
Tableau 14.	Rôles et responsabilités généraux	21
Tableau 15.	Rôles et responsabilités se rapportant aux services de configuration de l'impression réseau.....	22
Tableau 16.	Rôles et responsabilités se rapportant aux services d'installation, de déplacement, d'ajout, de modification et de suppression.	23
Tableau 17.	Rôles et responsabilités se rapportant au soutien technique sur place	24
Tableau 18.	Rôles et responsabilités se rapportant aux services d'exploitation et d'administration	25
Tableau 19.	Rôles et responsabilités se rapportant à l'intégration et à la mise à l'essai	26
Tableau 20.	Rôles et responsabilités se rapportant à la mise en œuvre et à la migration	27
Tableau 21.	Rôles et responsabilités se rapportant à la maintenance.....	28
Tableau 22.	Rôles et responsabilités se rapportant au service d'équipement de téléphonie de salle de conférence.....	29
Tableau 23.	Rôles et responsabilités se rapportant aux services de conférence vocale.....	30
Tableau 24.	Rôles et responsabilités se rapportant aux services de gestion de vidéoconférence... ..	30
Tableau 25.	Services de soutien informatique à l'intention des utilisateurs finaux selon la classe d'exigences relatives aux niveaux de service – Heures de service normales	33
Tableau 26.	Exigences relatives aux niveaux de service pour la gestion des incidents liés aux appareils des utilisateurs finaux	34
Tableau 27.	Exigences relatives aux niveaux de service pour les services VIP.....	36
Tableau 28.	Exigences relatives aux niveaux de service pour les demandes de service d'installation de logiciels	36
Tableau 29.	Installation, déplacements, ajouts, modifications – Appareils des utilisateurs finaux ...	38
Tableau 30.	Déplacements d'équipement – Appareils des utilisateurs finaux	38
Tableau 31.	Demandes ponctuelles	39
Tableau 32.	Exigences relatives aux niveaux de service pour une demande d'application de correctifs au système d'exploitation d'un ordinateur de bureau ou d'un ordinateur portable.....	40

Annexe A 2 — Services de soutien informatique à l'intention des utilisateurs finaux

1.0 Aperçu et objectifs des services de soutien informatique à l'intention des utilisateurs finaux

1.1 Aperçu des services de soutien informatique à l'intention des utilisateurs finaux

La présente annexe A 2 présente les rôles et les responsabilités des parties en ce qui a trait aux services de soutien informatique à l'intention des utilisateurs finaux offerts dans le cadre du contrat de service. Les services de soutien informatique à l'intention des utilisateurs finaux et les services bureautiques constituent les activités et les services requis pour offrir du soutien en ce qui a trait à l'environnement informatique des utilisateurs finaux de JUS. Ces activités et services sont décrits en détail dans le présent document.

L'entrepreneur est assujéti aux dispositions décrites dans le présent document et il doit offrir du soutien en ce qui a trait à l'environnement informatique des utilisateurs finaux approuvé standard et fourni par JUS, qui comprend notamment :

- Des périphériques et des composants matériels informatiques de bureau et les logiciels de système associés.
- Des dispositifs de point d'extrémité (p. ex. ordinateurs de bureau, ordinateurs portatifs, bloc-notes, tablettes, appareils mobiles) et les logiciels de système associés.
- Des logiciels approuvés par JUS, qui s'appliquent aux dispositifs de point d'extrémité.
- La gestion de l'impression réseau à distance aux emplacements de JUS.
- Des imprimantes réseau et multifonctions.
- Du soutien sur place pour tout l'équipement mentionné ci-dessus lorsque le dispositif se trouve dans la région de la capitale nationale (RCN).

Consultez la section 3.2 relative aux exclusions pour connaître les services qui ne font pas partie de la portée.

1.2 Objectifs des services

L'entrepreneur doit offrir du soutien en ce qui a trait à l'environnement informatique des utilisateurs finaux standard approuvé par JUS. Ses responsabilités comprennent notamment les suivantes :

- a. Offrir du soutien à distance et sur place aux utilisateurs autorisés selon les besoins du demandeur (p. ex. incidents, demandes de service, demande de renseignements) et les niveaux de service.
- b. Voir aux réparations, en assurer la surveillance et déployer le personnel requis à cet effet.
- c. Assurer les services approuvés relatifs aux installations, aux déplacements, aux ajouts, aux modifications et aux suppressions pour le matériel et les logiciels.

- d. Assurer le suivi de l'inventaire des logiciels et du matériel compris dans la portée et fournir les rapports (comme l'indique l'annexe A 3, Services interfonctionnels, section 2.1) exigés par JUS.
- e. Assurer le suivi des garanties et des licences des logiciels et du matériel compris dans la portée au moyen du processus de gestion des biens et de la prestation du service de dépôt des dispositifs destinés aux utilisateurs finaux.
- f. Déployer et gérer le matériel compris dans la portée.
- g. Déployer et gérer les logiciels compris dans la portée.
- h. Pour les logiciels et les outils énumérés dans les annexes A 14, Ententes et licences et/ou A 16, Inventaire des applications prises en charge, peu importe si les logiciels font partie de l'image principale définie par JUS, l'entrepreneur doit :
 - i. déployer les dispositifs conformément aux exigences et à la planification du cycle de vie de JUS;
 - ii. assurer l'actualisation et la tenue à jour des logiciels conformément aux exigences définies par JUS;
 - iii. informer JUS au sujet de l'actualisation des applications chaque trimestre ou à la demande de JUS par courriel et rapport électronique conformément à l'annexe A 3, Services interfonctionnels, section 2.1;
 - iv. intégrer les nouvelles versions approuvées par JUS à une trousse;
 - v. dans le cadre du service de base, inclure, s'il y a lieu, la version pour les postes de travail au-dessus de l'image principale;
 - vi. déployer la version approuvée par JUS pour les utilisateurs autorisés et les utilisateurs qui détiennent une licence;
 - vii. s'il est impossible d'intégrer les applications à une trousse, installer les applications requises par JUS dans le cadre du service de base.
- i. Assurer la gestion des logiciels et du matériel compris dans la portée, ce qui inclut les images standard, le suivi de l'inventaire, la migration des données et des applications et la mise hors service.
- j. Gérer, tenir à jour et refléter les données et les profils d'utilisateur personnels dans le cadre de la prestation de tout service.
- k. Offrir un programme de formation et d'orientation techniques (non offert en classe) relatif aux systèmes et aux logiciels existants pour les nouveaux employés de JUS ou au moment de l'acquisition de nouveaux systèmes et logiciels (pour aider les utilisateurs à se familiariser avec l'interface).
- l. Inclure, pour tous les niveaux de service compris dans la portée, les services de déploiement, de soutien et de réparation pour les éléments suivants :
 - i. les services de soutien aux VIP, ce qui comprend tous les niveaux de soutien offert aux VIP de JUS à tout emplacement de la RCN;
 - ii. les événements périodiques (p. ex. les réunions annuelles et périodiques, les réunions du conseil, les fermetures de sites, les mises sur pied, le soutien offert en salle d'audience), ce qui comprend le soutien pour l'utilisation de l'équipement de JUS (p. ex. les projecteurs, les postes de travail) et l'aide offerte sur place dans la RCN lors des réunions du conseil et d'autres événements spéciaux de JUS (qui ont lieu à des emplacements de JUS ou à l'extérieur);

- iii. les services de soutien en matière d'informatique répartie pour les événements de laboratoires et d'apprentissage, s'il y a lieu et selon les besoins de JUS.

À moins d'indication contraire dans le présent document, l'entrepreneur doit fournir tous les services, exercer tous les rôles et toutes les responsabilités, et effectuer toutes les activités dont il est question dans le présent document, conformément aux exigences en matière de rendement de JUS relatives aux services de base, et ce, sans frais supplémentaires pour JUS.

2.0 Environnement de service

2.1 Portée de l'infrastructure à prendre en charge

La section 2 de l'annexe A 3, Services interfonctionnels, décrit en détail l'environnement informatique des utilisateurs finaux à prendre en charge auquel l'entrepreneur doit se conformer, et en précisent la portée.

2.1.1 Matériel informatique et logiciels

- a. Une liste de tout le matériel informatique destiné aux utilisateurs finaux et de tous les logiciels de l'image principale qui doivent être pris en charge est fournie dans l'annexe A 18, Appareils des utilisateurs.
- b. Une liste de tous les logiciels destinés aux utilisateurs finaux qui doivent être pris en charge et une description de ceux-ci sont fournies dans l'annexe A 14, Ententes, licences et contrats.
- c. Une liste des types d'utilisateurs finaux qui doivent être pris en charge est fournie dans l'annexe A 18, Appareils des utilisateurs.

3.0 Exigences relatives aux services de soutien informatique à l'intention des utilisateurs finaux

3.1 Description des services et rôles et responsabilités connexes

Dans tous les tableaux de la présente section, un « X » se trouve dans la colonne « Doit être fourni par l'entrepreneur » pour indiquer que l'entrepreneur est responsable d'effectuer la tâche. Toutes approbations et/ou révisions seront de la responsabilité de Canada.

3.1.1 Responsabilités générales

Tableau 1. Rôles et responsabilités généraux

1. Définir les exigences et les politiques liées au soutien informatique à l'intention des utilisateurs finaux et approuver les changements.		X
2. Recommander les services et les normes en ce qui a trait au soutien des utilisateurs finaux.	X	
3. Examiner et approuver les services et les normes en ce qui a trait au soutien des utilisateurs finaux.		X
4. Fournir toutes les nouvelles pièces de rechange et tout le nouveau matériel compris dans la portée du présent document et en être responsable (p. ex. ordinateurs de bureau, ordinateurs portatifs).		X
5. Fournir les dispositifs informatiques et les dispositifs mobiles (p. ex. téléphones intelligents) requis afin de prendre en charge le réseau de JUS pour assurer la prestation des services de soutien informatique à l'intention des utilisateurs finaux sur place.		X
6. Déployer et gérer les logiciels et le matériel compris dans la portée.	X	
7. Fournir les imprimantes, les dispositifs de stockages et divers périphériques qui doivent être connectés localement.		X
8. Offrir du soutien pour les services de sauvegarde, de stockage et de récupération des données des utilisateurs finaux pour tous les utilisateurs finaux.		X
9. Fournir des réseaux pour les emplacements éloignés (p. ex. connexion à un réseau local ou à un réseau étendu), assurer la prise en charge de ces réseaux et effectuer les opérations connexes (p. ex. achat, conception, élaboration, surveillance des systèmes, diagnostics des incidents, dépannage, résolution des questions et acheminement aux échelons supérieurs, gestion de la sécurité, analyse et planification de la capacité) selon les besoins pour respecter les exigences en matière d'informatique de JUS.		X
10. Fournir des éléments liés à l'environnement pour les emplacements éloignés (p. ex. systèmes de chauffage, de ventilation et de conditionnement d'air, alimentation sans coupure, réseau de câbles, systèmes de détection et d'extinction d'incendies, contrôles de température		X

et d'humidité, accès physique contrôlé).		
11. Offrir du soutien pour les systèmes d'alimentation sans coupure autonomes.		X
12. Offrir du soutien de niveau 2 pour les réparations liées aux serveurs et pour les logiciels des systèmes et l'équipement selon la coordination assurée avec le bureau de service.		X
13. Offrir du soutien de niveau 2 pour les réparations liées aux logiciels et au matériel compris dans la portée selon la coordination assurée avec le bureau de service.	X	
14. Au besoin, offrir du soutien sur place aux utilisateurs autorisés de JUS (RCN seulement) pour répondre aux exigences en matière de service.	X	
15. Au besoin, offrir du soutien à distance à l'échelle nationale aux utilisateurs autorisés de JUS pour répondre aux exigences en matière de service (dans la RCN et à l'extérieur de la RCN).	X	
16. Au besoin, offrir du soutien sur place aux utilisateurs autorisés de JUS pour répondre aux exigences en matière de service (à l'extérieur de la RCN).		X
17. Déterminer les types d'incidents, effectuer l'analyse des causes fondamentales et résoudre les problèmes.	X	
18. Gérer et tenir à jour l'inventaire des licences logicielles comprises dans la portée.	X	
19. S'assurer de la conformité aux licences logicielles (faire en sorte que les installations de logiciels soient conformes aux droits).	X	
20. Au besoin, offrir du soutien pour les vérifications.	X	
21. Offrir du soutien en ce qui a trait au contrôle d'accès pour les utilisateurs autorisés.	X	
22. Gérer et tenir à jour l'inventaire du matériel compris dans la portée et consigner ces éléments.	X	
23. Effectuer l'étiquetage des biens.		X
24. Offrir du soutien technique pour tout le matériel et l'équipement de l'infrastructure informatique des emplacements éloignés, qui n'est pas lié au service de soutien informatique à l'intention des utilisateurs finaux.		X
25. Établir les procédures liées aux exigences en matière d'approvisionnement des pièces de rechange d'équipement appropriées et aux niveaux de stocks de pièces de rechange pour tout le matériel compris dans la portée, et ce, pour respecter les besoins temporaires sur le plan des capacités et les exigences en matière de niveaux de service.		X
26. Approuver les demandes pour de nouveaux dispositifs, composants de rechange ou périphériques et en assurer le suivi.		X
27. Répondre aux demandes de dispositifs, de composants ou de périphériques de remplacement au moyen de l'inventaire des pièces de rechange.	X	
28. Gérer le cycle de vie des dispositifs dans le cadre du processus de renouvellement continu.	X	

29. Au besoin, fournir des conseils à JUS ou aux partenaires tiers de JUS, comme Services partagés Canada (SPC), en ce qui a trait aux éléments suivants : <ul style="list-style-type: none"> • L'analyse d'un besoin opérationnel ou d'une solution proposée. • L'évaluation des options et la proposition de solutions appropriées. • Les répercussions possibles sur l'architecture organisationnelle, l'infrastructure, les processus opérationnels, les exigences en matière de renseignements et les applications spécifiques. • Les répercussions possibles sur le rendement. • La faisabilité technique. • Le calibrage de haut niveau. 	X	
30. Offrir du soutien relatif aux logiciels des systèmes de l'infrastructure des emplacements éloignés (p. ex. les systèmes d'exploitation et les utilitaires énumérés dans les documents de l'annexe qui s'appliquent).		X
31. Mettre en œuvre et coordonner tous les changements à apporter à l'infrastructure des emplacements éloignés, y compris ceux qui peuvent avoir une incidence sur les niveaux de service de toute autre tour de service ou tout autre tiers.		X
32. Créer et tenir à jour toutes les estimations de coûts et de temps de projet, les spécifications techniques et tous les plans de projet, les documents de gestion et les rapports de gestion dans un format déterminé par JUS (p. ex. MS Project) et les fournir à JUS.	X	

Tableau 2. Rôles et responsabilités généraux se rapportant au réseau local des emplacements éloignés (en complément aux rôles généraux ci-dessus)

1. Déterminer les exigences en matière de sécurité du réseau local pour les normes, les politiques et les procédures en fonction des pratiques exemplaires de l'industrie.		X
2. Élaborer et mettre en œuvre des normes, des politiques et des procédures en matière de sécurité.		X
3. Examiner et approuver les exigences, les normes, les politiques et les procédures liées aux services de sécurité du réseau local.		X
4. Surveiller l'utilisation de la capacité du réseau et recommander les seuils, au besoin.		X
5. Approuver les seuils en matière de planification de la capacité du réseau.		X
6. Produire tous les mois des rapports sur la capacité et la performance.		X
7. Appuyer les réseaux et les opérations connexes adaptés à un emplacement spécifique (p. ex. conception, élaboration, surveillance des systèmes, diagnostics des incidents, dépannage, résolution des questions et acheminement aux échelons supérieurs, gestion de la sécurité, analyse et planification de la capacité) selon les besoins pour respecter les exigences en matière d'informatique de JUS.		X
8. Acheter, installer et entretenir les outils de réseau local requis pour appuyer les exigences en matière de cycle de vie, de renouvellement, de réapprovisionnement, de capacité et de performance.		X

9. Mettre en œuvre et coordonner tous les changements à apporter à l'infrastructure du réseau local, y compris ceux qui peuvent avoir une incidence sur les niveaux de service ou toute autre tour ou tout autre tiers, comme SPC.		X
10. Au besoin, fournir des conseils à JUS ou aux partenaires tiers de JUS, comme SPC, en ce qui a trait aux éléments suivants : <ul style="list-style-type: none"> • L'analyse d'un besoin opérationnel ou d'une solution proposée. • L'évaluation des options et la proposition de solutions appropriées. • Les répercussions possibles sur l'architecture organisationnelle, l'infrastructure, les processus opérationnels, les exigences en matière de renseignements et les applications spécifiques. • Les répercussions possibles sur le rendement. • La faisabilité technique. • Le calibrage de haut niveau. 		X
11. Au besoin, fournir du personnel sur place aux installations de JUS pour effectuer les activités d'entretien et de soutien.		X
12. Offrir du soutien technique pour tout le matériel et l'équipement de l'infrastructure informatique des services aux points de service de JUS compris dans la portée, indiqués dans l'annexe A 15, Emplacement des installations de JUS pour lesquels l'entrepreneur offre du soutien.		X
13. Offrir du soutien relatif aux logiciels des systèmes de l'infrastructure des emplacements éloignés (p. ex. les systèmes d'exploitation, les utilitaires et les bases de données énumérés dans les documents de l'annexe qui s'appliquent).		X
14. Effectuer toutes les installations, les modifications et tous les déplacements et les ajouts pour l'équipement non lié aux services de soutien informatique à l'intention des utilisateurs finaux.		X
15. Établir les listes de contrôle d'accès.		X
16. Mettre en œuvre les listes de contrôle d'accès.	X	
17. Au besoin, fournir et gérer les contrats d'entretien pour les services pris en charge.		X

3.1.2 Administration des outils logiciels

L'entrepreneur est responsable de la mise en œuvre et de la réalisation des activités associées à la maintenance et au soutien des outils logiciels requis pour appuyer l'environnement lié aux services de soutien informatique à l'intention des utilisateurs finaux de JUS. À la discrétion de JUS, JUS fournira les **outils de gestion des systèmes et de déploiement des trousseaux comme Microsoft SCCM** ou un équivalent. Le tableau suivant présente les rôles et les responsabilités liés à l'administration des outils logiciels associés à la prestation de tels services par l'entrepreneur.

Tableau 3. Rôles, responsabilités et obligations se rapportant à l'administration de logiciels

1. Recommander et fournir des outils logiciels pour les services compris dans la portée ou utiliser les outils logiciels existants de JUS.	X	
2. Fournir des ensembles d'outils à l'appui des exigences en matière de soutien informatique à l'intention des utilisateurs finaux.		X

3. Définir les normes et les procédures opérationnelles et différentes procédures liées à l'administration de logiciels conformément aux exigences et aux politiques établies de JUS.		X
4. Élaborer des procédures liées à l'administration d'applications et de différents logiciels conformément aux exigences et aux politiques établies par JUS et les documenter dans les manuels des procédures opérationnelles et des normes.	X	
5. Approuver les normes et les procédures opérationnelles liées à l'administration d'applications et d'autres logiciels documentées dans les manuels conformément aux exigences et aux politiques établies par JUS.		X
6. Fournir les exigences relatives aux autorisations, notamment pour les utilisateurs des systèmes, les rôles et les objets, dans les manuels des procédures opérationnelles et des normes et approuver les demandes de modification.		X
7. Mettre en œuvre les configurations pour ses propres applications et logiciels et ceux des systèmes hôtes.		X
8. Effectuer et approuver la modification, la création et la suppression des changements relatifs aux objets d'application.		X
9. Créer, modifier et supprimer les changements relatifs aux objets d'application.	X	
10. Établir et tenir à jour la configuration et les paramètres des systèmes de manière uniforme au sein d'environnements de serveurs semblables.		X
11. Exécuter les processus requis pour assurer la maintenance et le fonctionnement adéquats des applications et des différents systèmes logiciels (p. ex. équilibrage de charge, mise au point, gestion de la configuration).	X	
12. Exécuter les demandes de changement d'autorisation.	X	
13. Assurer la création, la mise à niveau et le renouvellement des applications et des différents systèmes logiciels.	X	
14. Effectuer tous les changements à apporter aux applications et aux autres systèmes logiciels (p. ex. paramètres d'initialisation).	X	
15. Effectuer tous les changements relatifs aux objets à apporter pour toutes les instances.	X	
16. S'assurer de l'uniformité des paramètres des applications et des différents systèmes logiciels ainsi que des réglages des systèmes pour toutes les instances conformément au modèle établi dans le cadre du cycle de vie de la production.	X	
17. Mettre en œuvre des outils de gestion appropriés pour toutes les instances d'applications et de différents systèmes logiciels et les administrer.		X
18. Au besoin, appliquer des correctifs aux applications et aux différents systèmes logiciels conformément au modèle établi dans le cadre du cycle de vie de production et mettre en correspondance les demandes de changement internes et les codes de suivi des fournisseurs des systèmes.	X	
19. Assurer la configuration, l'installation et la maintenance des applications et des différents systèmes logiciels.	X	
20. Gérer et tenir à jour les pistes de vérification et les registres.	X	
21. Mettre en œuvre les configurations des applications et des différents systèmes logiciels et, au besoin, en transférer la responsabilité à l'équipe	X	

des services de gestion des applications, y compris celles associées à d'autres fournisseurs (qui peuvent fournir des services à JUS).		
--	--	--

3.1.3 Services de conception et de déploiement d'images pour les logiciels essentiels

Les services de conception et de déploiement d'images pour les logiciels essentiels représentent les activités associées à la conception et au déploiement des images des logiciels essentiels. Les logiciels essentiels représentent la suite de programmes logiciels utilisés pour concevoir des images standard définies par JUS pour les dispositifs pris en charge (p. ex. logiciels de système d'exploitation, logiciels de messagerie et de productivité bureautique, outils de sécurité, logiciels de connectivité à distance). Le tableau suivant présente les rôles et les responsabilités se rapportant à la conception et au déploiement d'images pour les logiciels essentiels effectués par l'entrepreneur.

Tableau 4. Rôles et responsabilités se rapportant à la conception et au déploiement d'images pour les logiciels essentiels

1. Définir les exigences et les politiques en matière de conception et de déploiement de logiciels essentiels.		X
2. Élaborer des procédures de déploiement et de conception de logiciels essentiels qui répondent aux exigences et respectent les politiques définies et les documenter dans le manuel d'exploitation.	X	
3. Examiner et approuver les procédures liées au déploiement et à la conception des logiciels essentiels.		X
4. Fournir une assistance technique pour la définition des spécifications des images des logiciels essentiels pour le matériel compris dans la portée.	X	
5. Élaborer et documenter des spécifications techniques détaillées qui définissent et appuient les plans de conception, d'essai et de déploiement pour les images standard des logiciels essentiels.	X	
6. Examiner et approuver les spécifications des images standard des logiciels essentiels.		X
7. Concevoir les images des logiciels essentiels pour le matériel compris dans la portée.	X	
8. Effectuer des essais à l'échelle des systèmes et des systèmes des utilisateurs finaux relatifs aux images des logiciels essentiels afin de vérifier qu'elles fonctionnent conformément aux spécifications approuvées et qu'elles peuvent être déployées avec succès et fonctionner avec toutes les applications, tout le matériel et tous les logiciels pris en charge.	X	
9. Examiner et approuver les résultats des essais relatifs aux images des logiciels essentiels.		X
10. Approuver les images des logiciels essentiels aux fins de déploiement.		X
11. Fournir les utilitaires et les outils nécessaires pour tenir à jour les politiques et les procédures de déploiement et de gestion des images des logiciels essentiels et assurer la conformité avec celles-ci.		X
12. Élaborer des scripts et des macro-programmes pour automatiser les processus normalisés de JUS, au besoin (p. ex. mise à niveau des images bureautiques).	X	
13. Approuver les scripts d'automatisation et les macro-programmes élaborés		X

par l'entrepreneur.		
14. Gérer les activités de déploiement en utilisant les outils, les méthodologies et les normes de gestion de projet officiels (p. ex. les pratiques de gestion du changement et de la configuration de la Bibliothèque de l'infrastructure de la technologie de l'information [BITI]).	X	
15. Déployer les images approuvées des logiciels essentiels sur le matériel applicable.	X	
16. Administrer les outils de distribution des logiciels et offrir un soutien connexe.	X	
17. Recréer l'environnement bureautique de l'utilisateur final dans son état précédent, y compris la version de base et toutes les caractéristiques, fonctions et applications spécifiques aux utilisateurs finaux, au besoin.	X	
18. Automatiser les processus de déploiement des images des logiciels essentiels (p. ex. mise à niveau électronique à distance des images bureautiques) à l'aide des utilitaires et des outils approuvés par JUS.	X	
19. Effectuer des examens relatifs aux activités de déploiement et fournir les résultats à JUS.	X	
20. Examiner et approuver les résultats des examens relatifs aux activités de déploiement.		X

3.1.4 Services de conception et de déploiement de trousse d'applications

Les services de conception et de déploiement de trousse d'applications concernent les activités associées à la conception et au déploiement de progiciels. Le tableau suivant présente les rôles et les responsabilités se rapportant à la conception et au déploiement de logiciels effectués par l'entrepreneur.

Tableau 5. Rôles et responsabilités se rapportant à la conception et au déploiement de logiciels

1. Définir les exigences et les politiques en matière de conception et de déploiement de logiciels.		X
2. Élaborer et documenter, dans le manuel d'exploitation, des procédures de déploiement et de conception de trousse d'applications qui respectent les exigences et les politiques définies.	X	
3. Examiner et approuver les procédures de conception et de déploiement de trousse d'applications.		X
4. Fournir l'assistance technique pour définir les spécifications et les plans de déploiement des trousse d'applications.	X	
5. Examiner et approuver les spécifications et les plans de déploiement des trousse d'applications.		X
6. Effectuer des essais des trousse d'applications auprès des utilisateurs finaux afin de vérifier qu'elles fonctionnent conformément aux spécifications approuvées et qu'elles peuvent être déployées avec succès et fonctionner avec toutes les applications, le matériel et les logiciels pris en charge.	X	
7. Approuver le déploiement des trousse d'applications.		X
8. Gérer les activités de déploiement en utilisant les outils, les méthodologies et les normes de gestion de projet officiels (p. ex. les pratiques de gestion du changement et de la configuration de la BITI).	X	

9. Élaborer des scripts et des macro-programmes pour automatiser les processus normalisés de la TI de JUS au moyen des outils et des utilitaires approuvés par ce dernier, au besoin.	X	
10. Approuver les scripts et les programmes qui automatisent les processus de conception et de déploiement.		X
11. Déployer manuellement ou électroniquement les trousse d'applications approuvées sur les dispositifs applicables.	X	
12. Effectuer des examens du déploiement des trousse d'applications et fournir les résultats, par écrit, à JUS.	X	
13. Examiner et approuver les résultats des examens du déploiement des trousse d'applications.		X

3.1.5 Installations, déplacements, ajouts, modifications, suppressions

Les services d'installation, de déplacement, d'ajout, de modification et de suppression sont les activités associées aux installations de routine, aux réinstallations, aux modifications de la configuration et à la suppression de matériel et de logiciels informatiques des utilisateurs finaux. Le tableau suivant présente les rôles et les responsabilités se rapportant aux services d'installation, de déplacement, d'ajout, de modification et de suppression fournis par l'entrepreneur.

Tableau 6. Rôles et responsabilités se rapportant aux services d'installation, de déplacement, d'ajout, de modification et de suppression

1. Définir les exigences et les politiques en matière d'installation, de déplacement, d'ajout, de modification et de suppression.		X
2. Élaborer et documenter, dans le manuel d'exploitation, des procédures d'installation, de déplacement, d'ajout, de modification et de suppression qui respectent les exigences et les politiques définies.	X	
3. Examiner et approuver les procédures d'installation, de déplacement, d'ajout, de modification et de suppression.		X
4. Réaliser les activités de préinstallation et d'examen de l'emplacement (p. ex. la préparation de la connectivité de réseau, de l'alimentation et des prises pour la transmission de données).	X	
5. Concevoir, configurer et mettre à l'essai le système conformément à l'image logicielle et aux configurations matérielles standard et selon les procédures et la demande de service de TI en cause.	X	
6. Effectuer l'installation, le déplacement, l'ajout, la modification et la suppression de matériel et de logiciels ainsi que la réinstallation conformément à la demande de service de TI en cause, aux procédures et aux autres politiques relatives aux applications (p. ex. les politiques en matière de sécurité), et obtenir l'approbation des utilisateurs finaux.	X	
7. Installer le matériel, les configurations et les périphériques nouveaux ou améliorés compris dans la portée des travaux demandés et connecter les câbles des dispositifs distribués au point de présence sur le réseau.	X	
8. Effectuer la migration des données d'utilisateur et des applications nécessaire en raison d'installation, de déplacement, d'ajout, de modification, de suppression ou de réinstallation de matériel ou de logiciels.	X	

9. Mettre à jour tous les outils de gestion (p. ex. la base de données sur la gestion des biens) en intégrant les données requises.	X	
10. Fournir une orientation de base à l'utilisateur final et à d'autres membres du personnel de l'emplacement, au besoin, lors du déploiement de matériel ou de logiciels compris dans la portée des travaux demandés, conformément aux politiques et aux procédures de JUS (décrites dans l'annexe A 13, Politiques et procédures).	X	
11. Collaborer avec le bureau de service et tous les autres fournisseurs, tiers et organisations de soutien de JUS nécessaires (p. ex. SPC ou les fournisseurs qui appuient JUS) pour gérer toutes les demandes de service de TI relatives à une installation, un déplacement, un ajout, une modification, ou une suppression jusqu'à leur résolution et leur fermeture.	X	

3.1.6 Soutien technique sur place

Les services de soutien technique sur place sont les activités associées à la prestation et à la gestion des services fournis dans le lieu de travail de l'utilisateur autorisé ou dans un autre emplacement désigné par JUS et au déploiement du personnel requis à cette fin.

Pour tous les services compris dans la portée de la présente annexe A 2, l'entrepreneur doit fournir un soutien sur place pour l'équipement situé physiquement dans la région de la capitale nationale (RCN) seulement. JUS fournit des services de soutien sur place à toutes les autres régions.

Pour la RCN, JUS exige qu'un soutien sur place soit fourni dans le cadre du service de base pour :

- tous les utilisateurs autorisés à tous les emplacements des bureaux de JUS, comme indiqué dans l'annexe A 15 Emplacements des installations (et les utilisateurs dans la RCN sont ceux dont la région est indiquée comme « RCN »).

Tableau 7. Rôles et responsabilités se rapportant au soutien technique sur place

1. Définir les exigences et les politiques en matière de soutien technique sur place.		X
2. Élaborer et documenter, dans le manuel d'exploitation, des procédures de soutien technique sur place qui respectent les exigences et les politiques définies.	X	
3. Examiner et approuver les procédures de soutien technique.		X
4. Établir les exigences relatives aux pièces de rechange de l'équipement ainsi que les niveaux de stocks de pièces de rechange, et obtenir, posséder et entretenir les pièces de rechange afin de répondre aux exigences en matière de niveaux de service des services de soutien technique sur place.		X
5. Fournir un emplacement sécurisé et centralisé pour entreposer l'équipement de rechange de manière à satisfaire aux niveaux de service établis.		X
6. Collaborer avec le bureau de service et tous les autres fournisseurs, tiers et organisations de soutien de JUS nécessaires pour gérer toutes les demandes de soutien technique sur place jusqu'à leur résolution et leur fermeture.	X	
7. Communiquer avec l'utilisateur final ou d'autres membres du personnel de	X	

l'emplacement pour planifier la visite d'un employé du soutien technique sur place en réponse à un incident ou à une demande de service de TI, et assurer les services y compris les services de correction des problèmes en matière de sécurité.		
8. Diagnostiquer et résoudre les incidents relatifs aux dispositifs, y compris le retrait ou la réparation de matériel inutilisable ou brisé.	X	
9. Effectuer les essais appropriés sur le matériel réparé afin de s'assurer qu'il fonctionne correctement.	X	
10. Obtenir un accusé de réception de l'utilisateur final pour le traitement de la demande de service de TI et le transmettre au bureau de service.	X	
11. Fournir des services de récupération de données pour les dispositifs de point d'extrémité au moyen d'utilitaires provenant du fournisseur ou de JUS.		X

3.1.7 Services de sauvegarde et de restauration des dispositifs de point d'extrémité

Les services de sauvegarde et de restauration sont les activités associées à la planification et à la gestion des opérations courantes de sauvegarde des données des points d'extrémité, aux restaurations périodiques et à la mise à l'essai des procédures de restauration.

Ces services ne font pas partie de la portée des travaux de l'entrepreneur.

3.1.8 Services d'exploitation et d'administration

Les services d'exploitation et d'administration sont les activités liées à la gestion continue de l'environnement d'informatique répartie afin de répondre aux besoins opérationnels de JUS et de respecter les politiques et procédures (décrits dans l'annexe A 13, Politiques et procédures).

Le tableau suivant présente les autres rôles et responsabilités associés aux services d'exploitation et d'administration qui sont propres aux services d'informatique répartie et qui relèvent de l'entrepreneur.

Tableau 8. Rôles et responsabilités se rapportant aux services d'exploitation et d'administration

1. Appliquer les correctifs requis au logiciel principal et aux logiciels compris dans la portée des travaux demandés.	X	
2. Tenir à jour l'information sur les biens matériels et logiciels, y compris l'information sur les garanties, les licences et les configurations des points d'extrémité.	X	

Services de soutien spécial

Les services de soutien spécial sont les activités associées aux procédures spéciales d'installation, de déploiement, d'entretien, de soutien, de réparation, de formation technique et sur les logiciels, de mise à niveau, etc. L'entrepreneur doit fournir un soutien spécial dans les cas suivants :

- Soutien VIP aux cadres supérieurs et aux VIP de JUS. Il peut s'agir d'un soutien offert à la maison ou à d'autres endroits éloignés.
- Événements périodiques (p. ex. les réunions annuelles et périodiques, les réunions du conseil et les événements annuels et mensuels).
- Soutien sans rendez-vous aux installations de JUS.

3.1.9 Gestion des appareils mobiles

Les services de téléphonie mobile sont les activités associées au soutien et à la configuration des appareils mobiles/cellulaires et les services connexes aux employés autorisés de JUS. Les services comprennent la planification et l'évaluation, la mise en œuvre, la prestation de la formation (pour familiariser les clients avec l'interface de l'appareil mobile), ainsi que le suivi et la gestion continus des services de téléphonie mobile.

Les appareils mobiles et l'équipement auxiliaire comprennent les appareils mobiles et les accessoires autorisés par JUS, ainsi que les services autorisés par le Ministère, comme les services de données mobiles, les services de points d'accès mobiles ou par modem, les logiciels de gestion des appareils mobiles et le soutien. Le service d'appareils mobiles permet aux appelants autorisés de recevoir des appels entrants et d'effectuer des appels intra-campus, inter-campus, extérieurs, interurbains, en itinérance internationale et internationaux (autorisés par JUS seulement). Le tableau suivant présente les rôles et les responsabilités associés au service d'appareils mobiles fournis par l'entrepreneur.

Tableau 9. Rôles et responsabilités généraux se rapportant au service d'appareils mobiles

1. Fournir les exigences relatives au service de gestion des appareils mobiles d'entreprise.		X
2. Assurer la conception et l'ingénierie du service d'appareils mobiles d'entreprise de façon à répondre aux exigences de JUS.		X
3. Mettre en œuvre les opérations du service de gestion des appareils mobiles, y compris l'acquisition d'appareils, la gestion des numéros de téléphone et des utilisateurs et l'expédition des appareils.		X
4. Assurer la coordination entre l'utilisateur, le bureau de service et les tiers, tels que SPC, pour gérer les problèmes rencontrés par l'utilisateur et ceux liés aux appareils ainsi que les demandes de service, au besoin.	X	
5. Produire des rapports sur l'utilisation des appareils mobiles et sur la facturation.		X
6. Appuyer les services de fin de vie utile et d'élimination des appareils, conformément aux normes et aux politiques de JUS (décrites dans l'annexe A 13).	X	
7. Fournir le soutien des appareils mobiles, ce qui comprend les services de réglage initial, de configuration et de réparation des appareils mobiles pris en charge.	X	
8. Gérer les dépenses liées aux appareils mobiles, notamment résoudre les problèmes liés à la gestion de la facturation et des dépenses de manière rapide et efficace.		X
9. Héberger les services d'intergiciels et de serveurs relatifs aux appareils mobiles, comme le serveur d'entreprise BlackBerry pour les communications ministérielles et les logiciels de collaboration.		X

Tableau 10. Rôles et responsabilités se rapportant aux services d'exploitation et d'administration des appareils mobiles

1. Fournir à JUS une description détaillée des pannes qui indique les répercussions régionales, la source de la panne et les mesures préventives prises pour empêcher des pannes semblables à l'avenir.		X
2. Gérer les comptes d'utilisateurs finaux (p. ex. la configuration, la modification, la fermeture et la suppression des comptes) et fournir un soutien administratif.		X
3. Effectuer l'activation des appareils et la réinitialisation des mots de passe.	X	
4. Coordonner les installations physiques et logiques et effectuer les déplacements, les ajouts et les modifications (installations, déplacements, ajouts, modifications, suppressions) logiques relatifs aux appareils mobiles.	X	

Tableau 11. Rôles et responsabilités se rapportant à la gestion des appareils mobiles

1. Fournir un point de contact unique pour l'environnement des appareils mobiles de JUS, ce qui comprend la coordination avec des tiers, tels que SPC, au besoin.	X	
2. Donner la capacité d'accéder de façon sécuritaire au contenu organisationnel autorisé à partir d'un appareil mobile autorisé.		X
3. Permettre d'appliquer les procédures de sécurité et les politiques de JUS à l'aide de modèles fondés sur les rôles.		X
4. Distribuer des logiciels et des applications en direct dans les environnements mixtes des systèmes d'exploitation et des appareils mobiles.		X
5. Déployer des mises à jour de micrologiciel dans les environnements mixtes des systèmes d'exploitation et des appareils mobiles.	X	
6. Offrir des fonctionnalités permettant une coexistence sécuritaire des données personnelles et ministérielles sur le même appareil au moyen des outils de gestion des données de référence (GDR) appropriés.		X
7. Fournir les services de dépannage et d'aide par l'intermédiaire du bureau de service de JUS.	X	
8. Offrir un soutien aux employés pour l'activation de leurs appareils personnels et ministériels.	X	
9. Procéder à l'enregistrement des appareils et veiller à ce qu'ils soient munis d'un mécanisme d'authentification en vue d'en sécuriser l'approvisionnement.		X

Tableau 12. Rôles et responsabilités se rapportant à la sécurité et au respect des politiques en matière d'appareils mobiles

1. Définir les normes et les politiques en matière de sécurité à JUS pour la gestion des appareils mobiles, s'il y a lieu.		X
2. Documenter les normes et les politiques en matière de sécurité à JUS pour la gestion des appareils mobiles, s'il y a lieu.	X	
3. Approuver les politiques en matière de sécurité pour la gestion des appareils mobiles.		X
4. Mettre en œuvre les politiques et les normes en matière de sécurité pour la gestion des appareils mobiles dans l'environnement des appareils mobiles de JUS.		X
5. Respecter les politiques et les processus en matière de sécurité pour les appareils mobiles pris en charge lors de la prestation des services.	X	
6. Fournir la capacité de surveiller l'utilisation des appareils et d'appliquer les mesures de sécurité à partir d'une console globale unique.		X
7. Fournir des services pour sécuriser les données, les applications, les communications et l'accès au réseau à partir d'appareils mobiles autorisés.		X
8. Préconfigurer les politiques et les paramètres des appareils mobiles selon les modèles de propriété.		X
9. Fournir des services qui protègent les appareils contre les utilisations non autorisées.		X
10. Donner la capacité de contrôler des fonctions et des applications précises des appareils.		X
11. Fournir la capacité d'effacer automatiquement les données ministérielles sur les appareils non conformes (avec l'approbation requise de JUS).		X
12. Fournir la capacité de renforcer les réseaux Wi-Fi et les réseaux privés virtuels autorisés sur les appareils mobiles.		X
13. Fournir des services pour sécuriser les appareils, les données, les applications, les communications et l'accès au réseau.		X
14. Fournir des services qui offrent des mesures de prévention des fuites de données protégées.		X
15. Chiffrer les données ministérielles au moyen des algorithmes approuvés par JUS ou selon les normes approuvées par ce dernier.		X
16. Fournir des services qui assurent une protection contre les logiciels malveillants et les accès non autorisés au moyen de profils personnalisés.		X
17. Soutenir JUS en ce qui concerne les vérifications de conformité et de sécurité des appareils mobiles au besoin (conformément aux politiques présentées dans l'annexe A 13).	X	

Tableau 13. Rôles et responsabilités se rapportant à la gestion des applications mobiles

1. Recommander des applications pour l'environnement des appareils mobiles de JUS et communiquer ces recommandations par écrit.	X	
2. Apporter des modifications à l'environnement des appareils mobiles, ou demander que des modifications y soient apportées, et approuver des applications pour cet environnement.		X
3. Fournir un accès sécurisé aux applications de tiers et aux applications privées approuvées par JUS aux employés autorisés.		X
4. Fournir des services pour déployer, mettre à niveau et supprimer des applications sur toutes les plates-formes importantes.	X	
5. Surveiller la conformité des applications et configurer la mise en application automatique des politiques.		X
6. Permettre et bloquer l'accès aux applications sur la liste noire, et les mettre en quarantaine.		X

3.1.10 Exigences relatives aux services d'impression réseau

3.1.10.1 Responsabilités générales

Tableau 14. Rôles et responsabilités généraux

1. Planifier, définir, concevoir, installer et déployer le service.		X
2. Déployer et gérer le matériel et les logiciels (p. ex. l'hébergement des serveurs d'impression et l'équipement de réseau) requis pour fournir les services d'impression réseau.		X
3. Fournir des renseignements sur les noms des files d'attente d'impression installées aux interfaces de JUS désignées.	X	
4. Offrir du soutien de niveau 2 pour les logiciels et le matériel compris dans la portée des travaux demandés, le tout coordonné par le bureau de service.	X	
5. Déterminer les types d'incidents, effectuer l'analyse des causes fondamentales et résoudre les problèmes.	X	
6. Fournir des conseils à JUS ou à d'autres partenaires tiers du Ministère, comme SPC, au besoin, en ce qui concerne les éléments suivants : <ul style="list-style-type: none"> • l'analyse d'un besoin opérationnel ou d'une solution proposée; • l'évaluation des options et la proposition de solutions appropriées; • les répercussions possibles sur l'architecture organisationnelle, l'infrastructure, le processus opérationnel, les exigences en matière de renseignements et les applications en cause; • les répercussions possibles sur le rendement; • la faisabilité technique; • le calibrage de haut niveau. 	X	

7. Signaler les problèmes d'impression au moyen du bureau de service de JUS.		X
8. Résoudre les problèmes liés aux imprimantes réseau faisant partie de la portée des travaux demandés.	X	
9. Résoudre les problèmes liés aux files d'attente du spouleur et de l'impression.	X	
10. Démarrer et arrêter les processus du spouleur.	X	
11. Accorder l'accès aux locaux de JUS.		X
12. Fournir l'alimentation, de l'espace, des prises de réseau local et des connexions de télécopieur pour les appareils.		X
13. Effectuer le suivi des rapports d'utilisation et de la facturation fondée sur une mesure par unité et par emplacement de chaque appareil d'impression réseau.		X
14. Soutenir JUS dans la tenue à jour des schémas d'étage pour tous les appareils situés dans les bureaux central et régionaux de JUS (qui se trouvent à l'extérieur de la région de la capitale nationale).	X	

3.1.10.2 Services de configuration de l'impression réseau

Les services de configuration de l'impression réseau sont les activités associées à la conception et au déploiement des appareils d'impression et des imprimantes multifonctions. La configuration est définie comme étant les paramètres d'installation standard approuvés par JUS qui doivent être mis en œuvre pour configurer l'appareil d'impression réseau compris dans la portée des travaux. Le tableau suivant présente les rôles et les responsabilités se rapportant aux services de configuration de l'impression réseau fournis par l'entrepreneur.

Tableau 15. Rôles et responsabilités se rapportant aux services de configuration de l'impression réseau

1. Définir les exigences et les politiques en matière de configuration de l'impression réseau.		X
2. Élaborer et documenter, dans le manuel d'exploitation, des procédures de déploiement et de configuration de l'impression réseau qui respectent les exigences et les politiques définies.	X	
3. Examiner et approuver les procédures de configuration de l'impression réseau.		X
4. Fournir l'assistance technique pour les services de configuration de l'impression réseau.	X	
5. Élaborer et documenter des spécifications techniques détaillées qui définissent et appuient la conception, la mise à l'essai et le déploiement des configurations d'impression réseau.	X	
6. Examiner et approuver les spécifications de configuration de l'impression réseau.		X
7. Mettre en œuvre et déployer la configuration de l'impression réseau pour le matériel concerné à partir d'un système de gestion centralisé.	X	
8. Déployer ou coordonner les mises à jour des logiciels et des pilotes, au besoin, afin de s'assurer que la version de l'environnement d'impression	X	

réseau est à jour et de garantir la compatibilité avec les technologies d'informatique répartie et de réseau.		
9. Effectuer des essais au niveau du système et auprès des utilisateurs finaux des configurations d'impression réseau afin de confirmer qu'elles fonctionnent conformément aux spécifications approuvées des appareils, qu'elles peuvent être déployées avec succès et qu'elles fonctionnent avec toutes les applications et tous les logiciels pris en charge.	X	
10. Examiner et approuver les résultats des essais de la configuration de l'impression réseau.		X
11. Approuver la configuration de l'impression réseau pour le déploiement.		X
12. Fournir les utilitaires et les outils nécessaires pour tenir à jour les politiques et les procédures de déploiement et de gestion de la configuration de l'impression réseau et assurer la conformité avec celles-ci.		X
13. Gérer les activités de déploiement en utilisant les outils, les méthodologies et les normes de gestion de projet officiels (p. ex. les pratiques de gestion du changement et de la configuration de l'impression réseau de la BITI).	X	

3.1.10.3 Installations, déplacements, ajouts, modifications, suppressions

Les services d'installation, de déplacement, d'ajout, de modifications et de suppressions sont les activités associées aux services d'installation de routine, de réinstallation, de mise à niveau et d'élimination relatifs à l'impression réseau. Le tableau suivant présente les rôles et les responsabilités se rapportant aux services d'installation, de déplacement, d'ajout, de modification et de suppression relatifs à l'impression réseau fournis par l'entrepreneur.

Tableau 16. Rôles et responsabilités se rapportant aux services d'installation, de déplacement, d'ajout, de modification et de suppression.

1. Définir les exigences et les politiques en matière d'installation, de déplacement, d'ajout, de modification et de suppression.		X
2. Élaborer et documenter, dans le manuel d'exploitation, des procédures d'installation, de déplacement, d'ajout, de modification et de suppression qui respectent les exigences et les politiques définies.	X	
3. Examiner et approuver les procédures d'installation, de déplacement, d'ajout, de modification et de suppression.		X
4. Réaliser les activités de préinstallation et d'examen de l'emplacement (p. ex. la connectivité de réseau, l'alimentation, la préparation des prises de transmission de données, les volumes d'impression, les types d'impression et les fonctions) selon les procédures et la demande de service de TI en cause.	X	
5. Concevoir, configurer et mettre à l'essai le système conformément aux configurations d'impression réseau standard et selon les procédures et la demande de service de TI en cause.	X	
6. Réaliser les vérifications des emplacements avant l'installation en vue de la personnalisation, du déplacement, du retrait ou de l'élimination d'appareils.	X	

7. Les données stockées sur les dispositifs d'impression et les imprimantes multifonctions doivent être chiffrées ou effacées de façon sécuritaire régulièrement ou immédiatement après leur utilisation.		X
8. Retirer les disques durs des imprimantes multifonctions et les transférer sur demande à JUS.	X	
9. Les disques durs et les mémoires permanentes qui ne peuvent pas être supprimés de façon sécuritaire et qui contiennent des données de JUS doivent être détruits de façon appropriée lorsqu'un dispositif d'impression ou une imprimante multifonctions est transporté à l'extérieur des locaux du Ministère.		X
10. Effectuer l'installation, le déplacement, l'ajout, la modification et la suppression de matériel et de logiciels ainsi que la réinstallation conformément à la demande de service de TI en cause, aux procédures et aux autres politiques relatives aux applications (p. ex. les politiques en matière de sécurité conformément à l'annexe A 13).	X	
11. Installer les pilotes d'impression sur les serveurs.	X	
12. Mettre à jour tous les outils de gestion (p. ex. la base de données sur la gestion des biens) en intégrant les données requises et fermer une demande de service d'installation, de déplacement, d'ajout, de modification ou de suppression.	X	
13. Fournir une orientation de base à l'utilisateur final ou au personnel technique, au besoin, lors de l'installation d'un nouveau dispositif d'impression.	X	
14. Collaborer avec le bureau de service et tous les autres fournisseurs, tiers et organisations de soutien de JUS nécessaires (p. ex. SPC ou les fournisseurs qui appuient JUS) pour gérer toutes les demandes de service d'installation, de déplacement, d'ajout, de modification ou de suppression jusqu'à leur résolution et leur fermeture.	X	
15. Effectuer le recyclage selon les procédures établies aux emplacements.		X

3.1.10.4 Soutien technique sur place

Les services de soutien technique sur place sont les activités associées à la prestation et à la gestion des services fournis à l'emplacement des dispositifs d'impression et des imprimantes multifonctions ou à un autre emplacement désigné par JUS et au déploiement du personnel requis à cette fin. Le tableau suivant présente les rôles et les responsabilités se rapportant au soutien technique sur place lié à l'impression réseau fourni par l'entrepreneur.

Tableau 17. Rôles et responsabilités se rapportant au soutien technique sur place

1. Définir les exigences et les politiques en matière de soutien technique sur place.		X
2. Élaborer et documenter, dans le manuel d'exploitation, des procédures de soutien technique sur place qui respectent les exigences et les politiques définies.	X	
3. Examiner et approuver les procédures de soutien technique.		X

4. Collaborer avec le bureau de service et tous les autres fournisseurs, tiers et organisations de soutien de JUS nécessaires (p. ex. le personnel de JUS, SPC ou les fournisseurs qui appuient JUS) pour gérer toutes les demandes de soutien technique sur place jusqu'à leur résolution et leur fermeture.	X	
5. Communiquer avec l'utilisateur final ou d'autres membres du personnel de l'emplacement pour planifier la visite d'un employé du soutien technique sur place en réponse à un incident ou à une demande de service de TI.	X	
6. Coordonner les activités relatives au soutien, à l'entretien et à la garantie avec les tiers concernés (p. ex. SPC et les fournisseurs qui offrent un soutien à JUS).	X	
7. Déployer les techniciens de niveau 2 ou 3 appropriés pour répondre à un incident ou à une demande de service, au besoin.	X	
8. Diagnostiquer et résoudre les incidents relatifs aux dispositifs, ce qui comprend le retrait ou la réparation de matériel inutilisable ou brisé.	X	
9. Effectuer les essais appropriés sur le matériel réparé afin de s'assurer qu'il fonctionne correctement.	X	
10. Obtenir un accusé de réception de l'utilisateur final pour le traitement de la demande de service.	X	

3.1.10.5 Services d'exploitation et d'administration

Les services d'exploitation et d'administration sont les activités liées à la gestion continue de l'environnement d'impression réseau afin de répondre aux besoins opérationnels et aux politiques et aux procédures de JUS conformément à l'annexe A 13. Le tableau suivant présente les rôles et les responsabilités de l'entrepreneur à l'égard de l'exploitation et de l'administration.

Tableau 18. Rôles et responsabilités se rapportant aux services d'exploitation et d'administration

1. Maintenir une base de données de tous les pilotes d'impression actuels.	X	
2. Tenir à jour la documentation relative aux configurations de pilotes d'impression réseau pour la création de files d'attente.	X	
3. Coordonner ou créer de nouvelles files d'attente d'impression, supprimer d'anciennes files d'attente et régler les problèmes liés aux files d'attente.	X	
4. Gérer ou coordonner les mises à niveau, les correctifs et les alertes.	X	
5. Fournir les pilotes d'impression actuels et des guides de dépannage au Bureau de service et aux tiers.	X	

3.1.10.6 Intégration et mise à l'essai

Les services d'intégration et de mise à l'essai sont les activités qui servent à s'assurer que tous les composants individuels de l'impression réseau, qu'ils aient été configurés avec l'infrastructure d'impression réseau ou ajoutés à celle-ci, fonctionnent bien ensemble en vue d'atteindre les résultats escomptés. Le tableau suivant présente les rôles et les responsabilités de l'entrepreneur à l'égard de l'intégration et de la mise à l'essai.

Tableau 19. Rôles et responsabilités se rapportant à l'intégration et à la mise à l'essai

1. Définir des exigences et des politiques en ce qui concerne l'intégration et la mise à l'essai.		X
2. Élaborer, documenter et tenir à jour, dans le manuel d'exploitation, des procédures d'intégration et de mise à l'essai qui respectent les exigences et les politiques définies.	X	
3. Examiner et approuver les procédures d'intégration et de mise à l'essai.		X
4. Fournir un environnement d'essai pour l'intégration.		X
5. Gérer l'environnement d'essai pour l'intégration.	X	
6. Assurer l'intégration et la mise à l'essai pour tout l'équipement nouveau et mis à niveau, les réseaux, les logiciels et les services, y compris la mise à l'essai de l'unité, du système, de l'intégration et de la régression en fonction des exigences définies dans les documents décrivant les exigences et la conception.	X	
7. Évaluer tous les composants ou services des énoncés des travaux nouveaux et mis à niveau pour déterminer s'ils sont conformes aux politiques, règlements et procédures de sécurité de JUS.	X	
8. Évaluer et communiquer l'incidence globale et le risque potentiel pour les composants de l'énoncé des travaux avant la mise en œuvre des changements.	X	
9. Définir les exigences de l'essai d'acceptation par l'utilisateur.		X
10. Lors de l'ajout ou de la mise à niveau d'équipement, de logiciels ou de services, réaliser leur intégration par étape afin que leur transition vers l'environnement existant se fasse sans heurt, conformément aux exigences définies dans les documents de conception.	X	
11. Offrir de l'aide en ce qui concerne les modifications et les ajustements visant à améliorer le rendement apportés aux logiciels et utilitaires du système de JUS à la suite des modifications apportées aux normes en matière d'architecture ou des ajouts et mises à niveau apportés à l'environnement.	X	
12. Apporter des modifications et des ajustements visant à améliorer le rendement aux logiciels et utilitaires du système de JUS à la suite des modifications apportées aux normes en matière d'architecture ou des ajouts et mises à niveau apportés à l'environnement.		X
13. Mettre à l'essai les nouvelles versions du matériel et des logiciels pris en charge pour veiller à ce que le rendement et les fonctions requis soient maintenus conformément aux niveaux de service de JUS.	X	
14. Fournir et prendre en charge les intergiciels de l'infrastructure compris dans la portée des travaux demandés et qui sont nécessaires pour intégrer les logiciels et le matériel.		X
15. Assurer l'intégration des applications.		X
16. Exécuter des activités de gestion de la configuration et de gestion des changements liées à l'intégration et à la mise à l'essai.	X	

3.1.10.7 Mise en œuvre et migration

Les services de mise en œuvre et de migration sont les activités associées à l'installation de composants d'impression réseau nouveaux et mis à niveau (p. ex. composants du matériel, des logiciels et du réseau). Le tableau suivant présente les rôles et les responsabilités de l'entrepreneur à l'égard de la mise en œuvre et de la migration.

Tableau 20. Rôles et responsabilités se rapportant à la mise en œuvre et à la migration

1. Définir des exigences et des politiques en ce qui concerne la mise en œuvre et la migration.		X
2. Élaborer, documenter et tenir à jour, dans le manuel d'exploitation, des procédures de mise en œuvre et de migration qui respectent les exigences et les politiques définies.	X	
3. Examiner et approuver les procédures de mise en œuvre et de migration.		X
4. Aviser l'entrepreneur des plans de migration et de redéploiement de l'équipement.		X
5. Coordonner et examiner tous les plans et calendriers de mise en œuvre et de migration avec JUS à l'avance, conformément aux politiques de gestion du changement.	X	
6. Approuver les plans et les calendriers de mise en œuvre et de migration.		X
7. Visiter les lieux avant l'installation, au besoin.	X	
8. Installer des améliorations de l'architecture technique ou des services offerts.		X
9. Installer des composants de service d'impression réseau nouveaux ou améliorés (p. ex. matériel, logiciels, intergiciels, utilitaires, réseaux, périphériques, produits consommables, configurations).	X	
10. Effectuer des mises à niveau des composants de service à la suite de l'intégration d'applications et d'architectures nouvelles et améliorées et de la diffusion de plans et d'exigences de mise à niveau de JUS (p. ex. matériel, logiciels, intergiciels, utilitaires, réseaux, périphériques, produits consommables, configurations).	X	
11. Coordonner les activités de soutien de la mise en œuvre et de la migration avec le bureau de service et le personnel de TI de JUS.	X	
12. Effectuer la migration et la conversion de données par des méthodes électroniques ou manuelles à la suite de la mise en œuvre ou de la migration (p. ex. bases de données, dépôts de gestion du système de réseau, tableaux d'adresses, bases d'information de gestion).	X	
13. Effectuer des essais appropriés pour toutes les installations, les déplacements, les ajouts et les modifications selon les exigences.	X	
14. Exécuter et documenter les plans et les résultats des essais d'acceptation par l'utilisateur selon les exigences.	X	
15. Examiner et approuver les plans et résultats des essais d'acceptation par l'utilisateur.		X
16. S'assurer que le personnel de l'entrepreneur reçoit une formation sur la mise en œuvre de nouveaux produits et services.	X	

17. Offrir au personnel technique responsable de la TI de JUS et aux bénéficiaires des services une formation sur la mise en œuvre de nouveaux produits et services selon les exigences.	X	
--	---	--

3.1.10.8 Maintenance

Les services de maintenance sont les activités associées à l'entretien et à la réparation de matériel, de logiciels et de réseaux en lien avec les services d'impression réseau, qui comprennent des services de maintenance adaptative, corrective et préventive. Les versions de plates-formes et de produits installées doivent être mises à jour conformément à la politique de JUS sur la tenue à jour de la technologie et coordonnées avec l'approbation de JUS. Le tableau suivant présente les rôles et les responsabilités de l'entrepreneur à l'égard de la maintenance.

Tableau 21. Rôles et responsabilités se rapportant à la maintenance

1. Définir les exigences et les politiques en matière de maintenance.		X
2. Élaborer, documenter et tenir à jour, dans le manuel d'exploitation, des procédures de maintenance qui respectent les exigences et les politiques définies.	X	
3. Préparer des calendriers de maintenance.	X	
4. Examiner et approuver les procédures et les calendriers de maintenance.		X
5. Définir les exigences en matière de déploiement de personnel et l'emplacement des points de service.		X
6. Assurer un service de maintenance approprié pour tous les composants de l'énoncé des travaux.	X	
7. Offrir des services de maintenance préventive, adaptative et corrective ainsi qu'un service de résolution de problèmes à des emplacements définis par JUS, qui comprend le déploiement de techniciens de maintenance ou en réparations au point de service au besoin.	X	
8. Effectuer des diagnostics et de la maintenance sur les composants figurant dans l'énoncé des travaux, y compris le matériel, les logiciels, les périphériques, les réseaux et les dispositifs à usage particulier, selon les besoins.	X	
9. Installer les modifications pratiques autorisées par le fabricant, de même que les ensembles de services, les micrologiciels et les versions de maintenance de logiciels du fabricant.	X	
10. Exécuter l'installation de correctifs, d'ensembles de services ou de mises à niveau pour la version actuellement installée.	X	
11. Effectuer la distribution de logiciels liés à la maintenance et assurer le contrôle des versions par voie électronique ou manuelle.	X	
12. Remplacer les pièces défectueuses, et assurer une maintenance préventive, en fonction du temps moyen de bon fonctionnement publié par le fabricant.	X	
13. Assurer la maintenance ainsi que la gestion et le contrôle des pièces pendant les périodes de garantie et suivant l'expiration de celles-ci.	X	

3.1.11 Services d'équipement de téléphonie de salle de conférence

L'entrepreneur doit fournir des services d'équipement de téléphonie de salle de conférence, comme des services d'installation, de déplacement, d'ajout et de modification, ainsi que les services de résolution de problèmes nécessaires pour offrir des services de téléphonie aux employés dans l'ensemble des installations de JUS. Les services comprennent la planification et l'évaluation, la mise en œuvre, la surveillance et la gestion continues des services liés à l'équipement de téléphonie, ainsi que l'offre d'une formation sur ces services.

L'équipement téléphonique et auxiliaire comprend des téléphones monolignes comportant de nombreuses fonctions, des téléphones à multiples lignes, des consoles et du matériel auxiliaire, qui comprend également des microphones, des casques d'écoute, des téléphones à haut-parleur et des modules complémentaires. Les services d'équipement téléphonique de salle de conférence permettent aux utilisateurs de recevoir des appels entrants et de faire des appels intra-campus, inter-campus, externes locaux, externes interurbains et internationaux. Le tableau suivant présente les rôles et les responsabilités associés au service de téléphonie de salle de conférence fourni par l'entrepreneur.

Tableau 22. Rôles et responsabilités se rapportant au service d'équipement de téléphonie de salle de conférence

1. Transmettre les exigences en lien avec le service d'équipement de téléphonie de salle de conférence (p. ex. nombre d'appareils, fonctions et caractéristiques).		X
2. Fournir la conception et l'élaboration du service de téléphonie de salle de conférence afin de répondre aux exigences de JUS.		X
3. Fournir des services et de l'équipement de télécommunication vocale pour les salles de conférence.		X
4. Appuyer l'installation d'équipement de téléphonie vocale pour offrir un soutien sur place pour les emplacements de JUS se trouvant dans la RCN.	X	
5. Offrir des services d'installation, de déplacement, d'ajout et de modification, de résolution de problèmes de niveau 2 et d'entretien pour l'équipement de téléphonie de salle de conférence, y compris un soutien sur place pour les emplacements de JUS situés dans la RCN.	X	
6. Offrir un soutien en ce qui concerne la connectivité interne pour l'équipement de téléphonie de salle de conférence ainsi que les périphériques.	X	
7. Offrir une connectivité externe pour l'équipement de téléphonie de salle de conférence ainsi que les périphériques.		X
8. Offrir des configurations de services d'urgence (911) pour l'équipement de téléphonie de salle de conférence.		X

3.1.12 Services de conférence vocale

L'entrepreneur doit gérer des services de conférence vocale qui offrent à l'utilisateur final de JUS des fonctions de conférence. Les services comprennent la planification et l'évaluation, la mise en œuvre, la formation et la gestion continue nécessaires pour mettre en œuvre le service de conférence vocale. Ces services appuieront une vaste gamme de fonctions. Le tableau suivant présente les rôles et les responsabilités associés aux services de conférence vocale fournis par l'entrepreneur.

Tableau 23. Rôles et responsabilités se rapportant aux services de conférence vocale

1. Élaborer des stratégies et des exigences pour les services de conférence vocale.		X
2. Offrir des services de conférence vocale pour respecter les stratégies et exigences de JUS.		X
3. Approuver les services de conférence vocale.		X
4. Gérer les numéros d'accès aux services et au soutien relatifs aux conférences vocales à l'échelle locale, provinciale, nationale et internationale.		X
5. Offrir des services exécutifs ou de première ligne, notamment : <ul style="list-style-type: none"> • Installer l'équipement de conférence vocale et vidéo dans la salle de conférence avant le début de la réunion. 	X	
6. Offrir des services améliorés, par exemple : <ul style="list-style-type: none"> • des fonctions (comme des appels modérés); • la transcription; • une conférence hébergée par l'opérateur avec un enregistrement vocal de qualité et le suivi des présences. 		X

3.1.13 Services de vidéoconférence

L'entrepreneur doit gérer des services de vidéoconférence qui offrent aux utilisateurs finaux de JUS des fonctions de vidéoconférence. Les services comprennent la planification et l'évaluation, la mise en œuvre, la formation et la gestion continue nécessaires pour mettre en œuvre le service de vidéoconférence. Ces services appuieront une vaste gamme de fonctions. Le tableau suivant présente les rôles et les responsabilités associés aux services de vidéoconférence fournis par l'entrepreneur.

Tableau 24. Rôles et responsabilités se rapportant aux services de gestion de vidéoconférence

1. Élaborer des stratégies et des exigences pour les services de vidéoconférence.		X
2. Offrir des services de vidéoconférence pour respecter les stratégies et exigences de JUS.		X
3. Approuver la conception des services de vidéoconférence.		X
4. Offrir un soutien pour l'ingénierie, l'intégration, l'installation et les mises à niveau de systèmes de vidéoconférence. Ce soutien doit toucher toutes les étapes du travail, y compris l'examen des besoins des clients, l'établissement des exigences de conception, les études de rentabilité, la validation de principe, la sélection du fournisseur et du matériel, la commande d'équipement, la conception finale, l'installation, la mise à l'essai, le dépannage et l'approbation finale.		X
5. Gestion du projet de système de vidéoconférence, y compris la		X

coordination avec les tiers et l'offre de soutien à ceux-ci (vendeurs d'équipement audiovisuel locaux, gestionnaires de projet d'installations et de construction, etc.)		
6. Offrir des services de tri, de réparation de niveau 2 et de maintenance des systèmes de vidéoconférence aux emplacements de JUS faisant partie de la portée des travaux demandés.	X	
7. Offrir un soutien pour ce qui suit : <ul style="list-style-type: none"> • Appels point-à-point; • Appels multipoint/multidiffusion; • Soutien aux points d'extrémité techniques; • Soutien technique en temps réel par téléphone, par courriel, sur place et par vidéoconférence aux points d'extrémité vidéo; • Fonctions de présentation, comme des présentations PowerPoint et sur ordinateur portable, intégration du tableau blanc électronique, caméra de transmission de documents et présentations sur magnétoscope. 	X	
8. Surveillance et gestion des vidéoconférences à points d'accès multiples (p. ex. Réseau numérique à intégration de services [RNIS] et IP).		X
9. Offrir un service de consignment et d'archivage des multidiffusions.		X
10. Intégrer la téléconférence aux réunions par vidéoconférence sur demande.		X
11. Surveiller les appels en cours et offrir le soutien nécessaire.		X
12. Maintenir et gérer le calendrier et l'horaire des vidéoconférences.		X
13. Gérer et maintenir le calendrier de la salle vidéo et coordonner les réservations.		X
14. Fournir des rapports mensuels sur le nombre d'appels à points d'accès multiples.		X
15. Fournir un soutien pour les services de vidéoconférence.		X
16. Offrir des services de soutien et des conseils divers en ce qui a trait aux fonctions vidéo à JUS, notamment par l'exécution des activités suivantes : <ul style="list-style-type: none"> • Aider à régler les problèmes liés au point d'extrémité RNIS et aux interurbains ainsi que les problèmes d'acheminement. • Faciliter la liaison entre l'audio et la vidéo. • Aider à coordonner les travaux des fournisseurs externes lorsque l'entretien des systèmes de vidéoconférence à distance doit être fait. • Offrir une gamme complète de service de soutien audiovisuel pour l'entretien périodique prévu du système audiovisuel. 		X
17. Fournir des services de soutien et des conseils divers pour les systèmes vidéo de JUS au besoin.	X	
18. Fournir un service de soutien de vidéoconférence par l'intermédiaire du bureau de service de JUS.	X	

3.2 Exclusions

Les éléments suivants sont expressément exclus de ce service (sauf comme précisé dans les sections 3.1.11, 3.1.12, et 3.1.13, ci-dessus) :

- L'équipement de l'infrastructure réseau du site (p. ex. réseau étendu, appareils avec fil, optiques et sans-fil connectés au réseau local comme les routeurs, les commutateurs, les appareils sans fil et les dispositifs de sécurité du réseau).
- L'équipement d'informatique répartie comme les serveurs et les emplacements de stockage locaux.
- L'hébergement ou la propriété des plates-formes logicielles ou des outils, sauf si JUS le demande expressément.
- Les services de téléconférence ou de vidéoconférence de point d'extrémité, y compris la gestion de l'équipement de soutien se trouvant dans les salles de conférence dans les régions autres que la RCN.
- Les services liés aux téléphones mobiles et aux télécopieurs sécurisés.
- Les téléphones de bureau et l'équipement et l'infrastructure de communication vocale.
- Les services de soutien sur place pour l'équipement mentionné dans la portée ci-dessus lorsque l'appareil est situé à l'extérieur de la RCN.

4.0 Gestion des services

4.1 Objectifs

Les exigences relatives aux niveaux de service sont décrites dans les sections suivantes. L'entrepreneur doit fournir des rapports électroniques à JUS concernant le respect des exigences relatives aux niveaux de service spécifiées dans ce document (conformément aux exigences relatives aux rapports dans l'annexe A 3, Services interfonctionnels, annexe A).

4.2 Exigences relatives aux niveaux de service

Les niveaux de service minimaux suivants sont requis à la fin de la période de transition. L'entrepreneur doit toujours respecter ou dépasser les exigences relatives aux niveaux de service suivantes. Les exigences relatives aux niveaux de service associées à des réductions de frais sont décrites à l'annexe B 2. Réduction des frais en lien avec les exigences relatives aux niveaux de service. **Toutes les heures mentionnées sont selon l'heure locale.**

Note: Les exigences relatives aux niveaux de service dans les sections suivantes sont interprétées de la manière suivante :

Si l'objectif de rendement est:	Et le rendement par rapport aux exigences relatives aux niveaux de service est:	Alors, les exigences relatives aux niveaux de service est :
Résolution des incidents Gravité 1 dans un délai de 4 heures (1 jour ouvrable)	95%, (100%)	95% de tous les incidents de gravité 1 sont remédiés dans un délai de 4 heures, et 100% de tous les incidents de gravité 1 sont remédiés dans un délai d'un jour ouvrable.

Tableau 25. Services de soutien informatique à l'intention des utilisateurs finaux selon la classe d'exigences relatives aux niveaux de service – Heures de service normales

Heures de service 11X5	✓	De 7 h (heure de l'Est) à 18 h (heure de l'Est) les jours ouvrables du gouvernement fédéral

Tableau 26. Exigences relatives aux niveaux de service pour la gestion des incidents liés aux appareils des utilisateurs finaux

	<p>Le temps écoulé entre l'ouverture de l'incident au bureau de service et la restauration du service, au moyen d'une solution de rechange ou permanente. Ces exigences relatives aux niveaux de service se rapportent uniquement aux ordinateurs de bureau, aux ordinateurs portatifs, aux imprimantes et aux appareils mobiles.</p> <p>Ces exigences s'ajoutent aux exigences relatives aux niveaux de service pour le bureau de service et la résolution d'incidents par le bureau de service énoncées dans le présent document. L'exécution d'un ensemble de ces exigences relatives aux niveaux de service ne libère pas l'entrepreneur de son obligation de respecter l'autre ensemble de ce type d'exigences.</p>
--	--

Résolution de l'incident	Mesure du service	Objectif de rendement	Pourcentage de rendement par rapport aux exigences relatives aux niveaux de service
1. Temps de résolution	Temps écoulé entre le moment où l'incident est transmis par le bureau de service et celui où l'incident est résolu.	Gravité 1 dans un délai de 4 heures (1 jour ouvrable). Gravité 2 dans un délai de 8 heures (2 jours ouvrables) Gravité 3 dans un délai de 2 jours ouvrables (4 jours ouvrables) Gravité 4 dans un délai de 3 jours ouvrables (5 jours)	95 %, (100 %)
	Formule	Nombre d'instances respectant l'objectif de rendement ÷ nombre total d'instances pendant l'intervalle de mesure = « pourcentage (%) atteint »	
	Intervalle de mesure	Mesure mensuelle	
	Période de rapport	Rapport mensuel	
	Outil de mesure/données source	À déterminer	

Tableau 27. Exigences relatives aux niveaux de service pour les services VIP

	Les services VIP sont une catégorie de niveaux de service supérieur à l'intention des utilisateurs VIP autorisés. Les exigences relatives aux niveaux de service des services VIP sont requises pour la réponse aux incidents, la résolution d'incidents et les services ponctuels supplémentaires, suivant les besoins.
--	--

Services VIP	Mesure du service	Objectif de rendement	Pourcentage de rendement par rapport aux exigences niveau de service
1. Temps de résolution (VIP)	Temps écoulé entre le moment où l'incident est transmis par le bureau de service et celui où l'incident est résolu.	Gravité 1 dans un délai de 2 heures (6 heures) Gravité 2 dans un délai de 2 heures (6 heures) Gravité 3 dans un délai de 8 heures (1 jour ouvrable) Gravité 4 dans un délai de 1 jour (2 jours ouvrables)	95 %, (100 %)
	Formule	Résolution d'incident (semblable au tableau 26)	
	Intervalle de mesure	Échantillon périodique – Mesure mensuelle	
	Période de rapport	Rapport mensuel	
	Outil de mesure/données sources	À déterminer	

Tableau 28. Exigences relatives aux niveaux de service pour les demandes de service d'installation de logiciels

Demande	Mesure du service	Objectif de rendement	Pourcentage de rendement par rapport aux exigences relatives aux niveaux de service
1. Installation d'application (prête à l'emploi)	Temps écoulé pour le déploiement	2 jours ouvrables (1 à 10 demandes par jour) 3 jours ouvrables, plus de 10 demandes par jour	95 %, 100 % dans un délai de 3 jours ouvrables

2. Système d'exploitation d'un ordinateur de bureau ou d'un ordinateur portable (ensembles de services et correctifs de sécurité non essentiels)	Temps écoulé pour le déploiement	1 jour ouvrable (1 à 10 demandes par jour) 2 jours ouvrables, plus de 10 demandes par jour	95 %, 100 % dans un délai de 2 jours ouvrables
3. Mises à niveau du système d'exploitation d'un ordinateur de bureau ou d'un ordinateur portable	Temps écoulé pour le déploiement	Selon le calendrier convenu	95 %
4. Logiciels essentiels	Temps écoulé pour la mise à niveau	Selon le calendrier convenu	95 %
5. Correctifs de service et de sécurité et mises à jour de l'antivirus	Temps écoulé pour la mise à jour pour la population cible de chaque déploiement Mesuré à partir de l'approbation du déploiement par JUS jusqu'au déploiement réussi pour les utilisateurs finaux qui se connectent au réseau pendant la période spécifiée	1 jour civil ou moins	99 % des appareils de la population cible ont été mis à jour en une journée, et 100 % en 2 jours
	Formule	Nombre d'instances respectant l'objectif de rendement ÷ nombre total d'instances pendant l'intervalle de mesure = « pourcentage (%) atteint »	
	Intervalle de mesure	Correctifs de service et de sécurité et mises à jour de l'antivirus : mesure quotidienne Toutes les autres mesures : mesure mensuelle	
	Période de rapport	Rapport mensuel	
	Outil de mesure/données sources	À remplir au moment de l'attribution du contrat	

Tableau 29. Installation, déplacements, ajouts, modifications – Appareils des utilisateurs finaux

	S'entend de l'installation, du déplacement, de l'ajout ou de la modification de tout matériel ou logiciel compris dans la portée des services d'informatique répartie et des services bureautiques.
--	---

Demande	Mesure du service	Objectif de rendement	Pourcentage de rendement par rapport aux exigences relatives aux niveaux de service
1. Remplacement/demande urgente	Temps écoulé pour le déploiement	2 jours ouvrables	95 %, 100 % dans un délai de 3 jours
2. De 1 à 10 en une seule demande	Temps écoulé pour le déploiement	Dans un délai de 3 jours suivant la demande	95 %, 100 % dans un délai de 4 jours
3. Plus de 10 dans une seule demande	Date et heure prévues	Comme convenu au cas par cas	95 %
	Formule	Nombre d'instances respectant l'objectif de rendement ÷ nombre total d'instances pendant l'intervalle de mesure = « pourcentage (%) atteint »	
	Intervalle de mesure	Mesure mensuelle	
	Période de rapport	Rapport mensuel	
	Méthode de mesure	À remplir au moment de l'attribution du contrat	

Tableau 30. Déplacements d'équipement – Appareils des utilisateurs finaux

	S'entend du déplacement d'appareils d'utilisateurs finaux existants et visés par la portée des services d'informatique répartie et des services bureautiques, sans changements dans la configuration.
--	---

Demande	Mesure du service	Objectif de rendement	Pourcentage de rendement par rapport aux exigences relatives aux niveaux de service
1. Demande urgente	Temps écoulé pour l'exécution du déplacement	2 jours ouvrables	98 %, 100 % dans un délai de 3 jours ouvrables
2. De 1 à 10 en une seule demande	Temps écoulé pour le déploiement	Dans un délai de 3 jours ouvrables suivant la demande	98 %, 100 % dans un délai de 4 jours ouvrables
3. Plus de 10 dans une seule demande	Date et heure prévues	Comme convenu au cas par cas	95 %
	Formule	Nombre d'instances respectant l'objectif de rendement ÷ nombre total d'instances pendant l'intervalle de mesure = « pourcentage (%) atteint »	

	Intervalle de mesure	Mesure mensuelle
	Période de rapport	Rapport mensuel
	Méthode de mesure	À remplir au moment de l'attribution du contrat

Tableau 31. Demandes ponctuelles

	S'entend d'une réponse aux demandes ponctuelles de pièces de rechange ou de remplacement d'appareils, de composants ou de périphériques qui ne font pas partie des services d'installation, de déplacement, d'ajout et de modification.
--	---

Demande	Mesure du service	Objectif de rendement	Pourcentage de rendement par rapport aux exigences relatives aux niveaux de service
1. Remplacement d'un appareil d'informatique distribué inutilisable	Temps écoulé pour le déploiement	Pour les demandes faites avant 15 h, heure de l'Est, 2 jours ouvrables	95 %, 100 % dans un délai de 3 jours ouvrables
2. Autres demandes de remplacement ne concernant pas un appareil d'informatique distribué inutilisable	Temps écoulé pour le déploiement	2 jours ouvrables (1 à 10 demandes par jour) 3 jours ouvrables, plus de 10 demandes par jour	95 %, 100 % dans un délai de 5 jours ouvrables
	Formule	Nombre d'instances respectant l'objectif de rendement ÷ nombre total d'instances pendant l'intervalle de mesure = « pourcentage (%) atteint »	
	Intervalle de mesure	Mesure mensuelle	
	Période de rapport	Rapport mensuel	
	Méthode de mesure	À remplir au moment de l'attribution du contrat	

Tableau 32. Exigences relatives aux niveaux de service pour une demande d'application de correctifs au système d'exploitation d'un ordinateur de bureau ou d'un ordinateur portable

Demande	Mesure du service	Objectif de rendement	Pourcentage de rendement par rapport aux exigences relatives aux niveaux de service
6. Système d'exploitation d'un ordinateur de bureau ou d'un ordinateur portable (ensembles de services et correctifs de sécurité non essentiels)	Temps écoulé pour le déploiement	Intégration à une trousse et tests fonctionnels : 5 jours ouvrables (1 à 10 demandes par jour) 10 jours ouvrables, plus de 10 demandes par jour Déployé : 10 jours ouvrables ou moins	95 %, 100 % dans un délai de 15 jours
7. Correctifs de service et de sécurité et mises à jour de l'antivirus	Temps écoulé pour la mise à jour pour la population cible de chaque déploiement Mesuré à partir de l'approbation du déploiement par JUS jusqu'au déploiement réussi pour les utilisateurs finaux qui se connectent au réseau pendant la période spécifiée	Intégration à une trousse et tests fonctionnels : 1 jour civil ou moins Déployé : 1 jour civil ou moins	Déployé à 95% des appareils de la population cible en 1 jour civil, et 100 % en 2 jours civil.
	Formule	Nombre d'instances sur lesquels les correctifs et mises à jours sont envoyés et prêt pour installation respectant l'objectif de rendement ÷ nombre total d'instances pendant l'intervalle de mesure = « pourcentage (%) atteint »	
	Intervalle de mesure	Correctifs de service et de sécurité et mises à jour de l'antivirus : mesure quotidienne Toutes les autres mesures : mesure mensuelle	
	Période de rapport	Rapport mensuel	
	Outil de mesure/données	À remplir au moment de l'attribution du contrat	

	sources	
--	---------	--

Annexe B 2 – Exigences relatives aux niveaux de service : réductions des frais

Ministère de la Justice du Canada (JUS)

Table des matières

1.0 Annexe B 2 – Exigences relatives aux niveaux de service (cadre des exigences relatives aux niveaux de service, aperçu des crédits et des récupérations) : réduction des frais	5
1.1 Présentation	5
Définitions	5
1.1.1 Exigences relatives aux niveaux de service	5
1.1.2 Exigences relatives aux niveaux de service essentielles	5
1.1.3 Intervalle de mesure	5
1.1.4 Services mesurés.....	5
1.1.5 Frais de service mensuels	5
1.1.6 Rapport mensuel sur le rendement	5
1.1.7 Non-respect des exigences relatives aux niveaux de service	5
1.1.8 Exigences relatives aux niveaux de service	5
1.1.9 Événement excusable	6
1.1.10 Exceptions des exigences relatives aux niveaux de service	6
1.1.11 Modifications aux exigences relatives aux niveaux de service	6
1.1.12 Surveillance et mesure des exigences relatives aux niveaux de service.....	6
Mesure et rapport des services mesurés.....	6
1.2 Modifications, rapports et rendement des exigences relatives aux niveaux de service	7
1.2.1 Crédits et réductions.....	7
1.2.1.1 Calcul des crédits	7
1.2.1.2 Récupération de crédit	8
1.2.2 Analyse du problème	8
1.2.3 Examen annuel.....	9
1.2.4 Amélioration continue	9
1.3 Modifications des exigences relatives aux niveaux de service	9
1.3.1 Ajouts	9
1.3.2 Modifications	10
1.3.3 Suppressions	10
1.3.4 Ajouts ou suppressions d'exigences relatives aux niveaux de service essentielles.....	10

2.0 Exigences relatives aux niveaux de service essentielles.....	11
2.1 Exigences relatives aux niveaux de service pour le bureau de service.....	11
2.2 Exigences relatives aux niveaux de service interfonctionnelles	15

1.0 Annexe B 2 – Exigences relatives aux niveaux de service (cadre des exigences relatives aux niveaux de service, aperçu des crédits et des récupérations) : réduction des frais

1.1 Présentation

Ce document décrit les méthodologies associées aux mesures et aux rapports sur les résultats obtenus relativement aux exigences relatives aux niveaux de service (selon la définition ci-dessous). Il expose certains recours non exclusifs pour le non-respect des exigences relatives aux niveaux de service et décrit la façon dont les détails relatifs aux services mesurés et aux exigences relatives aux niveaux de service peuvent être modifiés ou établis.

Définitions

1.1.1 Exigences relatives aux niveaux de service

Chaque « exigence relative aux niveaux de service » énoncée dans le présent contrat établit les mesures de rendement qui seront utilisées pour évaluer la prestation des services demandés par l'entrepreneur. Le principal objectif de l'élaboration des exigences relatives aux niveaux de service est de soutenir le souhait de JUS de gérer la relation avec l'entrepreneur en surveillant et mesurant le rendement.

1.1.2 Exigences relatives aux niveaux de service essentielles

Les « exigences relatives aux niveaux de service essentielles » sont des exigences relatives aux niveaux de service qui possèdent un crédit pour l'incapacité de respecter les exigences relatives aux niveaux de service. Les exigences relatives aux niveaux de service essentielles sont définies à la section 2.0. (Exigences relatives aux niveaux de service essentielles).

1.1.3 Intervalle de mesure

L'« intervalle de mesure » désigne la période identifiée comme l'« intervalle de mesure » pour un service établi dans les énoncés aux termes desquels le service est fourni.

1.1.4 Services mesurés

Les « services mesurés » désignent un service pour lequel une ou plusieurs exigences relatives aux niveaux de service sont établies.

1.1.5 Frais de service mensuels

Les « frais de service mensuels » désignent le montant réel en dollars de tous les frais facturés à JUS pour tous les services prodigués au mois visé conformément aux énoncés de travail des activités en cours et aux améliorations en vigueur le mois en question. À titre de clarification, les frais mensuels ne comprennent pas les coûts associés aux services d'appui aux projets.

1.1.6 Rapport mensuel sur le rendement

Le « rapport mensuel sur le rendement » désigne toutes les données normalement exigées par JUS pour déterminer le rendement des exigences relatives aux niveaux de service de l'entrepreneur par rapport aux exigences relatives aux niveaux de service applicables établies dans chaque énoncé de travail.

1.1.7 Non-respect des exigences relatives aux niveaux de service

Le « non-respect des exigences relatives aux niveaux de service » désigne l'impossibilité de respecter certaines exigences relatives aux niveaux de service essentielles pendant un intervalle de mesure.

1.1.8 Exigences relatives aux niveaux de service

Les « exigences relatives aux niveaux de service » désignent la description de chaque exigence relative aux niveaux de service consignée dans l'énoncé de travail d'IT Tower.

1.1.9 Événement excusable

Un « événement excusable » désigne les événements ou les circonstances hors du contrôle raisonnable de l'entrepreneur, comme un cas de force majeure, qui sont excusés en vertu du contrat.

1.1.10 Exceptions des exigences relatives aux niveaux de service

L'entrepreneur n'est pas responsable du non-respect des exigences relatives aux niveaux de service dans la mesure où ce non-respect est causé directement par l'une des raisons suivantes :

La réduction des services ou des ressources demandées ou approuvées par JUS et convenue par les parties par un amendement; sous réserve que l'entrepreneur ait préalablement avisé JUS par écrit, dans le cadre de ce processus, que la mise en œuvre d'une telle demande entraînerait un non-respect des exigences relatives aux niveaux de service.

1.1.11 Modifications aux exigences relatives aux niveaux de service

Les parties peuvent décider de modifier, ajouter, supprimer ou apporter des changements aux exigences relatives aux niveaux de service conformément au processus de changement (tel qu'indiqué dans la section 3.1.4.1 de l'annexe A 3 – Services interfonctionnels). Pour ce qui est de l'ajout d'un service aux services conformément au processus de changement, les parties discuteront et conviendront des exigences relatives aux niveaux de service applicables à un tel service, des outils de mesure et des méthodes de calcul à utiliser pour la surveillance et le rapport de ces services et des exigences relatives aux niveaux de service applicables. À la demande de JUS, l'entrepreneur fournira à JUS les données de rendement enregistrées par l'entrepreneur en lien avec les services en vue d'aider JUS à mettre en œuvre ces changements.

1.1.12 Surveillance et mesure des exigences relatives aux niveaux de service

L'entrepreneur surveillera de façon continue les systèmes et les services afin de déceler, de rapporter et de corriger les cas de non-respect des exigences relatives aux niveaux de service et d'assurer que l'entrepreneur satisfait aux exigences relatives aux niveaux de service ou les excède. L'entrepreneur avisera immédiatement JUS s'il n'a pas respecté une exigence relative aux niveaux de service ou prévoit ne pas être en mesure de respecter une exigence.

Mesure et rapport des services mesurés

L'entrepreneur mesurera toutes les données normalement exigées par JUS pour déterminer le rendement des services mesurés de l'entrepreneur par rapport aux exigences relatives aux niveaux de service applicables établies à la section 2.0 – Exigences relatives aux niveaux de service essentielles. Sans limiter la portée de ce qui précède, l'entrepreneur tiendra un registre complet et précis de toutes ces données pendant au moins 18 mois après l'année à laquelle elles ont été recueillies et fournira à JUS l'accès à ce registre à sa demande.

Le cinquième jour ouvrable de chaque mois civil ou avant cette date, ou selon la demande de JUS, l'entrepreneur produira un rapport (un « rapport de rendement mensuel ») à JUS, dans une forme et un format approuvé par le Ministère, contenant :

- i. pour chaque service mesuré et relativement au mois civil qui précède, toutes les données associées à la disposition du service pendant le mois applicable;
- ii. pour chaque service mesuré pendant le mois civil qui précède, des précisions sur le rendement de l'entrepreneur comme mesuré par rapport aux exigences relatives aux niveaux de service pour ce service lors du mois applicable;
- iii. pour chaque service mesuré qui n'a pas respecté les exigences relatives aux niveaux de service du mois précédent, des précisions décrivant ce qui a causé le manquement et les mesures d'amélioration nécessaires pour éviter que la situation se reproduise;
- iv. des précisions sur chaque événement excusable qui aurait eu une incidence sur les services mesurés (selon l'entrepreneur) pendant le mois applicable;

- v. tous autres renseignements normalement exigés par JUS, à l'occasion.

Pour toute exigence du niveau de service présentant un intervalle de mesure plus long qu'un mois, les dispositions de l'alinéa ii) ci-dessus s'appliquent au mois civil de la date finale de l'intervalle de mesure pour ce service.

Pour toute exigence du niveau de service présentant un intervalle de mesure plus court qu'un mois, les dispositions de l'alinéa ii) ci-dessus s'appliquent en regroupant les intervalles de mesure pour faire une approximation d'un mois civil, afin qu'il n'y ait pas de chevauchements d'intervalles de mesure ni de pertes.

À la demande de données et de précisions sur le service mesuré d'un jour particulier par JUS, l'entrepreneur lui présentera un rapport, dans une forme et un format approuvé par le Ministère, contenant, pour chaque service mesuré :

- toutes les données associées à la prestation des services mesurés pendant le jour applicable;
- des précisions sur le rendement de l'entrepreneur tel que mesuré par rapport aux exigences relatives aux niveaux de service pendant le jour applicable;
- des précisions sur les services mesurés qui devaient être réalisés pendant le jour applicable, mais qui n'ont pas été exécutés pleinement comme demandé;
- des précisions sur les services mesurés qui auraient dû être effectués pendant le jour précédent, mais qui n'ont pas été exécutés pleinement ce jour-là comme demandé; et l'état de tels services mesurés;
- toutes les données associées à la prestation des services mesurés pendant le jour applicable;
- des précisions sur le rendement de l'entrepreneur comme mesuré par rapport aux exigences relatives aux niveaux de service pendant le jour applicable;
- des précisions sur les services mesurés qui devaient être réalisés pendant le jour applicable, mais qui n'ont pas été exécutés pleinement comme demandé.

L'entrepreneur fournira à JUS un flux de données électroniques, dès leur collecte, dans une forme et un format qui permettront à JUS d'utiliser, de copier, de trier, de manipuler, de modifier, d'analyser, d'extraire, de traduire et de charger les données sans que JUS doive apporter des modifications aux données, ou à la forme ou au format dans lequel elles ont été livrées à cette fin, ou tout autre forme et format mutuellement convenu par les parties.

En générant des données pour les rapports présentés par l'entrepreneur, celui-ci utilisera, pour chaque exigence du niveau de service, les outils de mesure et les méthodologies nécessaires pour mesurer adéquatement chaque exigence du niveau de service de la section 2.0 – Exigences relatives aux niveaux de service essentielles, ou tout autre moyen comme exigé raisonnablement par JUS pour confirmer la conformité de l'entrepreneur avec les exigences relatives aux niveaux de service.

Les rapports de rendement mensuels, les rapports quotidiens, les données brutes, les renseignements de soutien détaillés et toutes autres données ou tous autres renseignements prodigués constituent des renseignements confidentiels de JUS.

1.2 Modifications, rapports et rendement des exigences relatives aux niveaux de service

1.2.1 Crédits et réductions

Cette section cible les crédits pour les rendements insatisfaisants et les rendements trop élevés, selon le cas.

1.2.1.1 Calcul des crédits

JUS et son entrepreneur reconnaissent que toutes les exigences relatives aux niveaux de service ont été établies pour répondre aux exigences opérationnelles minimales de l'organisation. Par conséquent, lorsqu'une exigence essentielle relative aux niveaux de service n'est pas respectée, des réductions tarifaires s'appliquent comme suit :

- Pour chaque manquement aux exigences relatives aux niveaux de service, une réduction de 5 % sera appliquée aux frais de service mensuels de l'entrepreneur; ce montant sera déduit du prochain paiement prévu.
- Les réductions tarifaires pour plus d'un manquement aux exigences relatives aux niveaux de service dans un intervalle de mesure seront regroupées et le montant net sera déduit du prochain paiement prévu.
- Occurrence additionnelle/fréquente – Si l'entrepreneur ne répond pas à une exigence essentielle relative aux niveaux de service plus d'une fois, de sorte qu'il est visé par une réduction tarifaire plus de trois fois au cours d'une période de douze mois, cela contrevient aux termes du contrat et JUS peut décider de résilier ledit contrat. Si une telle occurrence se produit, l'entrepreneur est responsable de toute résiliation et de tous frais de transition raisonnables, conformément au présent contrat.

Le montant total des crédits offerts à JUS à l'égard des manquements aux exigences relatives aux niveaux de service pour tous les énoncés de travaux (y compris les services interfonctionnels) ayant lieu au cours d'un même mois ne peuvent en aucun cas excéder quinze pour cent (15 %), au total, des frais de service mensuels pour l'ensemble des énoncés de travaux.

1.2.1.2 Récupération de crédit

- L'entrepreneur récupérera 100 % des crédits relatifs au niveau de service en cas de manquement d'un niveau de service essentiel lorsque le rendement de tous les niveaux de service essentiels satisfait ou dépasse le niveau de service prévu pour les trois (3) périodes de mesure qui suivent immédiatement la période de mesure durant laquelle le manquement est survenu.
- Pour avoir droit à une Récupération de crédit, l'entrepreneur doit rétablir le service au niveau de service prévu pour les trois (3) périodes de mesure qui suivent immédiatement la période de mesure durant laquelle le manquement est survenu. Pour qualifier pour le même, le niveau de service prévu auquel le service doit atteindre ou dépasser est l'exigence relatives aux niveaux de service à laquelle la pénalité a été encourue et non celle qui aurait pu être ajustée à la suite du Programme d'amélioration continue.
- Lorsque l'entrepreneur a droit à la récupération d'un crédit, l'entrepreneur doit ajouter ce crédit en tant que frais pour JUS (inscrit en tant que crédit) à la même facture sur laquelle figurent les frais relatifs à la période de mesure donnant lieu à un tel crédit, et doit consigner ces renseignements dans les rapports mensuels sur le rendement de l'entrepreneur.
- Au moment de la résiliation ou de l'expiration de l'entente, les crédits relatifs au niveau de service envoyés par l'entrepreneur ne peuvent plus être récupérés

1.2.2 Analyse du problème

Si l'entrepreneur n'est pas en mesure de fournir les services conformément aux exigences relatives aux niveaux de service et/ou aux termes du présent contrat, l'entrepreneur doit : i) enquêter sans attendre et produire un rapport concernant les causes d'un tel problème; ii) fournir une analyse des causes fondamentales d'un tel manquement dès que possible après l'occurrence ou à la demande de JUS; iii) corriger un tel problème dès que possible (peu importe la cause ou la faute) ou coordonner la correction d'un tel problème si l'entrepreneur n'est pas responsable d'un tel problème; iv) aviser JUS de l'état des mesures correctives qui sont entreprises à l'égard d'un tel problème; v) démontrer à JUS que les causes d'un tel problème ont été ou seront corrigées de façon permanente; (vi) prendre des mesures correctives pour éviter qu'un tel problème se produise de nouveau. L'entrepreneur doit effectuer une analyse des causes fondamentales au cours des quinze (15) jours suivant l'occurrence du manquement et doit communiquer avec JUS avant la fin de la période de quinze (15) jours afin de transmettre l'état de l'analyse des causes fondamentales et la date d'achèvement prévue.

1.2.3 Examen annuel

Au cours des 12 mois suivant chaque date de commencement applicable, et au moins une fois par année par la suite (après les dates de commencement initiales, les parties doivent s'entendre pour synchroniser une date unique pour l'utilisation future), ou à la demande de l'une des deux parties, l'entrepreneur et JUS examineront les exigences relatives aux niveaux de service ainsi que tout ajustement proposé à l'égard de ces exigences, conformément aux procédures de contrôle des modifications, afin de tenir compte des capacités de rendement améliorées associées aux progrès de la technologie et des méthodes utilisées pour la prestation des services ou des changements importants en matière de volumes et de mesures servant à déterminer les exigences relatives aux niveaux de service. Les parties devront également examiner toute autre considération concernant les exigences relatives aux niveaux de service soulevée par l'une ou l'autre des parties.

1.2.4 Amélioration continue

Les parties acceptent que des améliorations continues soient apportées aux exigences relatives aux niveaux de service pendant la durée du contrat et que ces exigences puissent être modifiées au cours de la durée du contrat afin de modifier le présent accord. Pour ce faire, les exigences relatives aux niveaux de service seront modifiées chaque douze (12) mois suivant la date d'exécution de chaque exigence.

Chaque exigence relative aux niveaux de service sera réinitialisée selon la moyenne des quatre résultats mensuels réels les plus élevés (p. ex. 99,6 % est plus élevé que 99,4 %) atteints au cours de l'année précédente qui excèdent les exigences relatives aux niveaux de service alors en vigueur. Cependant, si moins de quatre résultats mensuels réels excèdent l'exigence relative aux niveaux de service alors en vigueur, ladite exigence sera réinitialisée selon les quatre (4) résultats mensuels réels les plus élevés en remplaçant lesdits résultats réels dont la valeur est moindre que l'exigence par la valeur de l'exigence et en divisant la somme des quatre (4) valeurs ainsi obtenues par quatre (4).

Par exemple, si l'exigence relative aux niveaux de service ajustée est égale à 99,6 %, que trois résultats réels étaient plus élevés (p. ex. 99,9 %, 99,8 % et 99,7 %) et qu'aucun n'était égal, le calcul serait le suivant : $(99,9 \% + 99,8 \% + 99,7 \% + 99,6 \%) / 4 = 99,75 \%$.

1.3 Modifications des exigences relatives aux niveaux de service

Les exigences relatives aux niveaux de service et les crédits qui s'y rapportent peuvent être ajoutés, modifiés et/ou supprimés par JUS, conformément au contrat et aux dispositions de la présente section.

En aucun temps le nombre total d'exigences relatives aux niveaux de service essentielles ne s'accroîtra.

Aucune modification des exigences relatives aux niveaux de service essentielles ne sera mise en œuvre au cours des six derniers mois de l'année 3 ou de l'année d'option 4 du contrat. En cas d'ajout ou de suppression, JUS doit donner un préavis de trente (30) jours à l'entrepreneur.

1.3.1 Ajouts

JUS peut, une fois par trimestre civil, exiger l'ajout d'une ou de plusieurs exigences relatives aux niveaux de service en présentant une demande de modification à l'entrepreneur, laquelle doit contenir les critères pour mesurer la ou les exigences relatives aux niveaux de service (y compris tous les outils de mesure précis), les exigences particulières en matière de production de rapports (s'il y a lieu) et tout autre renseignement pertinent au sujet de ladite exigence relative aux niveaux de service (y compris la période

de référence et l'intervalle de mesure). Les nouvelles exigences relatives aux niveaux de service seront établies conformément à l'intervalle de mesure et aux procédures de contrôle des modifications.

1.3.2 Modifications

JUS peut, une fois par trimestre civil, exiger la modification d'une ou de plusieurs exigences relatives aux niveaux de service en présentant une demande de modification à l'entrepreneur, laquelle doit décrire (avec suffisamment de détails) la nature de la modification, y compris tous les changements relatifs aux outils et aux méthodes de mesure des exigences relatives aux niveaux de service. De telles modifications doivent être effectuées conformément aux procédures de contrôle des modifications. Une fois par trimestre civil, les parties doivent examiner les exigences et s'entendre sur des ajustements à leur égard afin de tenir compte des améliorations continues prévues. À noter que les exigences relatives aux niveaux de service ne doivent en aucun cas être moins favorables envers JUS à la suite d'un tel examen, à moins que JUS en ait fait la demande.

1.3.3 Suppressions

JUS peut supprimer une ou plusieurs exigences relatives aux niveaux de service à tout moment en présentant une demande de modification à l'entrepreneur. En cas de suppression, JUS doit donner un préavis de trente (30) jours à l'entrepreneur.

1.3.4 Ajouts ou suppressions d'exigences relatives aux niveaux de service essentielles

JUS peut, une fois par trimestre civil, exiger l'ajout ou la suppression d'une ou de plusieurs exigences relatives aux niveaux de service essentielles en présentant une demande de modification à l'entrepreneur. En cas d'ajout ou de suppression, JUS doit donner un préavis de trente (30) jours à l'entrepreneur.

2.0 Exigences relatives aux niveaux de service essentielles

2.1 Exigences relatives aux niveaux de service pour le bureau de service

L'entrepreneur doit constamment respecter ou dépasser les exigences relatives aux niveaux de service ci-dessous, lesquelles sont associées aux réductions des frais.

L'horaire présenté ci-dessous correspond à l'heure de l'Est.

Note: Les exigences relatives aux niveaux de service dans les sections suivantes sont interprétées de la manière suivante :

Si l'objectif de rendement est:	Et le rendement par rapport aux exigences relatives aux niveaux de service est:	Alors, les exigences relatives aux niveaux de service est :
Résolution des incidents Gravité 1 dans un délai de 4 heures (1 jour ouvrable)	95%, (100%)	95% de tous les incidents de gravité 1 sont remédiés dans un délai de 4 heures, et 100% de tous les incidents de gravité 1 sont remédiés dans un délai d'un jour ouvrable.

Table 1. Classe d'exigences relatives aux niveaux de service et heures normales d'exploitation du bureau de service

Classe d'exigences relatives aux niveaux de service	Heures d'exploitation du bureau de service	Définition des heures normales d'exploitation
15X5 Mode assisté	✓	6 h à 20 h (heure de l'Est), les JOGF
Mode autonome	✓	En dehors des heures d'exploitation en mode assisté, tous les jours

Mode assisté :

- des agents sur place traitent les demandes de service et les incidents reçus par les voies de service du soutien téléphonique, du soutien par courriel, du clavardage Web et du libre-service;
- des agents sur place règlent les incidents ou les acheminent au groupe de soutien approprié, au besoin.

Mode autonome :

- seulement un agent est en disponibilité;
- le soutien est offert uniquement par téléphone (les demandes par courriel, clavardage Web et libre-service sont traitées le JOGF suivant);

- les appels sont pris par le système de boîte vocale;
- les utilisateurs laissent un message vocal, et un agent les rappelle en respectant les cibles de niveau de service (CNS);
- les incidents sont résolus dans la mesure du possible;
- au besoin et si la situation le permet, les incidents sont acheminés à un agent de soutien sur appel approprié de niveau 2 ou 3 afin de résoudre l'incident ou de fournir le service demandé;
- les incidents non résolus sont réglés le JOGF suivant.

Table 2. Exigences relatives aux niveaux de service pour les délais d'intervention

Définition	Le délai d'intervention est le nombre de secondes ou de cycles nécessaires pour que l'utilisateur final entre en contact avec le représentant du centre de contact de l'entrepreneur. L'entrepreneur doit fournir un (ou des) système(s) de DAA pour enregistrer les informations sur les appels (date, heure et durée) ainsi que des interfaces électroniques pour tous les systèmes à fins de surveillance et de compte-rendu.
-------------------	--

Délai d'intervention			
Réactivité du bureau de service	Mesure du service	Objectif de rendement	Pourcentage de rendement par rapport aux exigences relatives aux niveaux de service
Intervention en cas d'incident	Temps écoulé pour l'assignation à un groupe de résolution de problème actif avec une note ou une mise à jour indiquant que le travail a débuté	Niveau de gravité 1 : dans les 30 minutes (60 minutes) Niveau de gravité 2 : dans les 60 minutes (2 heures) Niveau de gravité 3 : dans les 4 heures (1 jour) Niveau de gravité 4 : dans une journée (2 jours)	95 % (100 %)
	Formule	Délai d'intervention en cas d'incident : [Nombre d'incidents (tous les niveaux de gravité) reçus et acceptés (c.-à-d. reçus, consignés et attribués) dans le respect de l'objectif de rendement pendant l'intervalle de mesure] divisé par [Nombre total d'incidents (tous les niveaux de gravité) reçus et acceptés pendant l'intervalle de mesure] multiplié par 100 % = [pourcentage atteint]	
	Intervalle de mesure	Mesure quotidienne	
	Période de rapport	Rapport hebdomadaire	
	Outil de mesure/données de	À être rempli à l'adjudication du contrat	

	base	
--	------	--

Table 3. Exigences relatives aux niveaux de service en matière de résolution des incidents

Définition	<p>Définition générale : Le temps écoulé entre le début de l'incident lorsque reçu par le bureau de service et le moment où le service est rétabli.</p> <p>Résolution au premier contact : Le pourcentage des communications de l'utilisateur avec le bureau de services (par téléphone ou par clavardage) qui sont réglées par l'agent du bureau de services lors de la première communication.</p> <p>Résolution d'incidents : Paramètre permettant de mesurer le temps nécessaire à la résolution de tout incident par l'entrepreneur (indépendamment de quel que soit l'équipe de prestation des services aux clients qui résout l'incident, y compris toute équipe d'entrepreneurs ou d'organisations externes à laquelle la résolution d'incident a été acheminée) à partir du moment où l'incident est reçu par le bureau de service, peu importe par quelle voie.</p> <p>Note de clôture d'incident : Paramètre permettant de mesurer le temps nécessaire pour que le bureau de service fournisse une note de clôture d'incident à l'utilisateur qui a soulevé l'incident ou qui a fait une demande de service au bureau de service.</p> <p>Acheminement de la résolution d'incidents vers un service de soutien de niveau 2 par le bureau de service : Paramètre permettant de mesurer le temps écoulé entre la réception d'incidents par le bureau de service et l'acheminement de ceux-ci lorsqu'il a été déterminé que la résolution d'incidents nécessite un soutien de niveau 2.</p>
-------------------	--

Résolution d'incidents			
Résolution d'incident par le bureau de service	Mesure du service	Objectif de rendement	Pourcentage de rendement par rapport aux exigences relatives aux niveaux de service
Résolution dès la première communication	Pourcentage de résolution dès la première communication	85 % avec <5 % de rappels	S.O.
	Formule	Résolution dès la première communication : [Nombre de cas traités au bureau de service pendant l'intervalle de mesure qui sont résolus par l'agent qui a initialement traité le cas et qui ne nécessitent pas de rappel] divisé par [Nombre total de cas traités au bureau de service pendant l'intervalle de mesure] multiplié par 100 % = [pourcentage atteint]	
	Intervalle de mesure	Mesure quotidienne	
	Période de rapport	Rapport hebdomadaire	

Résolution d'incidents		
	Outil de mesure/données de base	À remplir au moment de la négociation du contrat

2.2 Exigences relatives aux niveaux de service interfonctionnelles

L'entrepreneur doit constamment respecter ou dépasser les exigences relatives aux niveaux de service ci-dessous, lesquelles sont associées aux réductions des frais. **L'horaire présenté ci-dessous correspond à l'heure de l'Est.**

Tableau 3. Classe d'exigences relatives aux niveaux de service et exigence relative aux niveaux de service interfonctionnelle – Jours ouvrables

Classe d'exigences relatives aux niveaux de service	Exigence interfonctionnelle – Jours ouvrables	Définition d'un jour ouvrable
7x24	✓	Durée de 24 heures, 0000-2400, heure de l'Est, du dimanche au samedi, avec des fenêtres de maintenance.

Tableau 4. Exigences relatives aux niveaux de service en lien avec la satisfaction du client

Définition	Ce niveau de service présente la satisfaction du client, établie au moyen d'un sondage sur la satisfaction de la clientèle dont le contenu et le mode d'administration seront déterminés par l'entrepreneur et JUS, et approuvés par écrit par ce dernier. Le processus de satisfaction de la clientèle ne commencera que six mois après le début du contrat, du projet ou de l'activité.
-------------------	---

Satisfaction du ministère de la Justice			
Satisfaction du ministère de la Justice	Mesure du service	Objectif de rendement	Pourcentage de rendement par rapport aux exigences relatives aux niveaux de service
1. Volume d'échantillon périodique d'utilisateurs autorisés	Distribution/taux de réponse	100 % des utilisateurs autorisés sondés 20 % des utilisateurs autorisés sondés	
2. Échantillon périodique de la satisfaction des utilisateurs de JUS	Taux de satisfaction du ministère de la Justice	Les utilisateurs sondés devraient être satisfaits ou très satisfaits (4,0 sur une échelle de 5,0)	80 %
	Formule	1. Taux de réponse de l'échantillon périodique : Somme des résultats du sondage de chaque participant divisée	

		par le nombre total de participants répondant à l'échantillon périodique. 2. Pour l'échantillon périodique de la satisfaction : Nombre de répondants affirmant être satisfaits ou très satisfaits divisé par le nombre total de répondants
	Intervalle de mesure	Utilisateurs autorisés – par trimestre
	Période de rapport	Utilisateurs autorisés – par trimestre
	Outil de mesure/données de base	À déterminer

2.3 Exigences relatives aux niveaux de service pour les services informatiques aux utilisateurs finaux

L'entrepreneur doit constamment respecter ou dépasser les exigences relatives aux niveaux de service ci-dessous, lesquelles sont associées aux réductions des frais. **L'horaire présenté ci-dessous correspond à l'heure de l'Est.**

Tableau 5. Classe d'exigences relatives aux niveaux de service – Heures normales d'exploitation pour les services informatiques aux utilisateurs finaux

Classe de mesure du service	Heures normales d'exploitation	Définition des heures normales d'exploitation
Heures d'ouverture 11X5	✓	De 7 h à 18 h (heure de l'Est), les JOGF.

Tableau 6. Exigences relatives aux niveaux de service pour la gestion des incidents concernant les appareils pour utilisateur finaux

Définition	<p>Le temps écoulé entre le début de l'incident reçu par le bureau de service et le moment où le service est rétabli, en ayant recours soit à une solution de rechange ou soit à une solution permanente. Cette exigence relative aux niveaux de service ne concerne que les ordinateurs de bureau, les ordinateurs portatifs et les appareils mobiles.</p> <p>Ces exigences relatives aux niveaux de service en plus des exigences relatives aux niveaux de service pour le bureau de service/la résolution d'incidents par le bureau de service sont établies dans le présent document. Le respect d'un ensemble de ces exigences relatives aux niveaux de service ne dégage pas l'entrepreneur de son obligation à satisfaire l'autre ensemble d'exigences relatives aux niveaux de service.</p>
-------------------	---

Résolution d'incidents

Résolution d'incidents	Mesure du service	Objectif de rendement	Pourcentage de rendement par rapport aux exigences relatives aux niveaux de service
1. Délai de résolution	Temps écoulé entre le moment où l'incident est acheminé par le bureau de service et le moment où l'incident est résolu	Niveau de gravité 1 : dans les 4 heures, (1 jour) Niveau de gravité 2 : dans les 8 heures, (2 jours) Niveau de gravité 3 : dans les 2 jours, (4 jours) Niveau de gravité 4 : dans les 3 jours, (5 jours)	95 %, (100 %)
	Formule	Nombre de cas dans le respect de l'objectif de rendement divisé par le nombre de cas pendant l'intervalle de mesure = [pourcentage atteint]	
	Intervalle de mesure	Mesure mensuelle	
	Période de rapport	Rapport mensuel	
	Outil de mesure/données de base	À déterminer	

Tableau 7. Exigences relatives aux niveaux de service pour les services du PAAC

Définition	Les services du PAAC sont d'un niveau de service particulier plus élevé pour les utilisateurs autorisés du PAAC. Les exigences relatives aux niveaux de service du PAAC doivent être respectées pour la réponse aux incidents, la résolution d'incidents et les autres services ponctuels supplémentaires, selon la demande.
-------------------	--

Délai de réponse			
Services du PAAC	Mesure du service	Objectif de rendement	Pourcentage de rendement par rapport aux exigences relatives aux niveaux de service
Délai de résolution (PAAC)	Temps écoulé entre le moment où l'incident est acheminé par le bureau de service et celui où l'incident est résolu	Niveau de gravité 1 : dans les 2 heures (6 heures) Niveau de gravité 2 : dans les 2 heures (6 heures)	95 %, (100 %)

		Niveau de gravité 3 : dans les 8 heures (un jour ouvrable) Niveau de gravité 4 : dans une journée (2 jours ouvrables)	
	Formule	Réponse aux incidents (similaire au Tableau 14) Résolution d'incidents (similaire au Tableau 14)	
	Intervalle de mesure	Échantillon périodique – mesure mensuelle	
	Période de rapport	Rapport mensuel	
	Outil de mesure/données de base	À déterminer	

Tableau 8. Exigences relatives aux niveaux de service pour une demande d'application de correctifs au système d'exploitation d'un ordinateur de bureau ou d'un ordinateur portable

Application de correctifs au système d'exploitation d'un ordinateur de bureau ou d'un ordinateur portable			
Demande	Mesure du service	Objectif de rendement	Pourcentage de rendement par rapport aux exigences relatives aux niveaux de service
1. Système d'exploitation d'un ordinateur de bureau ou d'un ordinateur portable (ensembles de services et correctifs de sécurité non essentiels)	Temps écoulé pour le déploiement	Intégration et essais fonctionnels réalisés dans les : 5 jours ouvrables (1 à 10 demandes par jour) 10 jours ouvrables (plus de 10 demandes par jour) Déploiement dans les 10 jours	95 %, 100 % dans un délai de 15 jours
2. Correctifs de service et de sécurité essentiels et mises à jour de l'antivirus	Temps écoulé pour la mise à jour pour la population cible de chaque déploiement. Mesuré à partir de l'approbation du déploiement par JUS jusqu'au déploiement réussi pour les utilisateurs finaux qui se connectent au réseau au cours d'une période donnée	Intégration et essais fonctionnels réalisés un délai d'un jour civil Déploiement dans un délai d'un jour civil ou moins	Déploiement auprès de 95 % de la population cible dans un délai d'un jour civil, 100 % dans un délai de deux jours civils
	Formule	Nombre de cas pour lesquels des	

		correctifs/mises à jour ont été distribués, prêts pour l'installation, dans le respect de l'objectif de rendement divisé par le nombre total de connexions au réseau pendant l'intervalle de mesure = [pourcentage atteint]
	Intervalle de mesure	Correctifs de service et de sécurité essentiels et mises à jour de l'antivirus : mesure quotidienne Toutes les autres mesures : mesure mensuelle
	Période de rapport	Rapport mensuel
	Outil de mesure/données de base	À remplir au moment de l'attribution du contrat