



SERVICES DE MISE EN ŒUVRE D'UN OUTIL DE GESTION DES SERVICES DE TECHNOLOGIE DE L'INFORMATION (GSTI)

ANNEXE A ÉNONCÉ DES TRAVAUX (EDT)

Ébauche, version 7, 26 février 2018

Table des matières

1	PRÉSENTATION	8
2	CONTEXTE	8
2.1	SERVICES PARTAGÉS CANADA (SPC).....	8
2.2	TRANSFORMATION DE LA GESTION DES SERVICES	8
2.2.1	<i>Aperçu du Programme de transformation de la gestion des services</i>	8
2.2.2	<i>Priorités de conception pour les processus de GSTI</i>	10
3	PROJET D'OUTIL DE GSTI D'ENTREPRISE	11
3.1	SITUATION ACTUELLE.....	11
3.1.1	<i>SPC</i>	11
3.1.2	<i>Ministères et organismes clients</i>	11
3.2	SOLUTION CIBLÉE	13
3.2.1	<i>Vision à long terme</i>	13
3.2.2	<i>Cibles opérationnelles</i>	13
3.2.3	<i>Exigences relatives à l'intégration</i>	15
3.2.4	<i>Stratégie de déploiement</i>	18
3.2.5	<i>Établissement de normes</i>	18
3.2.6	<i>Migration vers l'informatique en nuage</i>	18
3.3	DONNÉES VOLUMÉTRIQUES.....	19
3.3.1	<i>Volumes des dossiers pour la GSTI</i>	19
3.3.2	<i>Profil de la base d'utilisateurs</i>	19
3.4	PROCESSUS DE COLLABORATION POUR LA CONFIGURATION DES PROCESSUS DE GSTI DANS L'OUTIL DE GSTI D'ENTREPRISE	21
3.4.1	<i>Aperçu</i>	21
3.4.2	<i>Rôles et responsabilités</i>	21
3.4.3	<i>Conception des processus de GSTI</i>	23
3.4.4	<i>Gestion des exigences pour les processus de GSTI</i>	23
3.4.5	<i>Cycle de vie de la configuration des processus de GSTI dans l'outil de GSTI d'entreprise</i>	25
3.5	ORGANISATION DU PROJET	27
3.5.1	<i>Gouvernance du projet</i>	27
3.5.2	<i>Rôles et responsabilités du projet d'outil de GSTI d'entreprise</i>	29
4	APERÇU DES EXIGENCES POUR L'ENTREPRENEUR RESPONSABLE DE FOURNIR L'OUTIL DE GSTI.....	32
5	EXIGENCES DE L'ENTREPRENEUR RESPONSABLE DE FOURNIR L'OUTIL DE GSTI LIÉES AUX SERVICES DE GESTION ET DE SURVEILLANCE.....	33
5.1	GOUVERNANCE DE L'ENTREPRENEUR RESPONSABLE DE FOURNIR L'OUTIL DE GSTI.....	33
5.2	SURVEILLANCE ET GESTION DE PROJET	33
5.3	ÉQUIPE DE BASE DE L'ENTREPRENEUR RESPONSABLE DE FOURNIR L'OUTIL DE GSTI POUR LA MISE EN ŒUVRE.....	34
5.4	LIEU DES TRAVAUX	35
5.5	PLAN DE TRAVAIL ET CALENDRIER DE L'ENTREPRENEUR RESPONSABLE DE FOURNIR L'OUTIL DE GSTI	35
5.6	RÉUNIONS PORTANT SUR LES RAPPORTS ET LA GOUVERNANCE DU PROJET	36
5.7	RAPPORT D'ÉTAPE MENSUEL.....	37
5.8	PLAN DE GESTION DE LA QUALITÉ	38
5.9	GESTION DES RISQUES	39
5.10	PROCESSUS D'EXAMEN ET D'ACCEPTATION DES PRODUITS LIVRABLES.....	40
5.11	FORMAT ET LANGUE DES PRODUITS LIVRABLES	40
5.12	PERSONNEL DES SERVICES PROFESSIONNELS	40
5.12.1	<i>Gestionnaire de projet de l'entrepreneur responsable de fournir l'outil de GSTI</i>	42

5.12.2	Coordonnateur de projet	42
5.12.3	Analyste des activités	43
5.12.4	Spécialiste de l'architecture de la solution ou de l'application	43
5.12.5	Spécialiste de l'architecture de l'information	44
5.12.6	Spécialiste de l'architecture de l'infrastructure et de la technologie	46
5.12.7	Programmeur ou développeur de logiciels	46
5.12.8	Spécialiste de l'expérience utilisateur	47
5.12.9	Gestionnaire des essais	48
5.12.10	Testeur	48
5.12.11	Développeur de didacticiels	48
5.12.12	Instructeur	49
5.12.13	Commis à la saisie des données	49
5.12.14	Spécialiste de la conversion de données	49
5.12.15	Modélisateur de données ou modélisateur en GI	50
5.12.16	Administrateur de base de données	50
5.12.17	Analyste de systèmes	51
5.12.18	Spécialiste du soutien aux opérations	51
5.12.19	Expert-conseil en gestion du changement	51
6	EXIGENCES DU PROJET D'OUTIL DE GSTI D'ENTREPRISE	52
6.1	EXIGENCES RELATIVES À L'ENTREPRENEUR RESPONSABLE DE FOURNIR L'OUTIL DE GSTI	52
7	EXIGENCES PARTICULIÈRES RELATIVES AU MATÉRIEL	53
7.1	IDENTIFICATION DES SPÉCIFICATIONS MATÉRIELLES	53
8	EXIGENCES DE L'ENTREPRENEUR RESPONSABLE DE FOURNIR L'OUTIL DE GSTI RELATIVES À L'INTÉGRATION	54
8.1.1	Produit livrable n° 1 : Examiner et commenter les documents provisoires sur la solution de perfectionnement des processus de GSTI de SPC	54
8.1.2	Produit livrable n°2 : Règles d'engagement, modèle de gouvernance et équipe de base pour la mise en œuvre	55
8.1.3	Produit livrable n° 3 : Plan de gestion de la qualité	55
8.1.4	Produit livrable n° 4 : Plan de gestion des risques	55
8.1.5	Produit livrable n° 5 : Processus d'examen et d'acceptation des produits livrables	55
8.1.6	Produit livrable n° 6 : Stratégie de gestion des versions	56
8.1.7	Produit livrable n° 7 : Version à jour du plan de travail et du calendrier de l'entrepreneur responsable de fournir l'outil de GSTI	56
9	EXIGENCES EN MATIÈRE DE MIGRATION DES DONNÉES	56
9.1	PORTÉE ET APPROCHE	56
9.2	EXIGENCES RELATIVES À L'ENTREPRENEUR RESPONSABLE DE FOURNIR L'OUTIL DE GSTI	57
9.2.1	Plan de migration des données	57
9.2.2	Migration des données	57
10	EXIGENCES RELATIVES À LA MISE EN ŒUVRE DE L'OUTIL DE GSTI	58
10.1	APERÇU	58
10.2	MISE EN ŒUVRE DU PROCESSUS DE GSTI	58
10.3	PLANIFICATION ET GESTION DES VERSIONS DE L'OUTIL DE GSTI	58
10.4	CONSULTATION DE SPC ET DES PARTIES PRENANTES À L'AMÉLIORATION DU PROCESSUS DE GSTI	59
10.5	ÉLABORATION DES SPÉCIFICATIONS DE PROJET	59
10.6	CONFIGURATION DE L'OUTIL	59
10.6.1	Configuration	60

10.6.2	<i>Exigences de configuration pour l'entrepreneur responsable de fournir l'outil de GSTI</i>	60
10.7	ESSAIS	61
10.8	MONTAGE DE PAQUETAGES À DÉPLOYER	61
10.8.1	<i>Cycle de vie du développement du logiciel</i>	61
10.8.2	<i>Paquetages pour l'environnement d'essai</i>	62
10.8.3	<i>Paquetages pour l'environnement de production</i>	62
10.8.4	<i>Contenu des paquetages</i>	62
11	EXIGENCES RELATIVES À L'INTÉGRATION	63
11.1	EXIGENCES GÉNÉRALES.....	63
11.2	INTÉGRATION AVEC LES APPLICATIONS DE SPC	63
11.2.1	<i>Services d'annuaires (Active Directory)</i>	64
11.2.2	<i>Fils de données organisationnelles</i>	64
11.2.3	<i>iTOP (serveur intermédiaire de la base de données de gestion des configurations)</i> ..	64
11.2.4	<i>Ansible</i>	65
11.2.5	<i>Puppet</i>	65
11.2.6	<i>VMware vCloud Automation Centre (VCAC)</i>	65
11.2.7	<i>CG-4</i>	65
11.2.8	<i>Gestion des biens logiciels</i>	65
11.2.9	<i>P2P</i>	65
11.2.10	<i>SIGMA (SAP)</i>	65
11.2.11	<i>Messagerie électronique de type votrecourriel@canada.ca</i>	65
11.2.12	<i>Tivoli OMNibus</i>	66
11.2.13	<i>ICE (IVR)</i>	66
11.3	INTEROPÉRABILITÉ AVEC LES OUTILS DE GSTI DES CLIENTS DU GOUVERNEMENT DU CANADA	66
11.3.1	<i>Bidirectionnalité de l'interface</i>	66
11.3.2	<i>Transactions</i>	67
11.4	RECHERCHE.....	67
12	EXIGENCES RELATIVES AUX ESSAIS	68
12.1	OBLIGATIONS DE L'ENTREPRENEUR RESPONSABLE DE FOURNIR L'OUTIL DE GSTI	68
12.2	ESSAIS UNITAIRES	68
12.2.1	<i>Essais fonctionnels intégrés</i>	68
12.2.2	<i>Essais d'intégration des systèmes</i>	68
12.2.3	<i>Essais d'acceptation par les utilisateurs</i>	69
13	EXIGENCES RELATIVES À LA FORMATION	69
13.1	SÉANCE D'ORIENTATION SUR L'OUTIL DE GSTI.....	69
13.2	FORMATION DES ADMINISTRATEURS DE PROCESSUS.....	70
13.3	FORMATION DES FORMATEURS.....	70
13.4	FORMATION EN CLASSE.....	70
13.5	DOCUMENTS DE FORMATION OBLIGATOIRES.....	70
14	EXIGENCES RELATIVES AUX SERVICES PROFESSIONNELS PONCTUELS	71
15	EXIGENCES RELATIVES AUX SERVICES DE TRANSITION	72
15.1	PLAN DE TRANSITION	72
15.1.1	<i>Plan des ressources</i>	72
15.1.2	<i>Plan de formation et de certification</i>	72
15.1.3	<i>Plan de transfert des connaissances</i>	72
15.1.4	<i>Plan de documentation</i>	72
15.1.5	<i>Plan de préparation opérationnelle</i>	73
15.1.6	<i>Soutien pour le logiciel de GSTI</i>	73

15.2	EXÉCUTION DU PLAN DE TRANSITION	73
16	SOUTIEN À LA GESTION DE L'APPLICATION	74
16.1	MODÈLE DE SOUTIEN APRÈS LA MISE EN ŒUVRE.....	74
16.2	SERVICES DE SOUTIEN APRÈS LA MISE EN PRODUCTION.....	75
16.3	EXIGENCES RELATIVES AUX SERVICES DE SOUTIEN EN GESTION DE L'APPLICATION (FACULTATIFS) ...	76
16.3.1	SERVICES DE GESTION DE L'APPLICATION	76
16.3.2	OBLIGATIONS	77
16.3.3	OPTION DE PROLONGATION DES SERVICES DE GESTION DE L'APPLICATION.....	78
ANNEXE 1	– EXIGENCES HORS FONCTIONNEMENT DE L'OUTIL DE GSTI.....	79
1	INTENTIONNELLEMENT LAISSÉ EN BLANC	79
2	MAINTENANCE	79
3	SAUVEGARDE ET RESTAURATION.....	79
4	REPRISE APRÈS SINISTRE.....	79
5	CAPACITÉS INTERNES	80
6	ARCHIVAGE DES DONNÉES.....	81
7	PERFORMANCE ET CAPACITÉ	82
8	INTERFACES SYSTÈME	82
9	INTENTIONNELLEMENT LAISSÉ EN BLANC	82
10	SÉCURITÉ	83
11	CONVIVALITÉ	83
12	INTERFACE UTILISATEUR	84
13	MULTILOCATION.....	84
14	ENRICHISSEMENT DE L'OUTIL	85
ANNEXE 2	- EXIGENCES LIÉES AU FONCTIONNEMENT DE L'OUTIL DE GSTI	86
1	GÉNÉRALITÉS.....	86
2	PORTAIL LIBRE-SERVICE.....	88
3	GESTION DU CATALOGUE DE SERVICES.....	90
4	PRODUCTION DE RAPPORTS SUR LE RENDEMENT.....	91
5	GESTION DES INCIDENTS	92
6	EXÉCUTION DES DEMANDES	94
7	GESTION DES CHANGEMENTS.....	97
8	GESTION DES BIENS DE SERVICE ET DES CONFIGURATIONS.....	100
9	GESTION DES NIVEAUX DE SERVICE.....	104
10	GESTION DES ÉVÉNEMENTS.....	105
11	GESTION DES CONNAISSANCES	105
12	GESTION DES PROBLÈMES	107
13	GESTION DES MISES EN PRODUCTION	109

ANNEXE 3 – CRITÈRES D'ÉVALUATION DES RESSOURCES	111
ANNEXE 4 – DÉFINITIONS ET SIGLES	113
ANNEXE 5 : PROFILS DE CONTRÔLES DE SÉCURITÉ GSTI	119
ANNEXE 6 : RENSEIGNEMENTS SUR L'INTÉGRATION TECHNIQUE DES SERVICES DES CENTRES DE DONNÉES D'ENTREPRISE	132
ANNEXE 7 : RENSEIGNEMENTS SUR LES ANCIENS OUTILS DE GSTI UTILISÉS PAR SPC ET LES MINISTÈRES CLIENTS	133
ANNEXE 8 : EXEMPLES D'UTILISATIONS DE PROCESSUS DE GSTI	134
ANNEXE 9 : SERVICES D'INFRASTRUCTURE DE SPC	135
DÉFINITIONS DES NORMES DE SERVICE	135
DISPONIBILITÉ	135
HEURES DE SERVICE.....	135
MAINTENANCE DE ROUTINE PRÉVUE.....	135
HEURES DE SOUTIEN DU FOURNISSEUR EXTERNE	135
DÉLAI MOYEN DE RÉTABLISSEMENT	135
DÉLAI DE TRAITEMENT DES DEMANDES	136
ORDINATEURS DE MILIEU DE GAMME	136
CARACTÉRISTIQUES	137
SÉCURITÉ DES RENSEIGNEMENTS	137
NORMES DE SERVICE	137
SOUTIEN.....	138
MODALITÉS	138
FEUILLE DE ROUTE RELATIVE AUX SYSTÈMES D'EXPLOITATION GÉRÉS DE SERVICES PARTAGÉS CANADA	138
DISPONIBILITÉ POUR LE DÉVELOPPEMENT ET LA PRODUCTION	139
STOCKAGE	140
CARACTÉRISTIQUES	140
SÉCURITÉ DES DONNÉES.....	141
NORMES DE SERVICE	141
SOUTIEN.....	141
MODALITÉS	142
INSTALLATIONS DES CENTRES DE DONNÉES	142
CARACTÉRISTIQUES	142
SÉCURITÉ DE L'INFORMATION	143
ÉVOLUTION DU SERVICE.....	143
PLANIFICATION DE L'INSTALLATION ET INSTALLATION DE MATÉRIEL INFORMATIQUE	143
NORMES DE SERVICE	143
SOUTIEN.....	144
RL DU GC	149
CARACTÉRISTIQUES	149
SOUTIEN.....	151
CÂBLAGE	151

CARACTÉRISTIQUES	151
NORMES DE SERVICE	153
SOUTIEN.....	153
RÉSEAU DE CENTRE DE DONNÉES.....	154
CARACTÉRISTIQUES	154
NORMES DE SERVICE	156
SOUTIEN.....	156
RE DU RGC	157
CARACTÉRISTIQUES	157
NORMES DE SERVICE	158
SOUTIEN.....	159
RÉSUMÉ DES NORMES DE SERVICE.....	159
RÉFÉRENCES.....	161

1 PRÉSENTATION

Services partagés Canada (SPC) a mis sur pied le Programme de transformation de la gestion des services de SPC, qui vise à transformer fondamentalement ses capacités de gestion des services de technologie de l'information (GSTI). SPC a besoin des services d'un entrepreneur pour fournir, mettre en œuvre et soutenir une solution complète de GSTI d'entreprise comprenant les éléments suivants :

- un logiciel commercial de GSTI d'entreprise;
- des services professionnels d'intégration des systèmes pour mettre en œuvre le nouvel outil de GSTI;
- des services de transition;
- des services de gestion des applications.

La solution sera mise en œuvre sur place dans l'infrastructure fournie par SPC aux emplacements des services des centres de données d'entreprise du GC. Les exigences de travail de l'entrepreneur responsable de fournir l'outil de GSTI sont décrites aux sections 4 à 16 du présent EDT.

2 CONTEXTE

2.1 Services partagés Canada (SPC)

Le mandat de SPC consiste à la fois à exploiter et à transformer l'infrastructure de technologie de l'information (TI) du gouvernement du Canada, y compris ses services de courriel, de centre de données et de réseau. SPC est responsable de l'infrastructure de TI de 43 ministères et organismes et fournit actuellement des services à plus de 300 000 utilisateurs dans l'ensemble du GC. Bien qu'il ait l'obligation première d'assurer la durabilité de cette infrastructure, SPC est également chargé de transformer l'environnement actuel en un modèle d'entreprise regroupé pour l'ensemble du gouvernement.

2.2 Transformation de la gestion des services

2.2.1 Aperçu du Programme de transformation de la gestion des services

SPC s'est engagé dans un processus de plusieurs années visant à transformer en profondeur ses capacités, et la gestion des services est un élément central de cette transformation. En vue de s'assurer que ses services respectent les exigences des clients, SPC met en œuvre une stratégie exhaustive en matière de service qui établit la façon dont il fournira des services d'infrastructure de TI et qui définit notamment les rôles et les responsabilités ainsi que les cibles de service. Le lancement du Programme de transformation de la gestion des services de SPC, qui vise à transformer fondamentalement les capacités de GSTI de SPC, est au cœur de ces travaux. Le programme est axé sur les éléments suivants :

- offrir une solution de GSTI d'entreprise;
- accélérer l'évolution des processus existants et le développement de nouveaux processus fondés sur la BITI;
- favoriser l'adoption par l'organisation de nouveaux outils et processus au moyen d'un programme exhaustif de gestion du changement organisationnel.

Une évaluation de l'évolution du processus de gestion des services de technologie de l'information (GSTI) intégrale réalisée en 2015 a constitué la base de l'analyse de rentabilisation pour l'établissement du Programme de transformation de la gestion des services et du financement connexe.

- **Projet de migration des anciens systèmes** : projet visant à faire progresser le regroupement des ressources de soutien de SPC vers un guichet unique de GSTI, Enterprise Control Desk (ECD). Ce projet permet à SPC de mieux gérer l'infrastructure de TI en favorisant l'adoption de processus normalisés de gestion des services. Le regroupement dans l'outil existant aidera SPC à se préparer à la mise en œuvre d'un nouvel outil de gestion des services et à la migration vers ce dernier. À ce jour, 28 ministères utilisent le système ECD, ce qui représente 25 à 30 % des billets de SPC.
- **Amélioration de la base de données de la gestion de la configuration** : initiative visant à amener à maturité cette base de données cruciale et à améliorer l'information disponible sur la configuration, afin de soutenir la gestion des incidents et des changements. Cette initiative aidera également SPC à préparer la mise en œuvre du nouvel outil de gestion des services.
- **Évolution des processus de GSTI** : initiative pluriannuelle visant à établir des processus de GSTI à l'échelle de l'organisation. Cette initiative est au cœur du Programme de transformation de la gestion des services. Elle permettra de relever les principaux défis de SPC à l'égard de son environnement opérationnel fragmenté, de la mise en œuvre des processus d'entreprise et de son inefficacité dans la production de rapports de rendement.

Remarque : Un contrat a été attribué en octobre 2017 pour obtenir une solution de perfectionnement des processus de GSTI. Il s'agit de services de collaboration, de planification, de gestion et de réalisation portant sur un ensemble entièrement intégré de dix processus de GSTI appuyés par une structure organisationnelle au sein de SPC. Un volet important de la solution escomptée porte sur la gestion du changement organisationnel (GCO).

L'entrepreneur de la solution de perfectionnement des processus de GSTI (PwC) est chargé d'établir et de consigner par écrit les exigences fonctionnelles détaillées de chaque processus de GSTI, à partir desquelles l'entrepreneur responsable de fournir l'outil de GSTI (décrit aux présentes) établira les spécifications de conception et configurera chaque processus de GSTI dans l'outil.

- **Projet d'outil de GSTI d'entreprise** : projet pluriannuel visant à mettre en place une solution de GSTI à l'échelle de l'organisation. Ce projet soutiendra directement les autres initiatives du programme en fournissant une solution de GSTI d'entreprise configurée et déployée dans un environnement de production par un fournisseur dans une optique de soutien des activités de gestion des services de SPC.

Remarque : L'évolution des processus de GSTI de SPC et la mise en œuvre du nouvel outil de GSTI d'entreprise seront le fruit d'une collaboration entre SPC, l'entrepreneur de la solution de perfectionnement des processus de GSTI et l'entrepreneur responsable de fournir l'outil de GSTI (décrit aux présentes). Le processus de collaboration envisagé, y compris les rôles et les responsabilités de chaque contributeur, est décrit plus en détail à la section 3.4 ci-dessous.

- **Expansion de la capacité** : améliorations apportées également dans des domaines clés, afin de régler les problèmes de ressourcement et les lacunes dans les secteurs opérationnels et d'améliorer la prestation des services et la satisfaction de la clientèle.

Le Programme de transformation de la gestion des services comprend également un certain nombre d'initiatives pour l'année à venir, dans le but de faire progresser la transformation. Leur mise en œuvre et leur financement ne sont prévus que pour les années à venir.

L'objectif est de mettre en place, par une approche progressive, une fonction efficace de gestion des services et de mettre en œuvre des processus de GSTI mûrs afin de maximiser l'efficacité, de simplifier les flux de travail et d'améliorer la qualité des services que SPC offre à ses organisations clientes.

2.2.2 Priorités de conception pour les processus de GSTI

Le Programme de transformation de la gestion des services de SPC comprend la conception et la mise en œuvre de dix processus de GSTI, énumérés ci-dessous, selon les priorités établies par SPC. Le cadre des pratiques exemplaires de la BITI pour la gestion des services de TI servira à déterminer les processus de GSTI à transformer dans le cadre du programme et à fournir des orientations en la matière.

Regroupement des processus de GSTI	
Trousse de mise en production A (processus fondamentaux)	Gestion de la configuration de la gestion des biens, y compris la base de données de la gestion de la configuration (BDGC).
	Gestion des incidents
	Exécution des requêtes
	Gestion du changement
Trousse de mise en production B	Gestion du catalogue de services, y compris la conception du catalogue de services
	Gestion des niveaux de service
	Gestion des événements
Trousse de mise en production C	Gestion des connaissances
	Gestion des problèmes
	Gestion des versions et des déploiements
Processus optionnels	Gestion de la demande
	Gestion de la capacité
	Gestion financière des TI
	Gestion de la disponibilité

Les nouveaux processus de GSTI restructurés (livrés par l'entrepreneur de la solution de perfectionnement des processus de GSTI) seront configurés dans l'outil de GSTI d'entreprise par l'entrepreneur responsable de fournir l'outil de GSTI. Consultez la section 3.4 pour obtenir plus de détails sur le processus de collaboration.

SPC prévoit actuellement la livraison de dix processus prêts à la configuration, au niveau « allégé¹ » minimum, d'ici la fin de 2017 comme suit :

- Trousse de mise en production A : automne 2018 (Q3)
- Trousse de mise en production B : hiver 2019 (Q4)
- Trousse de mise en production C : printemps 2019 (Q1)

Pour chacune des processus dans les trois trousse de mise en production, le but est d'atteindre un état mûr² en moins de 30 mois.

Remarques :

1 ; « allégé » décrit les éléments de grande valeur identifiés par l'entremise d'une analyse des besoins d'affaires et opérationnels de SPC afin de livrer une fonctionnalité de base pour les processus qui sont limités ou bien n'existent pas.

2 ; « mûr » décrit un état où les buts de l'amélioration continue des processus sont satisfaits.

3 PROJET D'OUTIL DE GSTI D'ENTREPRISE

3.1 Situation actuelle

3.1.1 SPC

Au moment de sa création en 2011, SPC a hérité de systèmes et de processus disparates, ce qui a donné lieu à un environnement opérationnel très réactif et sans uniformité en matière d'intervention, de rétablissement des services et d'exécution des requêtes. SPC compte toujours sur un portrait incomplet des charges de travail, de la productivité et du rendement, ce qui a une incidence sur la mesure du rendement et la production de rapports.

Pour que le programme de la Direction générale de la prestation et de la gestion des services de SPC atteigne ses résultats opérationnels, on a déterminé qu'il fallait remplacer l'ensemble d'outils de GSTI actuel de SPC (y compris, mais sans s'y limiter, la solution Enterprise Control Desk [ECD] d'IBM) par une solution de GSTI moderne, et évolutive.

En plus de l'ensemble d'outils de GSTI utilisé à SPC, divers autres outils de GSTI sont en usage dans les ministères clients de SPC. À l'heure actuelle, les utilisateurs enregistrent leurs problèmes et leurs demandes en matière de TI dans la structure de soutien ministérielle établie (p. ex., le service de dépannage ministériel), et un billet est créé dans le système de suivi du ministère. Suivant un modèle de bureau à bureau, les problèmes de TI applicables sont transmis à SPC lors d'un appel téléphonique du service à la clientèle vers le Bureau de service d'entreprise de SPC, où un billet est enregistré dans le système ECD de SPC. Il n'existe actuellement aucun mécanisme permettant de suivre efficacement les problèmes de TI de bout en bout, du ministère client d'origine jusqu'à la résolution à SPC.

Le système Enterprise Control Desk (ECD) actuel comporte un certain nombre d'intégrations avec différents systèmes et applications dans l'ensemble de SPC et avec certains clients, comme il est décrit plus en détail ci-dessous.

Consultez l'annexe 9, Services d'infrastructure de SPC, pour obtenir plus de détails.

3.1.2 Ministères et organismes clients

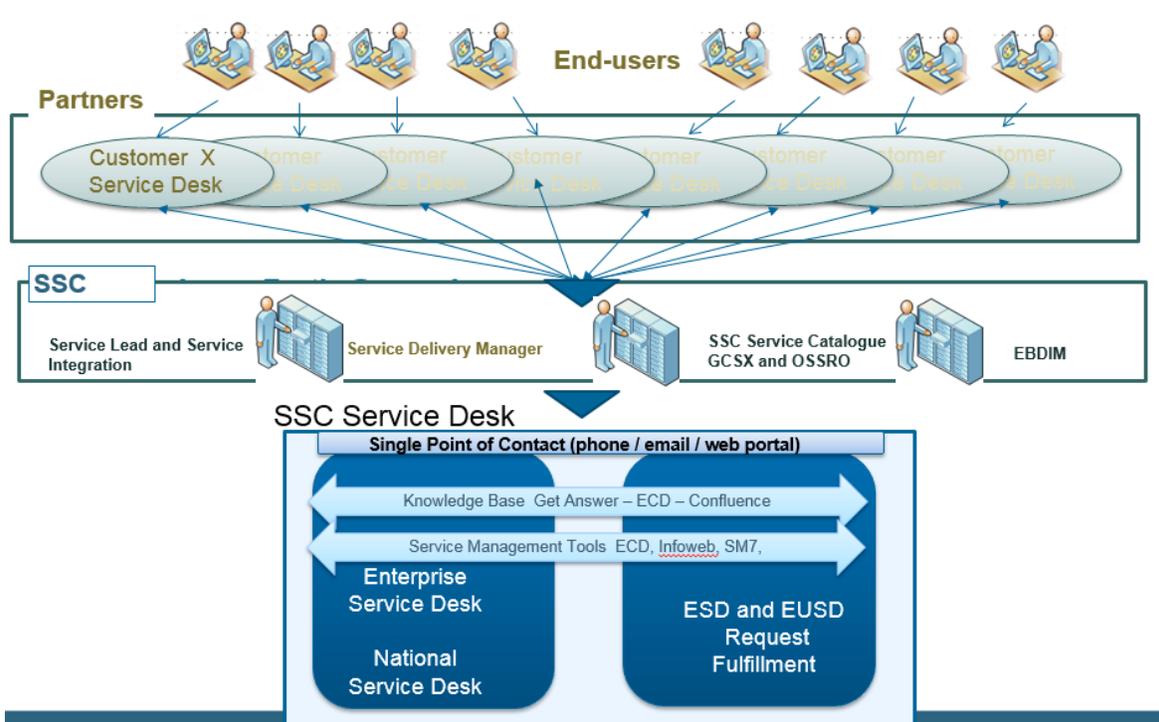
À l'aide de l'ensemble d'outils de GSTI actuel, le Bureau de service d'entreprise de SPC fournit un soutien aux services d'infrastructure de SPC et à certains services de bureau offerts à la clientèle actuelle pour plusieurs ministères et organismes clients du GC (43), y compris SPC lui-même. Le Bureau de service d'entreprise sert de point d'entrée à SPC pour les demandes de service et les incidents, afin d'exécuter une fonction, de régler un problème ou de coordonner la résolution avec les lignes de service et les fournisseurs de SPC. Dans le cadre du modèle de bureau à bureau de SPC, les utilisateurs finaux du GC doivent établir un contact avec leur bureau de service ministériel qui, à l'aide de divers outils de GSTI, crée un billet dans leur système. Les ministères clients sont responsables de la gestion des incidents et des demandes de service liés aux applications. Si le bureau de service ministériel détermine que l'incident ou la demande de service est lié à un service de SPC, il acheminera le billet au Bureau de service d'entreprise de SPC, souvent par téléphone ou en saisissant les renseignements du billet dans le système ECD de SPC (p. ex., fauteuil pivotant). À l'heure actuelle, il n'existe aucun mécanisme permettant de suivre efficacement les incidents et les demandes de service de bout en bout, du client d'origine jusqu'à la résolution à SPC.

Le système ECD comporte un certain nombre d'intégrations avec différents systèmes et applications dans l'ensemble de SPC et avec certains clients, comme il est décrit plus en détail dans la section 11. Consultez l'annexe 7 pour une liste des outils de GSTI utilisés aujourd'hui par SPC et les ministères clients.

De plus, environ 850 employés de SPC sont encore intégrés à leur ministère ou organisme client d'origine et utilisent les processus et les outils de GSTI des clients pour réaliser la prestation des services de SPC.

Services de mise en œuvre de l'outil de GSTI
Énoncé des travaux

Pour certains services de SPC, les clients et les utilisateurs du GC soumettent des demandes de service à traiter directement au moyen d'un portail (p. ex., système ECD, site Web Au service du gouvernement).



À court et à moyen terme, SPC conservera le modèle de bureau à bureau et prévoit accroître la possibilité pour les clients et les utilisateurs du GC de présenter des billets directement à SPC par l'entremise d'un portail libre-service. En même temps, SPC continuera d'intégrer les processus de GSTI de SPC et des clients et d'établir une interface bidirectionnelle avec les outils de GSTI des clients.

3.2 Solution ciblée

3.2.1 Vision à long terme

L'outil de GSTI choisi et mis en œuvre dans le cadre de la solution de GSTI servira de base à l'établissement de normes, de processus et d'outils à l'échelle du GC. Cette fondation permettra au GC d'établir un modèle unique de soutien de la TI pour le GC, dans lequel les utilisateurs finaux du GC communiquent avec un point central (p. ex., 1-800-GCIT, portail libre-service du GC), et leurs demandes sont acheminées au ministère, au groupe, etc.

Idéalement, tous les clients finiront par passer entièrement à la nouvelle solution de GSTI, tant pour gérer les billets reliés à leurs propres applications que pour transférer des billets à SPC.

3.2.2 Cibles opérationnelles

Les exigences et les objectifs généraux pour la nouvelle solution de GSTI sont résumés dans le tableau ci-dessous.

Besoin	Description
Solution de GSTI d'entreprise du GC	Processus normalisés de gestion des services de TI (GSTI) d'entreprise reposant sur un outil de GSTI de premier plan mis à la disposition des clients de SPC et prenant en charge plusieurs locataires, plusieurs instances et les API standard utilisés dans d'autres outils de GSTI. La portée de la solution doit s'étendre à tous les services actifs du catalogue de services de SPC.
Modules des processus de GSTI	L'outil de GSTI comprend des modules qui prennent en charge chacun des processus figurant au contrat de la solution de perfectionnement des processus et qui ont la capacité de prendre en charge et de soutenir d'autres processus de GSTI comme l'autorisation de service, la gestion du portefeuille de services et les rapports de rendement connexes.
Exigences du gouvernement du Canada	Respect des exigences du gouvernement du Canada, y compris les lignes directrices sur l'accessibilité des contenus Web (WCAG), les obligations et les normes en matière de langues officielles et celles reliées à la protection des renseignements personnels et à la sécurité pour la catégorie « protégé B », intégrité moyenne et disponibilité moyenne.
Portail libre-service	Portail libre-service axé sur l'utilisateur qui permet à ce dernier de soumettre des incidents et des demandes de service, de consulter le statut d'un dossier, de recevoir des notifications et des communications et de faire des recherches dans la foire aux questions et la base de connaissances.
Accès et fonctionnalité fondés sur les rôles	La solution de GSTI permet de séparer les utilisateurs en fonction de leur rôle et de séparer les accès à certaines fonctions en fonction du rôle (p. ex. accès et autorisations).

Services de mise en œuvre de l'outil de GSTI
Énoncé des travaux

Besoin	Description
Visibilité des renseignements partagés	La solution de GSTI fournit à SPC et aux clients une visibilité en temps réel sur les renseignements partagés venant des dossiers et des éléments de configuration, afin de comprendre l'influence et les dépendances, à l'échelle du ministère, des pannes et des activités de changement planifiées.
Analyse des activités	Capacité à créer facilement des requêtes et des rapports à partir de toute combinaison de champs de base de données et de tableaux, à générer des rapports sur des indicateurs de rendement clés (IRC) distincts, à établir des corrélations entre les IRC venant de différents processus dans une vue d'ensemble et à analyser les tendances au fil du temps.
Protection du cheminement des mises à niveau	Flexibilité pour configurer les flux de travail des processus au sein de l'outil afin de répondre aux besoins de SPC et des clients tout en veillant à ce que le cheminement des mises à niveau soit systématiquement préservé.
Capacité de reconnaissance autonome	La solution de GSTI fournit un module centralisé pour identifier et rapprocher les données des éléments de configuration de la BDGC provenant de différentes sources de données. Elle doit prendre en charge plusieurs sources de données, comme Discovery, les ensembles d'importation ainsi que les entrées manuelles utilisées pour créer et mettre à jour les dossiers des éléments de configuration.
Possibilités d'interaction sur plusieurs canaux et plusieurs plateformes	Possibilités d'interaction sur plusieurs canaux et plusieurs plateformes (p. ex. clavardage, accès interplateforme : mobile, tablette, ordinateur).
Interface de courriel	Interface de courriel pour créer et mettre à jour les dossiers et approuver les demandes.
Mécanismes d'interface	Capacité de l'outil de GSTI à s'intégrer par l'intermédiaire des mécanismes standard de l'industrie (Protocole SOAP ou services Web, API REST, etc.) aux ensembles d'outils connus de SPC et des clients (SCOM, CA Spectrum, SIGMA, etc.) et à d'autres ensembles d'outils de GSTI.
Disponibilité de l'application	Disponibilité minimale de 99,5 % en tout temps.
Soutien pour la solution de GSTI	Un soutien pour la solution de GSTI doit être à la disposition de SPC en tout temps (24 heures sur 24, 365 jours par an), dans les deux langues officielles.

Dans le cadre du projet pluriannuel d'outil de GSTI d'entreprise, l'entrepreneur responsable de fournir l'outil de GSTI fournira un outil de GSTI et le soutien connexe (y compris le logiciel commercial de GSTI d'entreprise et les services de GI/TI décrits dans les présentes). Cet outil sera mis en œuvre sur place dans l'infrastructure fournie par SPC aux emplacements des services des centres de données d'entreprise du GC. L'outil de GSTI sera mis en œuvre de façon à respecter les exigences de SPC en

matière de gestion des services, y compris en prévoyant des interfaces bidirectionnelles avec les anciens outils de GSTI utilisés par les organisations clientes et en assurant la conversion et la migration des données existantes de SPC vers le nouvel outil.

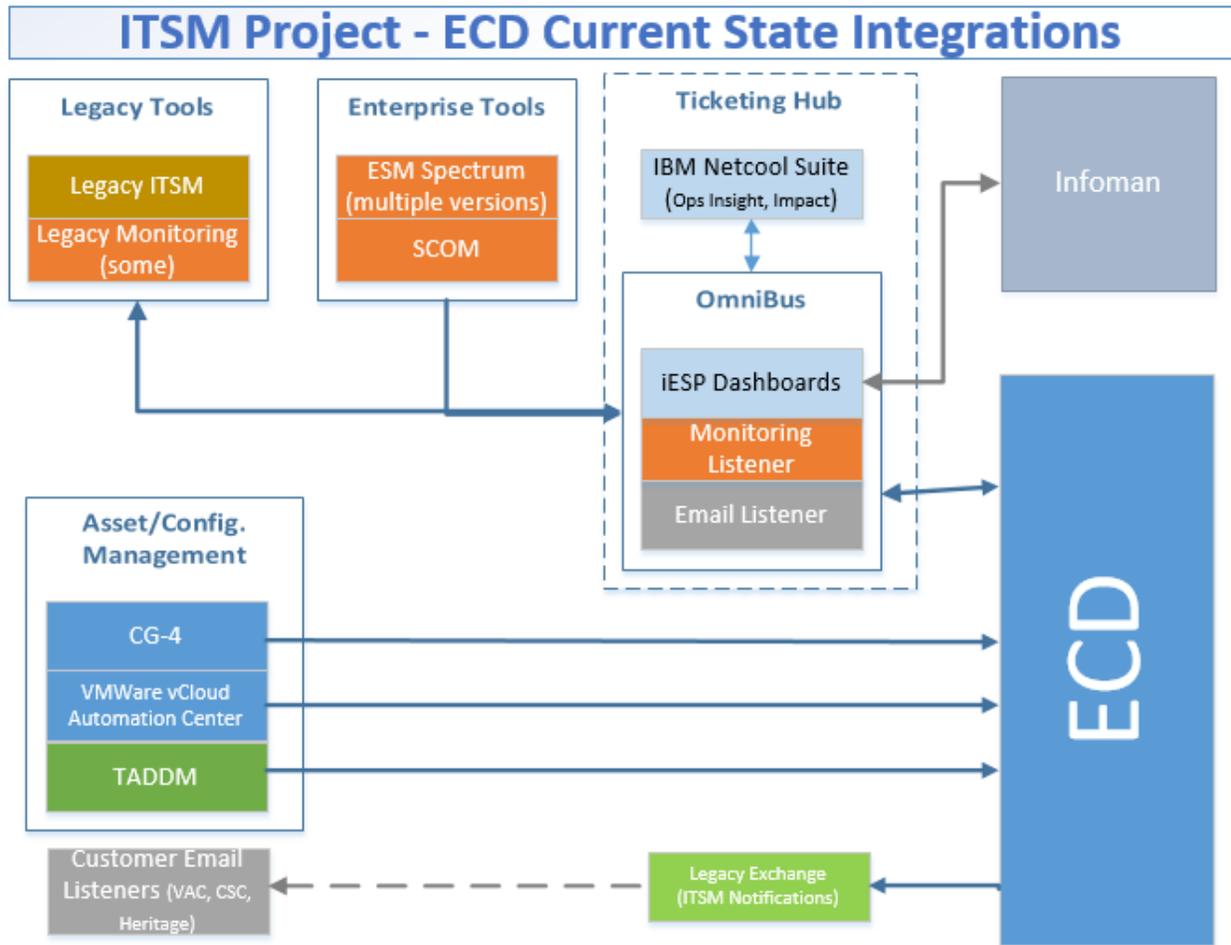
Les clients de SPC et leurs utilisateurs interagiront principalement avec SPC pour les besoins de gestion des services. Toutefois, l'outil de GSTI doit comprendre des fonctions de libre-service mises à la disposition des utilisateurs généraux afin de leur permettre, par exemple, de déclarer des incidents, de soumettre des demandes de service et d'exécuter d'autres tâches générales décrites dans l'architecture conceptuelle ci-dessous.

Même si l'outil de GSTI sera mis en œuvre au départ pour répondre aux besoins de SPC en matière de gestion des services, il doit être en mesure de prendre en charge des instances comptant plusieurs locataires, car il est prévu que les organisations clientes de SPC l'utilisent éventuellement pour répondre à leurs besoins de GSTI au sein de leur ministère.

3.2.3 Exigences relatives à l'intégration

Le système Enterprise Control Desk (ECD) actuel comporte un certain nombre d'intégrations avec différents systèmes et applications dans l'ensemble de SPC et avec certains clients, comme le montrent l'illustration et les détails qui suivent.

Diagramme 1 – Portrait actuel



SPC prévoit que le nouvel outil de GSTI d'entreprise se substituera à certaines des exigences d'intégration actuelles. De plus, en raison de l'évolution de l'environnement opérationnel à SPC, certaines des exigences d'intégration existantes pourraient être mises en œuvre différemment dans le nouvel outil de GSTI d'entreprise, afin de tirer parti des caractéristiques et des capacités de l'outil (p. ex., le service de courriel actuel par rapport à votre service de courriel). D'ailleurs, certaines des intégrations dans l'état actuel sont des solutions de rechange pour des fonctionnalités non présentes dans le système ECD. Elles seront remplacées ou ajoutées dans le cadre du besoin énoncé pour la nouvelle solution de GSTI (p. ex., l'intégration du système de suivi des achats et des biens).

Le portrait actuel de l'intégration du système ECD et les exigences d'intégration prévues dans la nouvelle solution de GSTI d'entreprise sont détaillés dans le tableau ci-dessous. L'entrepreneur responsable de fournir l'outil de GSTI effectuera l'analyse des systèmes énumérés ci-dessous et proposera la voie à suivre.

Tableau 1 – Sommaire de l'intégration

Système intégré/application intégrée	Intégration existante (état actuel)	Intégration requise (état futur)
Tivoli OmniBus – tableaux de bord iESP	Oui	Non
Tivoli OmniBus – sondages par courriel	Oui, intégration indirecte par l'intermédiaire d'OmniBus	Non
Tivoli OmniBus – outil de surveillance des systèmes d'entreprise (Spectrum)	Oui, intégration indirecte par l'intermédiaire d'OmniBus	Oui, entre l'outil de surveillance des systèmes d'entreprise (Spectrum) et le nouvel outil (contournement d'OmniBus)
Tivoli OmniBus – SCOM	Oui, intégration indirecte par l'intermédiaire d'OmniBus	Oui, entre SCOM et le nouvel outil (contournement d'OmniBus)
Microsoft Exchange (service de courriel actuel)	Oui	Non, remplacé par une interface bidirectionnelle dans le nouvel outil
Vérificateurs de courriels des clients	Oui	Non, remplacé par une interface bidirectionnelle dans le nouvel outil
Solution de numérisation des codes à barres CG-4	Oui	Oui
VCAC VMWare vCloud Automation Centre (centre d'automatisation du nuage)	Oui	À déterminer
Tivoli Application Dependency Discovery Manager (gestionnaire des dépendances des applications)	Oui	À déterminer
Système de suivi des achats et des biens	Oui	À déterminer, comme il agit comme intermédiaire pour P2P et Sigma, il est peut-être préférable de l'intégrer directement
P2P	Oui, intégration indirecte par l'intermédiaire du système de suivi des achats et des biens	À déterminer
SIGMA	Oui, intégration indirecte par l'intermédiaire du système de suivi des achats et des biens	À déterminer
ITOP (serveur intermédiaire de la BDGC)	Non, intégration prévue dans un avenir rapproché	Oui

Remarque : Consultez la section 11 pour obtenir plus de détails.

3.2.4 Stratégie de déploiement

3.2.4.1 SPC et ministère pilote

Initialement, la solution de GSTI sera mise en œuvre pour soutenir SPC ainsi qu'un ministère ou organisme client désigné (client pilote à communiquer) comme locataire dans l'instance de SPC.

3.2.4.2 Intégration d'autres ministères

L'expansion de la solution de GSTI à de nouvelles organisations clientes est illustrée dans le graphique ci-dessous et pourrait comprendre un des éléments qui suivent.

- a) La mise à l'échelle de la solution de GSTI (y compris des licences de logiciels supplémentaires et une capacité matérielle fournie par SPC) au besoin, afin de soutenir l'intégration du client **en tant que locataire dans une instance de SPC comptant plusieurs locataires**. (**Remarque :** SPC tirera parti de ses processus remaniés et de son outil configuré pour soutenir l'intégration du ministère ou de l'organisme client.)
- b) La mise à l'échelle de la solution de GSTI (y compris des licences de logiciels supplémentaires et une capacité matérielle fournie par SPC) au besoin, afin de soutenir l'intégration du client **dans une instance distincte** de la solution, et la configuration de cette dernière selon les besoins. (**Remarque :** Le ministère ou l'organisme client doit respecter les normes d'intégration des processus et est responsable de la conception et de l'amélioration des processus de GSTI au sein de son organisation.)

3.2.5 Établissement de normes

L'outil de GSTI d'entreprise sélectionné et mis en œuvre dans le cadre de la solution de GSTI établira la norme logicielle ministérielle en matière de GSTI pour SPC.

De plus, le projet d'outil de GSTI servira de fondement à l'établissement de normes, de processus et d'outils de GSTI à l'échelle du GC.

- Répertoire des processus normalisés de GSTI de SPC, y compris les interfaces avec les processus de GSTI des clients.
- Les normes d'échange d'information sur les processus de la GSTI sont définies par le groupe de travail de la GSTI du GC (la mise à jour du conseil d'examen de l'architecture intégrée [DPI/GC] est prévue pour le début de 2018), afin d'appuyer une norme au niveau de SPC.
- L'outil de GSTI d'entreprise choisi et mis en œuvre dans le cadre du présent contrat peut, à l'avenir, établir la norme logicielle commune pour le gouvernement du Canada.

3.2.6 Migration vers l'informatique en nuage

À plus long terme, SPC peut, à sa discrétion, choisir de migrer la solution d'outil de GSTI vers un environnement infonuagique sur place.

3.3 Données volumétriques

3.3.1 Volumes des dossiers pour la GSTI

3.3.1.1 SPC

L'estimation du nombre de dossiers pour la GSTI représentant la charge de travail de SPC en matière de GSTI est résumée dans le tableau qui suit.

Type de dossier	Quantité (par année)	Description
Demandes de service	À DÉTERMINER	Estimation du nombre de demandes de service reçues par SPC dans l'ensemble du gouvernement.
Incidents	À DÉTERMINER	Estimation du nombre d'incidents signalés à SPC ou gérés par SPC dans l'ensemble du gouvernement.
Demandes de changement	À DÉTERMINER	Estimation du nombre de demandes de changement signalées à SPC ou gérées par SPC dans l'ensemble du gouvernement.
Éléments de configuration (dossiers de la BDGC)	82 000	Nombre d'éléments de configuration (exclusivement). Ce nombre ne tient pas compte des dossiers potentiels représentant les relations entre les éléments de configurations.

3.3.1.2 Ministère pilote

L'estimation du nombre de dossiers pour la GSTI représentant la charge de travail du ministère pilote en matière de GSTI est résumée dans le tableau qui suit.

Type de dossier	Quantité (par année)	Description
Demandes de service	À DÉTERMINER	Estimation du nombre de demandes de service reçues.
Incidents	À DÉTERMINER	Estimation du nombre d'incidents signalés.
Éléments de configuration (dossiers de la BDGC)	À DÉTERMINER	Nombre d'éléments de configuration (exclusivement). Ce nombre ne tient pas compte des dossiers potentiels représentant les relations entre les éléments de configurations.

3.3.2 Profil de la base d'utilisateurs

3.3.2.1 SPC

La base d'utilisateurs de SPC pour l'outil de GSTI d'entreprise est résumée (par rôle d'employé) dans le tableau qui suit.

Rôle de l'employé de SPC	Quantité	Description
Bureau de service	80 agents 10 chefs d'équipe ou gestionnaires	Agents et direction du Bureau de service d'entreprise de SPC

Services de mise en œuvre de l'outil de GSTI
Énoncé des travaux

Personnel et gestionnaires responsables des processus	580	Le personnel de SPC qui soutient les processus de la BITI, comme les coordonnateurs et les gestionnaires des incidents, des demandes de service, des changements et des versions, le Comité consultatif sur les changements (CCC) et le Service de configuration et gestion des biens.
Personnel de soutien et gestionnaires	2 800	Les utilisateurs des processus de GSTI, comme le personnel responsable de l'exploitation, le centre de commande d'entreprise (CNO) et les secteurs de service.
Direction de SPC	210	La direction de SPC utilisera principalement l'outil de GSTI d'entreprise pour approuver les demandes de service et de changement, consulter les tableaux de bord, produire des rapports et les consulter. Tout gestionnaire ou supérieur pourrait être tenu d'approuver une demande de service ou une demande de changement.
Utilisateurs généraux	350 000	Les utilisateurs généraux interagissent principalement avec le portail libre-service pour soumettre des demandes de service, signaler des incidents, vérifier l'état des dossiers qu'ils ont soumis et accéder à la base de connaissances.
Représentants des ministères clients du GC	À DÉTERMINER	Les représentants des autres ministères ouvrent une session dans l'instance de SPC pour vérifier l'état des incidents, des demandes, des exigences opérationnelles, des demandes de changement ou des éléments de configuration.

3.3.2.2 Ministère pilote

La base d'utilisateurs du ministère pilote pour l'outil de GSTI d'entreprise est résumée (par rôle d'employé) dans le tableau qui suit.

Rôle de l'employé	Quantité	Description
Bureau de service	À DÉTERMINER	Agents et direction du bureau de service
Personnel et gestionnaires responsables des processus	À DÉTERMINER	Le personnel qui soutient les processus de la BITI, comme les coordonnateurs et les gestionnaires des incidents, des demandes de service, des changements et des versions, le Comité consultatif sur les changements (CCC) et le Service de configuration et gestion des biens.
Personnel de soutien et gestionnaires	À DÉTERMINER	Les utilisateurs des processus de GSTI, comme le personnel responsable de l'exploitation, le CNO et les secteurs de service.

Direction ministérielle	À DÉTERMINER	La direction utilisera principalement l'outil de GSTI d'entreprise pour approuver les demandes de service et de changement, consulter les tableaux de bord, produire des rapports et les consulter. Tout gestionnaire ou supérieur pourrait être tenu d'approuver une demande de service ou une demande de changement.
Utilisateurs généraux	À DÉTERMINER	Les utilisateurs généraux interagissent principalement avec le portail libre-service pour soumettre des demandes de service, signaler des incidents, vérifier l'état des dossiers qu'ils ont soumis et accéder à la base de connaissances.

3.4 Processus de collaboration pour la configuration des processus de GSTI dans l'outil de GSTI d'entreprise

3.4.1 Aperçu

Le processus de mise en œuvre des exigences sera axé sur la collaboration entre l'entrepreneur de la solution de perfectionnement des processus de GSTI et l'entrepreneur responsable de fournir l'outil de GSTI, sous la supervision et avec le soutien de SPC. Les rôles et les responsabilités sont indiqués dans les sections subséquentes du présent document.

L'objectif du processus est d'offrir une valeur maximale tout en appuyant les principes directeurs ci-dessous.

- Demeurer flexible et adaptable en tout temps.
- Pour les besoins de la mise en œuvre, les exigences de grande valeur seront prioritaires par rapport aux exigences de faible valeur.
- Les exigences seront bien comprises par toutes les parties avant leur mise en œuvre.
- Toutes les configurations et tous les changements d'outils seront adéquatement consignés par écrit et mis à l'essai avant leur diffusion.
- La traçabilité sera maintenue pour toutes les exigences, de la collecte des besoins jusqu'à la mise en œuvre dans l'environnement de production.

Grâce à la collaboration, les fonctions de la solution de GSTI seront livrées au fil des versions successives, au besoin et sur demande. La durée de vie de chaque version sera déterminée durant la phase de planification pour chaque version (d'une durée maximale de deux semaines) et pourrait différer d'une version à l'autre selon les exigences auxquelles ces versions répondent. Par exemple, une version de durée relativement longue peut être nécessaire pour la mise en œuvre initiale d'un processus de GSTI, tandis que des versions plus courtes et itératives peuvent être appropriées pour soutenir l'amélioration continue de ce processus et de l'outil, de façon graduelle et utile.

3.4.2 Rôles et responsabilités

Les processus de GSTI seront créés et mis en œuvre dans le cadre d'une collaboration entre SPC, l'entrepreneur de la solution de perfectionnement des processus de GSTI (PwC) et l'entrepreneur responsable de fournir l'outil de GSTI, avec les responsabilités générales décrites ci-dessous.

Processus de collaboration pour la configuration des processus de GSTI dans l'outil de GSTI d'entreprise	
Rôles et responsabilités	
SPC	<ul style="list-style-type: none"> • Surveillance de l'intégration par l'entrepreneur du processus de GSTI dans l'outil • Gestion des entrepreneurs (y compris la gestion des relations entre les fournisseurs) • Gestion de projet de l'outil de GSTI, y compris : <ul style="list-style-type: none"> ○ Gouvernance du projet, y compris les rapports sur le projet et le calendrier intégré du projet ○ Expertise spécialisée liée aux processus actuels de SPC et aux besoins opérationnels ○ Processus d'examen et d'acceptation des produits livrables ○ Essai d'acceptation par les utilisateurs (EAU) ○ Gestion des intervenants ○ Gestion des contrats • Fourniture et soutien de l'infrastructure matérielle requise conformément à l'annexe 6, Renseignements sur l'intégration technique des services des centres de données d'entreprise.
Entrepreneur de la solution de perfectionnement des processus de GSTI	<p>L'entrepreneur responsable de fournir la solution de perfectionnement des processus de GSTI a commencé ses travaux. Les principales activités et les principaux produits livrables sont présentés ci-dessous.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tirer parti de la documentation sur les exigences de SPC, formuler et consigner par écrit un énoncé détaillé des exigences opérationnelles, fonctionnelles et techniques pour la solution de perfectionnement des processus de GSTI. • Rédiger un schéma conceptuel du fonctionnement de chaque processus de GSTI au sein de SPC et de ses relations avec les environnements clients. • Effectuer une analyse des lacunes de l'évaluation de l'état de préparation pour chacun des processus de GSTI par rapport aux capacités de l'outil de GSTI d'entreprise sélectionné (fourni par l'entrepreneur responsable de fournir l'outil de GSTI), ainsi qu'une analyse des lacunes des procédures opérationnelles pour s'assurer que les engagements de SPC en matière de service et les besoins opérationnels des clients sont respectés. • Faire des analyses opérationnelles des exigences fonctionnelles afin de déterminer le cheminement de l'information, des procédures et des décisions pour la configuration du logiciel de GSTI d'entreprise. (Remarque : Les processus de GSTI à concevoir doivent être configurables dans l'outil de GSTI d'entreprise sélectionné sans personnalisation, conformément à la définition à la section 10.6.1.) • Formuler et consigner par écrit les exigences fonctionnelles détaillées pour la solution de GSTI. • Gérer les exigences de la solution de GSTI pour assurer la traçabilité.

Processus de collaboration pour la configuration des processus de GSTI dans l'outil de GSTI d'entreprise	
Rôles et responsabilités	
	<ul style="list-style-type: none">• Rédiger un plan de déploiement intégré et une liste de contrôle pour chaque transition de processus à l'état opérationnel et l'intégrer au plan de transfert et à la liste de contrôle de l'entrepreneur responsable de fournir l'outil de GSTI.• Planifier et exécuter le Programme de gestion du changement organisationnel (GCO) afin de soutenir une mise en œuvre réussie des nouveaux processus et outils.
Entrepreneur responsable de fournir l'outil de GSTI	<p>L'entrepreneur responsable de fournir l'outil de GSTI fournira, mettra en œuvre un outil de GSTI complet comprenant ce qui suit, en en assurera le soutien :</p> <ul style="list-style-type: none">• un logiciel commercial de GSTI d'entreprise;• des services professionnels d'intégration des systèmes pour mettre en œuvre le nouvel outil de GSTI;• des essais du système;• des services de formation;• des services de transition;• des services de gestion des applications;• la planification et l'exécution de la conversion des données. <p>Les exigences pour l'entrepreneur responsable de fournir l'outil de GSTI sont détaillées dans les sections 4 à 16 du présent EDT.</p>

3.4.3 Conception des processus de GSTI

L'entrepreneur de la solution de perfectionnement des processus de GSTI est responsable, dans le cadre de l'initiative d'évolution des processus de GSTI de SPC, de la conception de dix processus de GSTI énumérés à la section 2.2.3. L'entrepreneur de la solution de perfectionnement des processus de GSTI créera les exigences fonctionnelles de la GSTI, établira des priorités et gèrera ces exigences, et il les transmettra à l'entrepreneur responsable de fournir l'outil de GSTI à des fins d'analyse et de rédaction des spécifications de conception.

3.4.4 Gestion des exigences pour les processus de GSTI

Le processus de gestion des exigences pour les processus de GSTI et les fonctions connexes de l'outil seront gérés par l'entrepreneur de la solution de perfectionnement des processus de GSTI, avec le soutien de l'entrepreneur responsable de fournir l'outil de GSTI.

Les exigences fonctionnelles seront consignées et gérées dans un journal de perfectionnement des processus de GSTI. Ce journal appartient à l'entrepreneur de la solution de perfectionnement du processus de GSTI et est géré par ce dernier. Il comprend la liste cumulative des produits livrables souhaités pour les processus de GSTI (et les processus connexes) et peut comprendre (sans s'y limiter) des renseignements sur la configuration et l'intégration de la GSTI, la création de rapports, l'activation des caractéristiques, les correctifs, les changements à la documentation, ainsi que sur tout autre élément qui peut être utile à l'initiative d'évolution des processus de GSTI.

Le journal de perfectionnement des processus de GSTI constitue la base de la planification des déploiements, car il permet d'estimer les efforts associés aux éléments prioritaires et de déterminer le nombre d'éléments qui seront fournis dans les versions à venir. Il est possible que de multiples versions soient exécutées en parallèle, afin de représenter différents volets de la mise en œuvre de la solution de GSTI (p. ex., configuration du processus de GSTI [divers], établissement de rapports, intégration, migration des données).

Le diagramme ci-dessous illustre le processus envisagé pour la gestion des exigences des processus de GSTI.



La responsabilité en matière de direction ou de soutien est décrite plus en détail dans le tableau ci-dessous pour chaque étape du processus relié aux exigences.

Processus de gestion des exigences pour les processus de GSTI	Responsabilité		
	Entrepreneur de la solution de perfectionnement des processus de GSTI	SPC	Entrepreneur responsable de fournir l'outil de GSTI
1. Déterminer le besoin opérationnel	Direction	Approbation	-----
2. Ajouter au journal	Direction	Soutien	-----
3. Confirmer l'ordre de priorités du journal	Direction	Approbation	Soutien
4. Peaufiner les besoins prioritaires	Direction	Soutien	Soutien
5. Planifier le déploiement de l'outil	Soutien	Approbation	Direction

Chaque étape du processus de création est décrite plus en détail dans le tableau ci-dessous.

Étapes du processus de gestion des exigences pour les processus de GSTI	Description
1. Déterminer le besoin opérationnel	Les besoins opérationnels sont déterminés sur une base continue lors de la conception des processus et des initiatives d'amélioration continue.
2. Ajouter au journal	De nouvelles exigences sont insérées dans le journal de perfectionnement des processus en tenant compte de la priorité opérationnelle.
3. Confirmer l'ordre de priorités du journal	Il s'agit d'une activité récurrente au cours de laquelle on examine la priorité des éléments du journal pour s'assurer qu'ils sont énumérés dans le bon ordre.

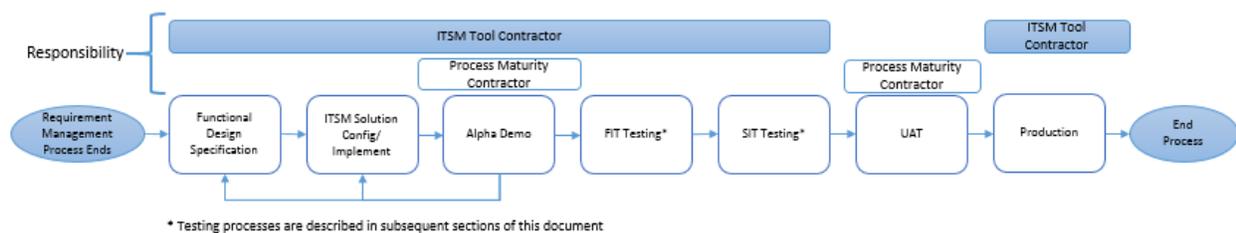
Étapes du processus de gestion des exigences pour les processus de GSTI	Description
4. Peaufiner les besoins prioritaires	Les éléments qui se trouvent près du haut de la liste du journal sont examinés en détail et divisés en exigences plus petites au besoin. À la fin de cette activité, chacune des exigences précisées comporte une exigence fonctionnelle connexe suffisamment détaillée pour que l'entrepreneur responsable de fournir l'outil de GSTI puisse comprendre les besoins et fournir des estimations de l'effort requis pour réaliser la configuration.
5. Planifier le déploiement de l'outil	Une estimation des efforts est réalisée sur les éléments hautement prioritaires du journal, et ces éléments sont regroupés logiquement en prévision des versions à venir. Le processus de création prend la relève pour les éléments associés à une version à venir.

3.4.5 Cycle de vie de la configuration des processus de GSTI dans l'outil de GSTI d'entreprise

L'entrepreneur responsable de fournir l'outil de GSTI dirigera une analyse collaborative des systèmes opérationnels et un processus de configuration et de développement de l'outil auxquels participeront des représentants de SPC et de l'entrepreneur de la solution de perfectionnement des processus de GSTI. Le processus de mise en œuvre se déroulera dans le contexte d'un ou de plusieurs déploiements, tel que mentionné plus haut.

Les responsabilités liées à la mise en œuvre des exigences du processus de GSTI seront partagées entre l'entrepreneur de la solution de perfectionnement du processus de GSTI et l'entrepreneur responsable de fournir l'outil de GSTI, conformément au processus décrit ci-dessous. Tous les produits livrables de la solution de GSTI, y compris, mais sans s'y limiter, la configuration des processus de GSTI, les intégrations, la migration des données, les rapports et la personnalisation (ou le codage), seront réalisés à l'aide du même processus de développement.

Remarque : La mise en œuvre de chaque version comprend une phase de planification d'une durée maximale de deux semaines, durant laquelle la portée des travaux et la durée de chaque version seront déterminés.



La responsabilité en matière de direction ou de soutien est décrite plus en détail dans le tableau ci-dessous pour chaque étape du processus de configuration de l'outil.

Processus de configuration de l'outil	Responsabilité		
	Entrepreneur de la solution de perfectionnement	SPC	Entrepreneur responsable de fournir l'outil de GSTI

Services de mise en œuvre de l'outil de GSTI
Énoncé des travaux

	des processus de GSTI		
1. Spécifications de la conception fonctionnelle	Soutien	Approbation	Direction
2. Phase de configuration et de développement	Soutien	Soutien	Direction
3. Démonstration alpha	Soutien	Soutien et approbation	Direction
4. Essais fonctionnels intégrés	Soutien	----	Direction
5. Essais d'intégration des systèmes	Soutien	Soutien et approbation	Direction
6. Essais d'acceptation par les utilisateurs (EAU)	Soutien	Direction et approbation	Soutien
7. Environnement de production	Soutien	Direction et approbation (fournir le soutien de niveau 1 et le dépannage)	Apporter les changements à l'environnement de production et fournir un soutien de niveau 2

Chaque étape du processus de configuration de l'outil est décrite plus en détail dans le tableau ci-dessous.

Étapes du processus de configuration de l'outil	Description
1. Spécifications de la conception fonctionnelle	<p>Rédaction des spécifications de la conception fonctionnelle. Ce document précise exactement comment la solution de GSTI répondra aux exigences fonctionnelles (flux de travail, listes de mesures, champs de formulaires supplémentaires, etc.).</p> <p>Les spécifications de la conception fonctionnelle sont examinées avec l'entrepreneur responsable du perfectionnement des processus de GSTI. Dans le cas des exigences complexes, il peut s'agir d'un processus itératif. Des séances de conception d'application commune peuvent être organisées pour accélérer cette étape. SPC doit accepter les spécifications de la conception fonctionnelle avant la configuration.</p> <p>Le document est utilisé comme intrant pour toutes les étapes du processus de développement en aval.</p>
2. Phase de configuration et de développement	<p>Les exigences fonctionnelles sont mises en œuvre dans la solution de GSTI conformément aux spécifications de la conception fonctionnelle.</p> <p>Les essais unitaires sont réalisés à cette étape.</p>
3. Démonstration alpha	<p>Les exigences fonctionnelles nouvellement mises en œuvre sont présentées aux intervenants pour obtenir une rétroaction rapide avant la mise à l'essai officielle. L'objectif de cette étape est de</p>

Étapes du processus de configuration de l'outil	Description
	<p>s'assurer que la solution telle qu'elle est mise en œuvre répond aux exigences fonctionnelles.</p> <p>Le processus de développement peut revenir à l'étape 1 ou 2 après une démonstration alpha.</p>
4. Essais fonctionnels intégrés	<p>Mise à l'essai de l'intégration dans l'environnement de développement pour s'assurer que les nouvelles fonctionnalités fonctionnent comme prévu et qu'elles interagissent avec d'autres outils ou applications au besoin</p>
5. Essais d'intégration des systèmes	<p>Mise à l'essai d'un système dans l'environnement d'essai à l'occasion de laquelle l'application subit une batterie de tests pour vérifier si toutes les facettes du système fonctionnent en bonne et due forme.</p>
6. Essais d'acceptation par les utilisateurs (EAU)	<p>Mise à l'essai de bout en bout réalisée par le client dans l'environnement d'essai à l'occasion de laquelle l'application subit une batterie de tests (de bout en bout) pour vérifier si toutes les fonctionnalités fonctionnent normalement et si les exigences et les processus opérationnels sont respectés.</p>
7. Environnement de production	<p>Mise en œuvre des processus de GSTI dans l'environnement de production prise en charge principalement dans le cadre de l'initiative d'évolution des processus de GSTI et soutenue par l'entrepreneur de la solution de perfectionnement des processus de GSTI. Elle comprend les éléments ci-dessous.</p> <ul style="list-style-type: none"> - La planification - La gestion du changement organisationnel (GCO) <ul style="list-style-type: none"> o Formation o Communications
	<p>L'entrepreneur responsable de fournir l'outil de GSTI gère les aspects techniques de la mise en œuvre des nouvelles fonctionnalités dans l'environnement de production. Ses tâches sont indiquées ci-dessous.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Signaler les demandes de changement nécessaires à SPC - Assurer la coordination avec d'autres équipes techniques, au besoin - Assurer le suivi des processus de gestion du changement de SPC - Communiquer avec les intervenants identifiés et les coordonnateurs du changement au sujet de l'état du changement

3.5 Organisation du projet

3.5.1 Gouvernance du projet

Ce projet est un projet de niveau 3 sur l'échelle d'évaluation de la complexité et des risques des projets (ECRP). Il sera géré par le Comité directeur du projet (enjeux permanents, stratégie/vision et orientation) et le Conseil de gestion du projet (approbation des points de contrôle).

Le projet est géré par la Direction générale de la gestion et de l'exécution des projets, qui offre son soutien au Programme de transformation. Il suivra les processus standard de gouvernance des projets

exigés par le Cadre de gouvernance de projet de SPC. Au besoin, les recommandations ou les demandes du Comité directeur du projet sont présentées à d'autres comités standard qui font partie de la structure de gouvernance globale de SPC.

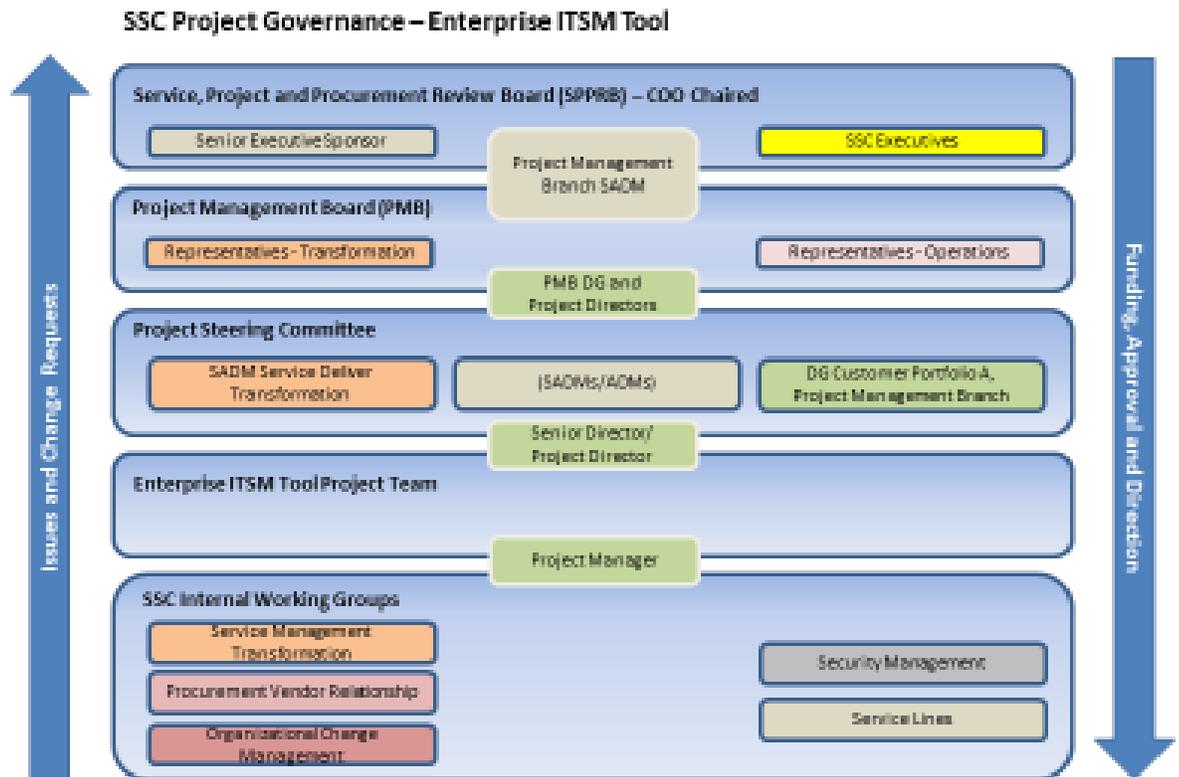


Figure 2 : Gouvernance du projet d'outil de GSTI d'entreprise

3.5.2 Rôles et responsabilités du projet d'outil de GSTI d'entreprise

Rôle dans le projet	Responsabilités
Chef de direction générale responsable	<p>Le chef de direction générale responsable est en général le sous-ministre adjoint et est le cadre supérieur ayant la responsabilité de réaliser les avantages et les résultats opérationnels du projet.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Il agit à titre de champion du projet. • Il approuve l'analyse de rentabilisation et d'autres produits livrables du projet avant l'examen et l'approbation du ministère. • Il obtient les ressources et les fonds nécessaires pour réaliser les projets. • Il demeure au courant de l'état d'avancement du projet. • Il approuve les demandes de changement (selon les limites autorisées) ou les soumet à une autorité approbatrice supérieure, s'il y a lieu. • Il produit des rapports sur la réalisation des avantages et des résultats opérationnels du projet.
Responsable fonctionnel	<p>Le responsable fonctionnel est la personne responsable des résultats opérationnels du projet et responsable de fournir les exigences opérationnelles et le financement pour le projet. Le responsable fonctionnel des projets de services dirigés par SPC est le responsable des services. Le responsable fonctionnel pour les nouveaux processus ou systèmes opérationnels internes de SPC ou pour ceux qui ont été modifiés est le responsable opérationnel du processus ou du système visé. Le responsable fonctionnel pour les projets dirigés par un client est le client, mais le gestionnaire de la prestation des services agit à titre de « responsable interne du projet » au nom du client.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Il définit l'analyse de rentabilisation. • Il facilite la prestation du soutien organisationnel requis pour assurer le succès du projet. • Il finance le projet. • Il accepte les résultats du projet et agit en général comme responsable opérationnel une fois que les produits livrables sont mis en service. • Il met en œuvre le service (c.-à-d. les résultats du projet). • Il fournit les exigences opérationnelles au nom des utilisateurs finaux. • Il coordonne la participation des représentants des clients. • Il s'occupe de la validation, de la vérification et des mises à l'essai des produits livrables du projet, y compris les essais d'acceptation par l'utilisateur. • Il approuve les demandes de changement (selon les limites autorisées). • Il veille à l'adoption par les utilisateurs.
Comité directeur du projet	<p>Le Comité directeur est composé d'un groupe de SMA et de DG. Son rôle principal est de fournir des conseils et de superviser l'initiative d'évolution des processus et le projet d'outil de GSTI d'entreprise. Plus précisément, le Comité directeur s'assure d'une harmonisation continue des priorités et des calendriers associés aux projets et aux initiatives, de la gestion des risques connexes et de la réalisation des avantages. Le comité sert également d'organe de gouvernance et d'acceptation des produits livrables de la solution de perfectionnement du processus de GSTI, qui est un élément clé de l'initiative d'évolution des processus de GSTI.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Il fait part de l'orientation de la haute direction et se charge de la supervision et du soutien à l'égard du projet ou de l'initiative.

Rôle dans le projet	Responsabilités
	<ul style="list-style-type: none"> • Il examine les problèmes systémiques liés au projet et aux initiatives ainsi que les plans de résolution connexes, y compris les mesures d'atténuation des risques. • Il veille à ce que les intervenants appropriés de SPC participent à la prise de décisions, afin de s'assurer que les objectifs du projet ou de l'initiative sont atteints. • Il veille à l'harmonisation continue du projet et de l'initiative avec les plans et priorités organisationnels généraux du GC et de SPC. • Il préconise l'achèvement en temps opportun des produits livrables du projet ou de l'initiative et met en lumière les conséquences des changements. • Il dirige, par l'entremise des coprésidents, le comité à l'égard des décisions et des produits relatifs aux grands projets et aux grandes initiatives. • Il discute, par l'entremise des coprésidents, des questions non résolues et les transmet aux instances de gouvernance de SPC (CGP, CESP, etc.).
Directeur général/directeur de projet	<p>Le cadre supérieur responsable de la gestion de projet est responsable de tous les projets et de tous les gestionnaires de projet de sa direction.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Il dirige un bureau de gestion de projet pour les projets de la direction générale. • Il s'assure du respect des normes et des meilleures pratiques. • Il s'assure que les données des projets sont à jour dans le référentiel du projet. • Il s'assure que les produits livrables du projet sont consignés et tenus à jour. • Il s'assure que les données financières sur le projet sont tenues à jour dans le système financier. • Il assure la liaison avec le Centre d'excellence en gestion de projets pour les modèles, formulaires, meilleures pratiques et outils de supervision des projets actuels.
Gestionnaire de projet	<p>Le gestionnaire de projet de SPC est entièrement responsable de la réalisation du projet, y compris sa gestion quotidienne. Les pouvoirs du gestionnaire de projet de SPC sont énoncés dans la charte de projet. Le gestionnaire de projet de SPC relève du cadre supérieur responsable de la gestion de projet tout en étant responsable devant le responsable fonctionnel. Les responsabilités du gestionnaire de projet de SPC sont indiquées ci-dessous.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Il est entièrement responsable de la réussite du projet. • Il aide le chef de direction générale responsable et le responsable fonctionnel à atteindre les résultats du projet. • Il agit à titre de responsable technique du projet. • Il assure la gestion au jour le jour du projet, y compris la gestion des membres de l'équipe de projet. • Il veille à ce que la directive de gestion de projets de SPC soit respectée. • Il prépare et obtient les approbations pour tous les documents du projet, tels que la charte de projet et le plan de gestion de projet. • Il veille à la réalisation de la portée approuvée du projet, en respectant le coût et le calendrier prévus (de référence).

Rôle dans le projet	Responsabilités
	<ul style="list-style-type: none">• Il surveille les écarts par rapport à la portée, aux coûts et au calendrier de référence approuvés, et prend les mesures correctives requises.• Il met en œuvre les plans de communication et s'assure de l'engagement des intervenants.• Il veille à la gestion proactive et continue des risques et des problèmes, tout en facilitant leur règlement et leur transmission aux échelons supérieurs en temps opportun.• Il veille à ce que les demandes de changement relatives à la portée, aux coûts et au calendrier de référence soient menées à terme et approuvées.• Il présente des rapports cohérents, précis et en temps opportun sur l'état d'avancement du projet.

4 APERÇU DES EXIGENCES POUR L'ENTREPRENEUR RESPONSABLE DE FOURNIR L'OUTIL DE GSTI

Les travaux à exécuter dans le cadre du présent contrat comprennent les éléments ci-dessous.

	<u>Référence</u>
a) Des services de gestion et de surveillance.	EDT 5
b) La fourniture d'un outil de GSTI d'entreprise comprenant : <ul style="list-style-type: none">a. Un logiciel sous licence pour soutenir le déploiement de l'outil de GSTI à SPC;b. (facultatif) Des licences supplémentaires pour soutenir la mise à l'échelle de la solution pour les clients de SPC (à titre de locataire dans l'instance de SPC ou à titre d'instance distincte);c. La documentation du logiciel;d. Une mise à niveau vers les principales versions du logiciel pendant la durée du contrat;e. Des services de maintenance et de soutien pour le logiciel.	EDT 6
c) La détermination des spécifications matérielles qui permettront à SPC de fournir l'infrastructure matérielle requise, y compris : <ul style="list-style-type: none">a. Une capacité suffisante pour prendre en charge le déploiement de l'outil de GSTI d'entreprise à SPC et au ministère pilote;b. Une capacité supplémentaire pour prendre en charge l'intégration des clients à la solution de GSTI.	EDT 7
d) Des services professionnels d'intégration des systèmes pour mettre en œuvre le nouvel outil de GSTI, y compris : <ul style="list-style-type: none">a. Les exigences d'intégration pour l'entrepreneur responsable de fournir l'outil de GSTI;b. La migration des données des outils existants de SPC vers le nouvel outil de GSTI d'entreprise;c. La stratégie de désaffectation des systèmes remplacés et de l'intégration;d. La mise en œuvre de l'outil de GSTI d'entreprise (y compris la rédaction des spécifications de la conception fonctionnelle et de la configuration de l'outil);e. L'intégration et le développement d'interfaces;f. Des essais du système;g. Une formation technique de l'équipe de projet de SPC;h. Des services consultatifs et professionnels techniques ponctuels en GI/TI, au besoin et sur demande, pour soutenir les activités dirigées par SPC (p. ex., nettoyage des données).	EDT 8 à 14
e) Des services de transition, y compris : <ul style="list-style-type: none">a. La création d'un plan de transition;b. La réalisation d'activités de transfert de connaissances;c. Le transfert de la responsabilité de la gestion et de l'exploitation de la solution de GSTI à SPC.	EDT 15
f) Des services de gestion des applications, y compris : <ul style="list-style-type: none">a. Des services de gestion des applications pour un an après la mise en œuvre (y compris la période d'HyperCare);b. (facultatif) Des services de gestion des applications pour jusqu'à cinq périodes optionnelles supplémentaires d'un an.	EDT 16

5 EXIGENCES DE L'ENTREPRENEUR RESPONSABLE DE FOURNIR L'OUTIL DE GSTI LIÉES AUX SERVICES DE GESTION ET DE SURVEILLANCE

5.1 Gouvernance de l'entrepreneur responsable de fournir l'outil de GSTI

L'entrepreneur responsable de fournir l'outil de GSTI doit utiliser un modèle de gouvernance consigné en bonne et due forme pour gérer ses travaux. Ce modèle doit être employé conjointement et en complémentarité avec la structure de gouvernance du projet de GSTI de SPC établie à la section 3.5.1, ci-dessus. Le modèle de gouvernance de l'entrepreneur responsable de fournir l'outil de GSTI doit indiquer, au minimum, les noms des personnes qui doivent remplir les responsabilités ci-dessous.

- a) **Cadre supérieur du client** : cadre supérieur qui, dans le cadre de ses responsabilités générales, doit remplir toutes les obligations au titre de ce contrat au nom de l'entrepreneur responsable de fournir l'outil de GSTI et qui est le point de contact pour toutes les questions qui ne peuvent pas être résolues au niveau opérationnel et qui doivent donc être soumises à un niveau supérieur. Le cadre supérieur désigné est l'interlocuteur du dirigeant principal de l'information (DPI) de SPC et du cadre responsable du projet de GSTI. Cette fonction doit être remplie sans aucun coût direct pour le Canada, et la personne désignée doit être clairement indiquée dans le modèle de gouvernance de l'entrepreneur responsable de fournir l'outil de GSTI.
- b) **Gestionnaire de projet de l'entrepreneur responsable de fournir l'outil de GSTI** : ressource principale de gestion de projet responsable, au nom de l'entrepreneur responsable de fournir l'outil de GSTI, de la réalisation des travaux. Le gestionnaire de projet désigné de l'entrepreneur responsable de fournir l'outil de GSTI est le point de contact du responsable technique de SPC et le point de contact principal de l'entrepreneur de la solution de perfectionnement des processus de GSTI. Le gestionnaire de projet de l'entrepreneur responsable de fournir l'outil de GSTI doit soutenir les exigences en matière de rapports pour le projet de GSTI et prendre part à d'autres réunions de gestion de projet, au besoin. Le gestionnaire de projet de l'entrepreneur responsable de fournir l'outil de GSTI est responsable de la gestion de la relation entre l'entrepreneur responsable de fournir l'outil de GSTI et les intervenants de SPC attirés aux opérations et à la TI. Cette fonction et le nom de la personne désignée doivent être clairement indiqués dans le modèle de gouvernance de l'entrepreneur responsable de fournir l'outil de GSTI.
- c) **Représentant de l'éditeur du logiciel de GSTI** : si l'entrepreneur responsable de fournir l'outil de GSTI n'est pas l'éditeur du logiciel, l'éditeur du logiciel de GSTI d'entreprise doit désigner un représentant pour participer à titre de membre de l'équipe de gouvernance de l'entrepreneur responsable de fournir l'outil de GSTI. Le représentant fournira des conseils généraux à l'équipe de gouvernance de l'entrepreneur responsable de fournir l'outil de GSTI, à l'équipe de livraison de l'entrepreneur responsable de fournir l'outil de GSTI et à SPC à l'égard des capacités du logiciel commercial de GSTI d'entreprise et de son orientation future. Il devra également identifier des experts techniques de l'éditeur qui pourraient être nécessaires au soutien du projet d'outil de GSTI d'entreprise.

5.2 Surveillance et gestion de projet

- a) L'entrepreneur responsable de fournir l'outil de GSTI est chargé de surveiller la qualité du travail accompli par ses ressources et de gérer celles-ci de manière à veiller à ce que le budget et le calendrier établis dans le contrat soient respectés.

- b) L'entrepreneur responsable de fournir l'outil de GSTI doit appliquer la discipline de gestion de projet conformément aux normes de l'industrie et s'aligner au Cadre de gouvernance de projet de SPC, afin de s'assurer que toutes les tâches (y compris les produits livrables) et les activités sont pleinement intégrées, de sorte que les éléments de rendement, de temps, de coût, de qualité et de risque associés aux travaux de l'entrepreneur responsable de fournir l'outil de GSTI soient entièrement gérés, contrôlés et prévus pendant la durée du contrat.
- c) Le gestionnaire de projet de l'entrepreneur responsable de fournir l'outil de GSTI est responsable de la réalisation du projet d'outil de GSTI et fournira des mises à jour sur les produits livrables (p. ex., la production de rapports sur le rendement) au gestionnaire de projet de SPC en utilisant la norme du CGP de SPC. (Remarque : Le gestionnaire de projet de SPC sera responsable du suivi de l'avancement global des produits livrables de la solution de GSTI.)
- d) L'entrepreneur responsable de fournir l'outil de GSTI doit utiliser des mécanismes de surveillance et de contrôle de la gestion de projet pour tenir le gestionnaire de projet de SPC pleinement au courant de l'état des travaux en tout temps.
- e) L'entrepreneur responsable de fournir l'outil de GSTI doit mettre en œuvre, tenir à jour et utiliser le plan de travail de l'entrepreneur responsable de fournir l'outil de GSTI et le calendrier de l'entrepreneur responsable de fournir l'outil de GSTI de manière à assurer un contrôle de gestion pour tous les aspects des travaux pendant la période d'exécution du contrat, afin d'atteindre les objectifs liés aux coûts, au calendrier et au rendement ainsi que les buts de réduction du risque.

5.3 Équipe de base de l'entrepreneur responsable de fournir l'outil de GSTI pour la mise en œuvre

- a) L'entrepreneur responsable de fournir l'outil de GSTI doit mettre sur pied une équipe de base pour la mise en œuvre (ci-après appelée l'équipe de base), dirigée par un gestionnaire de projet de l'entrepreneur responsable de fournir l'outil de GSTI (tel que stipulé dans l'article 5.1 de l'EDT).
- b) L'équipe de base de l'entrepreneur responsable de fournir l'outil de GSTI doit :
 - a. Assurer la continuité, l'uniformité et la mémoire organisationnelle tout au long de la planification détaillée et de la mise en œuvre de la solution de GSTI d'entreprise;
 - b. Assurer la mise en œuvre du logiciel de GSTI d'entreprise et fournir l'expertise et le leadership fonctionnels nécessaires pour soutenir SPC dans ses responsabilités liées au projet d'outil de GSTI d'entreprise;
 - c. Fournir d'autres ressources, une expertise et une orientation en matière de services professionnels à l'équipe de prestation de l'entrepreneur responsable de fournir l'outil de GSTI, au besoin, pendant l'exécution de chaque produit livrable associé aux services de gestion et de surveillance indiqués à l'article 5.2 de l'EDT.
- c) La composition de l'équipe de base et le niveau d'effort associé à chaque ressource sont à la discrétion de l'entrepreneur responsable de fournir l'outil de GSTI et peuvent différer au cours de l'exécution de chaque produit livrable visé par le contrat, mais doivent comprendre au minimum ce qui suit :
 - a. Un gestionnaire de projet affecté à temps plein à la prestation des services en vertu du contrat, sur place à SPC dans la région de la capitale nationale (RCN) pendant une durée, au minimum, de 36 mois. (**Remarque** : Même si le gestionnaire de projet de l'entrepreneur responsable de fournir l'outil de GSTI puisse être impliqué dans l'élaboration de plusieurs produits livrables au besoin et sur demande, l'entrepreneur responsable de fournir l'outil de GSTI ne devra pas faire de double facturation des services du gestionnaire de projet.)
 - b. Des ressources additionnelles (p. ex., Coordonnateur de projet), à temps plein ou à temps partiel, fournies selon les décisions de l'entrepreneur responsable de fournir l'outil de GSTI,

en appui de l'équipe de projet de gestion de l'entrepreneur, comme il est indiqué à la section 5.2 ci-dessus.

- c. Des ressources désignées pour remplir les rôles clés suivants, sur place à SPC dans la RCN, à temps plein ou à temps partiel, selon les décisions de l'entrepreneur responsable de fournir l'outil de GSTI, pendant l'exécution de chaque produit livrable :
 - i. Un spécialiste de l'architecture de la solution ou de l'application,
 - ii. Un spécialiste de l'intégration.
- d) Au cours de la période du contrat, l'entrepreneur responsable de fournir l'outil de GSTI peut ajouter à son équipe de base les ressources et l'expertise supplémentaires qu'il juge nécessaires pour réaliser des produits livrables précis en vertu du contrat, conformément au plan de travail de l'entrepreneur responsable de fournir l'outil de GSTI.

5.4 Lieu des travaux

- a) SPC fournira des locaux à bureaux pour jusqu'à huit membres de l'équipe de travail de l'entrepreneur responsable de fournir l'outil de GSTI, sur place dans un emplacement du GC dans la RCN, y compris :
 - des espaces de travail composés de surfaces de travail, de caissons munis d'un espace de rangement et de chaises dimensionnées selon les Normes d'aménagement du gouvernement du Canada;
 - des postes de travail individuels avec des logiciels approuvés par SPC, y compris des outils normalisés de gestion de projet installés sur chaque poste de travail;
 - un accès à un espace de rangement des dossiers généraux;
 - un accès à un numériseur et une imprimante en réseau.
- b) L'entrepreneur responsable de fournir l'outil de GSTI peut, à sa discrétion, effectuer hors site des travaux de configuration de l'outil de GSTI, à son propre emplacement au Canada et en utilisant ses propres processus et outils de développement. L'entrepreneur responsable de fournir l'outil de GSTI est responsable d'acheminer les produits livrables créés hors site dans l'environnement de SPC. Lorsque les travaux sont exécutés hors site, les ressources doivent être joignables pendant toutes les heures de travail et disponibles sur demande pour participer à des rencontres sur place à SPC.
- c) Les renseignements « protégé B » doivent demeurer dans le matériel appartenant à SPC, et les documents papier « protégé B » doivent demeurer sur place à SPC. Les renseignements « protégé B » doivent être protégés adéquatement.
- d) Les services de gestion des applications indiqués à la section 16 de l'EDT doivent être fournis à partir du centre des opérations du Canada de l'entrepreneur responsable de fournir l'outil de GSTI.

5.5 Plan de travail et calendrier de l'entrepreneur responsable de fournir l'outil de GSTI

- a) Au cours de la prestation des activités d'intégration de l'entrepreneur responsable de fournir l'outil de GSTI énoncées à la section 8 de l'EDT, le gestionnaire de projet de l'entrepreneur responsable de fournir l'outil de GSTI doit mettre à jour le plan de travail et le calendrier de travail de l'entrepreneur responsable de fournir l'outil de GSTI (inclus dans la soumission de l'entrepreneur responsable de fournir l'outil de GSTI) aux fins d'acceptation par le gestionnaire de projet de SPC. Le plan de travail et le calendrier acceptés de l'entrepreneur responsable de fournir l'outil de GSTI seront des points de référence du contrat.

- b) Le plan de travail et le calendrier de l'entrepreneur responsable de fournir l'outil de GSTI doivent comprendre un calendrier global des travaux requis et indiquer clairement les tâches, les jalons, les produits livrables, les interdépendances et le chemin critique. Le plan de travail et le calendrier de l'entrepreneur responsable de fournir l'outil de GSTI doivent être harmonisés aux objectifs de travail et au calendrier établis pour la portée des travaux de l'entrepreneur responsable de fournir l'outil de GSTI.
- c) Le gestionnaire de projet de l'entrepreneur responsable de fournir l'outil de GSTI doit mettre en œuvre, tenir à jour et utiliser le plan de travail de l'entrepreneur responsable de fournir l'outil de GSTI et le calendrier de l'entrepreneur responsable de fournir l'outil de GSTI de manière à assurer un contrôle de gestion pour tous les aspects des travaux pendant la période d'exécution du contrat, afin d'atteindre les objectifs liés aux coûts, au calendrier et au rendement ainsi que les buts de réduction du risque énoncé dans le contrat.
- d) Un fois un travail au besoin et sur demande est approuvé, le gestionnaire de projet de l'entrepreneur responsable de fournir l'outil de GSTI doit mettre à jour le plan de travail et le calendrier de l'entrepreneur responsable de fournir l'outil de GSTI. Ces documents à jour doivent être fournis, en format papier et électronique (y compris le format natif Microsoft Project et .pdf), au gestionnaire de projet de SPC dans les cinq jours ouvrables suivant l'approbation de SPC de poursuivre.
- e) Le gestionnaire de projet de l'entrepreneur responsable de fournir l'outil de GSTI doit fournir au gestionnaire de projet de SPC des mises à jour mensuelles sur l'état du plan de travail et du calendrier de l'entrepreneur responsable de fournir l'outil de GSTI, afin qu'elles soient ajoutées au plan et au calendrier intégrés du projet d'outil de GSTI d'entreprise. Le format et le calendrier des rapports d'étape (y compris les réunions en personne entre le gestionnaire de projet de SPC et le gestionnaire de projet de l'entrepreneur responsable de fournir l'outil de GSTI) seront déterminés pendant les activités d'intégration de l'entrepreneur responsable de fournir l'outil de GSTI énoncées à la section 8 de l'EDT.
- f) Le gestionnaire de projet de SPC intégrera le plan de travail et le calendrier de l'entrepreneur responsable de fournir l'outil de GSTI au plan et au calendrier intégrés du projet d'outil de GSTI d'entreprise.

5.6 Réunions portant sur les rapports et la gouvernance du projet

- a) L'entrepreneur responsable de fournir l'outil de GSTI doit être prêt à examiner les points suivants et à en discuter avec le gestionnaire de projet de SPC lors de la réunion hebdomadaire d'examen de l'avancement des travaux :
 - a. Les progrès réalisés à ce jour;
 - b. Le dernier rapport sur l'état d'avancement;
 - c. Tout écart par rapport aux progrès prévus et la mesure corrective à prendre durant la prochaine période de rapport;
 - d. Les changements proposés au calendrier;
 - e. Les progrès à l'égard de mesures de suivi, de problèmes ou d'enjeux particuliers;
 - f. Une explication générale des problèmes prévisibles et des propositions de solutions, y compris une évaluation de l'incidence de ces solutions sur le contrat du point de vue des coûts, des échéanciers, du rendement technique et des risques. Toute solution proposée devrait faire état du temps et des efforts nécessaires;
 - g. Tout produit livrable présenté entre les réunions portant sur l'état d'avancement du projet;
 - h. Les jalons (techniques et financiers);
 - i. Le calendrier et les objectifs de rendement des coûts;
 - j. L'état du fonds contractuel;
 - k. Les activités planifiées en vue de la prochaine période de rapport;

- l. La surveillance de la gestion de la réalisation du projet;
 - m. Les indicateurs de rendement clés;
 - n. Tout autre sujet devant être abordé.
- b) L'entrepreneur responsable de fournir l'outil de GSTI doit tenir un registre des mesures de suivi prioritaires pour consigner et suivre l'état des éléments suivants :
- a. Les mesures de suivi attribuées à l'entrepreneur responsable de fournir l'outil de GSTI pendant les différentes réunions sur les rapports et la gouvernance du projet d'outil de GSTI d'entreprise;
 - b. Les interdépendances avec SPC (c.-à-d. les mesures de suivi pour lesquelles l'entrepreneur responsable de fournir l'outil de GSTI attend des commentaires ou des mesures de SPC).
- c) L'entrepreneur responsable de fournir l'outil de GSTI doit s'assurer et fournir la preuve que les décisions prises à la suite des différentes réunions sur les rapports et la gouvernance du projet d'outil de GSTI d'entreprise sont mises en œuvre, le cas échéant.
- d) SPC peut, à sa seule discrétion, demander à l'entrepreneur responsable de fournir l'outil de GSTI d'envoyer des représentants à des réunions spéciales (s'ajoutant aux réunions officielles sur les rapports et la gouvernance du projet d'outil de GSTI d'entreprise). Ces réunions spéciales visent à permettre aux participants d'aborder des questions sérieuses qui ne peuvent être raisonnablement reportées à la prochaine réunion officielle d'examen de l'état d'avancement.
- e) Le Canada se réserve le droit de modifier la fréquence et la composition des réunions de gouvernance de projet et de production de rapports sur l'outil de GSTI d'entreprise, au besoin, pendant la période du contrat.

5.7 Rapport d'étape mensuel

L'entrepreneur responsable de fournir l'outil de GSTI doit préparer et livrer un rapport d'étape mensuel qui décrit l'état des activités, des produits livrables et de l'échéancier du contrat, qui sont utilisés pour mettre à jour le plan de travail de l'entrepreneur responsable de fournir l'outil de GSTI et le calendrier de l'entrepreneur responsable de fournir l'outil de GSTI. Ce rapport doit être soumis au gestionnaire de projet de SPC dans les deux semaines suivant la fin de chaque mois. La réunion d'examen de l'avancement et de l'état du contrat aura lieu après la réception du rapport. L'entrepreneur responsable de fournir l'outil de GSTI déterminera le format et le contenu du rapport d'étape mensuel, mais ce dernier doit, au minimum, fournir les renseignements indiqués dans le modèle de table des matières qui suit :

1. Résumé
2. Information sur l'étape en cours du projet
 - 2.1. Cycle de vie du développement du logiciel
 - 2.2. Étape
 - 2.3. Pourcentage terminé
 - 2.4. Date de début prévue
 - 2.5. Date de fin prévue
 - 2.6. Date de début réelle
3. Résumé du rapport d'étape
 - 3.1. Principaux produits livrables du projet
 - 3.2. État d'avancement

- 3.3. Date d'achèvement prévue
- 3.4. Date d'achèvement révisée Date d'achèvement réelle

- 4. Réalisations au cours de la période

- 5. Plans pour la prochaine période

- 6. Enjeux et problèmes demandant une attention ou des mesures
 - 6.1. Enjeux liés au projet
 - 6.1.1. Description, y compris la zone touchée
 - 6.1.2. Solution proposée
 - 6.1.3. Date de résolution prévue
 - 6.1.4. Mesures prises
 - 6.1.5. Date de résolution revue
 - 6.1.6. Date de résolution réelle

5.8 Plan de gestion de la qualité

- a) Après l'attribution du contrat, l'entrepreneur responsable de fournir l'outil de GSTI doit utiliser un plan de gestion de la qualité officiel pour veiller à ce que tous les produits livrables remis à SPC soient de grande qualité¹. Le plan de gestion de la qualité doit comprendre des processus internes d'assurance de la qualité pour garantir la qualité globale et le bon fonctionnement des produits livrés dans le cadre du contrat. Le plan de gestion de la qualité doit aussi comprendre des processus d'examen, d'inspection et d'essai nécessaires pour valider la conformité des services et du matériel offerts aux spécifications et aux exigences de chaque autorisation de tâches. Le plan de gestion de la qualité doit également garantir que les ressources de l'entrepreneur responsable de fournir l'outil de GSTI fournies conformément au contrat possèdent les connaissances et l'expérience requises pour exécuter le programme et les processus de gestion de la qualité de l'entrepreneur responsable de fournir l'outil de GSTI. SPC mènera des essais d'acceptation par les utilisateurs (EAU) pour les nouvelles applications, et toute défaillance devra être corrigée par l'entrepreneur responsable de fournir l'outil de GSTI.
- b) Le plan de gestion de la qualité sera exécuté dans le cadre de l'intégration de l'entrepreneur responsable de fournir l'outil de GSTI, comme il est indiqué à la section 8 du présent EDT. L'entrepreneur responsable de fournir l'outil de GSTI déterminera le format du plan de gestion de la qualité. Ce dernier doit, au minimum, fournir les renseignements énumérés au point a) ci-dessus ainsi que ceux figurant dans le modèle de table des matières qui suit :
 - 1. Introduction – aperçu du document de la gestion de la qualité
 - 2. Objet – quel est le but du plan de gestion de la qualité
 - 3. Portée – quelle est la portée du plan de gestion de la qualité
 - 4. Définitions et acronymes – définition de tous les termes
 - 5. Références – documents utilisés dans la préparation du plan de gestion de la qualité
 - 6. Processus de gestion de la qualité – description des processus de gestion de la qualité que doit utiliser l'entrepreneur responsable de fournir l'outil de GSTI
 - 7. Rôles et responsabilités en matière de qualité
 - 8. Points de contrôle de la qualité et examen des produits livrables
 - 9. Normes, pratiques et lignes directrices

¹ La qualité est définie en déterminant, pendant l'intégration de l'entrepreneur **responsable de fournir l'outil de GSTI**, dans quelle mesure le produit livrable satisfait aux exigences à l'égard des normes de SPC.

10. Mesures

- c) L'entrepreneur responsable de fournir l'outil de GSTI doit obtenir l'acceptation de son plan de gestion de la qualité par le gestionnaire de projet de SPC. SPC peut, à sa discrétion, cesser les travaux jusqu'à ce que le gestionnaire de projet de SPC ait approuvé le plan de gestion de la qualité.
- d) L'entrepreneur responsable de fournir l'outil de GSTI doit gérer le contrat conformément au plan de gestion de la qualité accepté.

5.9 Gestion des risques

- a) L'entrepreneur responsable de fournir l'outil de GSTI doit concevoir et tenir à jour un plan de gestion des risques pour les travaux à livrer dans le cadre du contrat. Le plan de gestion des risques sera exécuté dans le cadre de l'intégration de l'entrepreneur responsable de fournir l'outil de GSTI, comme il est indiqué à la section 8 du présent EDT. L'entrepreneur responsable de fournir l'outil de GSTI déterminera le format et le contenu du plan de gestion des risques, mais ce dernier doit, au minimum, fournir les renseignements indiqués dans le modèle de table des matières qui suit :
 - 1. Introduction – aperçu du document
 - 2. Objet – quel est le but du plan de gestion des risques
 - 3. Portée – quelle est la portée du plan de gestion des risques
 - 4. Définitions et acronymes – définition de tous les termes
 - 5. Références – documents utilisés dans la préparation du plan de gestion des risques
 - 6. Résumé des risques – niveau général des risques du projet
 - 7. Détermination des risques – liste et description des principaux risques déterminés par l'entrepreneur responsable de fournir l'outil de GSTI qui pourraient avoir une incidence sur les produits livrables visés par le contrat
 - 8. Processus et tâches liés à la gestion des risques – description des tâches à effectuer pour gérer les risques au cours du projet. Le plan doit comprendre :
 - 8.1. L'approche utilisée pour déterminer les risques
 - 8.2. Les méthodes utilisées pour analyser les risques et établir les priorités
 - 8.3. Les stratégies utilisées, notamment l'atténuation, l'évitement et la prévention
 - 8.4. Les outils et les techniques qui seront utilisés pour contrôler et surveiller les risques
 - 8.5. Le mode de surveillance de l'état de la situation, le mode d'examen des risques et le calendrier des rapports
 - 9. Organisation et responsabilités – liste des personnes qui participent à la gestion des risques, y compris les rôles et les responsabilités
- b) L'entrepreneur responsable de fournir l'outil de GSTI doit tenir un registre des risques et des enjeux liés au contrat. À moins d'une indication contraire acceptée par le gestionnaire de projet de SPC, l'entrepreneur responsable de fournir l'outil de GSTI doit soumettre le registre des risques et des enjeux liés au contrat à SPC aux fins d'intégration au registre des risques du projet de l'outil de GSTI d'entreprise.
- c) L'entrepreneur responsable de fournir l'outil de GSTI doit tenir des réunions toutes les deux semaines (ou plus fréquemment si le gestionnaire de projet de l'entrepreneur responsable de fournir l'outil de GSTI le détermine) pour examiner le registre des risques et des enjeux, et il doit rédiger des comptes rendus officiels de ces réunions. Le gestionnaire de projet de SPC doit avoir accès à ces comptes rendus. L'entrepreneur responsable de fournir l'outil de GSTI invitera le gestionnaire de projet de SPC à participer à ces réunions, au besoin.
- d) L'entrepreneur responsable de fournir l'outil de GSTI doit obtenir l'acceptation de son plan de gestion des risques par le gestionnaire de projet de SPC.

- e) L'entrepreneur responsable de fournir l'outil de GSTI doit gérer le contrat conformément au plan de gestion des risques accepté et aux modalités du présent contrat.

5.10 Processus d'examen et d'acceptation des produits livrables

- a) L'entrepreneur responsable de fournir l'outil de GSTI doit préparer et consigner, en collaboration avec SPC, un processus d'examen et d'acceptation des produits livrables qui sera utilisé par l'entrepreneur responsable de fournir l'outil de GSTI pour soumettre les produits livrables applicables au gestionnaire de projet de SPC aux fins d'acceptation. Le processus d'examen et d'acceptation des produits livrables sera exécuté dans le cadre de l'intégration de l'entrepreneur responsable de fournir l'outil de GSTI, comme il est indiqué à la section 8 du présent EDT.
- b) Le document doit préciser les différentes catégories (c.-à-d. les types) de produits livrables qui seront fournis conformément au contrat, préciser les catégories qui sont soumises au processus officiel d'examen et d'acceptation des produits livrables, établir le processus, les responsabilités et un calendrier (par catégorie de produits livrables) pour chaque étape du processus (y compris l'examen, les mesures correctives et l'acceptation) et mettre en place le mécanisme d'acceptation officielle par le gestionnaire de projet de SPC.
- c) L'entrepreneur responsable de fournir l'outil de GSTI doit obtenir l'acceptation de son processus d'examen et d'acceptation des produits livrables par le gestionnaire de projet de SPC.
- d) L'entrepreneur responsable de fournir l'outil de GSTI doit gérer le contrat conformément au processus accepté d'examen et d'acceptation des produits livrables.

5.11 Format et langue des produits livrables

- a) À moins d'indication contraire dans le contrat, une copie papier et une copie électronique de chaque produit livrable doivent être fournies au gestionnaire de projet de SPC. La copie électronique doit être fournie en format MS Office, dans la version en usage à SPC. (**Remarque** : SPC effectue actuellement une mise à niveau vers MS Office 2013.)
- b) Tous les produits livrables doivent être fournis en anglais. SPC se réserve le droit de traduire les produits livrables en français.
- c) L'entrepreneur responsable de fournir l'outil de GSTI doit tenir à jour dans les locaux de SPC une bibliothèque électronique de tout le travail en cours, des éléments livrés et des commentaires d'examen, en plus d'assurer le contrôle des versions.

5.12 Personnel des services professionnels

Pour ses services professionnels, l'entrepreneur responsable de fournir l'outil de GSTI doit fournir un personnel qualifié dans les catégories de ressources énumérées ci-dessous, afin de répondre aux exigences du contrat. Toutes les ressources offrant des services professionnels doivent satisfaire aux exigences obligatoires associées à la catégorie de ressources pertinente figurant à l'annexe 5, Critères d'évaluation des ressources.

- 1) Gestionnaire de projet de l'entrepreneur responsable de fournir l'outil de GSTI
- 2) Coordonnateur de projet
- 3) Analyste des activités
- 4) Spécialiste de l'architecture de la solution ou de l'application
- 5) Spécialiste de l'architecture de l'information

- 6) Spécialiste de l'architecture de l'infrastructure et de la technologie
- 7) Programmeur ou développeur de logiciels
- 8) Spécialiste de l'expérience utilisateur
- 9) Gestionnaire des essais
- 10) Testeur
- 11) Développeur de didacticiels
- 12) Instructeur
- 13) Commis à la saisie des données
- 14) Spécialiste de la conversion de données
- 15) Modélisateur de données ou modélisateur en GI
- 16) Administrateur de base de données
- 17) Analyste de systèmes
- 18) Spécialiste du soutien aux opérations
- 19) Expert-conseil en gestion du changement

Niveau d'expérience	Années d'expérience dans le rôle
Principal	Plus de dix ans
Intermédiaire	Entre cinq ans et dix ans
Subalterne	Moins de cinq ans

D'autres catégories de ressources professionnelles peuvent être ajoutées au gré d'ententes entre SPC et l'entrepreneur responsable de fournir l'outil de GSTI, au besoin, afin de soutenir la réalisation des travaux décrits dans les présentes.

5.12.1 Gestionnaire de projet de l'entrepreneur responsable de fournir l'outil de GSTI

Les tâches et les activités typiques liées à cette fonction sont les suivantes, sans toutefois s'y limiter :

- a) Mener des activités de gestion de projet et produire des artefacts et des produits livrables en gestion de projet conformément à la méthodologie convenue;
- b) Gérer les travaux prévus au contrat en veillant à ce que des ressources soient disponibles, à ce que les travaux soient réalisés selon les paramètres convenus en matière de temps, de coûts et de rendement et à ce que les produits livrables soient entièrement opérationnel;
- c) Déterminer la composition, les rôles et responsabilités, les exigences budgétaires et le mandat pour les travaux à exécuter en vertu du contrat;
- d) Concevoir et tenir à jour les structures de répartition du travail et les calendriers du projet, effectuer une analyse du chemin critique et cerner les problèmes d'ordonnancement et de dépendance du projet pour les travaux à exécuter dans le cadre du contrat;
- e) Diriger des pratiques de développement agile, y compris, mais sans s'y limiter, la planification des versions et la planification des sprints;
- f) Coordonner les activités d'intégration et de personnalisation comprenant l'intégration des données ou les composantes communes avec les experts en la matière de SPC;
- g) Coordonner les activités de configuration de l'infrastructure avec les experts en la matière de SPC;
- h) Obtenir et fournir des produits de tiers répondant aux besoins du contrat;
- i) Rendre compte de l'avancement des travaux prévus au contrat de façon régulière et aux points prévus dans le cycle de vie.

5.12.2 Coordonnateur de projet

Les tâches et les activités typiques liées à cette fonction sont les suivantes, sans toutefois s'y limiter :

- a) Aider le gestionnaire de projet de l'entrepreneur responsable de fournir l'outil de GSTI à concevoir et à tenir à jour les documents de l'entrepreneur responsable de fournir l'outil de GSTI sur le contrôle et les rapports du projet;
- b) Assurer la liaison, au nom du gestionnaire de projet de l'entrepreneur responsable de fournir l'outil de GSTI, avec les membres de l'équipe technique et opérationnelle de projet, afin d'obtenir des mises à jour;
- c) Aider les membres de l'équipe de travail de l'entrepreneur responsable de fournir l'outil de GSTI à exécuter des tâches administratives de soutien aux tâches et aux activités du projet;
- d) Utiliser MS Office (y compris Word, PowerPoint, Excel et Visio) pour réaliser les travaux;

- e) Utiliser MS Project pour mettre à jour le calendrier de projet de l'entrepreneur responsable de fournir l'outil de GSTI;
- f) Utiliser un logiciel de gestion des documents pour réaliser les travaux;
- g) Tenir à jour les documents contractuels et faire le suivi des demandes de changement de l'entrepreneur responsable de fournir l'outil de GSTI;
- h) Coordonner les réunions et les événements de l'équipe de projet et préparer les comptes rendus;
- i) Aider le gestionnaire de projet de l'entrepreneur responsable de fournir l'outil de GSTI à assumer d'autres responsabilités liées au projet, sur demande.

5.12.3 Analyste des activités

Les tâches et les activités typiques liées à cette fonction sont les suivantes, sans toutefois s'y limiter :

- a) Participer aux activités de gestion de projet (p. ex., les mêlées de presse) et agir à titre de chef de mêlée de presse à la demande du gestionnaire de projet de l'entrepreneur responsable de fournir l'outil de GSTI;
- b) Diriger la collecte et le perfectionnement des besoins et la préparation des exigences détaillées;
- c) Travailler avec les entreprises commanditaires dès le début du développement du système, afin de définir les rôles des utilisateurs finaux de la GSTI et les ensembles d'autorisations pour le système;
- d) Animer et codiriger des séances de prototypage de fonctionnalité opérationnelle avec des spécialistes de l'outil de GSTI (en particulier des séances axées sur les clients);
- e) Établir des critères d'essais d'acceptation avec le client;
- f) Participer à l'établissement des essais d'acceptation par les utilisateurs et des essais en environnement de production pour l'outil de GSTI;
- g) Assurer la traçabilité des exigences pour accélérer le déploiement des versions;
- h) Organiser les réunions de SPC et coordonner les communications avec SPC au sujet des tâches de développement et de test;
- i) Analyser les exigences fonctionnelles en vue de déterminer les flux d'information, de procédures et de décisions;
- j) Évaluer les procédures et les méthodes actuelles, et déterminer et consigner des éléments comme le contenu de la base de données, sa structure et les sous-systèmes d'application;
- k) Créer un dictionnaire de données;
- l) Définir et documenter les interfaces entre les opérations manuelles et automatisées dans les sous-systèmes d'application, avec les systèmes externes et entre les nouveaux systèmes et les systèmes existants;
- m) Recenser les processus opérationnels qui pourraient faire l'objet d'une révision de la conception, concevoir des prototypes de solutions possibles, fournir des renseignements sur les compromis éventuels et recommander un plan d'action.

5.12.4 Spécialiste de l'architecture de la solution ou de l'application

Les tâches et les activités typiques liées à cette fonction sont les suivantes, sans toutefois s'y limiter :

- a) Déterminer les politiques et les exigences qui alimentent une architecture de solution particulière;
- b) Élaborer des architectures de solution, des cadres de travail et des stratégies, afin de répondre aux besoins fonctionnels et non fonctionnels;

- c) Fournir des conseils éclairés sur les caractéristiques et l'administration de l'outil de GSTI d'entreprise, afin de soutenir l'établissement et la mise en œuvre de solutions opérationnelles;
- d) Collaborer avec les organismes de gouvernance en matière d'architecture pour examiner les produits découlant des travaux, afin de s'assurer du respect des normes;
- e) Choisir une approche architecturale conforme aux normes architecturales du client et des pratiques de développement qui optimisent l'utilisation des normes technologiques existantes;
- f) Analyser et évaluer les solutions de rechange pour régler les problèmes opérationnels, proposer et faire approuver l'utilisation de nouvelles technologies lorsque les normes technologiques existantes ne répondent pas aux exigences;
- g) Veiller à l'intégration de manière efficace de tous les aspects des solutions opérationnelles;
- h) S'assurer que la solution opérationnelle répond aux exigences fonctionnelles et non fonctionnelles en matière de sécurité;
- i) Diriger des ateliers avec les intervenants pour assurer l'harmonisation et l'adoption consensuelle de l'architecture de la solution;
- j) Surveiller les tendances de l'industrie et les politiques et directives du gouvernement du Canada pour s'assurer que les solutions cadrent bien avec les orientations technologiques du gouvernement et de l'industrie pour la technologie de GSTI;
- k) Surveiller les feuilles de route et les plans des fournisseurs de logiciels afin de s'assurer que l'architecture de la solution proposée est fiable et peut prendre en charge les changements dictés par les fournisseurs;
- l) Offrir un leadership et une orientation aux experts techniques et aux experts en la matière;
- m) Analyser les exigences fonctionnelles et non fonctionnelles, afin de déterminer les procédures liées à l'information et les flux des données dans la solution opérationnelle;
- n) Définir les paliers, les cadres, les types de composantes et les interfaces des applications, au besoin, afin de concevoir, de communiquer et de développer une solution opérationnelle;
- o) Évaluer les procédures et les méthodes existantes, déterminer et documenter les interfaces et le contenu des dépôts d'information structurés et non structurés existants, déterminer et documenter les interfaces et sous-systèmes d'application existants, déterminer et documenter l'intégration existante entre les composantes architecturales;
- p) Définir et documenter les interfaces entre les opérations manuelles et automatisées dans les sous-systèmes d'application, avec les systèmes externes et entre les nouveaux systèmes et les systèmes existants;
- q) Fournir des conseils aux promoteurs et aux autres intervenants chargés de mettre en œuvre la solution opérationnelle;
- r) Déterminer et documenter les normes particulières aux systèmes qui s'appliquent à la programmation, à la documentation et aux essais, aux bibliothèques de programmes, aux dictionnaires de données et aux conventions d'appellation, entre autres choses.

5.12.5 Spécialiste de l'architecture de l'information

Les tâches et les activités typiques liées à cette fonction sont les suivantes, sans toutefois s'y limiter :

- a) Diriger ou effectuer la modélisation de l'information et des données, afin d'appuyer les activités de restructuration des processus opérationnels et de satisfaire aux exigences fonctionnelles et non fonctionnelles;
- b) Donner aux membres de l'équipe de l'aide, de l'orientation et des instructions techniques sur l'analyse et la modélisation des données structurées et non structurées;
- c) Diriger la création ou participer à la création de politiques et de procédures sur la modélisation des données, la qualité des données et les métadonnées;

- d) Diriger les discussions ou donner des conseils sur la conception et l'intégration de modèles d'information dans le cadre de différents processus opérationnels, afin d'éliminer l'information redondante et de veiller à l'intégrité des données;
- e) Diriger les discussions ou donner des conseils sur la conception des aspects touchant la gestion des données de base du système;
- f) Collaborer avec le spécialiste de l'architecture de la solution pour assurer l'intégration efficace des données dans le système;
- g) Diriger la stratégie, le plan et la conception nécessaires à la migration des données et aux processus de rapprochement;
- h) Produire des spécifications de cartographie source-cible à l'intention du développeur en informatique décisionnelle pour l'intégration des données et les processus de migration des données;
- i) Diriger les discussions ou donner des conseils sur les considérations relatives aux données pour les analyses et les rapports;
- j) Participer à l'analyse de données découlant d'exigences nouvelles ou mises à jour;
- k) Se conformer aux normes, aux stratégies et aux cadres d'architecture de données de l'organisation, y compris pour les activités d'entrepôt de données de l'organisation;
- l) Contribuer à l'amélioration des architectures de données existantes, au besoin, pour répondre aux besoins fonctionnels et non fonctionnels;
- m) Analyser et évaluer différentes solutions d'architecture de l'information permettant de régler les problèmes ou de combler les besoins opérationnels en vue de les intégrer à l'architecture de SPC;
- n) Collaborer étroitement avec les intervenants et les organismes de gouvernance en matière d'information pour établir des normes sur l'information ou veiller à leur respect;
- o) Collaborer avec le spécialiste de l'architecture de la solution pour veiller à ce que la solution réponde aux exigences fonctionnelles et non fonctionnelles en matière de sécurité des données;
- p) Examiner les stratégies et orientations relatives à l'architecture de l'organisation et du gouvernement du Canada, les exigences sur les données et les besoins en renseignement d'affaires, et concevoir des structures de données qui leur sont adaptées.

5.12.6 Spécialiste de l'architecture de l'infrastructure et de la technologie

Les tâches et les activités typiques liées à cette fonction sont les suivantes, sans toutefois s'y limiter :

- a) Diriger la détermination et la conception ou participer à la détermination et à la conception d'architectures d'infrastructure technique, de topologies et de stratégies, afin de répondre aux besoins fonctionnels et non fonctionnels;
- b) Fournir des conseils éclairés sur la configuration, l'administration, la configuration et l'intégration de l'outil de GSTI d'entreprise, afin d'appuyer les solutions opérationnelles;
- c) Diriger la conception ou participer à la conception de scénarios pour automatiser la configuration de l'infrastructure environnementale conformément aux spécifications de l'architecture technique;
- d) Collaborer avec les organismes de gouvernance en matière d'architecture (p. ex., le comité principal d'examen de l'architecture de SPC) pour examiner les produits découlant des travaux, afin de s'assurer du respect des normes;
- e) Définir les politiques et les exigences qui favorisent une solution particulière;
- f) Diriger l'analyse et l'évaluation de solutions technologiques de rechange ou prendre part à l'analyse de telles solutions, y compris des produits commerciaux et des logiciels libres conformes aux normes architecturales du client, afin de soutenir la solution opérationnelle;
- g) Obtenir l'approbation pour l'utilisation de nouvelles technologies lorsque les normes technologiques existantes ne répondent pas aux exigences fonctionnelles et non fonctionnelles;
- h) Veiller à l'intégration de tous les aspects des solutions technologiques;
- i) S'assurer que les solutions technologiques sont conformes aux politiques et aux exigences en matière de sécurité;
- j) Participer à l'évaluation des résultats provenant des évaluations des concordances et des écarts de diverses options technologiques;
- k) Surveiller les tendances de l'industrie pour s'assurer que les architectures techniques cadrent bien avec les orientations technologiques du gouvernement et de l'industrie;
- l) Surveiller les feuilles de route et les plans des fournisseurs, afin de s'assurer que l'architecture technique proposée est fiable et peut prendre en charge les changements dictés par les fournisseurs;
- m) Fournir de l'information, une orientation et du soutien relativement à des technologies émergentes;
- n) Diriger des analyses d'incidence des changements technologiques ou participer à de telles analyses;
- o) Offrir de l'aide aux équipes de soutien des applications et de soutien technique sur une utilisation adéquate de l'infrastructure en place;
- p) Diriger l'examen de la conception de l'infrastructure technique ou participer à cet examen, afin de recommander des améliorations du rendement;
- q) Évaluer la capacité du matériel et des logiciels à répondre aux exigences établies et, en déterminant les surcharges éventuelles et réelles, recommander des modifications matérielles qui amélioreront le rendement du système;
- r) Examiner les besoins relatifs aux systèmes logiciels et aux données, de même que les besoins en matière de communication et d'intervention, afin de planifier le réseau et les capacités de stockage.

5.12.7 Programmeur ou développeur de logiciels

Les tâches et les activités typiques liées à cette fonction sont les suivantes, sans toutefois s'y limiter :

- a) Élaborer et préparer des plans schématiques pour résoudre des problèmes opérationnels, scientifiques et techniques au moyen de systèmes informatiques vastes et complexes;
- b) Configurer le logiciel commercial de GSTI d'entreprise et les autres composantes sélectionnées pour les faire correspondre aux processus opérationnels et aux exigences fonctionnelles décrits dans la conception des systèmes;
- c) Analyser les problèmes décrits par les concepteurs ou analystes de systèmes à partir de facteurs comme le style et l'étendue des données à transférer depuis et vers les unités de stockage, la variété des éléments à traiter, l'importance du tri et le format des résultats finaux imprimés;
- d) Choisir et intégrer les logiciels disponibles;
- e) Concevoir des programmes, des organigrammes et des schémas détaillés indiquant les calculs mathématiques et l'ordre des opérations machine nécessaires pour copier et traiter les données et en imprimer les résultats;
- f) Traduire les organigrammes détaillés en instructions machine codées et discuter avec le personnel technique de la planification des programmes;
- g) Vérifier l'exactitude et l'intégralité des programmes en préparant des échantillons de données et en les soumettant à des essais d'acceptation de systèmes réalisés par le personnel chargé de l'exploitation;
- h) Corriger des erreurs de programme en révisant des instructions ou en modifiant l'ordre des opérations;
- i) Mettre à l'essai des instructions et rassembler les spécifications, les organigrammes, les diagrammes, les plans ainsi que les instructions de programmation et d'exploitation, afin de documenter les applications à des fins de modifications ou de consultations ultérieures.

5.12.8 Spécialiste de l'expérience utilisateur

Les tâches et les activités typiques liées à cette fonction sont les suivantes, sans toutefois s'y limiter :

- a) Concevoir et mener des recherches sur les utilisateurs à l'aide de méthodes comme des études ethnographiques sur le terrain, des séances de conception participative, des visites sur place, des groupes de discussion, des études de référence, des études de convivialité, des évaluations heuristiques et des approches semblables;
- b) Synthétiser les constatations pour mieux comprendre les utilisateurs finaux, donner un aperçu de la valeur opérationnelle et cerner les problèmes potentiels de convivialité et les possibilités de conception;
- c) Déterminer les problèmes potentiels de convivialité et les possibilités de conception;
- d) Convertir les résultats de la recherche en réalisations potentielles;
- e) Concevoir des prototypes, des maquettes d'écran et des cadres en fonction des résultats des essais de convivialité et des commentaires des clients;
- f) Communiquer l'analyse, les recommandations et les solutions de conception potentielles de vive voix et par écrit à l'équipe de projet et aux principaux intervenants;
- g) Collaborer avec d'autres membres de l'équipe pour définir et améliorer l'expérience des utilisateurs;
- h) Représenter l'utilisateur final et exercer son influence pour s'assurer que les décisions relatives aux produits et à la conception sont harmonisées avec les besoins et les attentes des utilisateurs;
- i) Organiser et diriger les essais des utilisateurs en laboratoire, les essais à distance, les essais de prototypes sur papier, les essais de prototypes itératifs et les essais de concepts;
- j) Veiller à ce que les solutions soient accessibles et intuitives;
- k) Faire des recommandations d'amélioration au besoin.

5.12.9 Gestionnaire des essais

Les tâches et les activités typiques liées à cette fonction sont les suivantes, sans toutefois s'y limiter :

- a) Élaborer des stratégies et des plans d'essai lorsque de nombreuses équipes de développement sont situées dans des endroits différents, en collaboration avec les testeurs, les développeurs et les spécialistes de l'architecture, au besoin;
- b) Favoriser la correction des défauts;
- c) Fournir des conseils, de l'orientation et des efforts de coordination dans l'élaboration des stratégies et des plans d'essai lorsque de nombreuses équipes de développement sont situées à différents endroits géographiques;
- d) Fournir des conseils, de l'orientation et des efforts de coordination dans la sélection d'outils d'essai automatisés conformes aux normes technologiques du client et à la solution opérationnelle;
- e) Planifier, organiser et inscrire au calendrier des activités d'essai pour des systèmes d'envergure, notamment l'exécution d'essais d'intégration des systèmes, d'essais de performance, d'essais marginaux et d'essais d'acceptation par les utilisateurs;
- f) Superviser les essais conformément aux plans de mise à l'essai;
- g) Gérer les plans de mise à l'essai et en faire le suivi à toutes les étapes des essais;
- h) Gérer les révisions structurées et les examens relatifs aux essais et à l'état de préparation de la mise en œuvre;
- i) Présenter les résultats des essais relatifs aux critères d'acceptation à divers intervenants, y compris aux clients.

5.12.10 Testeur

Les tâches et les activités typiques liées à cette fonction sont les suivantes, sans toutefois s'y limiter :

- a) Participer à la planification et à la coordination des essais;
- b) Préparer des rapports d'étape et les fournir à un gestionnaire des essais ou au gestionnaire de projet de l'entrepreneur responsable de fournir l'outil de GSTI;
- c) Créer des scénarios et des scripts d'essai;
- d) Établir et gérer des bibliothèques de codes sources et de codes exécutables pour un environnement utilisant diverses plateformes et divers systèmes d'exploitation;
- e) Établir des procédures pour les essais unitaires, les essais d'intégration et les essais de régression du logiciel, en se concentrant sur l'automatisation des procédures d'essai;
- f) Établir et utiliser des procédures d'essai d'« interopérabilité » pour veiller à ce que la coexistence des divers éléments logiciels, qu'on propose de distribuer dans l'infrastructure commune, ainsi que l'interaction entre ces éléments soient conformes aux normes ministérielles pertinentes (en matière de rendement, de compatibilité, etc.) et n'aient aucune incidence nuisible imprévue sur l'infrastructure partagée;
- g) Établir une capacité de validation et de vérification qui permet d'évaluer la conformité en matière de fonctionnement et de performance.

5.12.11 Développeur de didacticiels

Les tâches et les activités typiques liées à cette fonction sont les suivantes, sans toutefois s'y limiter :

- a) Évaluer ou analyser les besoins aux fins de formation;
- b) Planifier les projets de formation et en faire le suivi;
- c) Réaliser une analyse des emplois, des tâches ou du contenu;

- d) Rédiger des objectifs fondés sur des critères et axés sur le rendement;
- e) Recommander des moyens et des stratégies pédagogiques;
- f) Créer des normes de mesure du rendement;
- g) Préparer le matériel de formation;
- h) Préparer les utilisateurs finaux à la mise en œuvre des didacticiels;
- i) Communiquer efficacement de façon visuelle, orale et écrite avec des participants, des petits groupes et de vastes auditoires.

5.12.12 Instructeur

Les tâches et les activités typiques liées à cette fonction sont les suivantes, sans toutefois s'y limiter :

- a) Évaluer les caractéristiques pertinentes d'un public cible;
- b) Préparer les utilisateurs finaux à la mise en œuvre des didacticiels;
- c) Offrir des séances de formation;
- d) Communiquer efficacement de façon visuelle, orale et écrite avec des participants, des petits groupes et de vastes auditoires.

5.12.13 Commis à la saisie des données

Les tâches et les activités typiques liées à cette fonction sont les suivantes, sans toutefois s'y limiter :

- a) Saisir des données de sources et de formats variés dans un programme informatique en respectant un format prédéfini;
- b) Chercher l'information nécessaire à saisir à partir d'un dépôt de données non structurées (documents de Microsoft Office, documents PDF), extraire les données pertinentes (découpage) et les copier dans des champs de données structurées du programme informatique;
- c) Vérifier des données saisies pour déterminer si elles présentent des erreurs et les corriger, au besoin;
- d) Utiliser MS Office (y compris Word, PowerPoint et Excel) pour réaliser les travaux;
- e) Utiliser un logiciel de gestion des documents pour réaliser les travaux.

5.12.14 Spécialiste de la conversion de données

Les tâches et les activités typiques liées à cette fonction sont les suivantes, sans toutefois s'y limiter :

- a) Superviser toutes les opérations du processus de conversion;
- b) Établir les correspondances et les interfaces, simuler les opérations de conversion, apporter les améliorations requises, effectuer les conversions et vérifier l'exactitude et l'intégralité des données converties;
- c) Établir des rapports professionnels et étroits avec tous les clients, interagir efficacement avec les membres du personnel du client de tous les niveaux et fournir du soutien en matière de conversion;
- d) Analyser et coordonner les opérations de conversion des fichiers de données;
- e) Importer des fichiers en provenance de plateformes hétérogènes.

5.12.15 Modélisateur de données ou modélisateur en GI

Les tâches et les activités typiques liées à cette fonction sont les suivantes, sans toutefois s'y limiter :

- a) Concevoir, développer et tenir à jour des modèles logiques de données;
- b) Analyser les modifications proposées aux bases de données dans le contexte du modèle logique de données;
- c) Offrir de l'expertise technique aux membres de l'équipe sur l'utilisation et l'optimisation de techniques de modélisation de données;
- d) Offrir de l'aide, de l'orientation et des directives techniques aux membres de l'équipe au sujet de l'analyse et de la modélisation de données;
- e) Venir en aide à l'équipe de projet et aux utilisateurs fonctionnels relativement aux problèmes de données et aux concepts d'analyse des données;
- f) Participer à l'élaboration de politiques et de procédures sur les métadonnées et la modélisation des données;
- g) Participer à l'analyse de données découlant d'exigences nouvelles ou mises à jour;
- h) Appliquer les changements approuvés aux modèles de données logiques;
- i) Se conformer aux architectures, aux stratégies et aux cadres des données de l'organisation, y compris pour les activités liées à l'entrepôt de données de l'organisation;
- j) Analyser et évaluer différentes solutions d'architecture des données permettant de régler des problèmes ou de combler des besoins opérationnels, afin de les intégrer à l'architecture de données ministérielles;
- k) Examiner les stratégies et orientations relatives à l'architecture de l'organisation, les exigences sur les données et les besoins en renseignement d'affaires, et concevoir des structures de données qui leur sont adaptées;
- l) Améliorer l'efficacité de la modélisation en recommandant des façons de mieux exploiter les dépôts de métadonnées;
- m) Suivre les orientations de l'organisation relativement aux dépôts de métadonnées;
- n) Faire des suggestions pour le perfectionnement des architectures de données;
- o) Participer au perfectionnement des architectures de données;
- p) Déterminer des stratégies d'accès;
- q) Créer des plans et des calendriers de travail, faire le suivi et rédiger des rapports.

5.12.16 Administrateur de base de données

Les tâches et les activités typiques liées à cette fonction sont les suivantes, sans toutefois s'y limiter :

- a) Adapter les routines de conversion des bases de données;
- b) Produire la version définitive de la stratégie de conversion;
- c) Générer une nouvelle base de données en collaboration avec le client;
- d) Tenir à jour les dictionnaires de données;
- e) Concevoir et mettre en œuvre des procédures visant à garantir un stockage précis, complet et en temps opportun des données dans la base de données;
- f) Concevoir et mettre en œuvre des procédures de sécurité pour la base de données, y compris la gestion de l'accès et des comptes utilisateur;
- g) Conseiller les programmeurs, les analystes et les utilisateurs sur l'utilisation efficace des données;
- h) Assurer le contrôle des configurations des bases de données;
- i) Exécuter ou coordonner les changements apportés à la conception des bases de données;

- j) Surveiller et coordonner les modifications apportées à la base de données, y compris la suppression des dossiers, les changements aux dossiers actuels et les ajouts à la base de données;
- k) S'assurer que des procédures de sauvegarde et de reprise après sinistre sont en place;
- l) Concevoir et mettre en œuvre des procédures de conversion des données qui permettent d'extraire, de transformer et de charger des données à partir de systèmes sources vers un entrepôt de données.

5.12.17 Analyste de systèmes

Les tâches et les activités typiques liées à cette fonction sont les suivantes, sans toutefois s'y limiter :

- a) Mettre en œuvre des applications, afin d'appuyer des projets, des ministères, des organisations ou des services ministériels;
- b) Convertir les exigences opérationnelles en spécifications techniques et en conception de systèmes;
- c) Analyser et recommander des solutions techniques possibles;
- d) Analyser les exigences opérationnelles, effectuer des études de faisabilité, fournir des estimations de coûts, afin d'analyser les options, de schématiser les interdépendances et de produire les spécifications fonctionnelles ou techniques requises ou de faire des recommandations en matière de restructuration des processus;
- e) Fournir une expertise sur les systèmes aux équipes fonctionnelles et techniques, afin de veiller à l'intégration efficace des solutions dans l'ensemble des applications;
- f) Offrir aux utilisateurs finaux du soutien pour les applications en faisant du dépannage, en corrigeant les problèmes, en donnant de la formation et en produisant des rapports à l'intention des cadres supérieurs.

5.12.18 Spécialiste du soutien aux opérations

Les tâches et les activités typiques liées à cette fonction sont les suivantes, sans toutefois s'y limiter :

- a) Fournir des services de soutien en administration et en exploitation des systèmes, y compris pour l'établissement de l'accès et du profil des utilisateurs, les activités de sauvegarde et de reprise, ainsi que les opérations courantes des systèmes informatiques;
- b) Procéder à la mise à niveau des logiciels et apporter des correctifs;
- c) Fournir une interface client pour s'assurer que les changements demandés sont mis en œuvre;
- d) Surveiller les tendances de la charge de travail informatique et apporter des modifications afin de veiller à une utilisation optimale des ressources informatiques;
- e) Fournir une expertise en matière d'infrastructure de TI, de serveurs et de systèmes d'exploitation aux équipes de développement.

5.12.19 Expert-conseil en gestion du changement

Les tâches et les activités typiques liées à cette fonction sont les suivantes, sans toutefois s'y limiter :

- a) Collaborer avec l'équipe du client pour mener des activités de gestion du changement organisationnel (GCO);
- b) Aider le client à évaluer l'organisation générale et les unités organisationnelles visées par les changements et leur capacité à mener à bien la réalisation de projets;
- c) Aider le client à établir des stratégies de gestion du changement et de communication;

- d) Aider le client à planifier la mise en œuvre de la gestion du changement et à réaliser le changement;
- e) Interagir avec les membres de l'équipe du projet pour mettre en œuvre des changements dans la structure organisationnelle;
- f) Évaluer la dynamique de l'équipe du projet et diriger des séances régulières de renforcement de cette équipe;
- g) Surveiller et évaluer le rendement du client lorsque les changements ont été apportés;
- h) Participer à des conférences avec les intervenants et avec d'autres gestionnaires de projet et recommander un plan d'action pour appliquer un programme de gestion des changements;
- i) Concevoir des plans de communication internes sur la mise en œuvre du projet de GCO, y compris en déterminant des objectifs de communication, les publics cibles, les messages, les obstacles, les méthodes de communication et l'analyse des coûts et en présentant des recommandations à la direction du client;
- j) Examiner et formuler des recommandations et des commentaires sur les produits de communication et d'information de la GCO;
- k) Aider le client à préparer des plans, des exposés, des tableaux et des diagrammes et utiliser différents outils de gestion de projet pour soutenir le programme de gestion du changement;
- l) Aider l'équipe de projet du client à présenter des exposés aux intervenants et aux utilisateurs finaux, afin de lancer et de soutenir le programme de GCO.

6 EXIGENCES DU PROJET D'OUTIL DE GSTI D'ENTREPRISE

6.1 Exigences relatives à l'entrepreneur responsable de fournir l'outil de GSTI

- a) L'entrepreneur responsable de fournir l'outil de GSTI doit fournir un outil de GSTI d'entreprise (c.-à-d. un logiciel offert aux termes d'une licence).
- b) L'outil de GSTI d'entreprise doit reposer sur une architecture technologique unique (c.-à-d. une seule suite de logiciels) provenant d'un seul éditeur de logiciels.
- c) Le logiciel commercial de GSTI d'entreprise fourni par l'entrepreneur responsable de fournir l'outil de GSTI doit satisfaire à chacune des exigences non fonctionnelles décrites à l'annexe 1 du présent EDT.
- d) Le logiciel commercial de GSTI d'entreprise fourni par l'entrepreneur responsable de fournir l'outil de GSTI doit permettre la mise en œuvre des processus et fonctionnalités standard indiqués ci-dessous à l'égard de la BITI, en plus de satisfaire aux exigences fonctionnelles décrites à l'annexe 2 du présent EDT.
- e) L'outil de GSTI fourni par l'entrepreneur responsable de fournir l'outil de GSTI doit comprendre suffisamment de licences pour le nombre estimé d'utilisateurs finaux (par catégorie d'utilisateur) indiqué à la section 3.3, ci-dessus.
- f) L'entrepreneur responsable de fournir l'outil de GSTI doit fournir la documentation relative au logiciel sous licence, conformément aux conditions générales supplémentaires 4003, énoncées à la partie 7 - Clauses du contrat subséquent.
- g) L'entrepreneur responsable de fournir l'outil de GSTI doit fournir la documentation sur la maintenance et le soutien du logiciel sous licence, conformément aux conditions générales supplémentaires 4004,

énoncées à la partie 7 – Clauses du contrat subséquent. Cette documentation doit comprendre les éléments ci-dessous.

- a. Services de correction d'erreurs
 - b. Versions de maintenance
 - c. Support d'information
 - d. Services de soutien
 - e. Services sur place
- h) L'entrepreneur responsable de fournir l'outil de GSTI doit fournir des mises à niveau logicielles vers les principales versions de l'outil de GSTI d'entreprise, afin que ce dernier demeure à jour à la version $n-1$ pour la période du contrat, y compris les périodes d'option.
- i) L'entrepreneur responsable de fournir l'outil de GSTI doit installer un exemplaire du logiciel de GSTI dans tous les environnements fournis par SPC, notamment les environnements de développement, d'essai, de production, de formation, de production de rapports, et de reprise après sinistre.

7 EXIGENCES PARTICULIÈRES RELATIVES AU MATÉRIEL

7.1 Identification des spécifications matérielles

- a) L'entrepreneur responsable de fournir l'outil de GSTI doit fournir à SPC les spécifications de l'infrastructure matérielle que doit fournir SPC. Cette infrastructure doit notamment comprendre les environnements ci-dessous.
 - a. Environnement de développement
 - b. Environnement d'essai
 - c. Environnement de production
 - d. Environnement de formation
 - e. Environnement de production de rapports
 - f. Environnement de reprise après sinistre
- b) Les spécifications de l'infrastructure doivent porter sur l'ensemble du matériel et des intergiciels nécessaires pour que le système fonctionne, y compris pour assurer le basculement vers un site de reprise après sinistre avec des données à jour avec un point de référence remontant à une (1) journée.
- c) Les spécifications de l'infrastructure doivent prévoir du matériel pour l'entreposage des pièces jointes, des fichiers journaux du système, etc.
- d) Les spécifications pour l'infrastructure matérielle initiale doivent avoir une capacité suffisante pour prendre en charge le nombre minimal estimé d'utilisateurs et de données volumétriques (pour SPC et le ministère pilote) indiqué à la section 3.3, ci-dessus.
- e) L'entrepreneur responsable de fournir l'outil de GSTI doit, au besoin et sur demande, fournir les spécifications relatives aux infrastructures supplémentaires nécessaires pour accroître ou mettre à l'échelle la capacité de l'infrastructure matérielle, afin de prendre en charge des clients supplémentaires, notamment pour les intégrations indiquées ci-dessous.

- a. Intégration d'un client à titre de locataire dans une instance de SPC comptant plusieurs locataires.
- b. Intégration d'un client dans une instance distincte de la solution.
- f) L'entrepreneur doit fournir les spécifications à SPC et donner une période de 14 semaines, au minimum, pour permettre à SPC d'approvisionner et installer toute infrastructure requise.

8 EXIGENCES DE L'ENTREPRENEUR RESPONSABLE DE FOURNIR L'OUTIL DE GSTI RELATIVES À L'INTÉGRATION

Les activités d'intégration de l'entrepreneur responsable de fournir l'outil de GSTI sont axées sur le lancement des services prévus au contrat pour permettre l'établissement des plans détaillés et de l'infrastructure préalables aux travaux associés à la conception fonctionnelle et à la configuration de l'outil de GSTI d'entreprise. Les activités d'intégration de l'entrepreneur responsable de fournir l'outil de GSTI **doivent être achevées dans les 90 jours suivant l'attribution du contrat** et doivent comprendre, au minimum, les produits livrables indiqués ci-dessous.

8.1.1 Produit livrable n° 1 : Examiner et commenter les documents provisoires sur la solution de perfectionnement des processus de GSTI de SPC

- a) Dans les cinq jours suivant l'attribution du contrat, SPC envisage de fournir à l'entrepreneur responsable de fournir l'outil de GSTI les plans de projet de l'outil de GSTI d'entreprise et les produits livrés par l'entrepreneur de la solution de perfectionnement du processus de GSTI. L'entrepreneur responsable de fournir l'outil de GSTI doit examiner ces documents et, le cas échéant, les commenter. La liste des documents comprend notamment ceux indiqués ci-dessous.
 - i. Exigences fonctionnelles
 - ii. Stratégie et plan de la GCO
 - iii. Dernière version du journal de perfectionnement des processus de GSTI (y compris les récits utilisateur)
 - iv. Produits livrables pertinents prévus au contrat de perfectionnement des processus, tels que :
 - a. Document sur les besoins opérationnels et fonctionnels de SPC
 - b. Plan de mise en œuvre pour le perfectionnement des processus
 - c. Plan des activités de perfectionnement des processus
 - d. Stratégie et plan de la GCO
 - e. Modèle de données et document de conception de la BDGC
 - f. Document de conception du catalogue de services
 - g. Concept des opérations pour les processus de GSTI visés
 - h. Documents de conception pour les processus de GSTI visés
 - i. Évaluation de l'état de préparation pour les processus visés
 - j. Lots de travaux associés aux processus
 - k. Plan de déploiement intégré et liste de contrôle
 - l. Stratégie et plan de formation sur le perfectionnement des processus
 - m. Stratégie d'amélioration continue des processus et de réalisation des avantages
- b) Dans les 15 jours suivant l'attribution du contrat, l'entrepreneur responsable de fournir l'outil de GSTI doit participer à une réunion sur les incidences de la solution de l'entrepreneur responsable de fournir l'outil de GSTI avec le gestionnaire de projet de SPC et les membres clés de l'équipe de projet. Les objectifs de la réunion sont de permettre à l'entrepreneur responsable de fournir l'outil de GSTI de réaliser les éléments ci-dessous.

- i. Recenser toute l'information contenue dans les plans de projet de l'outil de GSTI d'entreprise et dans les documents livrés par l'entrepreneur de la solution de perfectionnement des processus de GSTI fournis par SPC (et énumérés ci-dessus), et obtenir toute clarification subséquente de l'équipe de projet de SPC à propos d'éléments susceptibles de modifier les exigences énoncées dans le présent EDT ou d'avoir des répercussions sur ces dernières.
- ii. Déterminer les risques et les enjeux découlant de ces changements ou de ces répercussions.
- iii. S'il y a lieu, examiner les modifications recommandées à l'approche ou au plan proposé par l'entrepreneur responsable de fournir l'outil de GSTI dans sa soumission, à la lumière des plans du projet d'outil de GSTI d'entreprise et des documents livrés par l'entrepreneur de la solution de perfectionnement des processus de GSTI fournis par SPC.

8.1.2 Produit livrable n°2 : Règles d'engagement, modèle de gouvernance et équipe de base pour la mise en œuvre

L'entrepreneur responsable de fournir l'outil de GSTI doit collaborer avec l'équipe du projet de mise en œuvre de l'outil de GSTI d'entreprise de SPC pour concevoir et consigner les règles d'engagement entre l'équipe de projet de SPC et l'entrepreneur responsable de fournir l'outil de GSTI et pour intégrer les ressources initiales de l'entrepreneur responsable de fournir l'outil de GSTI. Ce document doit comporter les renseignements ci-dessous.

- a) Le modèle de gouvernance définitif de l'entrepreneur responsable de fournir l'outil de GSTI (conformément à la section 5.1 ci-dessus), présentant les personnes participantes, leurs rôles et responsabilités, ainsi que la façon dont elles travailleront au sein de la gouvernance de projet de SPC.
- b) L'équipe de base définitive de l'entrepreneur responsable de fournir l'outil de GSTI pour la mise en œuvre (conformément à la section 5.3 ci-dessus), présentant les principales ressources, leurs rôles et responsabilités, ainsi que la façon dont elles travailleront avec l'équipe de projet de SPC.
- c) L'intégration des ressources initiales de l'entrepreneur responsable de fournir l'outil de GSTI aura lieu une fois que le plan de l'équipe de base de l'entrepreneur responsable de fournir l'outil de GSTI aura été accepté par l'équipe de projet de SPC.

8.1.3 Produit livrable n° 3 : Plan de gestion de la qualité

L'entrepreneur responsable de fournir l'outil de GSTI doit concevoir un plan de gestion de la qualité et obtenir son acceptation par le gestionnaire de projet de SPC, conformément aux exigences énoncées à la section 5.8 de l'EDT, ci-dessus.

8.1.4 Produit livrable n° 4 : Plan de gestion des risques

L'entrepreneur responsable de fournir l'outil de GSTI doit concevoir un plan de gestion des risques et obtenir son acceptation par le gestionnaire de projet de SPC, conformément aux exigences énoncées à la section 5.9 de l'EDT, ci-dessus.

8.1.5 Produit livrable n° 5 : Processus d'examen et d'acceptation des produits livrables

L'entrepreneur responsable de fournir l'outil de GSTI doit concevoir, en collaboration avec SPC, un processus d'examen et d'acceptation des produits livrables et obtenir son acceptation par le gestionnaire de projet de SPC, conformément aux exigences énoncées à la section 5.10 de l'EDT, ci-dessus.

8.1.6 Produit livrable n° 6 : Stratégie de gestion des versions

L'entrepreneur responsable de fournir l'outil de GSTI doit concevoir une stratégie de gestion des versions et obtenir son acceptation par SPC. La stratégie de gestion des versions doit soutenir le processus collaboratif de configuration des processus et des outils de GSTI de la section 3.4, en plus de respecter les exigences pour la mise en œuvre de l'outil de GSTI de la section 10. L'entrepreneur responsable de fournir l'outil de GSTI doit fournir une version de l'outil de GSTI au moins une fois par trimestre d'exercice.

8.1.7 Produit livrable n° 7 : Version à jour du plan de travail et du calendrier de l'entrepreneur responsable de fournir l'outil de GSTI

- a) L'entrepreneur responsable de fournir l'outil de GSTI doit mettre à jour et finaliser le plan de travail et le calendrier proposés dans sa soumission (voir la section 5.5 ci-dessus). Le plan de travail et le calendrier doivent être mis à jour afin de tenir compte des dates d'attribution du contrat, de toute information fournie par SPC après l'attribution du contrat, de tout changement convenu d'un commun accord découlant du produit livrable n° 1, des règles d'engagement convenues, du processus d'examen et d'acceptation des produits livrables et de la stratégie de gestion des versions (produits livrables n°s 2, 5 et 6, respectivement). Au besoin, il convient également de donner des précisions sur le calendrier d'exécution des travaux, les jalons, les produits livrables, les interdépendances et le chemin critique.
- b) Les versions à jour du plan de travail et du calendrier de l'entrepreneur responsable de fournir l'outil de GSTI doivent être soumises au gestionnaire de projet de SPC aux fins d'acceptation dans les 90 jours suivant l'attribution du contrat. Le plan de travail et le calendrier acceptés de l'entrepreneur responsable de fournir l'outil de GSTI seront des points de référence du contrat.

9 EXIGENCES EN MATIÈRE DE MIGRATION DES DONNÉES

9.1 Portée et approche

L'ancien système de GSTI (système ECD d'IBM) et le nouvel outil de GSTI coexisteront pendant une période indéterminée. Conformément aux pratiques exemplaires, les dossiers existants d'incident, de demande de service et de demande de changement ne seront pas transférés du système actuel vers le nouvel outil.

SPC prévoit que les activités de migration ou de création de données requises dans le nouveau système seront abordées de la façon indiquée ci-dessous.

- SPC doit avoir la possibilité de migrer ou de créer des données de base, y compris sur l'emplacement et les personnes (utilisateurs, employés et clients) dans le nouvel outil de GSTI. (Remarque : Il y a plus de 15 000 comptes d'utilisateur dans le système ECD actuel, mais il n'y a que 4 000 employés à SPC. Par conséquent, au lieu d'investir dans le nettoyage des comptes existants, SPC croit qu'il serait plus efficace de créer de nouveaux comptes d'utilisateur dans le nouvel outil.)
- Les éléments de configuration et les données de classification doivent être migrés de la base de données de gestion de la configuration (BDGC) de l'outil existant vers le nouvel outil de GSTI. Les données de la BDGC seront transférées dans une zone de préparation des données, et celle-ci sera connectée au nouvel outil pour l'alimenter des données épurées sur les éléments de configuration.

- Les données sur les groupes de personnes et les membres doivent être transférées dans le nouvel outil de GSTI.

9.2 Exigences relatives à l'entrepreneur responsable de fournir l'outil de GSTI

En plus du respect de l'approche générale décrite ci-dessus, l'entrepreneur responsable de fournir l'outil de GSTI est responsable de la migration des données vers le nouvel outil de GSTI, ce qui comprend les travaux indiqués ci-dessous.

9.2.1 Plan de migration des données

L'entrepreneur responsable de fournir l'outil de GSTI doit concevoir une stratégie et un plan détaillés sur la façon dont les processus de migration et de rapprochement seront utilisés pour atteindre les objectifs de migration des données dans chaque version de l'outil de GSTI. Le plan de migration des données doit être terminé et soumis dans les 30 jours suivant la fin de l'intégration de l'entrepreneur responsable de fournir l'outil de GSTI (telle qu'elle est présentée à la section 8). Après l'acceptation du plan de migration des données, l'entrepreneur responsable de fournir l'outil de GSTI doit travailler avec SPC à la création d'une portée des travaux pour les travaux de la phase de migration subséquente des données nécessaires à la mise en œuvre de chaque version de l'outil de GSTI, au besoin.

9.2.2 Migration des données

L'entrepreneur responsable de fournir l'outil de GSTI doit, sur demande, effectuer la migration des données pour chaque version de l'outil de GSTI. Cette migration doit comprendre au minimum, mais sans s'y limiter, les activités et les produits livrables suivants :

- a) Créer les spécifications de cartographie pour la source et la cible;
- b) Concevoir et mettre en œuvre les processus de migration et de rapprochement qui conviennent le mieux aux types de sources de données transférées;
- c) Exécuter les processus de migration entre les sources de données et le nouvel outil de GSTI d'entreprise;
- d) Rapprocher les données migrées dans l'outil de GSTI d'entreprise avec les sources de données. La réconciliation englobe la mise en œuvre et l'exécution du processus de réconciliation. Elle comprend également la déclaration des résultats du rapprochement aux fins d'examen et d'approbation par SPC, ainsi que la communication de renseignements à l'équipe de l'entrepreneur responsable de fournir l'outil de GSTI responsable de la correction du processus de migration;
- e) Corriger les processus de migration, au besoin, afin de régler les problèmes de rapprochement;
- f) Répéter l'exécution des processus de migration et de rapprochement pour confirmer que le processus de migration fonctionne et que tout le contenu, y compris tout texte enrichi, est préservé dans sa forme originale une fois la migration terminée vers l'outil de GSTI d'entreprise;
- g) Collaborer avec l'équipe de SPC responsable de l'état de préparation de la migration des données;
- h) Exécuter toutes les activités associées à la migration définitive des données de production dans l'outil de GSTI d'entreprise pour chaque version (lorsqu'une migration des données est nécessaire);
- i) Offrir un soutien en matière d'acceptation par les utilisateurs.

10 EXIGENCES RELATIVES À LA MISE EN ŒUVRE DE L'OUTIL DE GSTI

10.1 Aperçu

L'entrepreneur responsable de fournir l'outil de GSTI est responsable des activités de configuration associées à l'ensemble des exigences fonctionnelles et non fonctionnelles, des exigences de sécurité et des exigences d'intégration relevées dans le présent EDT et ses annexes.

L'entrepreneur responsable de fournir l'outil de GSTI dirigera les travaux de mise en œuvre de l'outil par versions successives dont la durée peut varier selon leur importance. Font partie des travaux à réaliser par l'entrepreneur responsable de fournir l'outil de GSTI :

- la planification et la gestion des versions de l'outil de GSTI;
- la consultation de SPC et de l'entrepreneur responsable de fournir la solution de perfectionnement du processus de GSTI (au besoin);
- l'élaboration des spécifications du projet;
- la configuration de l'outil;
- la présentation de démonstrations et l'animation de séances de conception d'application commune;
- les essais;
- le montage de paquetages à déployer.

Remarque : Les mêmes activités et obligations se répètent pour chaque version.

L'outil de GSTI, y compris les documents à remettre par l'entrepreneur responsable de fournir l'outil de GSTI pour sa mise en œuvre, doit satisfaire aux exigences hors fonctionnement énoncées à l'annexe 1 de l'Énoncé des travaux.

10.2 Mise en œuvre du processus de GSTI

L'entrepreneur responsable de fournir l'outil de GSTI doit collaborer avec SPC et l'entrepreneur responsable de fournir la solution de perfectionnement du processus de GSTI comme il est décrit à la section 3.4 ci-dessus pour mettre en œuvre les exigences du processus de GSTI.

SPC remettra périodiquement à l'entrepreneur responsable de fournir l'outil de GSTI des documents présentant les exigences et l'ordonnancement des tâches du processus de GSTI auquel adhère le gouvernement du Canada et dont ce même entrepreneur responsable de fournir l'outil de GSTI devra tenir compte dans son outil. La quantité de travail et la durée de configuration différeront de version en version de l'outil en fonction de la complexité et de l'envergure des éléments qui ont été demandés. L'entrepreneur responsable de fournir l'outil de GSTI doit, au besoin et sur demande, déployer le progiciel dans l'environnement de test de l'outil de GSTI sans dépasser les coûts et le délai convenus avec le responsable technique de SPC.

10.3 Planification et gestion des versions de l'outil de GSTI

L'entrepreneur responsable de fournir l'outil de GSTI doit élaborer et tenir à jour une feuille de route pour l'outil de GSTI (c'est-à-dire un plan de gestion des versions) qui met en relief les dépendances d'importance

entre les éléments demandés ou types d'éléments demandés dans les diverses versions qui joueront sur la composition de ces dernières et la séquence de mise en œuvre des éléments. La feuille de route doit être tenue à jour pendant toute la durée du contrat et passée en revue avec SPC lors des activités de planification des versions de l'outil.

L'entrepreneur responsable de fournir l'outil de GSTI est responsable des négociations ainsi que des travaux de planification et d'exécution de chaque version de l'outil. Dans le cas des versions présentant des éléments liés au fonctionnement du processus de GSTI, la mise en ordre de priorité de ces éléments reviendra aux responsables de l'amélioration du processus au sein de SPC avec l'aide de l'entrepreneur qui fournit la solution de perfectionnement des processus de GSTI.

Les activités suivantes doivent être réalisées pour chaque version (liste non exhaustive) :

- a) valider, négocier et préciser les exigences pour chaque version;
- b) concevoir l'architecture globale de chaque version avec les exigences d'intégration avec les composantes fréquentes;
- c) élaborer le plan de la version;
- d) déterminer le calendrier et le budget pour la configuration de chaque version;
- e) collaborer avec le gestionnaire de projet de SPC en vue de la création d'une portée des travaux pour la mise au point, la configuration, la mise à l'essai et le déploiement nécessaires à la mise en œuvre de chaque version.

10.4 Consultation de SPC et des parties prenantes à l'amélioration du processus de GSTI

L'entrepreneur responsable de fournir l'outil de GSTI doit consulter divers intervenants de SPC pour que les exigences de tous les types soient bien comprises. Dans le cas des exigences liées au fonctionnement pour la configuration des processus de GSTI, l'entrepreneur responsable de fournir l'outil de GSTI devra collaborer avec l'entrepreneur responsable de la solution de perfectionnement des processus de GSTI (comme il est décrit à la section 3.4).

10.5 Élaboration des spécifications de projet

L'entrepreneur responsable de fournir l'outil de GSTI doit produire des spécifications de projet pour toutes les activités de mise en œuvre ou de configuration. Les spécifications de projet doivent être liées aux exigences correspondantes. Dans les cas où des travaux de mise en œuvre ou de configuration sont nécessaires, mais ne peuvent être liés à au moins une exigence, l'entrepreneur responsable de fournir l'outil de GSTI doit en informer SPC.

C'est l'entrepreneur responsable de fournir la solution de perfectionnement des processus de GSTI qui établira les exigences liées au fonctionnement pour la configuration des processus de GSTI.

Toute spécification comportant des fonctions destinées à l'utilisateur doit intégrer un volet de convivialité.

10.6 Configuration de l'outil

Tous les changements à l'outil de GSTI doivent suivre le cycle de vie de développement de logiciels décrit à la section 10.8.1 ci-dessous.

10.6.1 Configuration

10.6.1.1 Définition

SPC a l'intention de répondre à ses besoins en GSTI en exploitant les paramètres de configuration du logiciel de GSTI commercial sur étagère au lieu de personnaliser le logiciel. Aux fins du présent contrat, est considéré comme une configuration de la GSTI toute fonctionnalité, toute règle opérationnelle ou tout flux de travail qui respecte les conditions suivantes :

1. la configuration doit se faire par des écrans ou des fichiers indiqués dans les guides d'utilisation du fabricant du logiciel. Les possibilités sont nombreuses :
 - a) remplir un formulaire dans une interface graphique dans la portion administrative de l'outil de GSTI;
 - b) cliquer sur un bouton ou un lien;
 - c) modifier un paramètre dans un fichier de configuration;
 - d) exécuter un assistant;
2. aucun langage de programmation ou script, commun ou exclusif, ne doit être maîtrisé;
3. l'élément ne doit pas entraîner de modification ou de recouvrement d'objets ou de composantes qui venaient à l'origine avec le produit;
4. l'élément doit être pris en charge par les services de maintenance et de soutien de l'éditeur du logiciel dont les droits d'utilisation ont été achetés;
5. l'élément doit être reconnu par les installateurs de mises à niveau offertes par l'éditeur du logiciel. Autrement dit, la configuration ne doit nécessiter aucune sauvegarde, aucune mise en correspondance, aucun test de régression ni aucune analyse, lors de la mise à niveau du logiciel de GSTI, autre que les fonctionnalités qui venaient avec le produit à l'origine.

10.6.1.2 Changements apportés à l'outil

Dans les cas où il est impossible de répondre aux exigences à la satisfaction de SPC par la configuration (comme on le définit ci-dessus), l'entrepreneur responsable de fournir l'outil de GSTI doit proposer d'autres solutions à SPC avant d'aller de l'avant et mentionner les coûts, les risques, les dépendances et les répercussions au calendrier qui en découlent pour chaque solution de rechange.

10.6.2 Exigences de configuration pour l'entrepreneur responsable de fournir l'outil de GSTI

10.6.2.1 Activités de configuration et biens livrables

L'entrepreneur responsable de fournir l'outil de GSTI doit configurer, pour chaque version, l'outil de GSTI, ce qui comprend notamment les activités et biens livrables qui suivent :

- a) faire la conception détaillée de la solution et de l'expérience utilisateur;
- b) élaborer les contrôles de sécurité du système;
- c) effectuer la configuration;
- d) créer les profils de chargement du système (tous les jours, tous les trimestres, etc.) pour que le système respecte toujours les exigences hors fonctionnement;
- e) effectuer les essais (unitaire, d'intégration du système, de rendement/marginal, d'acceptation par l'utilisateur).

10.6.2.2 Configuration de l'intégration

L'entrepreneur responsable de fournir l'outil de GSTI doit assurer les intégrations indiquées à la section 11, Exigences relatives à l'intégration.

10.6.2.3 Recommandations de configurations

L'entrepreneur responsable de fournir l'outil de GSTI doit fournir des recommandations à SPC sur la manière d'utiliser le logiciel de GSTI pour que SPC sache bien se servir des fonctions d'origine et de manière à réduire au minimum la nécessité de personnaliser l'outil.

10.7 Essais

L'entrepreneur responsable de fournir l'outil de GSTI doit effectuer tous les essais nécessaires pour que chaque version réussisse les tests d'acceptation subséquents réalisés par SPC (voir la section 12 pour prendre connaissance des exigences détaillées relatives aux essais).

Il incombe à l'entrepreneur responsable de fournir l'outil de GSTI d'effectuer et de vérifier la migration des composantes de la version testée vers l'environnement d'essai. La migration des produits de l'entrepreneur responsable de fournir l'outil de GSTI vers l'environnement d'essai de SPC doit se faire par l'entrepreneur responsable de fournir l'outil de GSTI même conformément au processus d'examen et d'acceptation des produits livrables convenu pendant l'intégration de l'entrepreneur responsable de fournir l'outil de GSTI (voir la section 8).

Une fois que l'entrepreneur responsable de fournir l'outil de GSTI est bien sûr que la migration s'est bien déroulée, les ressources de SPC effectueront des essais d'acceptation de la solution. L'entrepreneur responsable de fournir l'outil de GSTI doit corriger toute erreur relevée au cours des essais d'acceptation sans frais supplémentaires pour le Canada conformément au processus d'examen et d'acceptation des produits livrables (dont l'entrepreneur responsable de fournir l'outil de GSTI doit convenir avec le Canada après l'attribution du contrat) décrit à la section 8 ci-dessus. La version finale sera celle qui pourra passer à l'environnement de production de SPC.

10.8 Montage de paquetages à déployer

Tout changement apporté aux environnements d'essai ou de production de la GSTI doit se faire à l'aide de paquetages testables et reproductibles. Aucun changement n'ayant pas été au préalable appliqué à l'environnement d'essai ne peut être apporté à l'environnement de production sans l'approbation écrite de SPC.

10.8.1 Cycle de vie du développement du logiciel

L'entrepreneur responsable de fournir l'outil de GSTI est tenu de mettre en œuvre et de suivre un cycle de vie de développement du logiciel qui sera convenu avec SPC pendant la phase d'intégration de l'entrepreneur responsable de fournir l'outil de GSTI. Le cycle de vie doit être tel que les changements de configuration et de paramètres personnalisés apportés à la solution de GSTI s'appliquent et soient montés en paquetages de la même manière pour réduire au minimum les risques à l'intégrité de la solution dans l'environnement de production.

Le cycle de vie doit comprendre un plan de gestion des configurations aux fins de contrôle des versions du logiciel de GSTI et des logiciels connexes ainsi que des paquetages dans tous les environnements.

10.8.2 Paquetages pour l'environnement d'essai

En vue de la production de paquetages, l'environnement d'essai doit être considéré comme un environnement de préproduction. Le cycle de vie doit prévoir l'application et le test des paquetages dans l'environnement d'essai en premier lieu.

10.8.3 Paquetages pour l'environnement de production

Les paquetages destinés à l'environnement de production doivent être identiques aux plus récents ayant été utilisés dans l'environnement d'essai. Si un paquetage différent de celui de l'environnement d'essai doit être utilisé dans l'environnement de production, l'entrepreneur responsable de fournir l'outil de GSTI doit obtenir d'abord l'approbation écrite du gestionnaire de projet SPC.

10.8.4 Contenu des paquetages

Tout paquetage doit comprendre les éléments nécessaires à son application dans l'environnement ciblé. Il doit être programmé et assemblé de manière à ce qu'une personne qui n'en connaît pas le contenu (un membre de l'équipe des activités de GSTI, par exemple) puisse s'en servir. Dans les cas où il faut certaines compétences pour utiliser le paquetage, il doit en être clairement mentionné.

Le paquetage doit contenir au minimum :

1. les consignes à suivre (y compris tout préalable nécessaire) par la personne qui l'utilise dans l'environnement ciblé. Toutes les étapes manuelles et automatisées doivent être indiquées;
2. les fichiers ou autres éléments nécessaires pour l'utilisation du paquetage dans l'environnement ciblé, par exemple les fichiers de configuration, les modules de codes et les fichiers de données à importer;
3. les procédures de remise à l'état d'origine s'il survient des problèmes dans l'application du paquetage;
4. les scripts d'essai servant à vérifier si le colis a été appliqué correctement.

11 EXIGENCES RELATIVES À L'INTÉGRATION

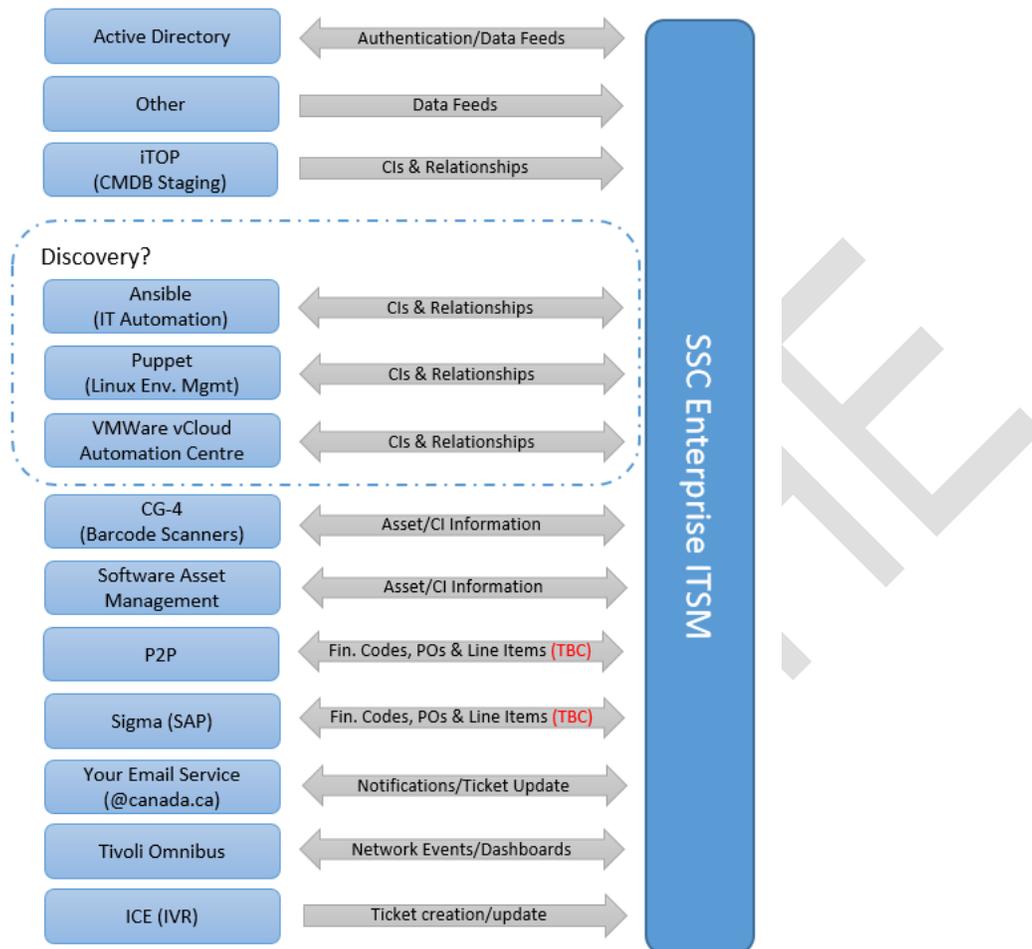
11.1 Exigences générales

Chaque intégration que doit assurer l'entrepreneur responsable de fournir l'outil de GSTI doit respecter les exigences suivantes :

- fournir une interface utilisateur pour l'administration de l'infrastructure d'intégration;
- permettre la configuration des règles opérationnelles dans la mesure du possible. Il faut éviter les codes fixes pour les règles opérationnelles (y compris la transformation des données);
- fournir un mécanisme de surveillance des erreurs et problèmes de fonctionnement dans l'interface.

11.2 Intégration avec les applications de SPC

L'entrepreneur responsable de fournir l'outil de GSTI doit intégrer sa solution de GSTI avec d'autres applications de SPC et du gouvernement du Canada. Le diagramme suivant illustre la portée des intégrations avec les autres applications de SPC. SPC rendra disponibles ses experts pour chaque intégration.



11.2.1 Services d'annuaires (Active Directory)

La solution de GSTI doit prendre en charge l'authentification des utilisateurs de GSTI de tous les types par la solution de services d'annuaires d'entreprise de SPC. L'entrepreneur responsable de fournir l'outil de GSTI est tenu de présenter à SPC les cas ou les situations où une telle intégration n'est pas possible et de proposer une autre solution dans un tel cas.

11.2.2 Fils de données organisationnelles

La solution de GSTI doit automatiser le chargement des données qui constituent sa trame de base. En voici des exemples :

- les employés et les données connexes;
- les emplacements et les adresses de SPC et du gouvernement.

11.2.3 iTOP (serveur intermédiaire de la base de données de gestion des configurations)

SPC est en train de déployer iTOP pour recueillir les données de la base de données de gestion des configurations des ministères clients du gouvernement du Canada et exécuter les processus d'extraction,

de transformation et de chargement pour préparer les données à charger dans sa banque de données. La solution de GSTI doit prendre en charge les données issues de ce processus.

11.2.4 Ansible

SPC exige que les serveurs et l'infrastructure gérés dans l'environnement Ansible de SPC prennent automatiquement la forme d'éléments de configuration dans la banque de données de gestion des configurations de la solution de GSTI, avec toutes les relations pertinentes. Ansible est un moteur qui automatise le déploiement de nuages, la gestion des configurations, le déploiement d'applications, l'orchestration intraservice et de nombreux autres besoins en TI.

11.2.5 Puppet

SPC exige que les serveurs et l'infrastructure gérés dans l'environnement Puppet de SPC prennent automatiquement la forme d'éléments de configuration dans la banque de données de gestion des configurations de la solution de GSTI, avec toutes les relations pertinentes.

11.2.6 VMware vCloud Automation Centre (VCAC)

SPC exige que les serveurs virtuels et l'infrastructure instanciés dans l'environnement VCAC de SPC prennent automatiquement la forme d'éléments de configuration dans la banque de données de gestion des configurations de la solution de GSTI, avec toutes les relations pertinentes.

11.2.7 CG-4

CG4 est un système de contrôle des biens actuellement utilisé par SPC qui doit s'intégrer avec la solution de GSTI pour qu'il y ait échange bidirectionnel de l'information sur les biens.

11.2.8 Gestion des biens logiciels

<<Information à venir dans la demande de propositions définitive.>>

11.2.9 P2P

<<Information à venir dans la demande de propositions définitive.>>

11.2.10 SIGMA (SAP)

<<Information à venir dans la demande de propositions définitive.>>

11.2.11 Messagerie électronique de type votrecourriel@canada.ca

L'outil de GSTI doit utiliser la messagerie électronique de type votrecourriel@canada.ca employée par SPC dans les cas suivants :

- les notifications sortantes;
- la création et la modification de dossiers d'incident ou de demande par courriels entrants.

La solution de GSTI doit prendre en charge les éléments suivants :

- le protocole TLS sur le port 587;
- l'accès au système de messagerie par un compte système muni de justificatifs d'identité (aucun accès anonyme ne sera permis);

- l'interdiction de changer l'adresse de l'expéditeur dans le cas des courriels sortants. Par exemple, la solution de GSTI ne doit pas remplacer le compte système par le compte de l'utilisateur responsable de la notification envoyée par la solution.

11.2.12 Tivoli OMNibus

Le centre de commande d'entreprise de SPC se sert d'OMNibus à divers endroits pour surveiller les événements de réseau provenant de divers outils de surveillance du gouvernement du Canada.

11.2.12.1 Gestion des événements – Création et mise à jour des dossiers d'incident

Le personnel du centre de commande doit être en mesure de créer un dossier d'incident de GSTI à même les consoles OMNibus avec transfert des données d'intérêt concernant l'incident.

11.2.12.2 Tableaux de bord iESP – Mise à jour des dossiers d'incident

Le centre de commande a créé une série de tableaux de bord iESP dans OMNibus qui affichent l'information sur les événements différemment selon les ministères clients ou portefeuilles de ministères clients. Le personnel du centre doit être en mesure de mettre à jour le journal des incidents de GSTI qui y sont liés. Les tableaux de bord OMNibus doivent présenter correctement l'information saisie sur l'incident de GSTI, et ce, en temps réel.

11.2.13 ICE (IVR)

<<Information à venir dans la demande de propositions définitive.>>

11.3 Interopérabilité avec les outils de GSTI des clients du gouvernement du Canada

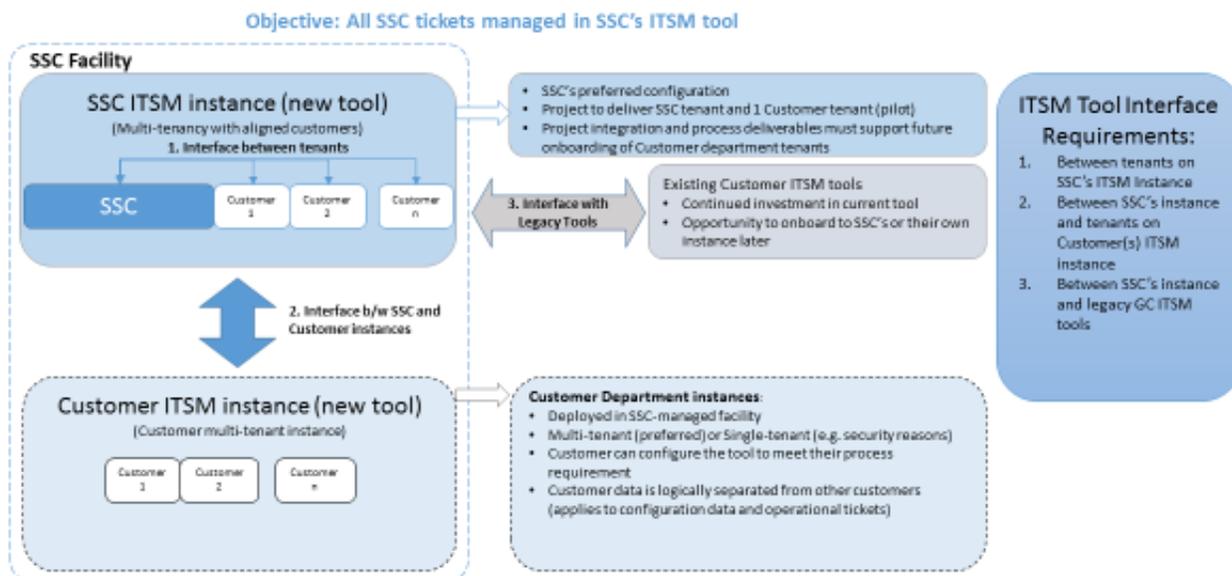
11.3.1 Bidirectionnalité de l'interface

La solution de GSTI de SPC doit mettre en œuvre l'infrastructure, la technologie et les règles opérationnelles (ce qu'on entend par interface) qui permettront la communication bidirectionnelle et la transmission de données entre elle et les outils de GSTI des autres ministères clients du gouvernement du Canada. Il existe de nombreux outils de GSTI (avec des versions différentes) en utilisation au sein du gouvernement.

Le diagramme ci-dessous illustre les intégrations que doit prendre en charge la solution de GSTI :

1. une interface entre les locataires du logiciel de GSTI multilocation de SPC;
2. une interface entre les autres outils de GSTI des ministères clients du gouvernement du Canada et le logiciel de GSTI multilocation de SPC, dans les cas où le ministère client utilise le même outil de GSTI commercial que SPC;
3. une interface entre les autres outils de GSTI (y compris les logiciels multilocation) des ministères clients du gouvernement du Canada et le logiciel de GSTI multilocation de SPC, dans les cas où le ministère client utilise un autre outil de GSTI.

IT Service Management Solution ITSM Tool: Customer Interface Requirements



5

De plus, la solution de GSTI doit satisfaire aux exigences suivantes :

- fournir des opérations et des attributs de données normalisés et documentés applicables aux exemples d'utilisations de processus de GSTI et aux normes de données contenus dans l'annexe 8 et dont pourront se servir les outils de GSTI de SPC et représentants des autres ministères du gouvernement du Canada;
- prendre en charge les mises à jour dans un dossier ou plus d'un dossier dans une seule et même transaction.

11.3.2 Transactions

La solution de GSTI doit prendre en charge :

- les descriptions, les flux de travail et les énoncés informatifs des processus d'exécution des demandes, de gestion des incidents, de gestion des changements et de gestion des biens de service et des configurations de GSTI;
 - les interactions entre l'outil et les processus de GSTI de SPC et ceux des ministères et organismes clients;
- les exemples d'utilisations de processus de GSTI et les normes de données connexes.

11.4 Recherche

La solution d'outil GSTI fournie par l'entrepreneur responsable de fournir l'outil de GSTI doit pouvoir faire la recherche d'éléments dans les centres de données de SPC. Elle doit plus précisément satisfaire aux exigences suivantes :

- la solution de recherche doit être exempte d'agents et ne nécessiter aucune installation d'agents ou d'autres logiciels pour effectuer une recherche;
- la solution de recherche doit pouvoir repérer des infrastructures gérées dans VMWare vCenter;
- la solution de recherche doit être en mesure d'identifier (et de reconnaître) les éléments d'infrastructure et les applications qu'on trouve sur le marché. Il doit en être ainsi dès l'installation, sans configuration supplémentaire;
- la solution de recherche doit identifier et reconnaître les dépendances entre les éléments d'infrastructure et les applications;
- la solution de recherche doit fournir une interface graphique qui permet à ses administrateurs de modéliser les applications, les services et l'infrastructure;
- les données recueillies par la solution de recherche doivent pouvoir s'utiliser dans l'outil de GSTI;
- les administrateurs de la solution de recherche ou du logiciel de GSTI doivent pouvoir sélectionner, parmi les données recueillies par la solution de recherche, celles qui seront accessibles dans l'outil de GSTI.

12 EXIGENCES RELATIVES AUX ESSAIS

12.1 Obligations de l'entrepreneur responsable de fournir l'outil de GSTI

L'entrepreneur responsable de fournir l'outil de GSTI doit participer aux divers types d'essais pour la solution de GSTI dans la mesure des rôles et responsabilités qui lui reviennent pour chaque type comme le décrit la section 3.4 ci-dessus. Dans le cas des essais dont l'entrepreneur responsable de fournir l'outil de GSTI qui fournit le logiciel de GSTI est désigné comme responsable, ce dernier doit fournir les éléments suivants :

- a) les procédures d'essai;
- b) le personnel pour les essais;
- c) les instruments d'essai.

12.2 Essais unitaires

L'entrepreneur responsable de fournir l'outil de GSTI doit effectuer des essais unitaires pour tous les produits livrables programmés ou configurés avant les essais intégrés fonctionnels.

12.2.1 Essais fonctionnels intégrés

L'entrepreneur responsable de fournir l'outil de GSTI doit élaborer, mettre en œuvre et coordonner les essais fonctionnels intégrés.

12.2.2 Essais d'intégration des systèmes

L'entrepreneur responsable de fournir l'outil de GSTI doit élaborer, mettre en œuvre et coordonner les essais d'intégration des systèmes.

12.2.3 Essais d'acceptation par les utilisateurs

- a) L'entrepreneur responsable de fournir l'outil de GSTI doit contribuer aux essais d'acceptation par les utilisateurs gérés et exécutés par SPC.
- b) Une fois un processus configuré dans l'outil de GSTI et livré dans l'environnement d'essai de SPC, ce dernier en fera l'examen et donnera son approbation dans les 15 jours ouvrables (selon le calendrier du gouvernement du Canada).
- c) Si SPC met au jour un problème, il en fera mention à l'entrepreneur responsable de fournir l'outil de GSTI dans les 15 jours ouvrables. L'entrepreneur responsable de fournir l'outil de GSTI doit ensuite chercher les causes du problème dans les 48 heures et fournir une estimation du délai nécessaire pour corriger la situation avant d'apporter les correctifs comme tels.
- d) Après acceptation par SPC du processus tel qu'il a été configuré et mis à l'essai dans l'environnement d'essai, l'entrepreneur responsable de fournir l'outil de GSTI aura 15 jours ouvrables pour implanter ce même processus dans l'environnement de production.

13 EXIGENCES RELATIVES À LA FORMATION

13.1 Séance d'orientation sur l'outil de GSTI

L'entrepreneur responsable de fournir l'outil de GSTI doit préparer et tenir une séance d'orientation sur l'outil de GSTI qui fournira aux membres de l'équipe responsable de l'amélioration des processus de GSTI (y compris à l'entrepreneur responsable de fournir la solution de perfectionnement des processus de GSTI) une formation sur l'outil de GSTI assez approfondie pour qu'ils comprennent la structure globale et la disposition de l'application et de ses modules. Il pourrait être nécessaire de donner la séance d'orientation plus d'une fois.

Les participants doivent sortir de la séance avec une bonne connaissance de l'outil de GSTI leur permettant de continuer à mener à bon terme leurs activités d'analyse et d'évaluation des processus. Voici des exemples de thèmes à aborder au cours de la séance :

- a) la disposition des éléments et la navigation dans l'application;
- b) la structure inhérente aux privilèges selon la fonction de l'utilisateur et le comportement qui en découle dans l'application;
- c) le mode de gestion des dossiers de GSTI tout au long de leur cycle de vie;
- d) une présentation des capacités de configuration des séquences de tâches (approbations, acheminement des dossiers, etc.);
- e) l'utilisation possible des consoles (files d'attente) par le personnel de soutien et les gestionnaires;
- f) la manière de consulter et de configurer les tableaux de bord par fonction occupée;
- g) la navigation dans le portail libre-service et les fonctionnalités de ce dernier;
- h) les rapports configurables par l'utilisateur et la consultation et la publication de rapports;
- i) une présentation du modèle de données de GSTI avec les principales sources de données et les dépendances à la base de chaque processus.

La séance d'orientation sur l'outil de GSTI doit avoir lieu en classe dans la région de la capitale nationale (Ottawa et Gatineau), et l'entrepreneur responsable de fournir l'outil de GSTI doit fournir tous les documents pédagogiques que pourront conserver les participants pour consultation ultérieure.

13.2 Formation des administrateurs de processus

L'entrepreneur responsable de fournir l'outil de GSTI doit préparer et donner une formation aux intervenants de SPC nommés responsables de l'administration de processus. La formation doit se faire en classe et offerte de manière ponctuelle avec un préavis entendu au préalable. Le contenu de chaque séance sera négocié à l'avance, mais il faut être en mesure d'aborder tout ce qui touche à la configuration des processus qui reviennent aux analystes opérationnels, et aucun accès aux codes du système ni aucune connaissance de la programmation ne doivent être nécessaires.

SPC est conscient que certains thèmes ne pourront être abordés que lorsqu'il se sera familiarisé avec la configuration des processus de GSTI.

13.3 Formation des formateurs

L'équipe de gestion des changements relevant de l'équipe de transformation de la gestion des services de SPC a la responsabilité de donner une formation intégrée sur l'outil et les processus de GSTI à toutes les catégories d'utilisateurs finaux de SPC et du ministère client principal.

L'entrepreneur responsable de fournir l'outil de GSTI doit préparer et donner des formations pour les formateurs de l'équipe de gestion des changements afin qu'ils aient les connaissances nécessaires à incorporer dans la formation intégrée sur l'outil et les processus destinée aux utilisateurs finaux. L'entrepreneur responsable de fournir l'outil de GSTI doit fournir le matériel pédagogique et les modes d'emploi nécessaires à la formation que donneront les formateurs.

La formation des formateurs doit avoir lieu à plusieurs reprises, sur demande, avec un préavis entendu au préalable.

13.4 Formation en classe

Les formations en classe doivent respecter les conditions suivantes :

- a) chaque séance doit compter au plus 20 participants;
- b) elles doivent avoir lieu dans la région de la capitale nationale. Les lieux de formation en classe peuvent changer au cas par cas, sous réserve de l'approbation du gestionnaire de projet de SPC.

13.5 Documents de formation obligatoires

- a) L'entrepreneur responsable de fournir l'outil de GSTI doit faire approuver par le responsable technique les renseignements suivants au moins sept jours civils avant le début de toute formation :
 - a. le plan de cours;
 - b. le calendrier du cours;
 - c. les didacticiels et les documents de formation pour le cours à donner.
- b) Pour chaque séance de formation, le contenu et les documents doivent être livrés en français ou en anglais (ou les deux), selon la préférence de SPC.

- c) SPC fournira son approbation ou tout commentaire au sujet des documents susmentionnés dans les dix jours ouvrables (selon le calendrier du gouvernement du Canada). L'entrepreneur responsable de fournir l'outil de GSTI doit répondre aux commentaires avant d'utiliser les documents de formation.

14 EXIGENCES RELATIVES AUX SERVICES PROFESSIONNELS PONCTUELS

En plus des travaux décrits dans les présentes, SPC peut demander, au besoin et sur demande, que l'entrepreneur responsable de fournir l'outil de GSTI fournisse d'autres services professionnels pour aider SPC dans la mise en œuvre de la solution de GSTI dans son environnement et aider les ministères et organismes clients de SPC à intégrer le logiciel de ce dernier ou à configurer leur propre exemplaire. Les services professionnels ponctuels, si une demande est faite en ce sens, seraient limités aux catégories de ressources énumérées à la section 5.12 de l'énoncé des travaux et aux critères d'évaluation des ressources figurant à l'annexe 3.

15 EXIGENCES RELATIVES AUX SERVICES DE TRANSITION

L'entrepreneur responsable de fournir l'outil de GSTI doit offrir du soutien pour l'outil de GSTI, comme il est indiqué à la section 16. SPC pourra, à sa discrétion, transférer la responsabilité de la gestion de la solution de GSTI d'entreprise à une date ultérieure. L'entrepreneur responsable de fournir l'outil de GSTI doit, au besoin, fournir des services de transition jusqu'à ce que SPC soit en mesure d'utiliser de manière autonome la solution de GSTI dans son ensemble, y compris configurer, gérer et faire fonctionner l'outil.

Les exigences de transition sont décrites en détail ci-dessous.

15.1 Plan de transition

L'entrepreneur responsable de fournir l'outil de GSTI doit élaborer un plan de transfert des activités de gestion de la solution de GSTI à SPC. Tous les aspects de la solution de GSTI que doit fournir l'entrepreneur responsable de fournir l'outil de GSTI conformément à l'Énoncé des travaux doivent être présents dans le plan de transition.

Le plan de transition doit notamment aborder les thèmes décrits ci-dessous.

15.1.1 Plan des ressources

L'entrepreneur responsable de fournir l'outil de GSTI doit inclure un plan intégral des ressources sur lequel SPC s'appuiera pour déterminer les embauches nécessaires. Le plan sera rédigé en collaboration avec SPC pour qu'il soit arrimé à la structure organisationnelle de SPC et aux politiques de ressources humaines et doit comprendre toutes les personnes occupant des fonctions liées à la solution de GSTI ainsi que leurs responsabilités respectives.

15.1.2 Plan de formation et de certification

Le plan de transition doit comprendre une liste de formations que devra suivre le personnel de SPC occupant les fonctions décrites dans le plan pour obtenir la certification nécessaire. La responsabilité de donner les séances de formation ou de certifier les participants peut revenir à l'entrepreneur responsable de fournir l'outil de GSTI ou à un tiers au besoin.

15.1.3 Plan de transfert des connaissances

Le plan de transition doit comprendre un registre de toutes les connaissances à transférer aux intervenants de SPC et proposer un calendrier pour la tenue des séances de transfert des connaissances avec les personnes désignées.

15.1.4 Plan de documentation

Le plan de transition doit être accompagné de tous les documents nécessaires à la transition; ces documents constitueront la base du répertoire des documents sur l'outil de GSTI. Feront notamment partie de ces documents :

- a) des diagrammes de l'architecture de la solution illustrant l'ensemble de la solution de GSTI et comprenant entre autres les intégrations avec les systèmes en amont et en aval, les composants matériels et logiciels, les connexions réseau, l'infrastructure haute disponibilité et les dispositifs de sécurité;
- b) un catalogue de tous les composants matériels de l'outil de GSTI de SPC avec une description dans chacun des cas;

- c) un catalogue de tous les logiciels, intergiciels et composants de base de données de l'outil de GSTI avec une description détaillée dans chaque cas ainsi que les renseignements sur les versions et les correctifs;
- d) un dossier d'exploitation ou manuel contenant des instructions étape par étape en vue de l'installation d'un nouvel exemplaire du logiciel de GSTI sur un nouveau serveur et de l'**application de toutes les configurations nécessaires à SPC**;
- e) un registre des leçons apprises;
- f) un registre ou une base de données sur les erreurs connues;
- g) un catalogue de toutes les configurations apportées à chaque composant de la solution de GSTI;
- h) un catalogue de tous les paramètres de configuration dans la solution de GSTI (y compris les paramètres du fichier de configuration ou du serveur);
- i) un catalogue de toutes les intégrations, avec les paramètres correspondants et les renseignements sur les comptes;
- j) un catalogue de toutes les personnalisations de l'outil de GSTI avec une liste détaillée des objets ou codes personnalisés ou superposés;
- k) un manuel des procédures périodiques qui explique quoi faire sur l'outil de GSTI ou les composantes connexes au début de chaque journée ou à d'autres moments;
- l) un plan de reprise après sinistre;
- m) les procédures de soutien entourant l'outil de GSTI (modèle opérationnel);
- n) les pratiques exemplaires concernant le cycle de vie de développement du logiciel pour la mise en paquets des changements de configuration et leur application à d'autres environnements de GSTI.

15.1.5 Plan de préparation opérationnelle

L'entrepreneur responsable de fournir l'outil de GSTI doit inclure un plan grâce auquel le personnel de SPC désigné pourra gérer son travail à même l'outil de GSTI. Doivent en faire partie la composition des groupes de résolution de SPC nécessaires, les comptes d'utilisateurs, les règles d'acheminement des dossiers à régler et les accords sur les niveaux de service pour que le personnel de SPC puisse gérer les demandes, les incidents, les changements, les versions, les problèmes, les éléments de configuration et le contenu de la base de connaissances associés à la solution de GSTI, conformément au concept des opérations.

15.1.6 Soutien pour le logiciel de GSTI

L'entrepreneur responsable de fournir l'outil de GSTI doit fournir à SPC les procédures à suivre pour communiquer avec le fabricant de l'outil de GSTI (ou avec lui-même, le cas échéant) afin de signaler les incidents, de télécharger les correctifs du logiciel et les nouvelles versions, de télécharger les manuels de produits de GSTI et d'accéder au site Web de soutien du fabricant de l'outil.

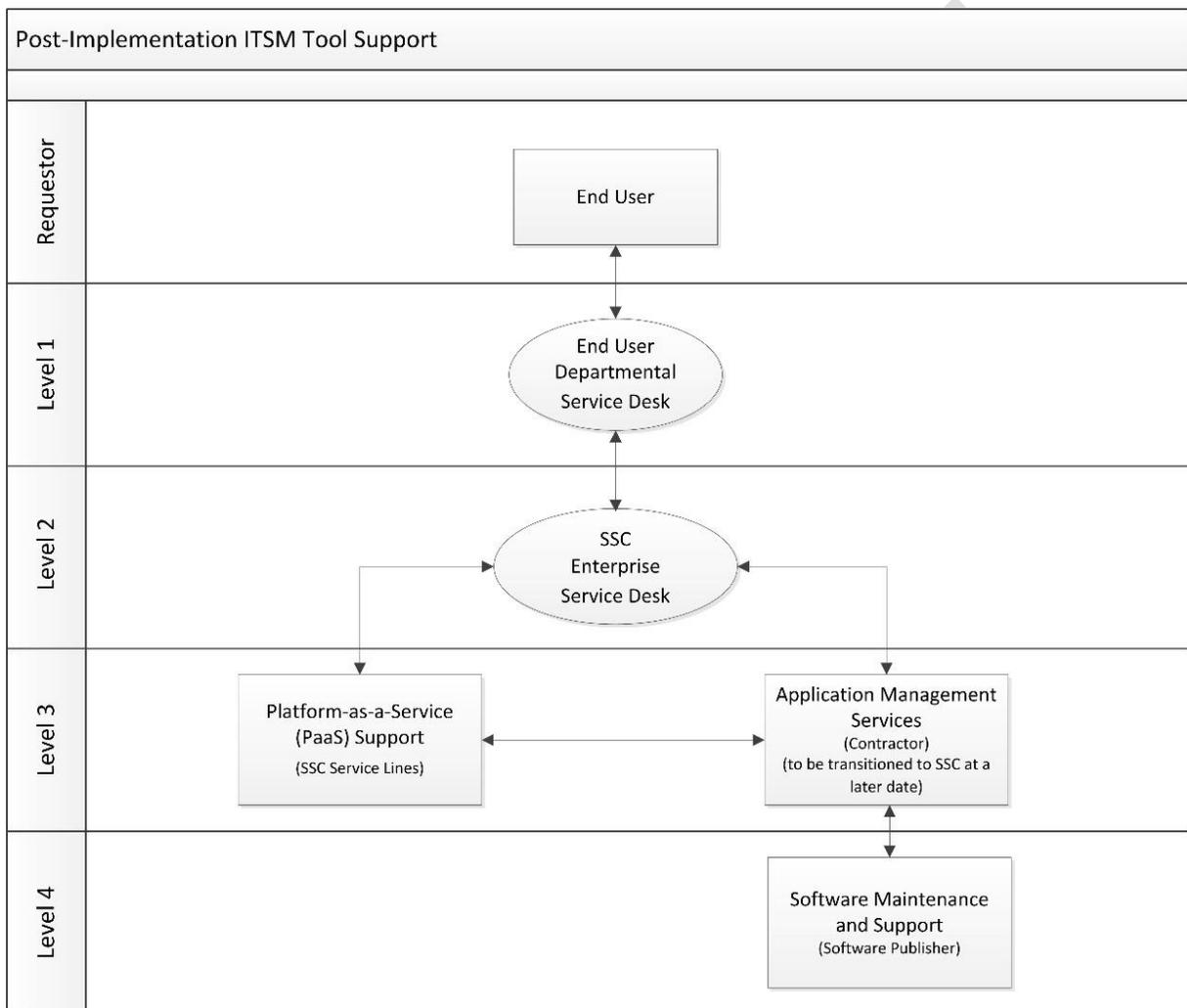
15.2 Exécution du plan de transition

L'entrepreneur responsable de fournir l'outil de GSTI doit exécuter le plan de transition approuvé sur demande de SPC.

16 SOUTIEN À LA GESTION DE L'APPLICATION

16.1 Modèle de soutien après la mise en œuvre

Après la mise en œuvre, un service de soutien sera offert pour la solution commerciale de GSTI conformément au modèle de soutien bureau à bureau de SPC, illustré dans le schéma suivant :



- **Soutien de premier niveau**

Le soutien de premier niveau sera assuré par le service de soutien l'utilisateur final.

Les utilisateurs de GSTI finaux qui font des demandes liées à la solution de GSTI ou qui ont des problèmes avec cette dernière communiqueront avec leur service de soutien. Après le diagnostic initial, s'il est établi que le problème (ou l'incident) ou la demande de l'utilisateur final concerne bel et bien la solution de GSTI, le service de soutien fera passer le dossier au deuxième niveau, le service de soutien de SPC.

- **Soutien de deuxième niveau**

Le deuxième niveau de soutien est assuré par le service de soutien de SPC.

À la réception d'un dossier d'incident ou de demande ayant un lien avec la solution de GSTI, le service de soutien de SPC approfondira l'enquête et tentera de trouver une solution ou de faire suite à la demande. Les incidents ou les demandes auxquelles on ne peut satisfaire passeront au troisième niveau, comme suit :

- soutien aux secteurs de service pour les incidents ou les demandes concernant l'infrastructure (matériel, intergiciels, système d'exploitation, stockage, réseau, etc.);
- soutien à la gestion des applications pour les incidents ou les demandes concernant l'application.

- **Soutien de troisième niveau**

Le troisième niveau de soutien est assuré au besoin par l'un ou l'autre des intervenants suivants :

- le personnel des secteurs de service de SPC pour les incidents, les demandes de service et de changement, ou les demandes concernant l'infrastructure;
- le service de soutien à la gestion des applications de l'entrepreneur responsable de fournir l'outil de GSTI (jusqu'à la fin de la transition) pour les incidents, les problèmes, les demandes de service et de changement, ou les demandes concernant l'application. S'il est déterminé que c'est le logiciel de GSTI qui est fautif, le dossier passera au quatrième niveau.

- **Soutien de quatrième niveau**

Le soutien de quatrième niveau pour les concernant l'application GSTI est assuré par l'éditeur du logiciel de GSTI.

16.2 Services de soutien après la mise en production

L'entrepreneur responsable de fournir l'outil de GSTI doit fournir des services de soutien après la mise en production pour chaque version de la solution de GSTI en mettant surtout l'accent sur le soutien à la clientèle, l'intervention en cas d'incident, l'intégrité du système et des données et l'accessibilité du système.

Les services de soutien après la mise en production correspondant à un niveau de service supérieur à ce qui est habituellement prévu dans les services de gestion de l'application; ils consistent à gérer l'augmentation typique du nombre d'incidents et d'appels de clients qui ont besoin d'aide après l'arrivée d'une nouvelle version.

Pour la première version de la solution de GSTI, les services de soutien après la mise en production doivent être assurés jusqu'à l'atteinte des conditions suivantes :

- 1) au moins un mois s'est terminé sans incident de gravité 1 relevé pendant le traitement à la fin du mois;
- 2) toutes les données ont migré;
- 3) toutes les interfaces de système liées à la solution de GSTI ont effectué un nombre représentatif et préétabli de traitements dans l'environnement de production sans qu'il y ait eu d'incidents de gravité 1 ou 2;
- 4) il n'y a aucun incident de gravité 1 ou 2 non réglé lié à la version;
- 5) les produits livrables pour l'évaluation des répercussions après la mise en œuvre et la résolution des problèmes doivent avoir été remis;
- 6) les exigences relatives aux niveaux de service suivantes ont été respectées pendant au moins un mois :
 - a. le délai d'intervention en cas de problème touchant l'application (1.4-1);
 - b. l'accessibilité de l'application (1.4-2);

- c. le délai d'intervention en cas d'incident (1.4-4);
- d. le délai de résolution de l'incident (1.4-5).

Les exigences des niveaux de service et définit les niveaux de gravité dans les modalités du présent contrat.

L'entrepreneur responsable de fournir l'outil de GSTI doit fournir des services de soutien après la mise en production pour toutes les versions subséquentes de la solution pendant la durée du contrat. Toutes les exigences des niveaux de service énoncées dans les modalités du présent contrat doivent continuer d'être respectées pendant toutes les périodes de soutien après la mise en production pour toutes les versions subséquentes, à moins que des exclusions ou des modifications aux exigences pour une période donnée aient été préapprouvées par écrit par le responsable technique avant la mise en œuvre de la version. Les services de soutien après la mise en production doivent être assurés jusqu'à ce que les conditions ci-dessus soient remplies.

16.3 Exigences relatives aux services de soutien en gestion de l'application (facultatifs)

16.3.1 Services de gestion de l'application

- a) Les services de gestion de troisième niveau de la solution de GSTI (y compris les interfaces) mise en œuvre dans le cadre du contrat doivent notamment comprendre les tâches et activités suivantes et être fournis au moyen de l'instance SPC de la solution de GSTI :
 - a. surveiller toutes les files d'attente de GSTI pertinentes de la solution pour y repérer les incidents, les demandes de service, les problèmes et les demandes de changement reliés à l'application;
 - b. gérer et résoudre les incidents et tout problème connexe conformément aux accords sur les niveaux de service établis ainsi qu'aux processus, aux politiques et aux procédures de SPC en matière de gestion des problèmes et des incidents;
 - c. consigner dans l'outil de GSTI toutes les étapes suivies pour trouver la cause d'un incident ou d'un problème avant de réattribuer le dossier à un groupe de résolution de SPC;
 - d. acheminer les dossiers d'incident et de problème au bon niveau de soutien (entrepreneur et éditeur du logiciel), selon les besoins;
 - e. créer et installer des correctifs pour la solution de GSTI, sous réserve de l'autorisation écrite de SPC, pour résoudre des incidents et des problèmes qui ont été acheminés au quatrième niveau de soutien (éditeur du logiciel). Tout correctif créé et appliqué au logiciel par l'entrepreneur doit être désinstallé et remplacé par les correctifs équivalents fournis par l'éditeur lorsque ces derniers sont disponibles;
 - f. contribuer au traitement des demandes de service conformément aux processus, aux politiques et aux procédures de SPC en matière de traitement des demandes;
 - g. lancer toutes les phases des demandes de changement et y participer lorsque la solution de GSTI doit être modifiée, conformément aux processus, aux politiques et aux procédures de SPC en matière de gestion des changements;
 - h. créer et tenir à jour un modèle de la solution de GSTI dans la BDGC du logiciel représentant tous les environnements de GSTI, y compris l'infrastructure à l'appui et toutes les relations de dépendance. SPC fournira les renseignements relatifs à l'infrastructure. L'entrepreneur veillera à tenir à jour et exactes les données sur les composants du modèle (application,

- intergiciel, base de données, intégrations), conformément au processus de gestion des biens de service et des configurations;
- i. participer aux réunions du Comité consultatif sur les changements (CCC) de SPC, au besoin;
 - j. diriger les examens post-installation et les ateliers sur les leçons apprises après la mise en œuvre des demandes de changement et des nouvelles versions, sur demande;
 - k. fournir des rapports d'étape réguliers pour tout dossier d'incident, de problème ou de demande acheminé à un échelon supérieur;
 - l. procéder à des mises au point régulières (solution de GSTI, base de données, intergiciel, intégrations) pour atteindre les niveaux de service exigés;
 - m. planifier et exécuter les correctifs pour tous les composants de l'application de GSTI (outil de GSTI, base de données, intergiciel);
 - n. administrer et réparer la base de données de GSTI;
 - o. diriger des activités régulières de planification des capacités de la solution de GSTI en collaboration avec les secteurs de services de SPC (infrastructure, installations, réseaux) et le responsable opérationnel de la solution de GSTI;
 - p. produire des feuilles de route sur l'application de GSTI, la base de données et l'intergiciel, et animer des activités de planification de la mise à niveau de la solution, en collaboration avec les secteurs de service de SPC et le responsable opérationnel de la solution de GSTI;
 - q. créer, tenir à jour et fournir les accès de SPC aux diagrammes de l'architecture de la solution de GSTI;
 - r. créer et tenir à jour des dossiers d'exploitation sur la solution de GSTI (dossiers d'exploitation sur l'installation, paramètres de configuration du système, etc.);
 - s. créer et tenir à jour une base de données des connaissances sur la solution de GSTI, qui comprendra les leçons apprises tout au long de la période de validité du contrat. Cette base de données sera conservée dans le module de gestion des connaissances de l'outil de GSTI et les employés autorisés de SPC pourront y faire des recherches. Elle deviendra la propriété de SPC lorsque les services de soutien de troisième niveau de la solution de GSTI passeront à SPC.
- b) Les ressources pour les services de soutien en gestion de l'application de l'entrepreneur doivent posséder les connaissances et l'expérience nécessaires pour fournir les services requis aux termes du présent contrat. L'entrepreneur doit fournir de la formation sur l'environnement de SPC et sur les particularités de la mise en œuvre de la solution pour SPC à ses ressources offrant le soutien technique.
- c) Les exigences relatives aux niveaux de service et les interventions qui en découlent pour les services de gestion de l'application sont énoncées dans les modalités du présent contrat.

16.3.2 Obligations

- a) L'entrepreneur responsable de fournir l'outil de GSTI doit fournir des services de gestion de l'application de troisième niveau (conformément à la section 16.3.1 ci-dessus) sur un an, après la fin de la période de soutien suivant la mise en production du logiciel.
- b) L'entrepreneur responsable de fournir l'outil de GSTI doit, sur demande, mener des activités de transition (conformément à la section 15 ci-dessus) afin de transférer la gestion de l'application à l'équipe de SPC qui en est responsable.

16.3.3 Option de prolongation des services de gestion de l'application

- a) L'entrepreneur responsable de fournir l'outil de GSTI doit, sur demande, fournir des services de gestion de l'application de troisième niveau pour un maximum de cinq périodes supplémentaires d'un an.
- B) L'entrepreneur responsable de fournir l'outil de GSTI doit, sur demande, mener des activités de transition (conformément à la section 15 ci-dessus) afin de transférer la gestion de l'application à l'équipe de SPC qui en est responsable.

ANNEXE 1 – EXIGENCES HORS FONCTIONNEMENT DE L'OUTIL DE GSTI

Le logiciel commercial de GSTI offert par l'entrepreneur responsable de fournir l'outil de GSTI doit satisfaire à l'ensemble des exigences hors fonctionnement décrites aux points 1 à 14 ci-dessous.

1 INTENTIONNELLEMENT LAISSÉ EN BLANC

2 MAINTENANCE

EHF-2	Maintenance	Exigences relatives à la maintenance du système de GSTI et aux interruptions qui peuvent survenir
EHF-2.1	Interruptions aux fins de maintenance	Le logiciel de GSTI ne peut être mis hors service qu'avec le consentement écrit du bureau de gestion des changements de SPC, conformément aux politiques et procédures de gestion des changements et des versions du Canada.

3 SAUVEGARDE ET RESTAURATION

EHF-3	Sauvegarde de données	Exigences relatives à la sauvegarde et à la restauration des données du système de GSTI
EHF-3.1	Fréquence des sauvegardes	Au moins une sauvegarde du logiciel de GSTI doit être faite par jour. Les données de sauvegarde doivent être conservées pendant un an.
EHF-3.2	Restauration des sauvegardes	À la demande du responsable technique, l'entrepreneur responsable de fournir l'outil de GSTI doit restaurer le logiciel de GSTI ou les données qui y sont associées à l'état qu'ils avaient à n'importe quelle journée au cours des 365 jours civils précédant la demande de restauration. L'entrepreneur responsable de fournir l'outil de GSTI doit commencer la restauration dans l'heure suivant la demande.
EHF-3.3	Redondance des sauvegardes	Les sauvegardes auront droit à un stockage redondant conformément aux politiques et procédures de sauvegarde de SPC.

4 REPRISE APRÈS SINISTRE

EHF-4	Reprise après sinistre	Exigences relatives à la reprise des activités de la solution de GSTI lorsque survient un sinistre
EHF-4.1	Reprise après sinistre	À déterminer

5 CAPACITÉS INTERNES

EHF-5	Capacités internes	Exigences relatives à performance du service, y compris les paramètres précis nécessaires à la conception et à l'exploitation.
EHF-5.2	Transférabilité	<p>Il doit être possible de copier sur des infrastructures distinctes offrant les mêmes fonctions et le même service que celles d'origine ou d'y transférer l'outil de GSTI.</p> <p>-----</p> <p>La copie ou le transfert en question doit se faire en au plus huit heures, à supposer que le matériel et les composants qui ne relèvent pas de l'entrepreneur responsable de fournir l'outil de GSTI lui soient accessibles.</p>
EHF-5.3	Vérifiabilité	<p>Les renseignements suivants doivent être accessibles en tout temps, y compris lorsque la solution n'est pas fonctionnelle (sauf indication contraire) :</p> <ul style="list-style-type: none"> - les avertissements et les erreurs du système au cours des 72 heures précédentes pour toutes les composantes de l'outil de GSTI; - les utilisateurs en session (ne s'applique que lorsque la solution est fonctionnelle); - les tentatives d'ouverture de session au cours des 90 jours précédents.
EHF-5.4		
EHF-5.5	Configurabilité dans l'environnement de production	<p>La solution de GSTI doit pouvoir se configurer sans interruption de service, redémarrage ou temps d'arrêt. En font partie l'ajout, la modification ou la suppression des types de configurations suivants, au minimum :</p> <ul style="list-style-type: none"> - les données de classification des incidents, des demandes, des changements, des problèmes et de la base de données de gestion des configurations (incidences, caractère urgent, catégorie); - les règles et les procédures d'approbation des demandes et des changements; - les règles d'acheminement (ou d'affectation) automatique des dossiers d'incident, de demande, de changement ou de problème; - les cibles de niveau de service dans le cas des incidents, demandes et changements; - la création de champs ou la dissimulation de champs existants dans un formulaire; - ce qui touche les données du catalogue de services (ajout ou modification de renseignements sur les services offerts sur le portail libre-service, par exemple); - la publication d'articles dans la base de connaissances et de foires aux questions; - l'ajout, la modification ou la suppression d'alertes et des messages qu'elles contiennent;

EHF-5	Capacités internes	Exigences relatives à performance du service, y compris les paramètres précis nécessaires à la conception et à l'exploitation.
		- l'ajout ou la modification de rapports et de leurs définitions ou gabarits.
EHF-5.6	Adaptabilité	La solution de GSTI doit pouvoir s'adapter à l'ampleur des services à offrir à SPC et à d'autres ministères partenaires (qu'ils soient locataires du logiciel de GSTI de SPC ou aient le leur) sans nuire aux installations existantes et au fonctionnement des logiciels. De même, elle doit offrir une méthode technique et logique par laquelle les partenaires peuvent intégrer leur logiciel avec celui de SPC ou devenir locataires de ce dernier. Voir la section 3.3 pour les données volumétriques, notamment l'estimation du nombre d'utilisateurs.
EHF-5.7	Soutien à la gestion des services liés à divers domaines	Il doit être possible à SPC et aux ministères partenaires de greffer à la solution de GSTI des fonctionnalités de gestion des services liés à divers domaines (demandes et problèmes concernant les finances, les ressources humaines ou les biens immobiliers, par exemple).
EHF-5.8	Installation	<i>À déterminer</i>
EHF-5.9	Surveillance	La solution de GSTI doit pouvoir s'intégrer avec les outils de surveillance de SPC de façon à ce que les incidents soient créés et mis à jour automatiquement selon des règles opérationnelles définies et utiliser l'information de la base de données de gestion des configurations pour classer et enrichir les dossiers de GSTI.

6 ARCHIVAGE DES DONNÉES

EHF-6	Archivage des données	Exigences relatives à l'archivage des dossiers de GSTI
EHF-6.1	Fonctionnalité d'archivage de la GSTI	L'outil de GSTI doit être muni d'une fonctionnalité permettant l'archivage et la conservation, dans un répertoire distinct accessible pour la production de rapports, des dossiers de GSTI (incidents, demandes de service ou tâches, par exemple) et des données connexes. La fonctionnalité doit être configurable selon le type de dossier. En effet, les exigences d'archivage peuvent différer pour les incidents et les problèmes.
EHF-6.2	Règle d'archivage	<i>À déterminer</i>

7 PERFORMANCE ET CAPACITÉ

EHF-7	Performance et capacité	Exigences relatives au rendement et à la capacité des services
EHF-7.1	Capacité et performance	Objectif de délai d'intervention d'une seconde ou moins pour les fonctions exigeant peu de ressources, comme la sélection de menus, l'enregistrement de dossiers ou le passage à un autre écran ou à une autre fenêtre, dans le logiciel de GSTI.
EHF-7.2	Capacité et performance	Objectif de délai d'intervention de trois secondes ou moins pour les fonctions exigeant un degré moyen de ressources, comme la navigation dans son tableau de bord personnel ou sa file d'attente, la mise à jour des tableaux et des listes de résultats et la recherche d'articles dans la base de connaissances, dans le logiciel de GSTI.
EHF-7.3	Capacité et performance	Objectif de délai d'intervention de sept secondes ou moins pour les fonctions exigeant beaucoup de ressources, comme la création de rapports de gestion ponctuels, dans le logiciel de GSTI.
EHF-7.4	Capacité et performance	À déterminer
EHF-7.5	Capacité de l'environnement de production	L'environnement de production de la solution de GSTI doit au début prendre en charge le nombre d'utilisateurs décrit à la section 3.2.4.

8 INTERFACES SYSTÈME

EHF-8	Interfaces	Autres applications avec lesquelles doit interagir la solution de GSTI
EHF-8.1	Méthodes d'intégration	La solution de GSTI doit prendre en charge les normes universelles acceptées par l'industrie en vue de son intégration avec d'autres applications du gouvernement du Canada, par exemple : <ul style="list-style-type: none">• LDAP;• API (C, Java, .Net, C#, etc.);• API de transfert d'état représentationnel;• services Web/protocole SOAP;• interface universelle de connexion aux bases de données.
EHF-8.2	Prise en charge de multiples sources pour le protocole LDAP	L'outil de GSTI doit être en mesure de se connecter simultanément à plus d'une source pour le protocole LDAP.

9 INTENTIONNELLEMENT LAISSÉ EN BLANC

10 SÉCURITÉ

EHF-10	Sécurité	
EHF-10.1	Normes de sécurité	L'outil de GSTI doit répondre aux exigences énoncées à l'annexe 5, Profils de contrôles de sécurité.
EHF-10.2	Sécurité des courriels	L'outil de GSTI doit prendre en charge le protocole de sécurité de la couche transport pour l'intégration des courriels.

11 CONVIVIALITÉ

EHF-11	Multiplateformes	
EHF-11.1	Soutien multiplateforme (Web)	La solution de GSTI doit être une solution entièrement accessible au moyen d'un fureteur Web (toutes les fonctionnalités doivent pouvoir être consultées sur le fureteur). Elle doit être accessible, au minimum, avec les fureteurs Web commerciaux suivants : <ul style="list-style-type: none">a. Microsoft Edge (versions actuelle et ultérieures);b. Google Chrome (versions actuelle et ultérieures);c. Mozilla Firefox (versions actuelle et ultérieures).
EHF-11.2	Soutien multiplateforme (mobile/tablette)	La solution de GSTI doit rendre accessibles les fonctionnalités suivantes sur les appareils mobiles et les tablettes : <ul style="list-style-type: none">- les approbations ou rejets de demandes de service et de demandes de changement et les commentaires qui y sont liés;- l'envoi de messages d'affectation d'un dossier;- la surveillance des files d'attente d'incidents, de demandes de service et de demandes de changement;- la création et la mise à jour d'incidents, de demandes de service et de demandes de changement;- la consultation des tableaux de bord et des rapports.

12 INTERFACE UTILISATEUR

EHF-12	Interface utilisateur	
EHF-12.1	Localisation	La solution de GSTI doit prendre en charge le français canadien et l'anglais canadien, selon les préférences des utilisateurs. Le travail de localisation doit se faire notamment sur les éléments suivants : <ul style="list-style-type: none">- tous les écrans de GSTI accessibles aux utilisateurs finaux;- le contenu des messages;- les rapports;- la publication d'articles dans la base de connaissances et de foires aux questions;- le portail libre-service et le catalogue de services.
EHF-12.2	Programme de coordination de l'image de marque	Le portail libre-service doit être conforme au Programme de coordination de l'image de marque du Secrétariat du Conseil du Trésor en vigueur au moment de l'attribution du contrat. L'information sur le Programme se trouve à l'adresse https://www.canada.ca/fr/secretariat-conseil-tresor/services/communications-gouvernementales/programme-federal-image-marque.html .
EHF-12.3	Normes d'interface utilisateur du gouvernement du Canada	À déterminer

13 MULTILLOCATION

EHF-13	Multilocation	
EHF-13.1	Multilocation	Le même logiciel de GSTI doit prendre en charge divers locataires ayant leurs propres configurations et utilisations.
EHF-13.2	Contrôle de l'accès	Par défaut, les utilisateurs ne doivent pouvoir que voir ou mettre à jour, entre autres, les dossiers de GSTI, les valeurs de champs donnés, les menus et les rapports qui appartiennent au locataire dont fait partie l'utilisateur. Il doit être possible de configurer la solution de manière à donner accès à certains dossiers qui appartiennent à un autre locataire du même logiciel. L'accès doit pouvoir être accordé à des utilisateurs ou à des groupes d'utilisateurs donnés. Seules les personnes jouissant du statut d'administrateur ou ayant une fonction le permettant dans la solution pourraient effectuer une telle configuration.

14 ENRICHISSEMENT DE L'OUTIL

EHF-14	Enrichissement de l'outil	
EHF-14.1	Enrichissement	<p>Les administrateurs du système de GSTI doivent pouvoir enrichir le logiciel, par exemple par les moyens suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> • la création ou l'ajout d'écrans ou de formulaires et l'application des privilèges d'accès de l'outil de GSTI à ces derniers (en restreignant par exemple la capacité de créer des formulaires à certains types d'utilisateurs ou en la rendant accessible à tous les utilisateurs); • la création de règles opérationnelles ou de séquences de tâches sur des formulaires qui ont été ajoutés à l'outil de GSTI par un administrateur après l'installation : <ul style="list-style-type: none"> ○ les règles opérationnelles et les séquences de tâches propres à des formulaires et à des écrans créés par un administrateur doivent pouvoir interagir avec les règles, les séquences de tâches et les codes fournis à l'origine avec l'outil de GSTI; • l'ajout de champs aux formulaires fournis à l'origine avec l'outil de GSTI; • la modification de la disposition des écrans fournis à l'origine avec l'outil de GSTI, par exemple : <ul style="list-style-type: none"> ○ grossir ou rapetisser l'écran; ○ déplacer des champs d'origine ou les cacher; ○ ajouter ou supprimer des colonnes de tableaux ou de listes; ○ modifier l'ordre des colonnes dans les tableaux; <p>modifier les propriétés de tri ou de qualification des tableaux.</p>
EHF-14.2	Intégration de composantes	<p>Les administrateurs du système de GSTI doivent être en mesure d'intégrer au logiciel des écrans et des formulaires ayant la même apparence et pouvant s'harmoniser avec le plan de navigation de l'interface graphique du logiciel.</p>
EHF-14.3	Mobilité	<p>Les administrateurs du système de GSTI doivent être en mesure d'intégrer les nouvelles composantes aux appareils mobiles utilisant l'outil de GSTI, y compris les règles opérationnelles, les séquences de tâches et les codes connexes.</p>

ANNEXE 2 - EXIGENCES LIÉES AU FONCTIONNEMENT DE L'OUTIL DE GSTI

L'annexe 2 (points 1 à 13) indique les exigences liées au fonctionnement (tâches, fonctionnalités ou actions) auxquels doit se conformer le logiciel commercial de GSTI pour satisfaire aux besoins de SPC.

Remarque : Les exigences de chacun des points liés au fonctionnement sont arrimées à l'évaluation du processus de GSTI de SPC.

1 GÉNÉRALITÉS

Exigences liées au fonctionnement : généralités		
Code	Nom	Description
EF-1.1	Bilinguisme	Le logiciel de GSTI doit donner aux utilisateurs le loisir de choisir le français ou l'anglais (champs, boutons, formulaires, listes de sélection, étiquettes, messages, section d'aide et texte en surimpression associé au curseur, par exemple).
EF-1.2	Capacités de recherche	Le logiciel de GSTI doit pouvoir effectuer des recherches parmi l'ensemble des processus de GSTI, notamment les requêtes spéciales, les requêtes d'enregistrement, les requêtes d'utilisateur, les requêtes par fonction et les requêtes partagées ou publiques. <ul style="list-style-type: none"> - Requêtes spéciales (personnel de traitement/soutien) - Portail <ul style="list-style-type: none"> o Recherche dans le catalogue de services o Recherche dans les articles de la base de connaissances/les foires aux questions/les babillards/les éléments diffusés - Files d'attente/consolés <ul style="list-style-type: none"> o Recherches enregistrées o Recherches et consultations par fonction
EF-1.3	Intégration aux outils de GSTI des clients	Le logiciel de GSTI doit pouvoir prendre en charge l'interface et les processus typiques de GSTI de manière à assurer une communication bidirectionnelle avec fluidité et sans interruption entre l'outil de SPC et celui des clients et ainsi à améliorer la qualité des services offerts.
EF-1.4	Possibilité de voir les dossiers partagés à régler	Le logiciel de GSTI doit pouvoir donner aux clients et à SPC la possibilité de voir les dossiers partagés à régler (incidents, problèmes, changements) et les renseignements utiles à l'amélioration continue afin qu'ils saisissent bien les répercussions et les dépendances des pannes à l'échelle du Ministère et les changements prévus, entre autres.
EF-1.5	Courriel	Les utilisateurs du logiciel de GSTI doivent être en mesure de créer et de mettre à jour des dossiers à régler (incidents, demandes de service, changements) par courriel.
EF-1.6	Reconnaissance vocale	Le logiciel de GSTI doit avoir la capacité de créer un dossier de demande ou d'incident et d'en mettre à jour l'état par reconnaissance vocale intégrée.
EF-1.7	Catégories d'utilisateurs de la GSTI	Le logiciel de GSTI doit prendre en charge l'identification des catégories d'utilisateurs pour bien distinguer les types d'utilisateurs suivants notamment pour les questions d'accès et de privilèges : <ol style="list-style-type: none"> 1. les administrateurs du système, soit les utilisateurs responsables de la configuration et de la programmation de la solution dans son ensemble;

Services de mise en œuvre de l'outil de GSTI
Énoncé des travaux

Exigences liées au fonctionnement : généralités		
Code	Nom	Description
		<ol style="list-style-type: none"> 2. les administrateurs des processus, soit les utilisateurs responsables des éléments suivants : <ol style="list-style-type: none"> a. la configuration des processus de GSTI; b. la gestion des données (employés, groupes de résolution, emplacements, etc.); 3. les utilisateurs des processus, soit les personnes utilisant les processus de GSTI, comme le personnel responsable du traitement et de l'exploitation. Dans cette catégorie, le logiciel de GSTI doit permettre aux administrateurs des processus de séparer les utilisateurs généraux (membres de groupes de résolution) des chefs d'équipe/gestionnaires ayant des privilèges supplémentaires (assigner des dossiers à régler à d'autres groupes de résolution, par exemple); 4. les approuvateurs des processus, soit les utilisateurs responsables d'approuver les demandes et les changements; 5. les utilisateurs finaux, soit les clients, principaux utilisateurs du portail libre-service.
EF-1.8	Messages aux utilisateurs	Le logiciel de GSTI doit prendre en charge la configuration, à même les processus, du moment où les utilisateurs doivent recevoir des messages du système.
EF-1.9	Configuration des règles opérationnelles	Le logiciel doit pouvoir suivre des règles opérationnelles comme la validation des champs à l'aide d'une interface utilisateur accessible pour les utilisateurs d'une organisation (l'accès au système ne doit pas être nécessaire).
EF-1.10	Approba-tions mobiles	L'outil de GSTI doit permettre aux employés de SPC et de l'extérieur du gouvernement du Canada d'approuver ou de rejeter tout type de demande liée à la GSTI provenant d'un appareil mobile, y compris les appareils BlackBerry.
EF-1.11	Calendrier des change-ments et des versions	L'outil de GSTI doit intégrer un calendrier des changements et des versions qui affiche automatiquement, sous une forme qui montre clairement les activités inscrites. -
EF-1.12	Multilocation	<p>L'outil de GSTI doit prendre en charge la multilocation ainsi que les configurations nécessaires aux obligations suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> - par défaut, les locataires ne doivent pas pouvoir accéder aux données des autres locataires ni même les voir; - chaque locataire doit être en mesure de configurer les processus de GSTI indépendamment des autres. En font partie : <ul style="list-style-type: none"> o les catégories d'enregistrements de GSTI; o les cibles des accords sur les niveaux de service; o les groupes de résolution, les employés et les emplacements; o l'ordonnancement des tâches, y compris les modèles de demande de service, les approbations et l'acheminement des dossiers à régler; - l'outil de GSTI doit permettre à SPC de configurer ses infrastructures que pourront consulter un nombre déterminé d'utilisateurs dans les ministères clients;

Exigences liées au fonctionnement : généralités		
Code	Nom	Description
		<ul style="list-style-type: none"> - l'outil de GSTI doit permettre à SPC de configurer des infrastructures de clients que pourront consulter un nombre déterminé d'utilisateurs de SPC; - l'outil de GSTI doit permettre l'attribution, à un groupe de résolution d'un locataire, d'incidents auparavant attribués à un groupe d'un autre locataire; - l'outil de GSTI doit rendre visibles aux clients locataires du gouvernement du Canada les activités de gestion des changements prévues par SPC et vice versa..
EF-1.13	Fonctionnalité d'importation et d'exportation	L'outil de GSTI doit suivre une méthode d'importation et d'exportation de données à partir de l'interface graphique. Il doit au minimum prendre en charge l'importation et l'exportation des formats XML et de valeurs séparées par des virgules.
EF-1.14	Gestion des files d'attente	L'outil de GSTI doit comprendre des écrans personnalisables où les utilisateurs ayant diverses fonctions peuvent gérer et filtrer leurs files d'attente (incidents, demandes de changement, demandes de service, etc.).
EF-1.15	Acheminement automatique des dossiers à régler	L'outil de GSTI doit permettre aux administrateurs des processus de définir des règles ou l'ordonnancement de tâches pour que les dossiers (incidents, demandes de changement, demandes de service) soient acheminés au bon groupe de résolution selon les attributs des données qui s'y trouvent.
EF-1.16	Entités touchées	Les utilisateurs doivent être en mesure de voir les utilisateurs finaux ou les services touchés directement à partir des écrans d'incident ou de demande de changement.
EF-1.17	Souplesse des processus	L'outil de GSTI doit accorder une certaine souplesse dans la conception et la configuration des processus de GSTI. Par exemple, il doit être possible de configurer l'outil de manière à ce qu'on puisse ajouter une ou plus d'une étape d'approbation à un processus ou en supprimer.

2 PORTAIL LIBRE-SERVICE

Exigences liées au fonctionnement : portail libre-service		
Code	Nom	Description
EF-2.1	Portail pour les utilisateurs finaux	Le logiciel de GSTI doit comprendre un portail libre-service où l'utilisateur final peut consulter le catalogue des services auxquels il a droit; accéder aux articles de la base de connaissances et aux foires aux questions; soumettre des incidents et des demandes, les mettre à jour et en surveiller l'état et voir l'état des problèmes pertinents.
EF-2.2	Services d'autres équipes	Le logiciel de GSTI doit donner aux clients et aux utilisateurs finaux la possibilité de commander des biens et des services auprès d'équipes autres que les technologies de l'information (les ressources humaines ou les installations, par exemple).
EF-2.3	Fonctionnalité de recherche	Le logiciel de GSTI doit permettre à l'utilisateur final de faire une recherche de solution dans la base de connaissances par mots-clés, opérateurs booléens et texte.

Services de mise en œuvre de l'outil de GSTI
Énoncé des travaux

EF-2.4	Arrimage du contenu aux besoins des utilisateurs finaux	Le logiciel de GSTI doit être en mesure d'associer les utilisateurs finaux à des groupes ou à des secteurs d'activité, par exemple, et d'adapter le contenu, l'information et les options de libre-service qui leur sont présentées selon leur fonction ou les privilèges qui leur sont accordés.
EF-2.5	Fonctionnalité de questionnaire sur la satisfaction	Le logiciel de GSTI doit prendre en charge la création et la gestion de questionnaires à faire remplir sur la satisfaction des utilisateurs finaux (à la résolution d'incidents, par exemple).
EF-2.6	Collecte des commentaires des utilisateurs finaux	Le logiciel de GSTI doit contenir une zone où il est possible de laisser des commentaires sur les processus et l'interface.
EF-2.7	Aide par clavardage	Le logiciel de GSTI doit prévoir de l'aide offerte par clavardage sur les fonctions libre-service.
EF-2.8	Fonctionnalité de babillard	Le logiciel de GSTI doit prendre en charge la publication de renseignements sur le service comme les pannes et les interruptions prévues.
EF-2.9	Utilisation par des partenaires externes/ citoyens canadiens	Le logiciel de GSTI doit donner la possibilité aux partenaires externes (partenaires provinciaux, autorités aéroportuaires, etc.) et aux citoyens canadiens d'utiliser le portail.

3 GESTION DU CATALOGUE DE SERVICES

Exigences liées au fonctionnement : gestion du catalogue de services		
Code	Nom	Description
EF-3.1	Diversité des types de services	Le logiciel de GSTI doit être doté d'un catalogue de services de types divers, par exemple les services à la clientèle, les services techniques et les services de soutien.
EF-3.2	Accès des utilisateurs au catalogue	Le logiciel de GSTI doit prévoir des contrôles de sécurité pour l'accès au catalogue de services établis selon la fonction de l'utilisateur.
EF-3.3	Organisation des services	Le logiciel de GSTI doit prendre en charge l'organisation des services en groupes logiques ou en structures hiérarchiques. Cette organisation doit se voir dans le portail libre-service.
EF-3.4	Définition des services	Le logiciel de GSTI doit posséder d'emblée des gabarits de définition de services qu'il est possible de personnaliser.
EF-3.5	Droits aux services	Le logiciel de GSTI doit permettre aux gestionnaires du catalogue de services d'attribuer aux utilisateurs finaux des droits qui limitent les types de services dont ils peuvent faire la demande. Les droits doivent pouvoir être attribués de plus d'une façon (emplacement, unité organisationnelle, etc.).
EF-3.6	Contenu structuré	Le logiciel de GSTI doit prendre en charge la publication de services dans un cadre structuré selon les services offerts, par exemple, où se trouvent les descriptions, les fonctionnalités associées, les avantages, les niveaux de service ainsi que les coûts.
EF-3.7	Prise en charge de plus d'un niveau de service	Le logiciel de GSTI doit prendre en charge plus d'un niveau pour le même service (bronze, argent et or, par exemple).
EF-3.8	Fonctionnalité de recherche	Le logiciel de GSTI doit donner la possibilité de retrouver rapidement des services au moyen d'un moteur de recherche.
EF-3.9	Demande de service	Le logiciel de GSTI doit prendre en charge la création et le suivi des demandes de service dans le catalogue par le portail libre-service.
EF-3.10	Soutien polyvalent	Le logiciel de GSTI doit avoir un catalogue utilisable par une diversité d'équipes (technologies de l'information, ressources humaines, installations ou approvisionnement, par exemple).
EF-3.11	Intégration de la base de données de gestion des configurations	Le logiciel de GSTI doit avoir un catalogue de services qui s'intègre à la base de données de gestion des configurations et rend possible la catégorisation des services et de l'information sur les éléments de configuration à intégrer au catalogue et aux modules de la base de données.
EF-3.12	État du service	Le logiciel de GSTI doit pouvoir prendre en charge des services qui ne sont pas dans le même état (si certains sont en conception et d'autres en production, par exemple).
EF-3.13	Facilité d'utilisation par les diverses équipes	Le logiciel de GSTI doit rendre faciles la création de définitions de service, l'établissement de séquences de tâches pour les services et la publication de services dans le catalogue pour les diverses équipes.

4 PRODUCTION DE RAPPORTS SUR LE RENDEMENT

Exigences liées au fonctionnement : production de rapports sur le rendement		
Code	Nom	Description
EF-4.1	Création de requêtes et de rapports	Le logiciel de GSTI doit prendre en charge la création en toute facilité de requêtes et de rapports à l'aide d'attributs qu'ont toutes les entités de GSTI (demandes de changement, tâches connexes, éléments de configuration, etc.).
EF-4.2	Rapports ponctuels	Le logiciel de GSTI doit avoir la capacité de créer des rapports aux paramètres personnalisés (par exemple, à l'ouverture du rapport, on demande à l'utilisateur d'entrer les valeurs des paramètres de la requête au lieu d'obliger ce dernier à programmer ces mêmes valeurs dans la requête). Tous les utilisateurs doivent avoir cette possibilité, quel que soit leur type.
EF-4.3	Rapports types	Le logiciel de GSTI doit proposer des rapports types prédéfinis pour les utilisateurs et les administrateurs.
EF-4.4	Fonctionnalité d'exportation	Le logiciel de GSTI doit prendre en charge l'exportation en toute facilité des rapports et des données qui s'y trouvent afin qu'on puisse les consulter hors du système (en format PDF ou Excel, par exemple).
EF-4.5	Fonctionnalité de recherche dans les rapports	Le logiciel de GSTI doit prendre en charge la recherche dans les rapports et les tableaux de bord à même son interface utilisateur.
EF-4.6	Intégration de données externes	Le logiciel de GSTI doit pouvoir s'intégrer à des sources de données externes.
EF-4.7	Analyse des activités	Le logiciel de GSTI doit prendre en charge l'analytique opérationnelle (outils de veille stratégique).
EF-4.8	Restriction de l'accès	Le logiciel de GSTI doit être en mesure de restreindre l'accès aux rapports selon la fonction de l'utilisateur.
EF-4.9	Abonnement aux rapports programmés	Le logiciel de GSTI doit permettre aux utilisateurs de s'abonner aux rapports programmés.
EF-4.10	Programmation de rapports	Le logiciel de GSTI doit permettre la programmation de rapports mis automatiquement à la disposition des abonnés.
EF-4.11	Rapports historiques	Le logiciel de GSTI doit donner la possibilité de supprimer les valeurs de champs sélectionnés, mais de conserver ces valeurs dans la base de données pour la production de rapports historiques. Sont notamment visés ici les listes déroulantes, les menus, les boutons radio et les cases à cocher.
EF-4.12	Fonctionnalité de tableau de bord	Le logiciel de GSTI doit avoir la capacité de produire des rapports en temps réel au moyen de tableaux de bord graphiques et configurables.
EF-4.13	Affichage de tableaux de bord	Le logiciel de GSTI doit pouvoir afficher des tableaux de bord en temps réel pour chaque processus personnalisable selon les besoins de la personne ou de son poste ou les renseignements qu'il lui faut.
EF-4.14	Rapports sur les tendances	Le logiciel de GSTI doit offrir des rapports sur les tendances historiques et des données volumétriques pour chaque processus de GSTI (gestion des incidents, exécution des demandes, gestion des problèmes, gestion des changements, gestion du catalogue des services, etc.).

5 GESTION DES INCIDENTS

Exigences liées au fonctionnement : gestion des incidents		
Code	Nom	Description
EF-5.1	Incidents et demandes de services	Le logiciel de GSTI doit considérer les incidents et les demandes comme deux types d'enregistrements à stocker séparément.
EF-5.2	Dossiers d'incident	Le logiciel de GSTI doit avoir la capacité de créer, de classer, de mettre à jour et de fermer ou d'annuler des dossiers d'incidents.
EF-5.3	Création de dossiers d'incident	Le logiciel de GSTI doit obliger l'utilisateur à remplir les champs obligatoires et faire en sorte que les champs contiennent le type de données désiré lors de la création et de la modification de dossiers d'incident.
EF-5.4	Initiation de dossiers à régler	Le logiciel de GSTI doit donner à une personne la possibilité de créer un dossier à régler au nom d'une autre personne et stocker les noms du demandeur et de l'auteur de l'incident.
EF-5.5	Lien entre les incidents et d'autres éléments	Le logiciel de GSTI doit rendre possible la mise en relation des incidents avec des problèmes, des articles de la base de connaissances, des solutions connues et des dossiers de changements.
EF-5.6	Lien entre les incidents et les services ou éléments de configuration	Le logiciel de GSTI doit rendre possible la mise en relation des incidents avec les services, les éléments de configuration et les groupes d'éléments de configuration touchés.
EF-5.7	Lien avec plus d'un niveau de service	Le logiciel de GSTI doit avoir la capacité de gérer et de lier les dossiers d'incidents à plus d'un niveau de service en fonction du client et du service connexe.
EF-5.8	Consultation des éléments de configuration touchés	Le logiciel de GSTI doit permettre de voir les éléments de configuration touchés à partir du dossier d'un incident et de voir les éléments de configuration et les services touchés en amont et en aval dans une représentation graphique.
EF-5.9	Classification des incidents	Le logiciel de GSTI doit avoir la capacité de classer les incidents selon des règles standards.
EF-5.10	Hiérarchisation des incidents	Le logiciel de GSTI doit prendre en charge la hiérarchisation des incidents selon des règles standards à cet effet établies d'après l'évaluation des répercussions sur les activités et du caractère urgent.
EF-5.11	Mise en correspondance des incidents	Le logiciel de GSTI doit prendre en charge la mise en correspondance des incidents afin de déterminer s'il s'agit d'un doublon ou si un lien pour être fait avec un problème existant ou une erreur connue.
EF-5.12	Automatisation des tâches en cas d'incident	Le logiciel de GSTI doit pouvoir automatiser les modèles de traitement des incidents (l'ordre chronologique et la suite des étapes à suivre selon les fonctions des gens, les délais accordés, les seuils d'achèvement et la manière de faire remonter l'information) en fonction de la catégorie de l'incident.
EF-5.13	Acheminement des incidents	Le logiciel de GSTI doit permettre d'acheminer les incidents en fonction des ressources disponibles à divers endroits et de facteurs tels que le moment de la journée, le niveau de service à offrir et la catégorie d'incident.
EF-5.14	Fonctionnalité d'alerte	Le logiciel de GSTI doit avoir la capacité d'envoyer des messages de gestion d'incident par divers moyens, notamment le courriel, les

Services de mise en œuvre de l'outil de GSTI
Énoncé des travaux

Exigences liées au fonctionnement : gestion des incidents		
Code	Nom	Description
		notifications sur un appareil mobile, le téléavertisseur ou la messagerie texte.
EF-5.15	Fonctionnalité de remontée de l'information	Le logiciel de GSTI doit permettre d'acheminer l'information vers les échelons hiérarchiques supérieurs de manière manuelle et selon des règles opérationnelles si l'état de l'incident ou sa priorité change ou si on dépasse le délai accordé pour le niveau de service.
EF-5.16	Saisie de données	Le logiciel de GSTI doit prendre en charge l'entrée de texte, de saisies d'écran et de pièces jointes pour les descriptions d'incidents et les solutions mises de l'avant.
EF-5.17	Comptabilisation du temps	Le logiciel de GSTI doit avoir la capacité de comptabiliser le temps pendant lequel un incident était dans un état donné pendant son cycle de vie (diagnostic initial, enquête ou résolution, par exemple) et le temps pendant lequel l'incident a été affecté à chaque groupe de résolution en cas de réaffectation. L'information doit être accessible dans l'interface utilisateur et dans les rapports.
EF-5.18	Accès à l'information	Le logiciel de GSTI doit donner accès à l'information ou aux notes de soutien permettant de diagnostiquer la cause d'un incident et de le résoudre.
EF-5.19	Affectations séquentielles multiples	Le logiciel de GSTI doit avoir la capacité de gérer et de conserver des affectations séquentielles multiples pour chaque dossier d'incident ouvert.
EF-5.20	Collaboration	Le logiciel de GSTI doit permettre aux membres de plus d'un groupe de résolution de collaborer pour la résolution d'un seul et même incident.
EF-5.21	Messages de remontée de l'information	Le logiciel de GSTI doit prendre en charge l'envoi de messages concernant la nécessité d'aviser un échelon hiérarchique supérieur à l'approche du dépassement des paramètres propres au niveau de service s'appliquant à l'incident.
EF-5.22	Statut d'attente	Le logiciel de GSTI doit avoir la capacité de mettre des dossiers d'incident en attente dans certaines situations (selon des paramètres configurés) de sorte que le temps cesse d'être comptabilisé.
EF-5.23	Consultation du temps restant	Le logiciel de GSTI doit afficher le temps qu'il reste pour donner une réponse ou résoudre un incident (selon la priorité ou le niveau de service).
EF-5.24	Notification des utilisateurs	Le logiciel de GSTI doit notifier l'utilisateur pour qui un dossier a été créé et doit être résolu.
EF-5.25	Fermeture automatique des dossiers	Le logiciel de GSTI doit avoir la capacité de fermer automatiquement les dossiers un nombre prédéterminé de jours ouvrables après leur résolution.
EF-5.26	Codes de fermeture	Le logiciel de GSTI doit permettre la configuration des paramètres de fermeture de dossier une fois l'incident résolu.
EF-5.27	Fonctionnalité de questionnaire sur la satisfaction	Le logiciel de GSTI doit être en mesure de recueillir les commentaires sur la satisfaction des utilisateurs finaux après la fermeture d'un dossier d'incident.
EF-5.28	Réactivation d'un dossier d'incident	Le logiciel de GSTI doit pouvoir réactiver des dossiers d'incident résolu.
EF-5.29	Intégration des événements et des incidents	Le logiciel de GSTI doit avoir la capacité de créer, de mettre à jour et de fermer automatiquement des dossiers d'incident selon l'information reçue d'un outil intégré de surveillance des événements.

Exigences liées au fonctionnement : gestion des incidents		
Code	Nom	Description
EF-5.30	Intégration d'un portail libre-service	Le logiciel de GSTI doit permettre aux utilisateurs de soumettre des incidents et d'en voir le statut au moyen d'un portail libre-service.
EF-5.31	Soutien par courriel	Le logiciel de GSTI doit intégrer un service de messagerie électronique permettant aux utilisateurs de soumettre des incidents par courriel et de recevoir des mises à jour rapides.
EF-5.32	Création de changements/ problèmes	Le logiciel de GSTI doit prendre en charge la création d'un changement ou d'un problème à partir du dossier d'un incident avec remplissage automatique des champs.
EF-5.33	Intégration de la gestion des problèmes	Le logiciel de GSTI doit intégrer un volet de gestion des problèmes qui permet de voir l'information sur les problèmes et les erreurs connues qui pourraient servir à trouver la cause du problème et une solution adéquate et de faire un lien entre les dossiers d'incident et les dossiers de problème connexes.
EF-5.34	Intégration de la gestion des changements	Le logiciel de GSTI doit intégrer un volet de gestion des changements qui permet de créer un dossier de changement pour résoudre un incident et d'y lier les dossiers d'incident connexes.
EF-5.35	Gestion des biens de service et des configurations	Le logiciel de GSTI doit intégrer un volet de gestion des biens de service et des configurations qui permet de lier des dossiers d'incident à des éléments de configuration afin qu'on puisse utiliser les renseignements concernant ces derniers pour classer et hiérarchiser les incidents et voir les incidents associés à un élément de configuration ou à un ensemble d'éléments de configuration.
EF-5.36	Intégration de la gestion de l'information connue	Le logiciel de GSTI doit intégrer un volet de gestion de l'information connue qui donne accès à des articles de la base de connaissances, à des notes de soutien et à des solutions connues pour le diagnostic des causes d'incidents et permet de créer des articles et de publier des foires aux questions pour les utilisateurs finaux.
EF-5.37	Intégration de la gestion des niveaux de service	Le logiciel de GSTI doit pouvoir maintenir un lien avec le niveau de service dans un dossier d'incident et envoyer des alertes en conséquence pour qu'il soit possible de déterminer si un service répond aux exigences de ce niveau.
EF-5.38	Modèles d'incidents récurrents	Le logiciel de GSTI doit donner la possibilité de créer des modèles pour les incidents récurrents.

6 EXÉCUTION DES DEMANDES

Exigences liées au fonctionnement : exécution des demandes		
Code	Nom	Description
EF-6.1	Dossiers de demande de service	Le logiciel de GSTI doit permettre de créer, de classer, d'approuver, de mettre à jour et de fermer ou d'annuler des dossiers de demande de service.
EF-6.2	Création d'un dossier de demande de service	Le logiciel de GSTI doit obliger l'utilisateur à remplir les champs obligatoires et faire en sorte que les champs contiennent le type de données désiré lors de la création et de la modification de dossiers d'incident.

Services de mise en œuvre de l'outil de GSTI
Énoncé des travaux

Exigences liées au fonctionnement : exécution des demandes		
Code	Nom	Description
EF-6.3	Pièces jointes	Le logiciel de GSTI doit donner la possibilité de soumettre des pièces jointes pour une demande de service et de les stocker dans le dossier.
EF-6.4	Modèles de demande	Le logiciel de GSTI doit permettre de configurer des modèles de demande et de flux de travail dynamiques pour divers types de demandes de manière à ce qu'ils prennent en charge des approbations à plusieurs niveaux, la prise de décisions et l'acheminement en fonction des réponses données et une variété d'options d'exécution (demande de changement, orchestration, etc.).
EF-6.5	Fonctionnalité d'établissement de séquences de tâches	Le logiciel de GSTI doit être muni d'une fonction d'établissement de séquences de tâches relatives à une demande de service, de la demande initiale à son exécution complète, y compris : <ul style="list-style-type: none"> i. la prise en charge de séquences sérielles et parallèles; ii. la capacité de cerner et d'associer les approbations nécessaires aux éléments d'information pendant la séquence jusqu'à l'exécution complète de la demande.
EF-6.6	Demandeurs autorisés	Le logiciel de GSTI doit pouvoir limiter la consultation, la création et la modification des demandes aux seules personnes à l'origine de ces dernières.
EF-6.7	Classification des demandes de service	Le logiciel de GSTI doit être en mesure de classer les demandes de service selon des règles standards.
EF-6.8	Hiérarchisation des demandes de service	Le logiciel de GSTI doit prendre en charge la hiérarchisation des services de demande selon des règles standards à cet effet établies d'après l'évaluation des répercussions sur les activités et du caractère urgent.
EF-6.9	Automatisation des tâches en cas de demande	Le logiciel de GSTI doit avoir la capacité d'envoyer, de recevoir et d'enregistrer automatiquement les approbations de demandes.
EF-6.10	Possibilité de contourner les règles automatiques	Le logiciel de GSTI doit permettre de contourner manuellement les règles automatiques au besoin.
EF-6.11	Acheminement automatique	Le logiciel de GSTI doit pouvoir acheminer automatiquement les demandes de manière à ce qu'elles soient approuvées et exécutées correctement.
EF-6.12	Attribution des tâches	Le logiciel de GSTI doit avoir la capacité d'assigner des tâches à des groupes ou à des personnes pour un délai déterminé. Il doit aviser la personne concernée de la tâche à faire et de l'échéance.
EF-6.13	Comptabilisation du temps	Le logiciel de GSTI doit avoir la capacité de comptabiliser le temps pendant lequel une demande de service était dans un état donné pendant son cycle de vie (reçue, affectée, exécutée, terminée ou fermée, par exemple) et le temps pendant lequel la demande a été affectée à chaque groupe de résolution en cas de réaffectation. L'information doit être accessible dans l'interface utilisateur et dans les rapports.
EF-6.14	Cibles de niveaux de service	Le logiciel de GSTI doit afficher le temps qu'il reste pour répondre à la demande (selon la priorité ou le niveau de service) et acheminer le dossier à un échelon supérieur si le délai est dépassé.
EF-6.15	Mises à jour automatisées du statut	Le logiciel de GSTI doit avoir la capacité d'indiquer automatiquement aux demandeurs le point où en est leur demande dans son cheminement.

Services de mise en œuvre de l'outil de GSTI
Énoncé des travaux

Exigences liées au fonctionnement : exécution des demandes		
Code	Nom	Description
EF-6.16	Annulation d'une demande	Le logiciel de GSTI doit permettre aux utilisateurs d'annuler une demande de service dans le portail libre-service.
EF-6.17	Intégration avec le catalogue de services et le portail libre-service	Le logiciel de GSTI doit pouvoir s'intégrer avec le catalogue de services et le portail libre-service de façon à ce que les utilisateurs puissent consulter et demander des services dans le portail en fonction des privilèges qui leur ont été accordés.
EF-6.18	Intégration de la gestion des biens de service et des configurations	Le logiciel de GSTI doit intégrer un volet de gestion des biens de service et des configurations qui permet de lier les dossiers de demande de service aux dossiers d'élément de configuration.
EF-6.19	Intégration de la gestion des changements	Le logiciel de GSTI doit intégrer un volet de gestion des changements qui permet de créer un dossier de changement lorsque c'est nécessaire pour exécuter une demande.
EF-6.20	Intégration avec d'autres technologies nécessaires à l'exécution de demandes	Le logiciel de GSTI doit pouvoir s'intégrer avec d'autres technologies nécessaires à l'exécution de demandes (déploiement de machines virtuelles ou orchestration, par exemple) de manière à ce que le statut soit mis à jour lorsque la demande aura été exécutée.

7 GESTION DES CHANGEMENTS

Exigences liées au fonctionnement : gestion des changements		
Code	Nom	Description
EF-7.1	Dossiers de changement	Le logiciel de GSTI doit permettre de créer, de classer, d'approuver, de mettre à jour et de fermer ou d'annuler des dossiers de changement.
EF-7.2	Création de dossiers de changement	Le logiciel de GSTI doit permettre aux utilisateurs autorisés de créer des dossiers de changement, des règles d'application, des types de données et des champs obligatoires.
EF-7.3	Lien entre les changements et les services et éléments de configuration	Le logiciel de GSTI doit rendre possible la mise en relation des dossiers de changement avec les services, les éléments de configuration et les groupes d'éléments de configuration touchés.
EF-7.4	Consultation des éléments de configuration touchés	Le logiciel de GSTI doit permettre de voir les éléments de configuration touchés à partir d'un dossier de changement et de voir les éléments de configuration et les services touchés en amont et en aval dans une représentation graphique.
EF-7.5	Classification des changements	Le logiciel de GSTI doit avoir la capacité de classer les changements selon des règles standards.
EF-7.6	Hiérarchisation des changements	Le logiciel de GSTI doit prendre en charge la hiérarchisation des changements selon des règles standards à cet effet établies d'après l'évaluation des répercussions sur les activités et du caractère urgent.
EF-7.7	Configuration de l'évaluation des risques	Le logiciel de GSTI doit prendre en charge la configuration des paramètres de calcul des risques établis en fonction des répercussions sur les activités, de la criticité des applications et des services touchés, des collisions, de l'information sur les changements passés et de la conformité avec les plages établies pour la maintenance et les périodes d'interruption.
EF-7.8	Analyse des risques et des répercussions	Le logiciel de GSTI doit pouvoir faire automatiquement l'analyse des risques et des répercussions de multiples changements et fournir des représentations graphiques des éléments de configuration utiles en fonction de l'information contenue dans une base de données de gestion des configurations.
EF-7.9	Saisie de données	Le logiciel de GSTI doit prendre en charge l'entrée de texte, de saisies d'écran et de pièces jointes pour les descriptions de demandes de changement.
EF-7.10	Séquence des tâches liées aux changements selon des modèles prédéfinis	Le logiciel de GSTI doit fournir des modèles de séquences de tâches propres aux changements préapprouvés, normaux et urgents, y compris les valeurs des champs par défaut pour la classification des changements.
EF-7.11	Tâches	Le logiciel de GSTI doit avoir les capacités suivantes : i. établir ou rétablir une séquence de tâches; ii. regrouper des tâches; iii. permettre l'exécution linéaire ou simultanée des tâches.
EF-7.12	Attribution des tâches	Le logiciel de GSTI doit avoir la capacité d'assigner des tâches à des groupes ou à des personnes pour un délai déterminé. Il doit aviser la personne concernée de la tâche à faire et de l'échéance.

Services de mise en œuvre de l'outil de GSTI
Énoncé des travaux

Exigences liées au fonctionnement : gestion des changements		
Code	Nom	Description
EF-7.13	Documentation	Le logiciel de GSTI doit être en mesure de stocker les documents de procédures de remise à l'état d'origine, les documents d'installation et les documents techniques dans le dossier de changement.
EF-7.14	Prise en charge d'un comité consultatif sur les changements	Le logiciel de GSTI doit prendre en charge un comité consultatif sur les changements (approbations et dossiers soumis et stockés sur support électronique).
EF-7.15	Approbation selon la fonction	Le logiciel de GSTI doit prendre en charge diverses étapes d'approbation (selon les fonctions des personnes) et l'acheminement électronique des approbations.
EF-7.16	Processus d'approbation automatisé	Le logiciel de GSTI doit offrir un processus d'approbation automatisé applicable aux éléments suivants : <ul style="list-style-type: none"> i. l'envoi des demandes d'approbation aux personnes désignées en fonction, au minimum, de la classification du dossier, des conséquences du changement, du niveau de risque, de l'emplacement et des éléments de configuration, secteurs ou clients touchés, entre autres; ii. la collecte et l'enregistrement des réponses des personnes responsables de l'approbation; iii. la modification du statut si les critères d'approbation ont été remplis; iv. l'envoi d'un message d'approbation (ou de refus) au demandeur et au gestionnaire des changements.
EF-7.17	Fonctionnalité de demande d'approbation	Le logiciel de GSTI doit avoir les capacités suivantes : <ul style="list-style-type: none"> i. l'envoi de demandes d'approbation à plusieurs reprises (manuellement ou automatiquement selon les paramètres du dossier); ii. le stockage de multiples approbations; iii. la réinitialisation du statut d'approbation; iv. le renvoi de demandes d'approbation (manuellement ou automatiquement selon les paramètres du dossier); v. l'enregistrement de l'historique et des résultats des demandes d'approbation.
EF-7.18	Reproductivité des changements	Le logiciel de GSTI doit permettre de sélectionner et de créer des demandes de changement à partir d'un répertoire accessible et de sélectionner un modèle prédéfini avec du contenu prérempli (catégorie, texte, tâches et éléments de configuration, par exemple)
EF-7.19	Notification proactive	Le logiciel de GSTI doit avoir la capacité d'informer de manière proactive les intervenants et les membres du comité consultatif sur les changements ayant des répercussions opérationnelles importantes ou comportant des risques d'incompatibilité ou de non-conformité.
EF-7.20	Calendrier des changements	Le logiciel de GSTI doit être en mesure de fournir un calendrier permettant de voir les changements prévus par groupe et de personnaliser l'affichage du calendrier.
EF-7.21	Établissement du calendrier des changements	Le logiciel de GSTI doit avoir la capacité de programmer les événements récurrents, notamment certains types de maintenance.
EF-7.22	Intégration avec Microsoft Exchange	Le logiciel de GSTI doit pouvoir s'intégrer avec le système de Microsoft Exchange pour ce qui est du calendrier des changements à venir.

Services de mise en œuvre de l'outil de GSTI
Énoncé des travaux

Exigences liées au fonctionnement : gestion des changements		
Code	Nom	Description
EF-7.23	Calendrier des changements (multiples plateformes)	Le logiciel de GSTI doit rendre le calendrier de changement automatiquement accessible sur de multiples plateformes (appareils mobiles, fureteurs). Il doit pouvoir publier ou afficher le calendrier des changements sur une page Web externe (qui ne fait pas partie du logiciel).
EF-7.24	Prise en charge de fenêtres sans changements	L'outil de GSTI doit prendre en charge la création et la mise en application de fenêtres pour la maintenance et la mise en production ainsi que des périodes d'interdiction de changements.
EF-7.25	Intégration dans une version	Le logiciel de GSTI doit permettre d'intégrer des changements dans une version de l'application et de générer les notifications correspondantes aux intervenants concernés.
EF-7.26	Notification de changement	Le logiciel de GSTI doit prendre en charge l'envoi automatique d'une notification de changement aux personnes concernées lors de la mise à jour ou de la modification du statut du changement, entre autres.
EF-7.27	Tableau de bord des changements	Le logiciel de GSTI doit comprendre un tableau de bord des changements personnalisable par chaque utilisateur en fonction de la personne, du groupe, du service et du client.
EF-7.28	Notifications automatisées (heure de début)	Le logiciel de GSTI doit avoir la capacité d'envoyer à tous les destinataires concernés un message automatisé à l'heure à laquelle est programmé un changement en guise de rappel.
EF-7.29	Notifications automatisées (mise en œuvre)	Le logiciel de GSTI doit avoir la capacité d'envoyer un message automatisé lorsqu'un changement a été fait ou qu'un ensemble de changements ont été mis en œuvre.
EF-7.30	Lien avec les projets	Le logiciel de GSTI doit rendre possible la mise en relation des dossiers de changement avec les projets.
EF-7.31	Suivi du statut	Le logiciel de GSTI doit permettre de consulter le statut des demandes de changement (auteur de la mise à jour, date et heure). L'historique doit aussi s'y trouver.
EF-7.32	Avertissements automatiques	Le logiciel de GSTI doit avoir la capacité d'avertir automatiquement l'utilisateur de tout délai dépassé au cours de n'importe quelle étape du traitement d'un changement.
EF-7.33	Avertissements automatiques	Le logiciel de GSTI doit pouvoir avertir les utilisateurs si la demande de changement prévue a des répercussions sur une infrastructure ou des services touchés par d'autres demandes de changement en même temps.
EF-7.34	Intégration de la gestion des incidents	Le logiciel de GSTI doit intégrer un volet de gestion des incidents permettant de faire un lien entre un dossier d'incident et un dossier de changement pour qu'on ait le portrait global des incidents causés par des changements.
EF-7.35	Intégration de l'exécution des demandes	Le logiciel de GSTI doit intégrer un volet d'exécution des demandes qui permet de créer un dossier de changement lorsque c'est nécessaire pour exécuter une demande.
EF-7.36	Intégration de la gestion des problèmes	Le logiciel de GSTI doit intégrer un volet de gestion des problèmes permettant de faire un lien entre un dossier de problème et un dossier de changement pour qu'on ait le portrait global des problèmes causés par des changements.
EF-7.37	Intégration de la gestion des biens de service	Le logiciel de GSTI doit intégrer un volet de gestion des biens de service et des configurations qui permet de lier les dossiers de changement aux dossiers d'élément de configuration et de rendre facilement accessible

Exigences liées au fonctionnement : gestion des changements		
Code	Nom	Description
	et des configurations	l'information à jour sur ces éléments de manière à évaluer les répercussions des changements et à en établir l'ordre de priorité.
EF-7.38	Intégration de la gestion des mises en production	Le logiciel de GSTI doit intégrer un volet de gestion des mises en production qui permet de lier les dossiers de changement aux dossiers de mise en production et de voir où en sont les activités de mise en production.
EF-7.39	Catalogue de services et interface du portail de services	Le logiciel de GSTI doit pouvoir s'intégrer avec le catalogue de services et le portail libre-service de façon à ce que les utilisateurs correspondant à certains types puissent consulter et demander des services dans le portail en fonction des privilèges qui leur ont été accordés.
EF-7.40	Intégration de la gestion des niveaux de service	Le logiciel de GSTI doit pouvoir maintenir un lien avec le niveau de service dans un dossier de changement et d'envoyer des alertes en conséquence pour qu'il soit possible de déterminer si un changement répond aux exigences de ce niveau.
EF-7.41	Comptabilisation du temps	Le logiciel de GSTI doit avoir la capacité de comptabiliser le temps pendant lequel une demande de changement était dans un état donné pendant son cycle de vie (en attente d'approbation, planifiée, approuvée, en cours) et le temps pendant lequel la demande a été affectée à chaque groupe de résolution en cas de réaffectation. L'information doit être accessible dans l'interface utilisateur et dans les rapports.

8 GESTION DES BIENS DE SERVICE ET DES CONFIGURATIONS

Exigences liées au fonctionnement : gestion des biens de service et des configurations		
Code	Nom	Description
EF-8.1	Contrôle de l'accès	Le logiciel de GSTI doit prévoir divers niveaux d'accès à l'information sur la configuration selon les fonctions définies et attribuées.
EF-8.2	Ajout ou suppression de types d'éléments de configuration	Le logiciel de GSTI doit fournir un gabarit de données permettant l'ajout et la suppression de types d'éléments de configuration et de leurs champs respectifs (il est à noter qu'aucune compétence en programmation ni aucun statut d'administrateur système ne doit être nécessaire pour ajouter un type d'élément de configuration ou un champ correspondant).
EF-8.3	Affichage des champs des éléments de configuration	Le logiciel de GSTI doit avoir la capacité d'afficher les champs des éléments de configuration par type.
EF-8.4	Création d'éléments de configuration	Le logiciel de GSTI doit permettre la création d'éléments de configuration (avec remplissage de tous les champs) par les utilisateurs désignés.
EF-8.5	Règles de validation des données	Le logiciel de GSTI doit avoir la capacité d'appliquer des règles de validation des données aux valeurs des champs lors de la création d'un élément de configuration.
EF-8.6	Modification des valeurs dans les champs des	Le logiciel de GSTI doit prendre en charge la modification à divers degrés des valeurs dans les champs des éléments de configuration par les utilisateurs autorisés.

Exigences liées au fonctionnement : gestion des biens de service et des configurations		
Code	Nom	Description
	éléments de configuration	
EF-8.7	Dépendances des éléments de configuration	Le logiciel de GSTI doit permettre de définir la relation de dépendance entre les éléments de configuration dans les deux directions avec l'emploi d'une terminologie propre (<i>hébergé sur</i> et <i>héberge</i> , par exemple).
EF-8.8	Représentation graphique des dépendances	Le logiciel de GSTI doit rendre possible la représentation graphique des dépendances entre les éléments de configuration.
EF-8.9	Alertes automatiques	Le logiciel de GSTI doit permettre de déterminer si un élément de configuration a été autorisé (à la suite d'une recherche et d'une mise en correspondance automatique, par exemple) et doit pouvoir amorcer par lui-même la séquence de tâches à suivre ou envoyer une notification à la personne concernée (le créateur d'un élément de configuration, par exemple).
EF-8.10	Attribution de fenêtres de maintenance	Le logiciel de GSTI doit rendre possible l'attribution de fenêtres de maintenance pour tous les éléments de configuration.
EF-8.11	Interdiction de modifier des éléments de configuration	Le logiciel de GSTI doit pouvoir interdire la modification d'éléments de configuration (aucune demande de changement n'est alors possible).
EF-8.12	Recherche automatique	Le logiciel de GSTI doit être en mesure de rechercher des éléments de configuration dans l'environnement. Il doit pouvoir mettre en correspondance les éléments trouvés et les éléments qui se trouvent déjà dans la base de données de gestion des configurations afin que seuls les bons attributs des bons éléments soient mis à jour. Il doit être possible de le configurer de manière à ce que les éléments de configuration trouvés s'ajoutent à la base de données de gestion des configurations avec des données valides (catégorie, références dans le catalogue de produits, etc.).
EF-8.13	Mise en correspondance	<p>Le logiciel de GSTI doit pouvoir mettre en correspondance les éléments trouvés et les éléments qui se trouvent déjà dans la base de données de gestion des configurations afin que seuls les bons attributs des bons éléments soient mis à jour. Il doit être possible de le configurer de manière à ce que les éléments de configuration trouvés s'ajoutent à la base de données de gestion des configurations avec des données valides (catégorie, références dans le catalogue de produits, etc.).</p> <p>La mise en correspondance doit se faire de façon régulière ou continue et être configurable par les utilisateurs ayant le niveau d'accès approprié.</p>
EF-8.14	Sources de données multiples	La solution de GSTI doit être en mesure de recevoir des données sur les éléments de configuration et leurs relations provenant de diverses sources et de configurer des règles de mise en correspondance différentes dans chaque cas.
EF-8.15	Réglage des seuils de déclenchement des séquences de tâches	Le logiciel de GSTI doit prendre en charge le réglage des seuils de déclenchement des séquences de tâches en fonction des attributs des éléments de configuration (pour le changement de statut des éléments de configuration, par exemple).

Services de mise en œuvre de l'outil de GSTI
Énoncé des travaux

Exigences liées au fonctionnement : gestion des biens de service et des configurations		
Code	Nom	Description
EF-8.16	Historique des changements (attributs)	Le logiciel de GSTI doit pouvoir conserver un historique des changements apportés aux attributs d'éléments de configuration.
EF-8.17	Historique des changements (éléments de configuration)	Le logiciel de GSTI doit pouvoir conserver un historique des demandes de changement pour les éléments de configuration.
EF-8.18	Fonctionnalité de recherche	Le logiciel de GSTI doit prendre en charge la recherche d'un élément de configuration à l'aide de n'importe quel champ ou de n'importe quelle combinaison de champs.
EF-8.19	Requêtes spéciales	Le logiciel de GSTI doit permettre d'effectuer des requêtes spéciales/générales.
EF-8.20	Importation et exportation de données	Le logiciel de GSTI doit prendre en charge l'importation et l'exportation de données : <ul style="list-style-type: none"> - il doit y avoir possibilité de divers types de fichiers (XML, valeurs séparées par des virgules); - les tâches d'importation doivent pouvoir être programmées ou automatisées.
EF-8.21	Intégration de la gestion des incidents	Le logiciel de GSTI doit intégrer un volet de gestion des incidents qui permet de lier des dossiers d'incident à des éléments de configuration et d'utiliser les renseignements concernant ces derniers pour classer et hiérarchiser les incidents.
EF-8.22	Intégration de la gestion des problèmes	Le logiciel de GSTI doit intégrer un volet de gestion des problèmes qui permet de lier des dossiers de problème à des éléments de configuration et d'utiliser les renseignements concernant ces derniers pour classer et hiérarchiser les problèmes.
EF-8.23	Intégration de la gestion des changements	Le logiciel de GSTI doit intégrer un volet de gestion des changements qui permet de lier les dossiers de changement aux dossiers d'élément de configuration et de rendre facilement accessible l'information sur ces éléments de manière à évaluer les répercussions des changements et à en établir l'ordre de priorité.
EF-8.24	Intégration de la gestion des versions	Le logiciel de GSTI doit intégrer un volet de gestion des mises en production permettant l'affichage des éléments de configuration touchés au moyen du lien existant entre les éléments et les changements associés à une version mise en production ainsi que la production de rapports à cet effet.
EF-8.25	Intégration de la gestion des niveaux de service	Le logiciel de GSTI doit intégrer un volet de gestion des niveaux de service qui permet de lier des services à des éléments de configuration et d'utiliser les renseignements concernant ces derniers pour déterminer les dépendances entre les services.
EF-8.26	Intégration de l'exécution des demandes	Le logiciel de GSTI doit intégrer un volet d'exécution des demandes qui permet de lier les demandes de service aux dossiers d'élément de configuration.
EF-8.27	Intégration du catalogue de services	Le logiciel de GSTI doit intégrer un catalogue de services qui permet de lier des services à des éléments de configuration et d'utiliser les renseignements concernant ces derniers pour déterminer les dépendances entre les services.
EF-8.28	Intégration de la gestion de l'information connue	Le logiciel de GSTI doit intégrer un volet de gestion des connaissances qui permet de lier les articles de la base de connaissances aux dossiers d'élément de configuration.

Services de mise en œuvre de l'outil de GSTI
Énoncé des travaux

Exigences liées au fonctionnement : gestion des biens de service et des configurations		
Code	Nom	Description
EF-8.29	Suivi des biens	Le logiciel de GSTI doit avoir la capacité de faire le suivi de l'état des biens et de gérer les cycles de vie (en approvisionnement, stocké, configuré, déployé, actif, retiré, supprimé) dans le but de faciliter l'analyse des répercussions de la version mise en production ainsi que les activités de planification et de mise en production comme telle qui y sont liées.
EF-8.30	Prise en charge des nouvelles versions	Le logiciel de GSTI doit prendre en charge l'analyse des répercussions de la version mise en production ainsi que les activités de planification et de mise en production comme telle qui y sont liées.
EF-8.31	Contrats et licences	Le logiciel de GSTI doit pouvoir stocker des contrats et des licences de divers types par simple ajout des documents aux dossiers.
EF-8.32	Suivi des contrats	Le logiciel de GSTI doit permettre de retrouver l'emplacement de contrats et indiquer les personnes qui en sont responsables.
EF-8.33	Évaluation du logiciel	Le logiciel de GSTI doit rendre possible sa propre évaluation par diverses solutions dont il devra accepter les formats de données (FrontRange Discovery et System Center Configuration Manager, entre autres).
EF-8.34	Modèles d'octroi de licences	Le logiciel de GSTI doit prendre en charge divers modèles d'octroi de licences permettant de retracer les achats liés au logiciel (des applications sur étagère aux ententes de maintenance pour une entreprise ou une version en particulier).
EF-8.35	Gestion des licences	Le logiciel de GSTI doit donner la possibilité de gérer les licences et, pour ce faire, envoyer automatiquement des notifications d'expiration de licence et de non-conformité et assurer les activités de signalisation, de suivi et de vérification.
EF-8.36	Soutien à la tarification	Le logiciel de GSTI doit avoir la capacité de regrouper les biens/éléments de configuration et les services d'un client ou d'un utilisateur pour établir la tarification afférente.
EF-8.37	Gestion des locations, des garanties et des contrats	Le logiciel de GSTI doit avoir la capacité de gérer les locations, les plans d'amortissement, les garanties et les contrats des fournisseurs de services.
EF-8.38	Suivi des coûts des biens et des éléments de configuration	Le logiciel de GSTI doit pouvoir faire le suivi des coûts fixes et variables des biens/éléments de configuration.
EF-8.39	Lecteurs de code à barres	Le logiciel de GSTI doit être en mesure d'interagir avec les lecteurs de codes à barres et en vue de la lecture de codes à barres sur les étiquettes ou avec les numéros de série.

9 GESTION DES NIVEAUX DE SERVICE

Exigences liées au fonctionnement : gestion des niveaux de service		
Code	Nom	Description
EF-9.1	Contrats	Le logiciel de GSTI doit pouvoir stocker les contrats.
EF-9.2	Stockage de l'information sur la gestion des niveaux de service dans la base de données de gestion des configurations	Le logiciel de GSTI doit pouvoir stocker l'information de gestion des niveaux de service (niveaux de service, accords, contrats, rapports) dans la base de données de gestion des configurations sous forme de données structurées.
EF-9.3	Prise en charge d'accords sur les niveaux de service ayant des structures différentes	Le logiciel de GSTI doit prendre en charge des accords sur les niveaux de services ayant des structures différentes et stocker l'information liée aux ententes-cadres, aux prolongations de contrat et aux addendas pour chaque unité opérationnelle.
EF-9.4	Rendement selon les niveaux de service	Le logiciel de GSTI doit pouvoir lier les niveaux de service aux unités opérationnelles ou aux ministères pour qu'il soit possible de déterminer si un service répond aux exigences du niveau requis.
EF-9.5	Historique des services	Le logiciel de GSTI doit avoir la capacité de conserver et de tenir à jour les données sur l'historique de services. Les données des résultats par rapport aux niveaux de service pour chaque service doivent en faire partie.
EF-9.6	Cibles multiples pour les niveaux de service	Le logiciel de GSTI doit permettre aux administrateurs des processus de configurer de multiples cibles relatives aux niveaux de service pour chaque processus. Par exemple, il pourrait y avoir une cible concernant l'intervention et une autre concernant la résolution pour un même incident. Pour chaque cible, il faut pouvoir définir divers seuils temporels à partir desquels le dossier doit passer entre d'autres mains (on pourrait par exemple vouloir informer divers intervenants 30, 15 et 5 minutes avant le dépassement du délai prévu).
EF-9.7	Tableaux de bord de services	Le logiciel de GSTI doit prendre en charge la création de tableaux de bord ou de fiches d'évaluation qui montrent le rendement d'un service à son créateur ou à son responsable ainsi qu'aux autres personnes intéressées.
EF-9.8	Gestion des cibles pour les niveaux de service	Le logiciel de GSTI doit pouvoir automatiser la gestion des cibles relatives aux niveaux de service (règles opérationnelles, alertes, acheminement des dossiers et notifications).
EF-9.9	Niveaux de soutien	Le logiciel de GSTI doit prendre en charge plus d'un niveau pour le même service.
EF-9.10	Moteur de recherche	Le logiciel de GSTI doit intégrer un moteur de recherche permettant de retrouver des renseignements sur les services.
EF-9.11	Contrats multiples	Le logiciel de GSTI doit permettre de définir divers types de contrats pour un même client.

Exigences liées au fonctionnement : gestion des niveaux de service		
Code	Nom	Description
EF-9.12	Définitions de priorité et délais d'intervention	Le logiciel de GSTI doit prendre en charge différentes définitions de priorité et différents délais d'intervention selon le client.
EF-9.13	Examen des contrats	Le logiciel de GSTI doit permettre de programmer des cycles d'examen des contrats et le renouvellement de ces derniers.
EF-9.14	Atteinte des cibles relatives aux niveaux de service	Le logiciel de GSTI doit avoir la capacité de rendre compte en temps réel et à intervalles réguliers des cibles relatives aux niveaux de service qui ont été atteintes.

10 GESTION DES ÉVÉNEMENTS

Exigences liées au fonctionnement : gestion des événements		
Code	Nom	Description
EF-10.1	Intégration de la surveillance des événements et de la gestion des incidents	Le logiciel de GSTI doit intégrer des outils de surveillance des événements et des alertes avec le volet de gestion des incidents de manière à ce que soient créés et mis à jour automatiquement les dossiers d'incident à partir de ces outils, à l'aide de règles opérationnelles.
EF-10.2	Évaluation des répercussions sur les services	Le logiciel de GSTI doit intégrer des outils de surveillance avec la fonction d'établissement des dépendances entre les services et les éléments de configuration (à l'aide de la base de données de gestion des configurations) afin de déterminer quels services accessibles au client sont touchés par un événement donné.

11 GESTION DES CONNAISSANCES

Exigences liées au fonctionnement : gestion des connaissances		
Code	Nom	Description
EF-11.1	Fonctionnalité de recherche	Le logiciel de GSTI doit permettre de chercher rapidement des articles dans la base de connaissances à partir d'autres modules (celui des incidents, par exemple) en prenant la sélection comme paramètre de recherche.
EF-11.2	Fonctionnalité de recherche	Le logiciel de GSTI doit afficher les résultats les plus probants au début, en ordre de correspondance avec le contenu de la recherche.
EF-11.3	Pertinence et qualité des articles	Le logiciel de GSTI doit permettre à un gestionnaire des connaissances d'établir la pertinence et la qualité des articles de la base de connaissances (selon les mots-clés de recherche et l'utilisation des articles, par exemple).
EF-11.4	Création d'articles	Le logiciel de GSTI doit prendre en charge la création d'un article de la base de connaissances au moyen d'un modèle vierge.

Services de mise en œuvre de l'outil de GSTI
Énoncé des travaux

Exigences liées au fonctionnement : gestion des connaissances		
Code	Nom	Description
EF-11.5	Accès aux articles selon la fonction	Le logiciel de GSTI doit prendre en charge la restriction de l'accès à divers types d'articles aux personnes occupant une fonction donnée (une personne ayant une fonction de nature technique pourrait par exemple avoir la possibilité d'accéder aux articles techniques ou bien aux articles sur les fonctionnalités accessibles aux clients).
EF-11.6	Création d'articles à partir d'autres modules	Le logiciel de GSTI doit rendre possible la création d'articles de la base de connaissances à partir des modules pour les incidents, les problèmes, les demandes et les changements.
EF-11.7	Gestion du cycle de vie des articles	Le logiciel de GSTI doit permettre la gestion du cycle de vie des articles de la base de connaissances au moyen de capacités administratives (soumission, révision, examen, approbation, publication, surveillance de l'utilisation, etc.).
EF-11.8	Recherche dans d'autres bases de données	Le logiciel de GSTI doit avoir une base de données de connaissances qui peut faire des recherches dans d'autres bases du même environnement.
EF-11.9	Éditeur de texte enrichi	Le logiciel de GSTI doit fournir un éditeur de texte enrichi qui accepte les liens entre les documents, les liens de document à document et les images jointes aux documents.
EF-11.10	Administration automatique	Le logiciel de GSTI doit être en mesure d'automatiser les tâches administratives, par exemple l'ajout, la révision et la conservation des données, et d'exiger l'examen ou l'approbation des articles soumis par les utilisateurs finaux avant leur publication.
EF-11.11	Représentation graphique des séquences de tâches	Le logiciel de GSTI doit permettre de définir la séquence de tâches pour les articles en attente d'examen et d'approbation et de la représenter de manière graphique.
EF-11.12	Champs obligation dans les modèles de création d'articles	Le logiciel de GSTI doit pouvoir rendre certains champs dans le gabarit des articles de la base de connaissances obligatoires.
EF-11.13	Intégration de liens Web, d'images et d'objets	Le logiciel de GSTI doit pouvoir intégrer des liens Web, des images et des objets dans les articles de la base de connaissances (des captures d'écran, par exemple).
EF-11.14	Fonctionnalité de recherche	Le logiciel de GSTI doit pouvoir effectuer des recherches dans toutes les sections d'un article de la base de connaissances à partir d'un seul champ de recherche.
EF-11.15	Mécanisme de rétroaction	Le logiciel de GSTI doit permettre aux utilisateurs d'évaluer ou de noter l'utilité du contenu trouvé.
EF-11.16	Prise en charge d'articles présentant du contenu d'aide	Le logiciel de GSTI doit offrir de l'aide aux utilisateurs par les articles de la base de connaissances.

12 GESTION DES PROBLÈMES

Exigences liées au fonctionnement : gestion des problèmes		
Code	Nom	Description
EF-12.1	Dossiers de problème	Le logiciel de GSTI doit avoir la capacité de créer, de mettre à jour et de fermer ou d'annuler des dossiers de problème.
EF-12.2	Création de dossiers de problème	Le logiciel de GSTI doit obliger l'utilisateur à remplir les champs obligatoires et faire en sorte que les champs contiennent le type de données désiré lors de la création et de la modification de dossiers d'incident.
EF-12.3	Saisie de données	Le logiciel de GSTI doit prendre en charge l'entrée de texte, de saisies d'écran et de pièces jointes pour les descriptions de problèmes et les solutions mises de l'avant.
EF-12.4	Consultation des éléments de configuration touchés	Le logiciel de GSTI doit permettre de voir les éléments de configuration touchés à partir d'un dossier de problème et de voir les éléments de configuration et les services touchés en amont et en aval dans une représentation graphique.
EF-12.5	Comptabilisation du temps	Le logiciel de GSTI doit avoir la capacité de comptabiliser le temps pendant lequel un problème était dans un état donné pendant son cycle de vie (diagnostic initial, enquête ou résolution, par exemple) et le temps pendant lequel le problème a été affecté à chaque groupe de résolution en cas de réaffectation. L'information doit être accessible dans l'interface utilisateur et dans les rapports.
EF-12.6	Lien entre les problèmes et les services/éléments de configuration	Le logiciel de GSTI doit rendre possible la mise en relation des dossiers de problème/erreur connue avec les services, les éléments de configuration et les groupes d'éléments de configuration.
EF-12.7	Classification des problèmes	Le logiciel de GSTI doit avoir la capacité de classer les changements selon des règles standards.
EF-12.8	Hiérarchisation des problèmes	Le logiciel de GSTI doit prendre en charge la hiérarchisation des changements selon des règles standards à cet effet établies d'après l'évaluation des répercussions sur les activités et du caractère urgent.
EF-12.9	Différenciation des erreurs connues et des problèmes	Le logiciel de GSTI doit différencier les problèmes des erreurs connues.
EF-12.10	Attribution des tâches	Le logiciel de GSTI doit avoir la capacité d'assigner des tâches à des groupes ou à des personnes pour un délai déterminé. Il doit aviser la personne concernée de la tâche à faire, de l'échéance et du dossier de problème associé.
EF-12.11	Codes de cause	Le logiciel de GSTI doit permettre l'utilisation de codes de cause configurables pour classer un problème.
EF-12.12	Codes de fermeture	Le logiciel de GSTI doit pouvoir utiliser des codes configurables liés au type de fermeture de dossier à exécuter pour un problème clos.
EF-12.13	Intégration d'un portail libre-service	Le logiciel de GSTI doit intégrer un portail libre-service où les utilisateurs peuvent voir les problèmes ainsi que leur statut.

Exigences liées au fonctionnement : gestion des problèmes		
Code	Nom	Description
EF-12.14	Intégration de la gestion des incidents	Le logiciel de GSTI doit intégrer un volet de gestion des incidents permettant de faire un lien entre un dossier de problème et un dossier de changement pour qu'on ait le portrait global des incidents causés par des problèmes et des conséquences qu'ont les problèmes sur les utilisateurs.
EF-12.15	Intégration de la gestion des changements	Le logiciel de GSTI doit intégrer un volet de gestion des changements qui permet de créer un dossier de changement pour résoudre un problème et de voir les changements qui pourraient contribuer à résoudre des problèmes.
EF-12.16	Intégration de la gestion des biens de service et des configurations	Le logiciel de GSTI doit intégrer un volet de gestion des biens de service et des configurations qui permet de lier des dossiers de problème à des éléments de configuration afin qu'on puisse utiliser les renseignements concernant ces derniers pour classer et hiérarchiser les problèmes et voir les problèmes associés à un élément de configuration ou à un ensemble d'éléments de configuration.
EF-12.17	Intégration de la gestion de l'information connue	Le logiciel de GSTI doit intégrer un volet de gestion des connaissances qui permet de créer et de gérer des articles sur des problèmes donnés dans la base de connaissances et de publier des foires aux questions pour les utilisateurs finaux et des documents de référence dans la base de connaissances.
EF-12.18	Rapports sur la base de connaissances	Le logiciel de GSTI doit pouvoir rendre compte du nombre de solutions proposées, des solutions les plus populaires et des solutions les moins populaires dans la base de connaissances.

13 GESTION DES MISES EN PRODUCTION

Exigences liées au fonctionnement : gestion des mises en production		
Code	Nom	Description
EF-13.1	Dossiers de mise en production	Le logiciel de GSTI doit avoir la capacité de créer, de mettre à jour et de fermer ou d'annuler des dossiers de mise en production.
EF-13.2	Changements inclus	Le logiciel de GSTI doit prendre en charge un journal de mise en production où sont consignés les changements apportés pour la version déployée.
EF-13.3	Saisie des dossiers de mise en production	Le logiciel de GSTI doit permettre de saisir la date et l'heure de la mise en production, d'indiquer qui en sera responsable et de lier les ressources aux activités qui y sont liées.
EF-13.4	Ajout de documents	Le logiciel de GSTI doit donner la possibilité de joindre des documents au dossier de mise en production et de les y conserver.
EF-13.5	Consultation des éléments de configuration touchés	Le logiciel de GSTI doit permettre de voir les éléments de configuration touchés par les dossiers de changement connexes.
EF-13.6	Attribution des tâches	Le logiciel de GSTI doit avoir la capacité d'assigner des tâches à des groupes ou à des personnes pour un délai déterminé. Il doit aviser la personne concernée de la tâche à faire et de l'échéance.
EF-13.7	Modification du statut	Le logiciel de GSTI doit permettre la modification du statut d'une version et des changements, des documents et des approbations qui y sont liés.
EF-13.8	Notification de changement de statut	Le logiciel de GSTI doit informer automatiquement le coordonnateur de la mise en production de toute modification de statut d'un changement associé à une version.
EF-13.9	Fonctionnalité de recherche	Le logiciel de GSTI doit permettre de faire une recherche dans l'ensemble des versions mises en production avec n'importe quel attribut des données auxquelles il est sensible.
EF-13.10	Fenêtres de mise en production	Le logiciel de GSTI doit permettre de définir des fenêtres de mise en production (selon les conflits qui doivent être évités).
EF-13.11	Calendrier principal de mise en production	Le logiciel de GSTI doit prendre en charge la création et la publication d'un calendrier principal de mise en production.
EF-13.12	Intégration de la gestion des problèmes	Le logiciel de GSTI doit intégrer un volet de gestion des problèmes permettant de faire un lien entre un dossier de problème/erreur connue et un dossier de mise en production.
EF-13.13	Intégration de la gestion des changements	Le logiciel de GSTI doit intégrer un volet de gestion des changements permettant de faire un lien entre un dossier de mise en production et un dossier de changement.
EF-13.14	Intégration de la gestion des biens de service et des configurations	Le logiciel de GSTI doit avoir une base de données de gestion des configurations permettant de faire un lien entre un dossier de mise en production et un dossier d'élément de configuration.

Services de mise en œuvre de l'outil de GSTI
Énoncé des travaux

Exigences liées au fonctionnement : gestion des mises en production		
Code	Nom	Description
EF-13.15	Prise en charge de la base de données de gestion des configurations	Le logiciel de GSTI doit avoir la capacité de valider l'information requise de la base de données de gestion des configurations pour les activités de développement et de mise en production.
EF-13.16	Critères de validation pour la mise en production	Le logiciel de GSTI doit prendre en charge l'établissement et la gestion des critères de validation d'une version pour déterminer si elle est prête pour sa mise en production.
EF-13.17	Prise en charge de l'autorisation	Le logiciel de GSTI doit permettre d'autoriser et de programmer les activités de mise en production parallèlement au processus de gestion des changements.
EF-13.18	Activités suivant la mise en production	Le logiciel de GSTI doit avoir la capacité de faire un suivi des activités après la mise en production (comme le soutien initial).

ANNEXE 3 – CRITÈRES D'ÉVALUATION DES RESSOURCES

À fournir dans la demande de propositions définitive.

ÉBAUCHE

ÉBAUCHE

ANNEXE 4 – DÉFINITIONS ET SIGLES

Terme ou sigle	Définition
Solution de GSTI	Solution à fournir par l'entrepreneur responsable de fournir l'outil de GSTI retenu à cet effet, ce qui comprend entre autres un outil commercial de GSTI, les services professionnels d'intégration de système nécessaires à la mise en œuvre de la solution et les services de gestion de l'application.
Outil	Logiciel commercial de GSTI dont les droits d'utilisation ont été achetés et que doit fournir l'entrepreneur responsable de fournir l'outil de GSTI retenu.
Version	
Entrepreneur responsable de fournir l'outil de GSTI	Entité responsable de fournir l'outil de GSTI.
Travaux	Produits et services à fournir par l'entrepreneur responsable de fournir l'outil de GSTI aux termes du contrat et des autorisations de tâches subséquentes.
Développement logiciel agile	Méthode tenant compte de la souplesse nécessaire dans le processus créatif et prônant une démarche pragmatique dans la prestation du produit fini. Il a pour but de simplifier les codes, d'augmenter la fréquence des essais et de livrer de petites portions fonctionnelles de l'application dès qu'elles sont prêtes. Par cette méthode, on préfère construire l'application au fur et à mesure du projet à partir des petites portions déjà approuvées par le client au lieu de ne fournir qu'une seule grosse application à la fin.
Cadre Scrum	Méthode agile employée par une équipe pour s'organiser et apporter rapidement des changements.
Maître Scrum	Animateur d'une équipe de développement agile. Il gère le processus d'échange d'information. Son but est d'éliminer tout obstacle au progrès, d'animer les réunions et, entre autres, de travailler avec le responsable de produit pour s'assurer que la liste de ce qu'il y a à faire pour le produit est correcte et prête pour le prochain sprint.
Sprint	Dans le développement d'un produit, période au cours de laquelle des travaux donnés doivent être réalisés puis faire l'objet d'un examen. Tout sprint commence par une réunion de planification.
Essai d'acceptation par les utilisateurs	Mise à l'essai d'un système par le client, à l'occasion de laquelle l'application subit une batterie de tests de bout en bout pour vérifier si toutes les facettes du système fonctionnent en bonne et due forme.
Essai d'intégration du système	Mise à l'essai d'un système à l'occasion de laquelle l'application subit une batterie de tests de bout en bout pour vérifier si toutes les facettes du système fonctionnent en bonne et due forme.
Essai fonctionnel intégré	Mise à l'essai de l'intégration à l'occasion de laquelle le logiciel est intégré à l'environnement de développement afin de vérifier s'il fonctionne adéquatement et s'il interagit avec les autres outils et applications comme il faut.
Essai d'intégrité logique	Mise à l'essai visant à vérifier si les principales composantes d'un logiciel fonctionnent au fur et à mesure des chargements.

Services de mise en œuvre de l'outil de GSTI
Énoncé des travaux

Terme ou sigle	Définition
Interface de programmation d'applications	Ensemble de routines, de protocoles et d'outils pour construire des logiciels et interagir avec d'autres applications.
Attribut	Information concernant un élément de configuration. Par exemple, le nom, l'emplacement, le numéro de version et le coût sont des attributs. Les attributs des éléments de configuration sont enregistrés dans la base de données de gestion des configurations.
Centre de l'entrepreneur	Centre de données utilisé par l'entrepreneur responsable de fournir l'outil de GSTI ou l'un de ses sous-traitants pour stocker des données du Canada ou fournir le service géré de GSTI.
Élément de configuration	Toute composante devant être gérée pour assurer la prestation d'un service de TI. L'information sur chaque élément est enregistrée dans un dossier de configuration de la base de données de gestion des configurations et fait l'objet d'une gestion constante tout au long de son cycle de vie. Les éléments de configuration font partie des activités de gestion des changements. Ils comprennent habituellement les services de TI, le matériel, les logiciels, les immeubles, le personnel et la documentation officielle, notamment la documentation sur les processus et les accords sur les niveaux de service.
Gestion de la demande	Activités visant à comprendre et à influencer la demande de services des clients et à pouvoir répondre à ces demandes. Sur le plan stratégique, la gestion de la demande peut comprendre l'analyse des types d'activités professionnelles et des profils d'utilisateurs. Sur le plan tactique, elle peut comprendre l'utilisation de la facturation différentielle pour inciter les clients à utiliser les services de TI en dehors des heures de pointe.
Journée de travail du gouvernement fédéral	<p>Jour civil, à l'exception du samedi, du dimanche et des jours fériés suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> a) le jour de l'An¹; b) le Vendredi saint et le lundi de Pâques; c) la fête de Victoria (Journée des patriotes); d) la Saint-Jean-Baptiste¹; e) la fête du Canada¹; f) le premier lundi d'août; g) la fête du Travail; h) l'Action de grâces; i) le jour du Souvenir¹; j) Noël¹; k) le lendemain de Noël². <p>¹ Si le jour férié tombe un samedi ou un dimanche, le lundi suivant devient un jour férié.</p> <p>² Si le jour férié tombe un samedi, le lundi suivant devient un jour férié. S'il tombe plutôt un dimanche ou un lundi, le mardi suivant devient un jour férié.</p>

Services de mise en œuvre de l'outil de GSTI
Énoncé des travaux

Terme ou sigle	Définition
Utilisateurs généraux	Catégorie d'utilisateurs qui ont un accès général à la solution SaaS de GSTI.
Infrastructure de TI	Ensemble du matériel, des logiciels, des réseaux et des installations, entre autres, qui sont nécessaires à l'élaboration, à la mise à l'essai, à la prestation, à la surveillance, au contrôle et au soutien des services de TI. L'infrastructure de TI englobe les technologies de l'information, mais pas le personnel, les processus ou la documentation qui y sont associés.
N (remplace un chiffre)	Version la plus récente du logiciel de l'éditeur.
N – 1	Version antérieure du logiciel de l'éditeur.
Renseignements protégés (Protégé A, Protégé B et Protégé C)	Renseignements jugés protégés et confidentiels par le gouvernement du Canada, notamment : <ul style="list-style-type: none"> a) les renseignements Protégé A (de nature peu délicate), soit les renseignements qui, s'ils étaient compromis, pourraient vraisemblablement entraîner un préjudice à des intérêts autres que les intérêts nationaux (la divulgation de chiffres exacts sur le salaire, par exemple); b) les renseignements Protégé B (de nature particulièrement délicate), soit les renseignements qui, s'ils étaient compromis, pourraient vraisemblablement entraîner un préjudice grave à des intérêts autres que les intérêts nationaux (atteinte à la réputation ou perte d'un avantage concurrentiel, par exemple); c) les renseignements Protégé C (de nature extrêmement délicate), soit les renseignements qui, s'ils étaient compromis, pourraient vraisemblablement entraîner un préjudice extrêmement grave à des intérêts autres que les intérêts nationaux (mort, par exemple).
Catalogue de services	Collection organisée et maintenue de services organisationnels et de technologies de l'information qui peuvent être réalisés par une entreprise, pour elle ou au sein d'elle.

Terminologie propre à la BITI	Définition
Gestion de la disponibilité	Processus visant à définir, à analyser, à planifier, à mesurer et à améliorer tous les aspects de la disponibilité des services de TI. La gestion de la disponibilité veille à ce que l'infrastructure, les processus, les outils et les fonctions de TI, notamment, conviennent aux objectifs de disponibilité pour les niveaux de service.
Gestion des capacités	Processus veillant à ce que la capacité de l'infrastructure et des services de TI réponde aux exigences convenues de capacité et de performance de manière rentable et sans retard. La gestion des capacités tient compte de toutes les ressources requises pour fournir le service de TI et effectue la planification des besoins opérationnels à court, à moyen et à long terme.
Gestion du changement	Processus régissant le cycle de vie de tous les changements. La gestion des changements vise principalement à favoriser des

Services de mise en œuvre de l'outil de GSTI
Énoncé des travaux

Terminologie propre à la BITI	Définition
	changements bénéfiques, avec un minimum d'interruptions des services de TI.
Base de données de gestion des configurations	Dans la terminologie de la BITI, base de données qui contient tous les renseignements pertinents sur chaque élément de configuration, y compris l'emplacement de l'élément, son état et son interconnectivité avec d'autres éléments. La base de données de gestion des configurations sert également à regrouper des ensembles de données disparates et constitue une source d'informations actuelles et exactes sur les données dans l'environnement de TI d'une organisation.
Amélioration continue des services	Étape du cycle de vie d'un service de TI ayant inspiré le titre d'une des principales publications de la BITI. L'amélioration continue des services est un processus de gestion des améliorations aux processus de gestion des services de TI et aux services de TI. Le rendement du fournisseur de services de TI est évalué sur une base continue, et des améliorations sont apportées aux processus, aux services de TI et à l'infrastructure de TI afin d'améliorer l'efficacité, l'efficacité et la rentabilité.
Gestion des événements	Processus permettant d'assurer la gestion des incidents tout au long de leur cycle de vie. La gestion des incidents est l'une des principales activités d'exploitation de la TI.
Haute disponibilité	Dans la terminologie de la BITI, approche ou conception qui minimise ou cache les effets de la défaillance d'un élément de configuration pour les utilisateurs d'un service de TI. Les solutions haute disponibilité sont conçues pour atteindre un niveau de disponibilité convenu et emploient des techniques de tolérance aux défauts, de résilience et de rétablissement rapide afin de réduire le nombre d'incidents et les répercussions de ces derniers.
Gestion des incidents	Processus chargé de la gestion du cycle de vie de tous les incidents. La gestion des incidents vise principalement à rétablir les services de TI avec toutes leurs fonctionnalités dès que possible.
Gestion de la sécurité de l'information	Processus visant à garantir la confidentialité, l'intégrité et l'accessibilité des biens, de l'information, des données et des services de TI d'une organisation. La gestion de la sécurité de l'information s'inscrit habituellement dans une approche organisationnelle de gestion de la sécurité ayant une portée plus grande que la prestation de services de TI; elle comprend ainsi notamment la gestion des documents imprimés, de l'accès aux immeubles et des appels téléphoniques pour toute l'organisation.
Technologie de l'information (TI)	Dans la terminologie de la BITI, technologie utilisée pour le stockage, la communication ou le traitement de l'information. La technologie utilisée comporte habituellement des ordinateurs, des appareils de télécommunication ainsi que des applications et logiciels. L'information peut comprendre des données relatives aux activités, des données vocales, des images, des documents vidéo, etc. La technologie de l'information est souvent utilisée pour appuyer les processus opérationnels; c'est ce qu'on appelle les services de TI.
Gestion des services de TI	Dans la terminologie de la BITI, mise en œuvre et gestion de services de TI de qualité qui répondent aux besoins de l'organisation. La

Services de mise en œuvre de l'outil de GSTI
Énoncé des travaux

Terminologie propre à la BITI	Définition
	gestion des services de TI est assurée par des fournisseurs de services de TI au moyen d'une combinaison appropriée de gens, de processus et de technologies de l'information.
BITI	Ensemble de lignes directrices proposant des pratiques exemplaires en fait de gestion des services de TI. La BITI consiste en une série de publications donnant des orientations sur la prestation de services de TI de qualité et sur les processus et les installations nécessaires au soutien de ces services.
Processus BITI	Ensemble d'activités coordonnées combinant et mettant en œuvre des ressources et des fonctionnalités afin de produire un résultat d'intérêt aux clients ou aux intervenants. Les processus personnalisés au sein d'une organisation sont considérés comme des biens stratégiques lorsqu'ils créent un avantage concurrentiel et permettent de se distinguer sur le marché. Des rôles, responsabilités, outils, contrôles de gestion, politiques, normes, lignes directrices, activités et directives y sont définis au besoin.
Gestion des connaissances	Processus assurant le regroupement, l'analyse, le stockage et le partage des connaissances au sein d'une organisation. Le but premier de la gestion des connaissances est d'améliorer l'efficacité du service en réduisant le besoin de réapprendre.
Gestion du rendement	Processus permettant d'assurer la gestion du rendement au quotidien. En font partie la surveillance, la détection des seuils, l'analyse et l'amélioration du rendement et la mise en œuvre de changements liés au rendement et à la capacité.
Gestion des problèmes	Processus chargé de la gestion du cycle de vie de tous les problèmes. Les objectifs principaux de ce processus consistent à prévenir les incidents et à réduire au minimum les répercussions des incidents qui ne peuvent être évités.
Gestion des versions et des déploiements	Processus visant à la fois la gestion des versions et des déploiements.
Exécution des demandes	Processus dans le cadre duquel s'effectue la gestion du cycle de vie de l'ensemble des demandes de service.
Gestion de la capacité des services	Dans la terminologie de la BITI, activité visant à comprendre la capacité des services de TI. Les ressources utilisées par chaque service de TI et les habitudes d'utilisation au fil du temps sont recueillies, consignées et analysées pour le plan de capacité.
Conception des services	Phase du cycle de vie d'un service de TI. La conception des services comprend un certain nombre de processus et de fonctions et a inspiré le titre d'une des principales publications de la BITI.
Gestion du niveau de service	Processus visant à négocier les engagements en matière de niveau de service et à veiller à ce qu'ils soient respectés. La gestion du niveau de service veille à ce que tous les processus de gestion des services de TI, les accords sur les niveaux opérationnels et les contrats sous-jacents soient appropriés pour les cibles du niveau de service convenu. Elle consiste aussi à surveiller les niveaux de service, à en faire rapport et à vérifier régulièrement la satisfaction de la clientèle.

Services de mise en œuvre de l'outil de GSTI
Énoncé des travaux

Terminologie propre à la BITI	Définition
Gestion des services	Dans la terminologie de la BITI, ensemble de capacités organisationnelles spécialisées permettant d'offrir des prestations aux clients sous la forme de services.
Cycle de vie de la gestion des services	Dans la terminologie de la BITI, approche de gestion des services de TI mettant l'accent sur l'importance de la coordination et du contrôle pour l'ensemble des fonctions, des processus et des systèmes nécessaires pour gérer tout le cycle de vie des services de TI. L'approche du cycle de vie de la gestion des services tient compte de la stratégie, de la conception, de la transition, de l'exploitation et de l'amélioration continue des services de TI.
Exploitation d'un service	Dans la terminologie de la BITI, phase du cycle de vie d'un service de TI. Il s'agit de la gestion quotidienne d'un service de TI, d'un système ou de tout autre élément de configuration. S'entend aussi du mot <i>exploitation</i> toute activité ou transaction prédéfinie.
Gestion du portefeuille de services	Processus chargé de la gestion du portefeuille de services. La gestion du portefeuille de services tient compte de la valeur apportée par les services.
Stratégie de service	Concept ayant inspiré le titre d'une des principales publications de la BITI. La stratégie de service consiste en une stratégie globale pour les services de TI et pour la gestion des services de TI.
Transition d'un service	Phase du cycle de vie d'un service de TI. La transition comprend un certain nombre de processus et de fonctions et a inspiré le titre d'une des principales publications de la BITI.
Gestion des fournisseurs	Processus visant à s'assurer que tous les contrats avec des fournisseurs répondent aux besoins de l'entreprise et que tous les fournisseurs respectent leurs engagements contractuels.

ANNEXE 5 : PROFILS DE CONTRÔLES DE SÉCURITÉ GSTI

Légende	
Identifiant de contrôle de sécurité	<p>Référence aux contrôles de sécurité. Pour une description détaillée des contrôles de sécurité, se rapporter à :</p> <ul style="list-style-type: none"> Annexe 3A - Catalogue des contrôles de sécurité et Annexe 4A - Profil 1 - (Protégé B / Intégrité moyenne / Disponibilité moyenne) <p>Ces documents sont accessibles sur le site web de CST :</p> <p>https://www.cse-cst.gc.ca/en/publication/itsg-33</p> <p>https://www.cse-cst.gc.ca/fr/publication/itsg-33</p>
Fournisseur Responsable au niveau de la couche application	Le fournisseur est responsable de s'occuper de cet élément de sécurité, SPC fournissant une plateforme de base (système d'exploitation et autres éléments) dans un centre de données SPC
AICPA SSAE 16 SOC2	Cet élément de sécurité est conforme aux normes de l'industrie.
ISO / IEC 27001	Cet élément de sécurité est conforme aux normes de l'industrie.
Complément GSTI (Total)	Le fournisseur doit fournir de la documentation pour cet élément de sécurité.
Complément GSTI (Complet)	Aucun standard ne répond à cet élément et le fournisseur devra fournir de la documentation qui prouve que cet élément de sécurité a été réglé.
Complément GSTI (Partiel)	Au moins un standard répond partiellement à cet élément et le fournisseur devra fournir de la documentation qui prouve que cet élément de sécurité a été réglé.

Identifiant de contrôle de sécurité	Fournisseur Responsable au niveau de la couche application	AICPA SSAE 16 SOC2	ISO / IEC 27001	Complément GSTI (Total)	Complément GSTI (Complet)	Complément GSTI (Partiel)
AC-1	X	CC3.2	A.5.1.1 A.5.1.2 A.6.1.1 A.9.1.1 A.12.1.1 A.18.1.1 A.18.2.2			
AC-2	X	CC5.2 CC6.1	A.9.2.1 A.9.2.2 A.9.2.3			

Services de mise en œuvre de l'outil de GSTI
Énoncé des travaux

Identifiant de contrôle de sécurité	Fournisseur Responsable au niveau de la couche application	AICPA SSAE 16 SOC2	ISO / IEC 27001	Complément GSTI (Total)	Complément GSTI (Complet)	Complément GSTI (Partiel)
			A.9.2.5 A.9.2.6			
AC-2 (1)	X	CC5.2				
AC-2 (2)	X	CC5.2				
AC-2 (3)	X	CC5.2				
AC-2 (4)	X	CC5.2				
AC-2 (5)	X	CC5.3				
AC-2 (7)	X	CC5.4				
AC-2 (12)	X	CC6.1				
AC-3	X	CC5.1	A.6.2.2 A.9.1.2 A.9.4.1 A.9.4.4 A.9.4.5 A.13.1.1 A.14.1.2 A.14.1.3 A.18.1.3			
AC-3 (9)	X			X	X	
AC-4	X	CC5.1	A.13.1.3 A.13.2.1 A.14.1.2 A.14.1.3			
AC-5	X	CC5.1	A.6.1.2			
AC-6	X	CC5.4	A.6.1.2			
AC-6 (1)	X	CC5.4				
AC-6 (2)	X	CC5.1				
AC-6 (5)	X	CC5.4				
AC-6 (9)	X	CC6.1				
AC-6 (10)	X	CC5.1				
AC-7	X	CC5.3	A.6.1.2			
AC-8	X	CC2.3	A.6.1.2			
AC-10	X	CC5.3				
AC-11	X	CC5.3	A.11.2.8 A.11.2.9			
AC-11 (1)	X	CC5.3				
AC-12	X	CC5.3				
AC-14	X	CC5.1				

Services de mise en œuvre de l'outil de GSTI
Énoncé des travaux

Identifiant de contrôle de sécurité	Fournisseur Responsable au niveau de la couche application	AICPA SSAE 16 SOC2	ISO / IEC 27001	Complément GSTI (Total)	Complément GSTI (Complet)	Complément GSTI (Partiel)
AC-20	X	CC2.3	A.11.2.6 A.13.1.1 A.13.2.1			
AC-20 (1)	X	CC5.6				
AC-20 (3)	X			X	X	
AC-21	X	CC5.4				
AC-22	X	CC5.4				
AT-1	X	CC3.2	A.5.1.1 A.5.1.2 A.6.1.1 A.12.1.1 A.18.1.1 A.18.2.2			
AT-2	X	CC2.3	A.7.2.2.2 A.12.2.1			
AT-2 (2)	X	CC1.3 CC2.5				
AT-3	X	CC2.3	A.7.2.2*	X		X
AT-4	X	CC2.3				
AU-1	X	CC3.2	A.5.1.1 A.5.1.2 A.6.1.1 A.12.1.1 A.18.1.1 A.18.2.2			
AU-2	X	CC6.1				
AU-2 (3)	X	CC6.1				
AU-3	X	CC6.1	A.12.4.1*	X		X
AU-3 (1)	X	CC6.1				
AU-4	X	CC6.1	A.12.1.3			
AU-4 (1)	X	CC6.1				
AU-5	X	CC6.1				
AU-6	X	CC6.1	A.12.4.1 A.16.1.2 A.16.1.4			
AU-6 (1)	X	CC6.1				
AU-6 (3)	X	CC6.1				
AU-6 (4)	X	CC6.1				
AU-7	X	CC6.1				
AU-7 (1)	X	CC6.1				

Services de mise en œuvre de l'outil de GSTI
Énoncé des travaux

Identifiant de contrôle de sécurité	Fournisseur Responsable au niveau de la couche application	AICPA SSAE 16 SOC2	ISO / IEC 27001	Complément GSTI (Total)	Complément GSTI (Complet)	Complément GSTI (Partiel)
AU-8	X	CC6.1	A.12.4.4			
AU-8 (1)	X	CC6.1				
AU-9	X	CC6.1	A.12.4.2 A.12.4.3 A.18.1.3			
AU-9 (2)	X	CC6.1				
AU-9 (4)	X			X	X	
AU-11	X	CC6.1	A.12.4.1 A.16.1.7			
AU-12	X	CC6.1	A.12.4.1 A.12.4.3			
AU-12 (1)	X	CC6.1				
CA-1	X	CC3.2	A.5.1.1 A.5.1.2 A.6.1.1 A.12.1.1 A.18.1.1 A.18.2.2			
CA-2	X	CC4.1	A.14.2.8 A.18.2.2 A.18.2.3			
CA-2 (1)	X	CC4.1	A.18.2.1 E			
CA-2 (2)	X	CC4.1				
CA-2 (3)	X	CC4.1				
CA-3	X	CC7.1	A.13.1.2 A.13.2.1 A.13.2.2			
CA-3 (3)	X	CC7.1				
CA-3 (5)	X	CC5.6				
CA-5	X	CC4.1				
CA-6	X	CC7.4				
CA-7	X	CC4.1				
CA-7 (1)	X	CC4.1				
CA-8	X	CC4.1				
CA-8 (1)	X	CC4.1				
CA-9	X	CC7.1				
CM-1	X	CC3.2	A.5.1.1 A.5.1.2 A.6.1.1 A.12.1.1			

Services de mise en œuvre de l'outil de GSTI
Énoncé des travaux

Identifiant de contrôle de sécurité	Fournisseur Responsable au niveau de la couche application	AICPA SSAE 16 SOC2	ISO / IEC 27001	Complément GSTI (Total)	Complément GSTI (Complet)	Complément GSTI (Partiel)
			A.18.1.1 A.18.2.2			
CM-2	X	CC7.4				
CM-2 (1)	X	CC7.2 CC7.3 CC7.4				
CM-2 (2)	X	CC7.4				
CM-3	X	CC7.4	A.12.1.2 A.14.2.2 A.14.2.3 A.14.2.4			
CM-3 (2)	X			X	X	
CM-3 (4)	X	CC7.1				
CM-3 (6)	X	CC7.4				
CM-4	X	CC7.1	A.14.2.3			
CM-4 (2)	X			X	X	
CM-5	X	CC7.4	A.9.2.3 A.9.4.5 A.12.1.2 A.12.1.4 A.12.5.1			
CM-5 (1)	X	CC7.4				
CM-5 (2)	X			X	X	
CM-5 (5)	X	CC7.4				
CM-6	X	CC5.1 CC7.4				
CM-6 (1)	X	CC7.4				
CM-7	X	CC5.1 CC7.1	A.12.5.1*	X		X
CM-7 (1)	X	CC7.3				
CM-7 (2)	X	CC5.1				
CM-7 (5)	X	CC5.1	A.12.5.1 E			
CM-8	X	CC5.1	A.8.1.1 A.8.1.2			
CM-8 (1)	X	CC7.4				
CM-8 (3)	X	CC6.1 CC6.2				
CM-8 (5)	X	CC7.4				
CM-8 (6)	X			X	X	

Services de mise en œuvre de l'outil de GSTI
Énoncé des travaux

Identifiant de contrôle de sécurité	Fournisseur Responsable au niveau de la couche application	AICPA SSAE 16 SOC2	ISO / IEC 27001	Complément GSTI (Total)	Complément GSTI (Complet)	Complément GSTI (Partiel)
CM-9	X	CC7.4	A.6.1.1*	X		X
CM-10	X	CC3.1	A.18.1.2			
CM-10 (1)	X	CC3.1				
CM-11	X	CC5.8	A.12.5.1 A.12.6.2			
CM-11 (1)	X			X	X	
CM-11 (2)	X			X	X	
CP-1	X	CC3.1 CC3.2	A.5.1.1 A.5.1.2 A.6.1.1 A.12.1.1 A.18.1.1 A.18.2.2			
CP-2	X	CC3.1 CC3.3	A.6.1.1 A.17.1.1 A.17.2.1			
CP-2 (1)	X	CC3.1				
CP-2 (2)	X	A1.1	A.12.1.3 E			
CP-2 (3)	X	CC3.1				
CP-2 (4)	X			X	X	
CP-2 (5)	X			X	X	
CP-2 (6)	X			X	X	
CP-2 (8)	X	CC3.1				
CP-3	X	CC1.3	A.7.2.2*	X		X
CP-4	X	A1.3	A.17.1.3			
CP-4 (1)	X	A1.3				
CP-10	X	CC3.1	A.17.1.2			
IA-1	X	CC3.2	A.5.1.1 A.5.1.2 A.6.1.1 A.12.1.1 A.18.1.1 A.18.2.2			
IA-2	X	CC5.3	A.9.2.1			
IA-2 (1)	X	CC5.3				
IA-2 (2)	X	CC5.3				
IA-2 (3)	X	CC5.3				
IA-2 (8)	X	CC5.3				
IA-2 (9)	X	CC5.3				

Services de mise en œuvre de l'outil de GSTI
Énoncé des travaux

Identifiant de contrôle de sécurité	Fournisseur Responsable au niveau de la couche application	AICPA SSAE 16 SOC2	ISO / IEC 27001	Complément GSTI (Total)	Complément GSTI (Complet)	Complément GSTI (Partiel)
IA-2 (11)	X	CC5.3				
IA-3	X	CC5.1				
IA-4	X	CC5.1 CC5.2	A.9.2.1			
IA-4 (4)	X	CC5.2				
IA-5	X	CC5.1 CC5.2 CC5.3	A.9.2.1 A.9.2.4 A.9.3.1 A.9.4.3			
IA-5 (1)	X	CC5.1 CC5.3				
IA-5 (2)	X	CC5.1 CC5.3				
IA-5 (3)	X	CC5.2				
IA-5 (6)	X	CC5.1				
IA-5 (7)	X	CC5.1 CC7.1				
IA-5 (9)	X			X	X	
IA-6	X	CC5.3	A.9.4.2			
IA-7	X	CC5.1	A.18.1.5			
IA-8	X	CC5.3	A.9.2.1			
IA-8 (100)	X			X	X	
IR-1	X	CC3.2	A.5.1.1 A.5.1.2 A.6.1.1 A.12.1.1 A.18.1.1 A.18.2.2			
IR-2	X	CC1.3	A.7.2.2*	X		X
IR-3	X	CC6.2				
IR-3 (2)	X	CC6.2				
IR-4	X	CC6.2	A.16.1.4 A.16.1.5 A.16.1.6			
IR-4 (4)	X	CC6.2				
IR-4 (8)	X	CC6.2				
IR-3 (2)	X	CC6.2				
IR-5	X	CC6.2				
IR-6	X	CC6.1	A.6.1.3 A.16.1.2			

Services de mise en œuvre de l'outil de GSTI
Énoncé des travaux

Identifiant de contrôle de sécurité	Fournisseur Responsable au niveau de la couche application	AICPA SSAE 16 SOC2	ISO / IEC 27001	Complément GSTI (Total)	Complément GSTI (Compleet)	Complément GSTI (Partiel)
IR-6 (2)	X	CC6.2				
IR-7	X	CC6.1				
IR-8	X	CC6.2	A.16.1.1			
IR-9	X	CC6.2				
IR-9 (1)	X	CC6.2				
IR-9 (2)	X	CC1.3				
IR-9 (3)	X	A1.2				
IR-9 (4)	X	CC2.3				
IR-10	X			X	X	
MA-1	X	CC3.2	A.5.1.1 A.5.1.2 A.6.1.1 A.12.1.1 A.18.1.1 A.18.2.2			
MA-2	X	CC5.6 CC7.1	A.11.2.4* A.11.2.5*	X		X
MA-3	X	CC7.1				
MA-3 (1)	X	CC5.6				
MA-3 (2)	X	CC5.8				
MA-3 (3)	X	CC5.6				
MA-4	X	CC5.1 CC5.3 CC6.1				
MA-4 (2)	X	CC7.4				
MA-4 (4)	X			X	X	
MA-4 (6)	X	CC7.4				
MA-5	X	CC1.4 CC5.6				
MA-5 (1)	X	CC7.4				
MA-5 (5)	X			X	X	
MA-6	X	A1.2	A.11.2.4			
PL-1	X	CC3.1 CC3.2	A.5.1.1 A.5.1.2 A.6.1.1 A.12.1.1 A.18.1.1 A.18.2.2			
PL-8 (1)	X	CC5.1				

Services de mise en œuvre de l'outil de GSTI
Énoncé des travaux

Identifiant de contrôle de sécurité	Fournisseur Responsable au niveau de la couche application	AICPA SSAE 16 SOC2	ISO / IEC 27001	Complément GSTI (Total)	Complément GSTI (Complet)	Complément GSTI (Partiel)
PS-1	X	CC3.2	A.5.1.1 A.5.1.2 A.6.1.1 A.12.1.1 A.18.1.1 A.18.2.2			
PS-2	X	CC1.4				
PS-3	X	CC1.4	A.7.1.1			
PS-4	X	A1.2 CC5.2 CC5.4 CC5.6	A.7.3.1 A.8.1.4			
PS-5	X	CC5.4 CC5.5	A.7.3.1 A.8.1.4			
PS-6	X	CC1.4	A.7.1.2 A.7.2.1 A.13.2.4			
PS-7	X	CC1.2 CC1.4 CC4.1 CC5.5	A.6.1.1* A.7.2.1*	X		X
PS-8	X	CC1.1	A.7.2.3			
RA-1	X	CC3.1	A.5.1.1 A.5.1.2 A.6.1.1 A.12.1.1 A.18.1.1 A.18.2.2			
SA-1	X	CC3.2	A.5.1.1 A.5.1.2 A.6.1.1 A.12.1.1 A.18.1.1 A.18.2.2			
SA-2	X	CC1.3 CC3.3				
SA-3	X	CC7.1 CC7.4	A.6.1.1 A.6.1.5 A.14.1.1 A.14.2.1 A.14.2.6			
SA-4	X	CC7.1	A.14.1.1 A.14.2.7			

Services de mise en œuvre de l'outil de GSTI
Énoncé des travaux

Identifiant de contrôle de sécurité	Fournisseur Responsable au niveau de la couche application	AICPA SSAE 16 SOC2	ISO / IEC 27001	Complément GSTI (Total)	Complément GSTI (Complet)	Complément GSTI (Partiel)
			A.14.2.9 A.15.1.2			
SA-4 (1)	X	CC7.1				
SA-4 (2)	X	CC7.1				
SA-5	X	CC1.3 CC5.1 CC7.1	A.12.1.1*	X		X
SA-8	X	CC7.1	A.14.2.5			
SA-9	X	CC4.1	A.6.1.1 A.6.1.5 A.7.2.1 A.13.1.2 A.13.2.2 A.15.2.1 A.15.2.2			
SA-9 (1)	X	CC7.1				
SA-9 (2)	X	CC7.1				
SA-9 (3)	X			X	X	
SA-9 (4)	X	CC3.1				
SA-9 (5)	X	CC5.5				
SA-10	X	CC7.1 CC7.4	A.12.1.2 A.14.2.2 A.14.2.4 A.14.2.7			
SA-10 (1)	X	CC7.1				
SA-11	X	CC7.1	A.14.2.7 A.14.2.8			
SA-11 (1)	X	CC7.1				
SA-11 (2)	X	CC7.1				
SA-11 (5)	X			X	X	
SA-11 (7)	X			X	X	
SA-11 (8)	X	CC7.1				
SA-12	X		A.14.2.7 A.15.1.1 A.15.1.2 A.15.1.3			
SA-15	X		A.6.1.5 A.14.2.1			
SA-16	X			X	X	
SA-17	X		A.14.2.1 A.14.2.5			

Services de mise en œuvre de l'outil de GSTI
Énoncé des travaux

Identifiant de contrôle de sécurité	Fournisseur Responsable au niveau de la couche application	AICPA SSAE 16 SOC2	ISO / IEC 27001	Complément GSTI (Total)	Complément GSTI (Complet)	Complément GSTI (Partiel)
SA-17 (2)	X			X	X	
SA-17 (7)	X			X	X	
SA-18	X			X	X	
SA-22	X			X	X	
SA-22 (1)	X			X	X	
SC-1	X	CC3.2	A.5.1.1 A.5.1.2 A.6.1.1 A.12.1.1 A.18.1.1 A.18.2.2			
SC-2	X	CC5.1				
SC-5	X	CC5.1				
SC-6	X			X	X	
SC-7	X	CC5.1 CC5.6	A.13.1.1 A.13.1.3 A.13.2.1 A.14.1.3			
SC-7 (3)	X	CC5.6				
SC-7 (4)	X	CC5.6				
SC-7 (5)	X	CC5.6				
SC-7 (7)	X	CC5.6				
SC-7 (8)	X	CC5.6				
SC-7 (9)	X			X	X	
SC-7 (11)	X	CC5.6				
SC-7 (12)	X	CC5.6				
SC-7 (13)	X	CC5.6				
SC-7 (18)	X	CC5.6				
SC-8	X	CC5.7	A.8.2.3 A.13.1.1 A.13.2.1 A.13.2.3 A.14.1.2 A.14.1.3			
SC-8 (1)	X	CC5.7	A.18.1.3			
SC-10	X	CC5.1 CC5.6	A.13.1.1			
SC-12	X	CC5.1	A.10.1.2			
SC-12 (1)	X			X	X	
SC-12 (2)	X	CC5.1				

Services de mise en œuvre de l'outil de GSTI
Énoncé des travaux

Identifiant de contrôle de sécurité	Fournisseur Responsable au niveau de la couche application	AICPA SSAE 16 SOC2	ISO / IEC 27001	Complément GSTI (Total)	Complément GSTI (Complet)	Complément GSTI (Partiel)
SC-12 (3)	X	CC5.1				
SC-13	X	CC5.1	A.10.1.1 A.14.1.2 A.14.1.3 A.18.1.5			
SC-17	X	CC5.1	A.10.1.2			
SC-18	X	CC5.8				
SC-19	X	CC5.1				
SC-20	X	CC5.1 CC5.6				
SC-21	X	CC5.1				
SC-22	X	A1.1				
SC-23	X	CC5.1 CC5.3				
SC-23 (1)	X	CC5.3				
SC-23 (3)	X	CC5.3				
SC-28	X	CC5.1	A.8.2.3*	X		X
SC-39	X	CC5.1				
SI-1	X	CC3.2	A.5.1.1 A.5.1.2 A.6.1.1 A.12.1.1 A.18.1.1 A.18.2.2			
SI-2	X	CC6.1 CC6.2 CC7.3	A.12.6.1 A.14.2.2 A.14.2.3 A.16.1.3			
SI-3	X	CC5.8	A.12.2.1			
SI-3 (1)	X	CC5.8				
SI-3 (2)	X	CC5.8				
SI-3 (4)	X			X	X	
SI-3 (7)	X	CC5.8				
SI-4	X	CC3.2 CC6.1				
SI-4 (1)	X	CC6.1				
SI-4 (2)	X	CC6.1				
SI-4 (4)	X	CC6.1				
SI-4 (5)	X	CC6.1				
SI-4 (7)	X			X	X	

Services de mise en œuvre de l'outil de GSTI
Énoncé des travaux

Identifiant de contrôle de sécurité	Fournisseur Responsable au niveau de la couche application	AICPA SSAE 16 SOC2	ISO / IEC 27001	Complément GSTI (Total)	Complément GSTI (Complet)	Complément GSTI (Partiel)
SI-4 (9)	X			X	X	
SI-4 (11)	X			X	X	
SI-4 (12)	X	CC6.1				
SI-4 (13)	X			X	X	
SI-4 (16)	X	CC6.1				
SI-5	X	CC6.1 CC7.3	A.6.1.4*	X		X
SI-6	X	CC6.1 CC6.2				
SI-7	X	CC6.1				
SI-7 (1)	X	CC6.1				
SI-7 (7)	X	CC6.1				
SI-7 (14)	X			X	X	
SI-8	X	CC5.8				
SI-8 (1)	X	CC5.8				
SI-8 (2)	X	CC5.8				
SI-10	X	PI1.2				
SI-11	X	PI1.1				
SI-12	X	PI1.4				
SI-16	X	CC5.1				

ANNEXE 6 : RENSEIGNEMENTS SUR L'INTÉGRATION TECHNIQUE DES SERVICES DES CENTRES DE DONNÉES D'ENTREPRISE

à fournir lors d'une modification future de la demande de Renseignements

ÉBAUCHE

ANNEXE 7 : RENSEIGNEMENTS SUR LES ANCIENS OUTILS DE GSTI UTILISÉS PAR SPC ET LES MINISTÈRES CLIENTS

Élément GSTI – SPC et partenaires seulement (Clients de la SPC/organismes clients exclus)	Mesures GSTI
Estimation du nombre d'éléments de configuration :	82,000
Estimation du nombre annuel d'incidents signalés et demandes de service (services d'infrastructure de SPC) :	500,000

Outil GSTI utilisé– SPC et partenaires seulement (Clients de la SPC/organismes clients exclus) **Certains partenaires utilisent plusieurs outils GSTI	Nombre de partenaires
Axios Assyst	9
BMC Remedy	8
BMC Remedy (custom)	2
BMC Service Desk	2
BMC Service Desk Express	1
BMC Track-IT!	1
Frontrange Heat	3
HP Service Manager	4
JIRA	2
LANDESK	2
ManageEngine ServiceDesk Plus	1
ChangeGear	1
Dell Helpdesk Authority	1
Easy Vista	1
HP Open View Asset Centre	1
IBM SmartCloud	1
InfoWeb	2
Microsoft System Center Service Manager	1
OTRS	1
Rochade	1
SAP (Asset Management)	1
SRIMS	1

ANNEXE 8 : EXEMPLES D'UTILISATIONS DE PROCESSUS DE GSTI

à fournir lors d'une modification future de la demande de Renseignements

ÉBAUCHE

ANNEXE 9 : SERVICES D'INFRASTRUCTURE DE SPC

Définitions des Normes de Service

Les normes de service sont comme suit.

Disponibilité

Pourcentage du temps pendant lequel le service fonctionne comme convenu pendant les heures de service. Le pourcentage est calculé en soustrayant le temps d'indisponibilité réel de la durée convenue du service, qui exclut les périodes d'indisponibilité prévues (p. ex. maintenance). Le temps d'indisponibilité réel tient compte de toutes les dépendances de service, et le résultat repose sur le plus petit dénominateur commun qui a contribué à l'indisponibilité du service.

Heures de service

Période pendant laquelle le service devrait être accessible.

Maintenance de routine prévue

Période (durée) pendant laquelle et fréquence à laquelle on doit s'attendre à ce que le service soit inaccessible en raison d'une maintenance de routine prévue. La période en question est exclue des heures de service.

Heures de soutien du fournisseur externe

Période pendant laquelle les partenaires devraient pouvoir recourir directement aux services de soutien d'un fournisseur externe.

Délai moyen de rétablissement

Délai moyen nécessaire pour le rétablissement d'un service de technologie de l'information ou d'un autre élément de configuration après une défaillance. Ce temps est mesuré entre le moment où la défaillance de l'élément de configuration survient et celui où ce dernier est entièrement rétabli et fonctionne normalement.

Délai de traitement des demandes

Délai pendant lequel une demande comprenant des renseignements exacts et complets devrait être traitée après sa réception.

Ordinateurs de milieu de gamme

Les services de milieu de gamme regroupent des technologies d'hébergement qui constituent une plateforme gérée sur laquelle une application peut être installée. La plateforme de milieu de gamme peut inclure :

- des serveurs physiques ou virtuels
- la gestion sécurisée de la plateforme
- des plateformes à paliers multiples
- une infrastructure convergente
- des systèmes d'exploitation gérés
- des appareils fournis par des tiers
- la reprise après sinistre

Les personnes autorisées, comme convenu avec le DPI de l'organisation, sont admissibles à accéder à ce service au moyen du processus Demandes de services de TI - Intégration centralisée de Services partagés Canada (SPC) ou du Centre de commande d'entreprise, lorsqu'il s'agit d'incidents.

SPC offre de multiples choix de plateformes. Voici certains des principaux critères pour choisir une plateforme :

- Elle doit répondre aux besoins opérationnels du client.
- Elle permet de maîtriser ou de réduire au minimum les coûts :
 - En offrant une plateforme qui répond aux besoins opérationnels prévus;
 - En offrant un « écosystème » répondant aux besoins de disponibilité élevée et de rétablissement après catastrophe de la continuité opérationnelle;
 - En examinant la capacité existante disponible pour accepter les nouvelles charges de travail;
 - En optimisant et planifiant la capacité qui favorise l'efficacité et/ou en optimisant les processus.
- Utiliser les offres normalisées de SPC en ce qui a trait aux nouveaux besoins ou aux nouvelles versions.

Caractéristiques

Les éléments suivants sont offerts selon le principe de recouvrement des coûts.

- Gestion de l'infrastructure
 - Soutien de l'infrastructure
 - Maintenance du matériel et du système d'exploitation
 - Surveillance des indicateurs de rendement clé (IRC)
 - La gestion des licences jusqu'à et incluant le système d'exploitation géré, comme il est précisé dans les versions actuelles de la [Feuille de route relative aux systèmes d'exploitation gérés de SPC](#) :
 - Windows
 - Linux
 - Unix
- Capacité de calcul adaptée aux besoins opérationnels.
- Redressement des opérations (sauvegardes, remises à l'état initial)
- Environnements de bac à sable temporaires isolés du développement des applications et environnements d'essai, pour les évaluations de produits et preuve de l'élaboration du concept

Sécurité des renseignements

Les services de milieu de gamme peuvent être utilisés pour les renseignements classifiés dont la cote peut atteindre le niveau Secret, en ayant recours au niveau approprié de contrôles supplémentaires de sécurité.

Normes de service

Disponibilité : 24 x 7 x 365, 99,5 % du temps.

- **Heures de service** : 24 x 7 x 365, les services sont entièrement fonctionnels et surveillés en continu.
 - les heures sont négociées en fonction de l'environnement, par l'entremise d'un accord officiel sur les niveaux de service.
- **Maintenance de routine planifiée** : fenêtre de maintenance de routine obligatoire prévue mensuellement (au moins quatre heures par centre de données), conformément à l'accord sur les niveaux de services

Délai moyen de rétablissement :

- Le délai varie en fonction de la complexité de l'environnement, comme il est indiqué dans les accords sur les niveaux de service (ANS).

Délai de traitement des demandes :

- Variable, tout dépendant du niveau de complexité, de la quantité, des ressources et d'autres facteurs s'appliquant aux demandes individuelles.

Soutien

Heures de soutien

- 12 h par jour, 5 jours par semaine : réponses aux incidents et aux demandes de modification de priorité faible ou moyenne
- 24 h par jour, 7 jours par semaine : réponses aux incidents de priorité critique ou élevée sur demande, avec l'accord signé et le financement connexe.

Modalités

- Les systèmes d'exploitation privilégiés sont les serveurs virtuels et RedHat Enterprise Linux
- Des serveurs SUSE Linux sont disponibles sur demande
- Des serveurs physiques peuvent être déployés, si nécessaire, pour répondre à des besoins précis relativement au projet ou à la charge de travail;
- Les partenaires sont tenus de consulter la Feuille de route relative aux systèmes d'exploitation gérés de SPC avant toute mise en œuvre en vue d'assurer la compatibilité avec les plus récentes normes des systèmes d'exploitation.
- SPC se réserve le droit de sélectionner les couches de matériel.

Feuille de route relative aux systèmes d'exploitation gérés de Services partagés Canada

La vision de SPC consiste à normaliser les versions de SE dans l'ensemble de l'organisme et parmi ses partenaires et à créer un service sûr, rentable, souple, évolutif et innovateur qui répond aux besoins des clients. Conformément aux directives fonctionnelles, un nombre maximal de trois versions de SE seront prises en charge, à savoir « N-1 », « N » et « N+1 ». « N » signifie la version actuellement déployée par SPC pour laquelle tous les outils relatifs à la sécurité et à la protection des données ont été élaborés et lancés aux fins de production par les secteurs de services de SPC.

À l'heure actuelle, SPC utilise une combinaison de plateformes matérielles et logicielles provenant de divers fournisseurs:

Service technique	Description
-------------------	-------------

Windows	Windows pre-2003, 2003, 2008, 2008R2, 2012, 2012R2
Linux	Red Hat Enterprise Linux (RHEL) versions 4, 5, 6, 7
	CentOS (Free RHEL) v 6, 7
	SUSE (SLES) v 10, 11, 12
	Ubuntu v 12.04,14.04
	Others
UNIX	IBM AIX (on Power) versions 6, 7.1, 7.2
	Solaris (on SPARC) v 10, 11
	HP-UX (on Itanium) v11.31

Disponibilité pour le développement et la production

Cette version doit être utilisée à des fins de développement si la date cible de production d'applications n'est pas fixée avant la date de disponibilité visée pour la production liée au SE. Les dates de mise en œuvre de la production pour les versions « N+1 » couvriront une période variant entre six mois et un an à partir de la date de lancement du produit afin de permettre à SPC de procéder aux essais appropriés et de mettre à jour les outils nécessaires de sécurité et de gestion des SE.

Feuille de route relative aux systèmes d'exploitation

	n-1	n	n+1	n+1	n	n-1
Windows	8	12	17	30/06/2022	01/01/2020	01/01/2018
RHEL	5	6	7	30/06/2022	31/12/2019	31/03/2017
SLES	10	11	12	30/06/2022	31/03/2019	31/07/2016
AIX	6	7.1	7.2	30/06/2022	31/12/2019	30/04/2017
CentOS	5	6	7		31/12/2019	31/03/2017
Ubuntu LTS	12	14	16		01/04/2019	01/04/2017
Debian LTS	6	7	8		30/04/2018	29/02/2016
Solaris	10	11	12		30/06/2019	30/06/2017
HPUX	11.2	11.3	11.3		30/06/2019	30/06/2017

Stockage

Le stockage est une solution d'infrastructure entièrement gérée qui offre une capacité de stockage sécurisé, fiable et évolutif. Le stockage est seulement offert dans le cadre de groupes de services de SPC et n'est pas offert en tant que service autonome aux partenaires.

Bien qu'un service normalisé pour tous les partenaires soit la situation désirée, les services et les niveaux de service peuvent, à l'heure actuelle, varier entre les divers centres de données existants et les centres de données d'entreprise. Les normes existantes sont fondées sur la date de création par le décret de SPC.

Le stockage est un service technique offert à l'interne à SPC seulement. L'infrastructure de stockage offre une capacité par bloc (réseau de stockage) ou par fichier (stockage en réseau). La capacité et le rendement sont adaptés aux exigences opérationnelles fournies par les partenaires de SPC.

La protection des données est incluse dans tous les services de stockage.

Caractéristiques

- Trois niveaux distincts de capacité pour répondre aux besoins opérationnels des partenaires et des clients.
- Protection des données : envoi d'une copie des images protégées hors site.
- Protection des données : la période minimum de rétention des services de stockage des centres de données est de 30 jours.
- Aucun point de défaillance unique dans l'infrastructure de stockage des centres de données.
- Compatibilité aux protocoles de connexion.
- Infrastructure élastique et mise en commun des ressources pour faciliter la mise en rafale et la mise à l'échelle.
- Gestion de services comprenant la surveillance des défaillances dans l'infrastructure et les analyses aux fins de l'établissement des tendances en matière de rendement et de capacité
- Gestion du cycle de vie de l'infrastructure.
- Séparation sécurisée de la capacité dans les centres de données d'entreprise en fonction des zones de sécurité et du cycle de développement.

Facultatif - Prolongation de la période de conservation des images protégées.

Sécurité des données

Le service de stockage peut être utilisé pour de l'information jusqu'au niveau protégé B moyen/moyen inclusivement en utilisant les contrôles de sécurité supplémentaires appropriés.

Normes de service

Disponibilité : 24 x 7 x 365, 99,5 % du temps

- **Heures de service :**
 - **Centres de données d'entreprise :** 24 x 7 x 365, les services sont entièrement fonctionnels et surveillés en continu
 - **Centres de données existants :** 24 x 7 x 365, les services sont entièrement fonctionnels, mais la capacité de surveillance peut varier d'un centre de données à un autre
- **Maintenance de routine planifiée :** De manière générale, la maintenance planifiée est exécutée sans interruption. Les unités de stockage individuelles peuvent être mises hors service dans le cadre d'interruptions planifiées afin de procéder à une maintenance extraordinaire. Les interruptions ont normalement lieu environ une fois par année, et leur durée est de moins de quatre heures.

Délai moyen de rétablissement :

- **Service de base d'entreprise :**
 - Objectif de temps de rétablissement - Standard : 4 heures
 - Objectif de point de reprise - Standard : 24 heures
- **Service de base existant :**
 - Le délai moyen de rétablissement du service (DMRS) varie selon la complexité de l'environnement. SPC respectera les normes de service établies en vertu du décret.

Délai de traitement des demandes :

- Variable, tout dépendant du niveau de complexité, de la quantité, des ressources et d'autres facteurs applicables à chaque demande. Le délai de traitement peut être déterminé durant la création de la demande d'intégration opérationnelle.

Soutien

Les propriétaires de données partenaires doivent communiquer avec le Bureau de service d'entreprise pour obtenir du soutien.

Hours of support:

Enterprise Data Centre

- 12 h par jour, 5 jours par semaine pour les incidents et les demandes de modification de priorité faible ou moyenne
- 24 h par jour, 7 jours par semaine pour les incidents de priorité critique ou élevée ainsi que l'enregistrement des incidents et des demandes de modification de priorité faible ou moyenne

Modalités

- Le transfert des charges de travail aux centres de données définitifs constitue l'option privilégiée pour gérer la croissance et l'obsolescence; toutefois, la croissance dans les environnements existants peut être prise en charge si le client peut le financer et si la demande respecte les lignes directrices concernant l'intégrité du programme.
- Si la demande est approuvée, de telles acquisitions doivent être fondées sur les taux de croissance historiques ainsi que sur la durée de vie utile prévue de l'infrastructure.
- L'utilisation d'une capacité de stockage virtuel partagée est obligatoire. Aucune capacité de stockage réservée à des charges de travail ou à des projets particuliers ne devrait être fournie ou déployée.
- Tout doit être mis en œuvre pour assurer l'application de pratiques exemplaires dans l'administration de l'environnement de stockage existant, en réduisant au minimum les dépenses et les acquisitions.

Installations des centres de données

Ce service technique est offert à l'interne chez SPC seulement. L'utilisation courante des services par le partenaire est traitée par les services aux partenaires.

Caractéristiques

- Centre de données de niveau 3 ayant une capacité à haute densité
- Environnement multilocataire (partenaires multiples) sans séparation physique
- Conditionné, alimentation sans coupure pour l'infrastructure de technologie de l'information
- Dispositif d'alimentation sans coupure (UPS) intégral, systèmes de reprise et de redondance N+1 (ou plus élevé)
- Systèmes de chauffage, de ventilation et de conditionnement d'air (CVCA) robustes
- Matériel de sécurité, techniques et procédures pour contrôler, surveiller et enregistrer l'accès à l'installation
- Mesurer et surveiller l'accessibilité, l'efficacité, la capacité et la sécurité
- Centres des opérations et aire d'entreposage
- Minimum de deux points d'accès séparés au réseau de l'opérateur pour assurer la redondance
- Minimum de deux centres de données établis par paires, permettant une grande disponibilité des applications et la reprise après sinistre

Services non compris: Pas d'accès physique aux centres de données. Tous les accès aux systèmes appuyant les activités des programmes doivent être effectués à distance.

Sécurité de l'information

Ce service peut être utilisé pour transmettre de l'information jusqu'au niveau Protégé A. L'information classifiée Protégé B ou classifiée à un niveau plus élevé doit être transmise au moyen d'un niveau de chiffrement supplémentaire

Évolution du service

Les caractéristiques du service d'installations des centres de données évolueront au fil du temps. Veuillez consulter la feuille de route des services de centres de données pour en savoir davantage.

Planification de l'installation et installation de matériel informatique

Ce processus commence lorsqu'une conception a été approuvée et que les détails techniques sont connus (liste du matériel, plan des câbles de données, etc.). La durée du processus dépendra de la complexité du projet.

Ces réunions doivent être demandées et gérées par le client. Les installations de Services partagés Canada ont besoin d'un préavis d'une semaine pour tenir ces réunions et un projet approuvé.

Normes de service

- **Disponibilité** : 24 x 7 x 365, 100 % du temps
- **Heures de service** :
 - **Centre de données d'entreprise** : 24 x 7 x 365, exécuté sur place.
- **Maintenance régulière planifiée** :
Centre de données d'entreprise : Les centres de données d'entreprise sont conçus de telle sorte qu'aucune activité de maintenance prévue ne nécessitera l'interruption complète des centres de données d'entreprise (Barrie, Borden et Gatineau).

Heures de soutien du fournisseur externe:

Centre de données d'entreprise : 24 x 7 x 365, exécuté sur place

Délai moyen de rétablissement :

- **Centre de données d'entreprise** : Ils sont conçus pour être très robustes du point de vue électrique et mécanique, les scénarios qui pourraient causer une interruption complète du service sont extrêmement limités, et la probabilité que cette situation se produise est faible; 100 % du temps.

REMARQUE : Si la défaillance est catastrophique, le temps de rétablissement sera mesuré en mois, et les plans de reprise après sinistre seront utilisés.

Délai de traitement des demandes:

Demande de service	Délai d'exécution	Pourcentage du temps
Lancement du projet / élaboration de l'EDT pour l'approvisionnement	Selon les temps de traitement publiés pour le processus d'intégration opérationnelle d'entreprise de SPC	80 %
Planification – installation du matériel informatique de TI	Les installations de SPC nécessitent un préavis de 1 semaine pour organiser les réunions aux fins des projets approuvés	80 %
Planification de la capacité	15 jours	80 %
Accompagnement	L'intervention en cas d'incident est de 1 heure La visite prévue est jusqu'à 5 jours	90 %
Commandes à distance	L'intervention en cas d'incident est de 1 heure La visite prévue est jusqu'à 5 jours	90 %
Installation des appareils de TI	De 5 à 10 jours	90 %
Câblage des dispositifs	De 5 à 10 jours	90 %
Câblage fédérateur	Jusqu'à 60 jours	80 %
Expédition/réception	Préavis d'au moins 2 jours ouvrables et réalisation pendant les heures de la plateforme de chargement affichées	90 %
Mise hors service de l'équipement	Traitée comme une activité non prioritaire, maximum de 30 jours à partir de la demande	90 %

Soutien

Les installations de Services partagés Canada fournissent du soutien en tout temps, tous les jours de l'année, assuré par le bureau de service d'entreprise de Services partagés Canada, pour les éléments portant la mention « Oui » dans la colonne « Après les heures normales de travail? » du tableau ci-dessous. Le client doit respecter les exigences relatives au client et au délai d'exécution lorsqu'il demande des services qui figurent dans le tableau des services de soutien continu :

Services de mise en œuvre de l'outil de GSTI
Énoncé des travaux

Activité	Exigences relatives au client	Description	Après les heures normales de travail?	Délai d'exécution habituel
Planification de la capacité	<ul style="list-style-type: none"> • La planification de la capacité est effectuée tous les trimestres. • Des projections de 18 mois sont requises. • La planification de la capacité est assujettie à l'approbation et à la gestion du changement. 	Demande de participation de l'équipe des centres de données d'entreprise pour définir les exigences relatives aux plans opérationnels et aux initiatives à venir.	Non	5 jours
Accompagnement	<ul style="list-style-type: none"> • Selon les besoins à l'aide des procédures d'accès de Services partagés Canada (qui seront fournies après l'attribution du contrat). • Dans la mesure du possible, les demandes d'accès au site devraient être regroupées pour réduire au minimum le nombre de visites des lieux. 	Respect des procédures d'accompagnement sur le site des centres de données de Services partagés Canada pour accéder aux centres de données.	Oui	<ul style="list-style-type: none"> • 1 heure pour l'intervention en cas d'incident • Jusqu'à 5 jours pour une visite prévue
Commandes à distance	<ul style="list-style-type: none"> • Selon les besoins à l'aide des 	Configuration et réparation de	Oui	<ul style="list-style-type: none"> • 1 heure pour l'intervention

Services de mise en œuvre de l'outil de GSTI
Énoncé des travaux

	<p>procédures de Services partagés Canada (qui seront fournies après l'attribution du contrat).</p> <ul style="list-style-type: none"> • Une demande de service présentée par Services partagés Canada est requise. 	<p>l'équipement des centres de données, et diagnostic et résolution des problèmes liés à l'équipement.</p>		<p>en cas d'incident</p> <ul style="list-style-type: none"> • Jusqu'à 5 jours pour une visite prévue
Rayonnage et empilage	<ul style="list-style-type: none"> • Une demande de changement approuvée de Services partagés Canada est requise. • Les demandes sont assujetties à l'approbation de la planification de la capacité. 	<p>Planification de la disposition de l'équipement, ajout de circuits d'alimentation, déballage, montage, câblage, étiquetage et documentation.</p>	Non	De 5 à 10 jours
Câblage des dispositifs	<ul style="list-style-type: none"> • Une demande de changement approuvée de Services partagés Canada est requise. 	<p>Câblage dans les armoires et entre les armoires, cuivre et fibres optiques, mise à l'essai et certification, parcours et schémas des câbles entièrement documentés.</p>	Non	De 5 à 10 jours
Câblage de base	<ul style="list-style-type: none"> • Une demande de changement approuvée de Services partagés Canada est requise. 	<p>Expansion de l'infrastructure de câblage horizontal pour tenir compte de la croissance de la capacité et de l'empreinte,</p>	Non	Jusqu'à 60 jours

Services de mise en œuvre de l'outil de GSTI
Énoncé des travaux

	<ul style="list-style-type: none"> Les câbles sont acquis et installés par Services partagés Canada selon le principe du recouvrement des coûts. 	documentation et schémas complets.		
Envoi et réception	<ul style="list-style-type: none"> Un préavis d'au moins deux jours ouvrables doit être donné pour tous les envois. 	Manipulation sécuritaire des envois reçus à l'installation. Tous les envois doivent être liés : a) à du matériel informatique ou à des composants devant être remplacés; b) à de l'équipement de technologie de l'information pour une mise en œuvre approuvée prêt pour une intégration immédiate.	Non	Préavis d'au moins deux jours ouvrables et réalisation pendant les heures normales de travail
Mise hors service de l'équipement	<ul style="list-style-type: none"> Une demande de changement approuvée de Services partagés Canada est requise. Services partagés Canada suit les procédures de rayonnage et d'empilage pour la prestation de ce service. Élimination des supports : Les supports seront 	Enlèvement du matériel du service et manipulation des supports conformément aux normes du gouvernement du Canada.	Non	Activité non prioritaire, maximum de 30 jours suivant la demande

Services de mise en œuvre de l'outil de GSTI
Énoncé des travaux

	<p>remis à Services partagés Canada afin qu'il les élimine.</p> <ul style="list-style-type: none"> Le matériel mis hors service doit être enlevé de l'installation dans un délai de 48 heures ouvrables suivant le traitement de la demande de service. 			
Maintenance du matériel	<ul style="list-style-type: none"> Il s'agit d'une responsabilité du client ou du fournisseur du matériel. La présence d'un accompagnateur est requise et doit être prévue. Le client ou le fournisseur du matériel doit apporter le matériel ou les composants nécessaires sur le site, au besoin, car aucun local d'entreposage ne sera fourni. Les bris et les réparations de supports amovibles font l'objet d'une conservation des supports 	Ajout de composants matériels remplaçables à chaud, extension de mémoire, extension de disque, extension d'autres composants matériels, composants à lame, etc.	Oui	<ul style="list-style-type: none"> 1 heure pour l'intervention en cas d'incident Jusqu'à 5 jours pour une visite prévue

	défectueux par Services partagés Canada.			
--	--	--	--	--

RL du GC

Le RL du GC est un service habilitant qui assure l'interconnectivité de base à des services, comme le Wi-Fi et les signaux de données, vocaux et vidéo, qui sont transportés sur l'infrastructure TI et sont essentiels aux activités quotidiennes du gouvernement du Canada.

Caractéristiques

Les composantes de services standards sont les suivantes :

- Connectivité au réseau filaire d'utilisateurs, pour le trafic sans classification, protégé A et protégé B;
- Système centralisé de gestion d'entreprise;
- Tout l'équipement réseau RL connexe, dont la fourniture et l'installation;
- Visite de l'emplacement et services de conception de réseau;
- Coordination et gestion de projet visant la mise en œuvre, les essais d'acceptation, le plan de migration, etc.;
- Service d'assistance, entretien de l'équipement et fonction de réparation;
- Processus de commande de services;
- Gestion du cycle de vie.
- La main d'œuvre et les matériaux pour l'installation, l'étiquetage, les essais et la documentation des nouveaux aménagements du RL du GC.
- Calendrier des travaux, notamment :
 - Déplacements, ajouts et modifications (DAM);
 - Projets d'aménagement et de réaménagement;
 - Réparations
 - Collaboration avec les clients ou les partenaires et/ou SPC, les propriétaires et/ou les gestionnaires de l'immeuble, les techniciens câbleurs et les autres corps de métier.

Normes de service

Disponibilité : La disponibilité de base est de 95 %, sauf avis contraire en raison de circonstances précises et qu'il est convenu avec les organisations clientes et partenaires.

- **Heures de service** : 24 x 7 x 365

- **Maintenance régulière planifiée** : Tous les travaux d'entretien réguliers représentent un sous-service, propre à un site ou à un partenaire précis.

Délai moyen de rétablissement :

- **Travaux de réparation :**

Travaux	Catégories de travaux de réparation (CTR)					
	Secteurs de service de base			Secteurs de service éloignés (à l'extérieur de grands centres urbains et ils peuvent être touchés par le temps de déplacement et la disponibilité d'une tierce partie)		
	Régulier	Priorité	Urgence	Régulier	Priorité	Urgence
Délai moyen avant l'arrivée (TMA) au cours des heures de travail de base	1 jour de travail, 95 % du temps (défaut, mais des circonstances spéciales pourraient donner lieu à un taux supérieur)	4 heures de travail, 95 % du temps	2 heures de travail, 95 % du temps	7 jours de travail, 95 % du temps	5 jours de travail, 95 % du temps	4 jours de travail, 95 % du temps
Délai moyen de résolution (DMR) au cours des heures de travail de base	3 jours de travail, 95 % du temps	2 jours de travail, 95 % du temps	4 heures de travail, 95 % du temps	9 jours de travail, 95 % du temps	7 jours de travail, 95 % du temps	4,5 jours de travail, 95 % du temps

Délai de traitement des demandes :

- **Travaux de projet** : La nature et la portée de chaque projet établissent le délai d'exécution. Communiquez avec votre gestionnaire de la prestation de services (GPS) pour plus d'information.
- **Travaux de DAC** :

Travaux	Catégories de travail de DAC (CTD)	
	Secteurs de service de base	Secteurs de service éloignés (à l'extérieur de grands centres urbains et ils peuvent être touchés par le

				temps de déplacement et la disponibilité d'une tierce partie)		
	Régulier	Priorité	Urgence	Régulier	Priorité	Urgence
Ajouts, changements (jusqu'à 20 ports, etc...)	5 jours de travail, 95 % du temps (défaut, mais des circonstances spéciales pourraient donner lieu à un taux supérieur)	3 jours de travail, 95 % du temps	1 jour de travail, 95 % du temps	8 jours de travail, 95 % du temps	5 jours de travail, 95 % du temps	2 jours de travail, 95 % du temps

Soutien

Soutien de SPC

- Les DAM et les travaux ponctuels peuvent être demandés au cours des heures d'ouverture, de 7 h à 17 h (heure locale), du lundi au vendredi.
- Seules les réparations peuvent être effectuées hors des heures d'ouverture.

Câblage

Les services de câblage fournissent les mécanismes de transport de base pour la transmission des signaux vocaux, de données et de vidéo critiques pour les activités quotidiennes du GC sur l'infrastructure de TI.

Caractéristiques

Matériel et installation:

- Travail et matériel pour l'installation, le raccordement, l'étiquetage, la mise à l'essai et la consignation des nouveaux parcours de câble de fibres optiques et de cuivre (câblage horizontal et de base).
- Déplacement et enlèvement des câbles en place.
- Installation des enceintes, conduits, chemins de câbles et autres infrastructures de support du câblage, au besoin.
- Travaux de câblage réalisés par des techniciens accrédités en câblage et en fibres optiques, conformément aux normes de l'industrie.

Administration et coordination

- Élaboration d'un calendrier des travaux comprenant :
- Les déplacements, ajouts et changements;
- Les projets de réaménagement et d'aménagement;
- Les réparations;
- La collaboration avec les clients, les partenaires ou SPC, les propriétaires ou les gestionnaires des immeubles, les techniciens en câblage, les autres techniciens.

Conception d'installation de câbles

- Spécifications de conception fondées sur des normes d'aménagement et de réaménagement des locaux et des voies d'accès.
- Spécifications de conception fondées sur des normes pour la distribution du câblage de cuivre ou de fibres optiques;
- Visites des lieux aux fins suivantes :
- Recommander des mises à niveau ou des améliorations au câblage, aux locaux et aux voies d'accès;
- Préparer des spécifications de conception.
- Mener les évaluations à grande échelle des installations de câblage existantes.

Non compris

- Réseaux « TRÈS SECRET ». **Remarque** : la connectivité entre les sites est incluse dans la portée.
- Télévision en circuit fermé autonome.
- Services de télévision par câble.
- Systèmes de contrôle d'accès aux immeubles (à l'exception des centres de données).
- Tous les systèmes d'antennes.
- Connectivité des données des travailleurs à distance.
- Creusement de tranchées.

Évolution du service

Dans le cadre de la gestion continue du cycle de vie des services et des contrats, SPC a introduit un nouveau contrat sous-jacent pour le câblage (Services de câblage gouvernementaux – SCG) pour appuyer les initiatives de câblage de ses partenaires.

Normes de service

Disponibilité : 24 x 7 x 365, 100 % du temps; La disponibilité est basée sur la présence physique du câblage et non sur les heures de service du soutien

- **Heures de service :** Les déplacements, ajouts et modifications, réparations et travaux de projet associés au câblage peuvent être demandés au cours des heures d'ouverture, de 7 h à 17 h (HNE), du lundi au vendredi. Seules les réparations peuvent être effectuées hors des heures d'ouverture.
- **Maintenance de routine planifiée :** Il n'y a pas de période particulière pour cette maintenance.

Délai moyen de rétablissement : est basé sur une demande de réparation ordinaire pour un secteur de service primaire. Pour la réparation de câblages, le délai moyen de rétablissement du service dépend grandement de l'état du site et de l'infrastructure environnante ainsi que de toute complication qui y est attribuable. En général, les SCG sont en mesure de respecter les délais de réparation prescrits. Pour les paramètres applicables aux autres demandes de réparation, voir : Câblage – Paramètres des normes de service.

- 3 jours ouvrables

Délai de traitement des demandes :

- 5 jours ouvrables

La durée d'exécution d'une demande est basée sur l'ajout de un à cinq câbles/branchements dans un secteur de service primaire. Veuillez noter que la date de début des activités de câblage dépendra de l'obtention des informations financières finales et de la disponibilité du matériel.

Soutien

Soutien par SPC

- Les déplacements, ajouts et modifications (DAM), réparations et travaux associés au câblage peuvent être demandés au cours des heures d'ouverture, de 7 h à 17 h (HSE), du lundi au vendredi.
- Seules les réparations peuvent être effectuées hors des heures d'ouverture.
- Un gestionnaire de service est en disponibilité en dehors des heures d'ouverture en composant le 6133557458.

Réparations hors des heures d'ouverture

- Pour demander des travaux de réparation en dehors des heures d'ouverture, les partenaires doivent communiquer en premier avec le gestionnaire de service en composant le 6133557458.
- Si au bout de deux (2) heures, ils n'ont pu communiquer avec le gestionnaire de service, les partenaires sont autorisés à communiquer avec le fournisseur en composant le 18555852369.

Réseau de centre de données

Le service de réseau de centre de données fournit l'infrastructure de réseau local au sein d'un environnement de centre de données (traditionnel et entreprise), ce qui permet la transmission de données entre les ressources locales au sein d'un centre de données. Le service comprend le matériel, l'entretien, la configuration, l'administration, la surveillance et le soutien 24 heures sur 24, 7 jours sur 7.

Le service de réseau de centre de données utilise plus particulièrement les critères suivants :

- Un réseau central à commutation (N2/N3; plus élevé avec équilibrage de la charge);
- Des centres de données d'une superficie supérieure à 1 000 pieds carrés disposant d'une alimentation sans coupure et d'un système de CVCA;
- Contient des serveurs d'entreprise et des dispositifs de stockage exécutant des services de production (c.à.d. non désignés comme environnement de laboratoire).

Caractéristiques

Composants

- Connectivité du réseau de centre de données (notamment l'acheminement de base, la commutation de regroupement, l'équilibrage de charge) pour le trafic non classifié, protégé A et protégé B.
- Système centralisé de gestion d'entreprise.
- Matériel de réseau de centre de données connexe y compris la fourniture et l'installation.
- Visite de l'emplacement et services de conception du réseau.
- Coordination/gestion de projets pour la mise en œuvre, les essais d'acceptation, le plan de migration, etc.
- Centre d'assistance, entretien et réparation du matériel.
- Processus de commande de services.
- Gestion du cycle de vie.

Gestion des services

- Surveillance et gestion 24 heures sur 24, 7 jours sur 7, par l'intermédiaire d'un centre d'exploitation de réseau et du bureau de service.
- Centre d'assistance, entretien et réparation du matériel.
- Services de surveillance du rendement.
- Formation après la mise en œuvre.
- Processus de gestion du changement.

Fourniture de services

- Fourniture de services après réalisation de l'évaluation et des activités de conception. Des exigences additionnelles concernant le câblage et le matériel peuvent retarder la prestation de service.
- Proposition de prix pour les services et processus de commande.
- Coordination opérationnelle et gestion de projet.
- Fourniture et installation de matériel.
- Essais d'acceptation.

Facultatif

Les services suivants vont au-delà de l'offre de services standard et seront payés par les partenaires :

- Formation après la mise en œuvre;
- Chiffrement réseau au-delà du niveau Protégé B.

Hors de la portée

- Réseaux « TRÈS SECRET ».
- Télévision en circuit fermé autonome.
- Services de télévision par câble.
- Tous les systèmes d'antennes.
- Connectivité des données des travailleurs à distance.

Évolution du service

Dans le cadre de la gestion continue du cycle de vie des services et des contrats, SPC introduira des contrats sous-jacents pour soutenir la transformation WiFi du GC.

Normes de service

Disponibilité

- **Réseau des centres de données d'entreprise** : 24 x 7 x 365, 99.9 % du temps
- **Réseau des centres de données existants** : 24 x 7 x 365, 95 % du temps
- **Heures de service** : Les demandes en lien avec le fonctionnement et l'entretien standards du réseau des centres de données et les travaux de projet peuvent être faites au cours des heures d'ouverture, de 7 h à 17 h (heure locale), du lundi au vendredi. Même si le RCD de SPC fournit un service de soutien sur appel et de surveillance 24 x 7 x 365, ce niveau de soutien est seulement disponible pour le réseau des centres de données d'entreprise et les services à disponibilité essentielle/élevée visés par une entente signée avec des partenaires.
- **Entretien régulier prévu** :
 - **Réseau des centres de données d'entreprise** : Il n'y a aucune période d'entretien standard prévue régulièrement.
 - **Réseau des centres de données existants** : Il n'y a aucune période d'entretien standard prévue régulièrement pour la majorité des centres de données existants.

Délai moyen de rétablissement : est fondé sur le modèle établi de GSTI de SPC; les incidents sont catégorisés comme suit et ils sont transmis à l'échelon supérieur selon le ou les services touchés par l'incident

- **Priorité faible** : 4 jours ouvrables, 95% du temps
- **Priorité moyenne** : 2 jours ouvrables, 95% du temps
- **Priorité élevée** : 8 heures, 95% du temps
- **Priorité critique/grave** : 4 heures, 95% du temps

Nota Le délai moyen peut aussi varier selon l'entente sur le niveau de soutien signé avec les partenaires pour les services à disponibilité essentielle/élevée.

Délai de traitement des demandes : est fondé sur le niveau d'effort requis par le RCD et la complexité de la demande

- Pour **les déplacements/ajouts/modifications (DAM) standards n'ayant aucune incidence**, le délai de réalisation des demandes est de cinq (5) jours ouvrables.
- Pour **les travaux de projet** : La nature et la portée de chaque projet dicteront la durée de réalisation des demandes.

Soutien

Responsabilités des partenaires :

- Désigner un point de contact 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7 pour la coordination de l'entretien planifié ou d'urgence.
- Fournir un accès 24 heures sur 24 aux installations.
- Soumettre une demande au bureau de service d'entreprise de SPC pour les déplacements, les ajouts et les modifications qui pourraient nécessiter des coûts additionnels.

RE du RGC

Le **réseau étendu (RE) du Réseau du gouvernement du Canada (RGC)** fournit aux entreprises une connectivité au réseau étendu aux centres de données et aux immeubles et aux emplacements du GC. Il fait le lien entre les utilisateurs et les ordinateurs aux emplacements nationaux et internationaux et les relie à Internet tout en soutenant les applications opérationnelles permettant la transmission simultanée de la voix, des données et de l'image, au besoin.

Les partenaires et les clients peuvent obtenir toutes les caractéristiques et les options. Les clients peuvent faire appel aux services de réseau étendu selon un principe optionnel de recouvrement des coûts. Les partenaires peuvent demander des mises à niveau également selon un principe de recouvrement des coûts.

Caractéristiques

Général

- Niveaux de service et processus de gestion des services normalisés
- Soutien offert pour une grande variété de programmes et d'applications, y compris les dispositifs existants
- Surveillance de la sécurité et amélioration des contrôles de sécurité
- Transmission de renseignements de niveau Protégé A
- Séparation logique des données sur les partenaires et les clients
- Connexion point à point à haute vitesse pour les centres de données
- Services de copie de sécurité et de reprise après catastrophe pour les centres de données.

Éléments offerts moyennant certains frais ou lorsque fournis par les ministères partenaires

- Mises à niveau de la bande passante vers une bande passante plus rapide du RE.
- Plus grande disponibilité et connexions diverses.
- Chiffrement réseau au-delà du niveau Protégé A.

Élément non compris

La connectivité dans les bâtiments ou les campus au-delà de la connexion au réseau étendu du GC (point de démarcation)

Sécurité des renseignements

Le service peut transmettre des données classifiées de niveau « Protégé A » tout au plus. Un chiffrement supplémentaire convenable est requis pour transmettre les données classifiées de niveau « Protégé B » ou de niveau supérieur.

Lorsque le réseau étendu du GC ne peut fournir les services commerciaux de réseau étendu sous contrat, lorsque ces services ne sont pas rentables ou appropriés, la connectivité sera fournie par le biais des services Internet du GC ou des services par satellite de SPC.

Évolution du service

Dans le cadre du programme de transformation, SPC a procédé par regroupement pour réduire le nombre de marchés dans le but de normaliser la gestion des services, d'améliorer la sécurité et de réaliser des économies. La première étape consistera à se diriger vers une seule infrastructure matérielle dotée de plusieurs réseaux logiques. Ensuite, il faudra évaluer la possibilité de réduire le nombre de réseaux logiques, et de le mettre en place.

À l'heure actuelle, le service de RE du GC est composé de trois sous-services : le RE national, le RE international et le système dorsal. On y ajoutera à court ou à moyen terme un quatrième sous-service, à savoir le réseau scientifique du GC (RSGC).

Objectif 2020 définit la vision de SPC visant à améliorer les services offerts aux Canadiens.

Normes de service

Disponibilité : 24 x 7 x 365 La disponibilité est propre à chaque site. Les objectifs varient de 99,3 % jusqu'à 99,999 % pour la plupart des emplacements nationaux. Les emplacements internationaux, ou les emplacements dotés de services par satellite ont des objectifs qui varient de 99,8 % jusqu'à 99,999 %.

- **Heures de service :** 24 x 7 x 365
- **Maintenance de routine planifiée :** Les travaux d'entretien réguliers représentent un sous-service, propre à un site ou à un partenaire précis.
- **Heures de soutien d'un fournisseur externe :** Il n'y a aucune interaction directe entre les fournisseurs et les partenaires. SPC reçoit un soutien en tout temps de la part des fournisseurs.

Délai moyen de rétablissement :

- Le délai moyen de rétablissement de service (DMRS) varie, de 1 heure à 48 heures, selon le lieu ou le profil du partenaire ainsi que selon l'emplacement géographique. Il se peut que le DMRS soit considérablement plus long dans le cas des emplacements internationaux, satellite et les sites nationaux dans les régions très éloignées (c.-à-d., sans personnel ou accessibles uniquement par voie aérienne).

Délai de traitement des demandes:

- Le délai de réalisation d'une demande varie en fonction de l'emplacement et du service demandé. Le délai peut être beaucoup plus long pour les emplacements internationaux.
- Les délais de prestation de services (DPS) peuvent varier selon le type de demande à réaliser, comme un changement de logiciel, une mise à niveau de bande passante, l'ajout d'un nouveau service à une installation existante, ou encore où il n'existe aucune installation (construction requise). Ils peuvent varier de 5 à 80 jours ouvrables du gouvernement fédéral (JOGF) à partir de la soumission de la commande au fournisseur. Durant l'exercice financier 2016-2017, les fournisseurs ont respecté ces délais dans environ 50 % du temps.

Soutien

Au nom du GC, SPC bénéficie d'un soutien disponible 24 heures sur 24, 7 jours sur 7 de la part des fournisseurs. Il n'y a aucune d'interaction directe entre les fournisseurs, les partenaires et les clients.

Les problèmes de connectivité identifiés par les partenaires et les clients devraient être rapportés au centre d'assistance de leur organisation.

Résumé des normes de service

Service	Disponibilité	Délai moyen de rétablissement	Délai de traitement des demandes
Ordinateurs de milieu de gamme	24x7x365, 99.5%	Variable	Variable

Services de mise en œuvre de l'outil de GSTI
Énoncé des travaux

Service	Disponibilité	Délai moyen de rétablissement	Délai de traitement des demandes
Stockage	24 x 7 x 365, 99.5%	<p>Centres de données d'entreprise</p> <p>Objectif de temps de rétablissement - Standard : 4 heures Objectif de point de reprise - Standard : 24 heures</p> <p>Centre de données existant</p> <p>Variable</p>	Variable
Base de données	24 x 7 x 365, 100%	<p>Centre de données d'entreprise :</p> <p>Aucun délai fourni. Peu probable-100%</p> <p>Centre de données ancien: 8-12 heures (où les contrats de soutien sont en place) -70%</p> <p>12-24 heures (meilleur effort, aucun contrat de soutien en place) -50%</p>	Variable
Réseau local du GC	24x7x365, 95%	Variable	Variable
Câblage	24 x 7 x 365, 100%	3 jours ouvrables, 95% du temps	5 business days

Services de mise en œuvre de l'outil de GSTI
Énoncé des travaux

Service	Disponibilité	Délai moyen de rétablissement	Délai de traitement des demandes
Réseau de centre de données	<p>Réseau des centres de données d'entreprise : 24 x 7 x 365, 99.9 % du temps</p> <p>•Réseau des centres de données existants : 24 x 7 x 365, 95 % du temps</p>	<p>•Priorité faible : 4 jours ouvrables, 95% du temps</p> <p>•Priorité moyenne : 2 jours ouvrables, 95% du temps</p> <p>•Priorité élevée : 8 heures, 95% du temps</p> <p>•Priorité critique/grave : 4 heures, 95% du temps</p>	5 jours ouvrables
Réseau étendu du RGC	<p>24 x 7 x 365 disponibilité est propre au site.</p> <p>Les objectifs varient de 99,3%, jusqu'à 99,999% pour la plupart des sites nationaux.</p>	Les cibles varient selon le site et-ou le profil du partenaire et la zone géographique, et varient de 1 heure à 48 heures.	Variable

Références

Pour toute information additionnelle consultez: <http://service.ssc-spc.gc.ca/fr/services>