

**OUTIL DE GESTION DES SERVICES  
DE TECHNOLOGIE DE L'INFORMATION (GSTI)  
PIÈCE JOINTE 4.1 : CADRE ET PROCESSUS D'ÉVALUATION**

**1. Cadre d'évaluation**

**1.1. Aperçu**

- 1.1.1. Le présent document a pour but d'expliquer comment la proposition technique et la proposition financière des soumissionnaires seront évaluées. La manière dont chaque élément sera évalué est également décrite en détail ci-dessous.
- 1.1.2. Le besoin lié à une solution d'Outil de gestion des services de TI (GSTI) [y compris les logiciels et les services] figure tout au long du présent cadre d'évaluation des propositions et il est défini dans l'énoncé des travaux.
- 1.1.3. Les propositions seront évaluées en fonction de toutes les exigences figurant dans la demande de propositions, y compris les critères d'évaluation technique et financière. Toutes les propositions des soumissionnaires seront évaluées conformément aux procédures d'évaluation et à la méthode de sélection décrites dans la présente partie. Le processus d'évaluation comporte plusieurs phases, qui sont décrites ci-après. Même si l'évaluation et la sélection doivent se dérouler par étapes, le fait que Services partagés Canada (SPC) passe à une étape ne signifie pas qu'il a conclu que le soumissionnaire a réussi toutes les étapes précédentes. SPC peut mener certaines étapes de l'évaluation simultanément.
- 1.1.4. Une équipe d'évaluation composée de représentants de SPC procédera à l'évaluation des propositions. SPC peut faire appel à des experts-conseils ou à toutes personnes-ressources du gouvernement pour évaluer les propositions. Tous les membres de l'équipe d'évaluation ne participeront pas nécessairement à tous les aspects de l'évaluation.
- 1.1.5. L'équipe d'évaluation aura recours à une approche fondée sur le consensus pour mener à bien le processus d'évaluation et de sélection, qui compte les phases suivantes :
- Phase 1 : Évaluation des critères obligatoires
  - Phase 2 : Évaluation des critères cotés, calcul de la note de la proposition technique écrite et vérification des notes de passage
  - Phase 3 : Évaluation de la proposition financière et calcul des notes préliminaires de la proposition
  - Phase 4 : Démonstration de la convivialité du logiciel, calcul de la note et vérification des notes de passage
  - Phase 5 : Calcul des notes globales de la proposition et classement des soumissionnaires
- 1.1.6. Les critères d'évaluation de la présente demande de propositions mettent beaucoup l'accent sur la capacité du soumissionnaire de satisfaire aux exigences techniques. On établira une note globale, sur un total de 100 points, comme cela est précisé dans le tableau ci-dessous.

<b>Phase et critères d'évaluation</b>	<b>Note maximale</b>
Note de la proposition technique écrite	55
Note de la proposition financière Score	30
<b>Note préliminaire de la proposition</b>	<b>85</b>

<b>Phase et critères d'évaluation</b>	<b>Note maximale</b>
Note de la démonstration de la convivialité du logiciel	15
<b>Note de la proposition globale</b>	<b>100</b>

## 1.2. Processus d'évaluation

### 1.2.1. Phase 1 : Évaluation des critères obligatoires

La première phase du processus d'évaluation consiste à évaluer la proposition technique du soumissionnaire conformément aux critères d'évaluation obligatoires, comme il est décrit dans le présent document. On attribuera aux réponses évaluées une cote « réussite » ou « échec ». Les propositions du soumissionnaire devront satisfaire à chaque exigence obligatoire (technique et financière) de la DP sans exception. On n'accordera aucun point pour la conformité aux exigences obligatoires.

Seules les propositions recevables passeront à la phase suivante du processus d'évaluation.

### 1.2.2. Phase 2 : Évaluation des critères cotés, calcul de la note de la proposition technique écrite et vérification des notes de passage

La réponse écrite du soumissionnaire présentant une proposition conforme aux critères cotés de la DP sera évaluée à la suite de l'évaluation des exigences obligatoires. Les propositions des soumissionnaires seront évaluées et notées en fonction du bien-fondé de la réponse écrite du soumissionnaire, conformément aux critères d'évaluation énoncés.

Une note sera attribuée à la proposition technique écrite sur un total de 55 points (faisant l'objet d'une validation) à chaque proposition, conformément aux facteurs de pondération précisés à la section 2.2.4. La note de chaque soumissionnaire fera l'objet d'une vérification en fonction de la note minimale de passage applicable précisée à la section 2.2.4. Seules les propositions qui satisfont à toutes les notes de passage seront déclarées conformes et passeront à la phase suivante du processus d'évaluation.

### 1.2.3. Phase 3 : Évaluation de la proposition financière et calcul des notes préliminaires de la proposition

Les propositions conformes présentées par les soumissionnaires feront l'objet d'une évaluation de la proposition financière, comme il est décrit à la section 4.3. Une note globale de la proposition financière sur un total de 30 points sera calculée comme suit pour chaque soumissionnaire ayant présenté une proposition conforme :

On calculera la note préliminaire de la proposition (sur un total de 85 points) de chaque soumissionnaire ayant présenté une proposition conforme en combinant la note de la proposition technique écrite du soumissionnaire (sur un total de 55 points) et la note de la proposition financière du soumissionnaire (sur un total de 30 points). Les soumissionnaires seront classés, en ordre décroissant, en fonction des notes préliminaires de la proposition.

### 1.2.4. Phase 4 : Démonstration de la convivialité du logiciel, calcul de la note et vérification des notes de passage

Les quatre soumissionnaires ayant obtenu les notes les plus élevées, jusqu'à concurrence de 15 points (sur un total de 85) par rapport au soumissionnaire ayant obtenu la note la plus élevée, seront invités à

participer à la séance individuelle de démonstration de la convivialité du logiciel. (Note : cette méthode vise à réduire les coûts et le temps requis par un soumissionnaire pour préparer et présenter la démonstration de la convivialité du logiciel, lorsqu'un soumissionnaire n'a aucune chance de dépasser la note préliminaire la plus élevée de la proposition.)

### Exemple :

Nom du soumissionnaire	Note de la proposition technique écrite (sur 55 points)	Note de la proposition financière (sur 30 points)	Note préliminaire de la proposition (sur 85 points)	Classement du soumissionnaire	Note minimale requise pour participer aux démos	Invité aux démos de la convivialité du logiciel
Soumissionnaire A	47,85	14,75	62,60	3	76,10 – 15 = 61,10 points	Oui
Soumissionnaire B	49,50	26,60	<b>76,10</b>	<b>1</b>		Oui
Soumissionnaire C	33,80	28,50	62,30	4		Oui
Soumissionnaire D	44,90	14,75	59,65	5		Non
Soumissionnaire E	30,75	Non conforme (n'a pas obtenu les notes de passage)		s. o.		Non
Soumissionnaire F	41,25	22,35	63,60	2		Oui

La séance de démonstration vise à évaluer et à noter la convivialité du logiciel de l'outil de GSTI proposé, sur le plan de la facilité de configuration et d'emploi.

Les soumissionnaires qualifiés seront avisés par écrit au moins cinq (5) jours ouvrables avant la date de la démonstration de la convivialité du logiciel. La démonstration de la convivialité du logiciel sera menée dans un lieu choisi par le soumissionnaire, aux frais de ce dernier, dans la Région de la capitale nationale, et la durée de la présentation de chaque soumissionnaire ne doit pas dépasser quatre (4) heures. La trousse d'information au sujet de la démonstration de la convivialité du logiciel sera envoyée par courriel et présentera en détail les exigences et les lignes directrices de la séance. On pourrait demander aux soumissionnaires de faire une démonstration des activités de configuration du logiciel de l'outil de GSTI, de l'utilisation d'un ensemble de données fourni par SPC au moyen du logiciel proposé, de la convivialité et d'autres exigences. Le gestionnaire de projet, l'architecte de solution ou d'application et le spécialiste de l'intégration proposés par l'entrepreneur devraient participer à la séance de démonstration.

Les exigences liées à la démonstration de la convivialité du logiciel seront évaluées et notées conformément aux critères d'évaluation prédéfinis avant la clôture de la DP. L'équipe d'évaluation de SPC aura l'occasion de demander des précisions sur tout volet de la démonstration de la convivialité du logiciel. Les soumissionnaires n'auront pas le droit de poser des questions à l'équipe d'évaluation sauf pour éclaircir l'intention ou la signification des questions posées par cette dernière durant la séance.

Une note de la démonstration de la convivialité du logiciel sur un total de 15 points sera calculée pour chaque soumissionnaire. Les soumissionnaires doivent obtenir une note de passage minimale de 50 % pour la démonstration de la convivialité du logiciel. Seuls les soumissionnaires qui obtiendront la note de passage minimale seront jugés conformes et passeront à la phase suivante du processus d'évaluation.

#### 1.2.5. Phase 5 : Calcul des notes globales de la proposition et classement des soumissionnaires

À la suite de l'achèvement des démonstrations de la convivialité du logiciel, on calculera les notes globales de la proposition, sur un total de 100 points, pour chaque soumissionnaire conforme restant en

additionnant la note primaire de la proposition (sur un total de 85 points) et la note de la démonstration de la convivialité du logiciel (sur un total de 15 points).

Les soumissionnaires seront classés en fonction de la note globale de leur proposition, le soumissionnaire ayant obtenu la note la plus élevée étant reconnu comme le premier soumissionnaire, et ainsi de suite. Dans l'éventualité où deux soumissionnaires obtiennent la même note globale la plus élevée, c'est le soumissionnaire ayant obtenu la note la plus élevée en ce qui a trait à la démonstration de la convivialité du logiciel qui sera reconnu comme le premier soumissionnaire.

On recommandera que le marché soit octroyé au premier soumissionnaire, à la suite de la validation décrite dans la DP.

## 2. Évaluation des propositions techniques

### 2.1. Critère obligatoire

2.1.1. Une réponse à chacune des exigences obligatoires suivantes doit figurer dans la proposition du soumissionnaire. Pour être jugée recevable, une soumission doit :

- a) satisfaire à toutes les exigences de la demande de soumissions;
- b) respecter tous les critères obligatoires;
- c) obtenir la note de passage minimale liée aux exigences cotées figurant dans le tableau ci-après.

2.1.2. Les soumissions qui ne satisfont pas aux exigences a, b et c seront déclarées non recevables.

<b>Critères d'évaluation technique obligatoires</b>
<b>O-1 Équipe principale</b>
<b>O-2 Expérience de l'entreprise, configuration et mise en œuvre du logiciel de l'outil de GSTI</b>
<b>O-3 Références de l'entreprise, logiciel de l'outil de GSTI</b>
<b>O-4 Spécifications liées à la capacité de l'infrastructure</b>
<b>O-5 Plan de travail détaillé pour l'intégration de l'entrepreneur</b>
<b>O-6 Plan de travail détaillé pour l'élaboration du plan de transition</b>
<b>O-7 Structure de gouvernance de l'entrepreneur</b>
<b>O-8 Équipe de gestion de projet de l'entrepreneur</b>
<b>O-9 Ressources de base proposées</b>
<b>O-10 Logiciel de l'outil de GSTI proposé</b>

### 2.2. Critère coté

2.2.1. Chaque critère technique coté devrait être traité séparément. La soumission technique doit traiter clairement et de manière suffisamment approfondie des points faisant l'objet des critères d'évaluation en fonction desquels la soumission sera évaluée. Il ne suffit pas de simplement reprendre les énoncés contenus dans la demande de soumissions.

2.2.2. Des points seront attribués en fonction de la structure d'attribution des points pour chacune des exigences cotées suivantes; aucun point partiel ne sera attribué.

2.2.3. La note cotée de l'évaluation technique sera calculée comme suit :

- a) Les notes pour les critères techniques cotés seront pondérées selon le tableau ci-dessous.
- b) Les notes pondérées seront additionnées pour donner la note totale.
- c) La note totale sera pondérée pour calculer la note de la proposition technique écrite.

- d) Les notes minimales pondérées ont été arrondies. La note réelle du soumissionnaire sera calculée et arrondie au centième près.

2.2.4. Les soumissions n'ayant pas obtenu la note de passage requise seront déclarées non conformes.

Critères d'évaluation technique cotés par points	Nombre maximal de points	Note minimale de passage	Note pondérée
<b>C-1 Références de l'entreprise liées aux contrats, configuration et mise en œuvre du logiciel de l'outil de GSTI</b>	200		
<b>C-2 Références de l'entreprise liées aux projets, logiciel de l'outil de GSTI</b>	150		
<b>C-3 Partenaires de mise en œuvre du logiciel d'outils de GSTI</b>	50		
<b>C-4 Programme de service à la clientèle</b>	100		
<b>Total partiel (C-1 à C-4)</b>	<b>500</b>	<b>250 (50 %)</b>	[Note du soumissionnaire (sur 500) /500] x 20 points
<b>C-5 CDS proposé</b>	100		
<b>C-6 Plan de travail détaillé pour l'intégration de l'entrepreneur</b>	100		
<b>C-7 Plan de travail détaillé pour l'élaboration du plan de transition</b>	100		
<b>C-8 Ressources proposées :</b>			
C-8.1 GP de l'entrepreneur	100		
C-8.2 Architecte de solution/application	100		
C-8.3 Spécialiste d'intégration	100		
<b>Total partiel (C-5 à C-8.3)</b>	<b>600</b>	<b>360 (60 %)</b>	[Note du soumissionnaire (sur 600) /600] x 20 points
<b>C-9 Facilité de configuration de l'outil de GSTI proposé</b>	600	<b>360 (60 %)</b>	[Note du soumissionnaire (sur 600) /600] x 15 points

Critères d'évaluation technique cotés par points	Nombre maximal de points	Note minimale de passage	Note pondérée
Note de la proposition technique écrite (somme des notes pondérées)	Maximum de 55 points		

### 2.3. Définitions

Les définitions ci-dessous s'appliquent aux critères d'évaluation présentés ci-après :

Terme	Définition
Contrat cité en référence par un client	Désigne un contrat que le soumissionnaire a conclu pour prodiguer des services à un client et est utilisé pour démontrer l'expérience du soumissionnaire.
Projet cité en référence par un client	Désigne un projet de client sur lequel la ressource proposée a travaillé et ce projet sert à démontrer l'expérience de la ressource.

## 3. Critères d'évaluation technique obligatoires

### 3.1. O-1 Équipe principale

O-1 Équipe principale	
Critère obligatoire	Réponse du soumissionnaire
<p>a) Le soumissionnaire doit indiquer son équipe principale en fournissant le nom de l'entrepreneur principal et une liste de tous les sous-traitants.</p> <p><b>Note :</b> Les sous-traitants ne comprennent pas les ressources individuelles des entrepreneurs indépendants proposées pour remplir les rôles de l'équipe de gestion de projet ou de l'équipe de travail des entrepreneurs.</p>	
<p>b) Le soumissionnaire doit décrire le rôle et les responsabilités de haut niveau proposés pour chaque membre de l'équipe principale en ce qui concerne l'exécution de chacun des domaines d'exigences décrits dans l'énoncé des travaux (EDT), y compris, sans s'y limiter :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>i. Services professionnels de GI-TI (y compris les sections 2, 4 à 9, 11 et 12) de l'EDT;</li> <li>ii. Services de formation (section 10 de l'EDT);</li> </ul>	

<b>O-1 Équipe principale</b>	
<b>Critère obligatoire</b>	<b>Réponse du soumissionnaire</b>
iii. Soutien à la gestion des applications (section 13 de l'EDT); iv. Logiciel de l'outil de GSTI (section 3 de l'EDT).	

### 3.2. O-2 Expérience de l'entreprise, configuration et mise en œuvre du logiciel de l'outil de GSTI

<b>O-2 Expérience de l'entreprise, configuration et mise en œuvre du logiciel de l'outil de GSTI</b>	
<p>Le soumissionnaire doit fournir deux contrats cités en référence par des clients qui démontrent l'expérience dans la configuration et la mise en œuvre du logiciel commercial proposé de l'outil de GSTI.</p> <p>Pour être conforme, <b>chaque</b> contrat cité en référence par un client présenté <b>doit</b> :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>i) avoir été livré par le même membre de l'équipe principale proposé pour diriger la prestation des services de mise en œuvre et d'intégration de l'outil de GSTI pour SPC (selon les sections 2, 4 à 9, 11 et 12 de l'EDT);</li> <li>ii) avoir été achevé dans les cinq ans précédant la date de publication de la présente DP, ou s'il est toujours en vigueur, le contrat cité en référence par un client doit avoir été en vigueur pendant au moins douze mois avant la date de publication de la présente DP;</li> <li>iii) avoir facturé au moins 6 M\$ (taxes canadiennes comprises) en services professionnels, en vertu du contrat cité en référence par un client à la date de publication de la présente DP;</li> <li>iv) comprendre l'achèvement, à la date de publication de la présente DP, de ce qui suit : <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Élaboration de la conception détaillée;</li> <li>b. Configuration du logiciel de GSTI proposé pour soutenir au moins cinq processus de GSTI;</li> <li>c. Interfaces avec d'autres systèmes ministériels, y compris, au minimum : <ul style="list-style-type: none"> <li>i) Dépôt du protocole d'accès au répertoire léger (LDAP), ou</li> <li>ii) Système financier (p. ex., SAP).</li> </ul> </li> </ul> </li> </ul> <p>Le soumissionnaire doit remplir le tableau de réponse du soumissionnaire figurant ci-après pour chaque contrat cité en référence.</p>	
<b>Exigence de présentation</b>	<b>Réponse du soumissionnaire</b>
<b>Contrat n° 1 cité en référence par un client</b>	
<p>1) Renseignements sur le client :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Nom de l'organisation cliente</li> <li>b. Adresse</li> <li>c. Numéro du bon de commande ou du contrat</li> <li>d. Titre du projet</li> <li>e. Nom et titre de la personne-ressource du client</li> <li>f. Numéro de téléphone ou adresse courriel de la personne-ressource</li> </ul>	
<p>2) Indiquer le nom du membre de l'équipe principale ayant fourni les services en vertu du contrat cité en référence.</p>	
<p>3) Indiquer la version du logiciel commercial de l'outil de GSTI mis en œuvre, y compris une liste des modules mis en œuvre, le cas échéant.</p>	
<p>4) Présenter un aperçu du projet et les travaux liés à la configuration et à la mise en œuvre du logiciel commercial de l'outil de GSTI, y compris la preuve de l'achèvement des produits livrables suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Élaboration de la conception détaillée;</li> </ul>	

<b>O-2 Expérience de l'entreprise, configuration et mise en œuvre du logiciel de l'outil de GSTI</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>b. Configuration du logiciel de GSTI proposé pour soutenir au moins cinq processus de GSTI;</li> <li>c. Interfaces avec d'autres systèmes ministériels, y compris, au minimum : <ul style="list-style-type: none"> <li>i) Dépôt du protocole d'accès au répertoire léger (LDAP), <u>ou</u></li> <li>ii) Système financier (p. ex., SAP).</li> </ul> </li> </ul>	
5) Indiquer les dates de début et de fin du contrat (de mm/aaaa à mm/aaaa).	
6) Indiquer le montant total facturé (en dollars canadiens, taxes incluses) au cours des cinq dernières années avant la date de publication de la présente DP.	
<b>Contrat n° 2 cité en référence par un client</b>	
1) Renseignements sur le client : <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Nom de l'organisation cliente</li> <li>b. Adresse</li> <li>c. Numéro du bon de commande ou du contrat</li> <li>d. Titre du projet</li> <li>e. Nom et titre de la personne-ressource du client</li> <li>f. Numéro de téléphone ou adresse courriel de la personne-ressource</li> </ul>	
2) Indiquer le nom du membre de l'équipe principale ayant fourni les services en vertu du contrat cité en référence.	
3) Indiquer la version du logiciel commercial de l'outil de GSTI mis en œuvre, y compris une liste des modules mis en œuvre, le cas échéant.	
4) Présenter un aperçu du projet et les travaux liés à la configuration et à la mise en œuvre du logiciel commercial de l'outil de GSTI, y compris la preuve de l'achèvement des produits livrables suivants : <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Élaboration de la conception détaillée;</li> <li>b. Configuration du logiciel de GSTI proposé pour soutenir au moins cinq processus de GSTI;</li> <li>c. Interfaces avec d'autres systèmes ministériels, y compris, au minimum : <ul style="list-style-type: none"> <li>i) Dépôt du protocole d'accès au répertoire léger (LDAP), <u>ou</u></li> <li>ii) Système financier (p. ex., SAP).</li> </ul> </li> </ul>	
5) Indiquer les dates de début et de fin du contrat (de mm/aaaa à mm/aaaa).	
6) Indiquer le montant total facturé (en dollars canadiens, taxes incluses) au cours des cinq dernières années avant la date de publication de la présente DP.	

### 3.3. O-3 Références de l'entreprise, logiciel de l'outil de GSTI

<b>O-3 Références de l'entreprise, logiciel de l'outil de GSTI</b>	
<p>Le soumissionnaire doit fournir trois projets cités en référence par des clients de l'éditeur de logiciels qui démontrent la maturité du logiciel d'outils de GSTI proposé.</p> <p>Pour être conforme, <b>chacun</b> des trois projets cités en référence par un client présenté <b>doit</b> :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>i) avoir été déployé en production et accepté par le client dans les cinq ans précédant la date de publication de la présente DP;</li> <li>ii) avoir été déployé pour appuyer une organisation comptant au moins 3 000 employés;</li> <li>iii) l'éditeur de logiciels commerciaux (outil de GSTI) doit avoir fourni des services de maintenance et de soutien continus de logiciels pour le logiciel d'outils de GSTI sur une base mensuelle ou annuelle et avoir compris, au minimum, les services suivants : <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Mises à jour des logiciels commerciaux;</li> <li>b. Avis de correction et de défaut;</li> <li>c. Services de soutien par téléphone.</li> </ul> </li> </ul> <p><b>Et</b> où au moins un des trois projets cités en référence :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>i) a été déployé pour soutenir une grande organisation comptant au moins 100 000 employés (même si les 100 000 employés n'auront pas tous besoin d'utiliser le logiciel de GSTI);</li> <li>ii) a été déployé dans le cadre d'une mise en œuvre bilingue (c.-à-d. n'importe quelle langue).</li> </ul> <p>Le soumissionnaire doit remplir le tableau de réponse du soumissionnaire figurant ci-après pour chaque contrat cité en référence.</p>	
<b>Exigence de présentation</b>	<b>Réponse du soumissionnaire</b>
<b>Contrat n° 1 cité en référence par un client :</b>	
1) Renseignements sur le client : <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Nom de l'organisation cliente</li> <li>b. Adresse</li> <li>c. Numéro du bon de commande ou du contrat</li> <li>d. Titre du projet</li> <li>e. Nom et titre de la personne-ressource du client</li> <li>f. Numéro de téléphone ou adresse courriel de la personne-ressource</li> </ul>	
2) Indiquer la version du logiciel commercial de l'outil de GSTI mis en œuvre, y compris une liste des modules mis en œuvre, le cas échéant.	
3) Indiquer le nombre d'employés appuyés par l'outil de GSTI.	
4) Indiquer si la mise en œuvre appuie au moins deux langues; le cas échéant, indiquer les langues.	
5) Indiquer la date à laquelle l'outil de GSTI a été déployé en production et accepté par le client (mm/aaaa).	
6) Décrire en détail les services de maintenance et de soutien continus fournis par l'éditeur de logiciels commerciaux à l'appui du logiciel de GSTI, y compris la preuve que les services mensuels suivants ont été fournis : <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Mises à jour des logiciels commerciaux;</li> <li>b. Avis de correction et de défaut;</li> <li>c. Services de soutien par téléphone</li> </ul>	
<b>Contrat n° 2 cité en référence par un client :</b>	
1) Renseignements sur le client :	

<b>O-3 Références de l'entreprise, logiciel de l'outil de GSTI</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Nom de l'organisation cliente</li> <li>b. Adresse</li> <li>c. Numéro du bon de commande ou du contrat</li> <li>d. Titre du projet</li> <li>e. Nom et titre de la personne-ressource du client</li> <li>a. Numéro de téléphone ou adresse courriel de la personne-ressource</li> </ul>	
2) Indiquer la version du logiciel commercial de l'outil de GSTI mis en œuvre, y compris une liste des modules mis en œuvre, le cas échéant.	
3) Indiquer le nombre d'employés appuyés par l'outil de GSTI.	
4) Indiquer si la mise en œuvre appuie au moins deux langues; le cas échéant, indiquer les langues.	
5) Indiquer la date à laquelle l'outil de GSTI a été déployé en production et accepté par le client (mm/aaaa).	
6) Décrire en détail les services de maintenance et de soutien continus fournis par l'éditeur de logiciels commerciaux à l'appui du logiciel de GSTI, y compris la preuve que les services mensuels suivants ont été fournis : <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Mises à jour des logiciels commerciaux;</li> <li>b. Avis de correction et de défaut;</li> <li>c. Services de soutien par téléphone</li> </ul>	
<b>Contrat n° 3 cité en référence par un client :</b>	
1) Renseignements sur le client : <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Nom de l'organisation cliente</li> <li>b. Adresse</li> <li>c. Numéro du bon de commande ou du contrat</li> <li>d. Titre du projet</li> <li>e. Nom et titre de la personne-ressource du client</li> <li>f. Numéro de téléphone ou adresse courriel de la personne-ressource</li> </ul>	
2) Indiquer la version du logiciel commercial de l'outil de GSTI mis en œuvre, y compris une liste des modules mis en œuvre, le cas échéant.	
3) Indiquer le nombre d'employés appuyés par l'outil de GSTI.	
4) Indiquer si la mise en œuvre appuie au moins deux langues; le cas échéant, indiquer les langues.	
5) Indiquer la date à laquelle l'outil de GSTI a été déployé en production et accepté par le client (mm/aaaa).	
6) Décrire en détail les services de maintenance et de soutien continus fournis par l'éditeur de logiciels commerciaux à l'appui du logiciel de GSTI, y compris la preuve que les services mensuels suivants ont été fournis : <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Mises à jour des logiciels commerciaux;</li> <li>b. Avis de correction et de défaut;</li> <li>c. <i>Services de soutien par téléphone</i></li> </ul>	

### 3.4. O-4 Spécifications liées à la capacité de l'infrastructure

O-4 Spécifications relatives aux capacités d'infrastructure	
Critère obligatoire	Réponse du soumissionnaire
<p><u>Référence</u> : section 4 de l'EDT</p> <p>Le soumissionnaire doit fournir les spécifications relatives aux capacités d'infrastructure devant être fournies par SPC, pour les environnements de développement et d'essai.</p> <p>Les spécifications relatives aux capacités d'infrastructure doivent comprendre les exigences établies à la section 4.1 b) de l'EDT.</p> <p>Les spécifications pour l'environnement de développement doivent avoir une capacité suffisante pour prendre en charge le nombre minimal d'utilisateurs et de données volumétriques, pour SPC et le premier ministre locataire, comme il est décrit aux sections 2.4 et 2.5 de la pièce jointe 1 – Renseignements généraux et contexte relatifs au projet de GSTI.</p> <p><b>Note</b> : SPC pourrait exiger que le soumissionnaire ayant obtenu la note la plus élevée participe à une séance de travail avec SPC pour valider et confirmer les spécifications fournies afin de permettre à SPC et lancer les activités d'approvisionnement et d'installation liées à l'infrastructure requise.</p>	<p><i>Le soumissionnaire doit insérer un renvoi indiquant l'emplacement où figure le document requis dans la réponse.</i></p>

### 3.5. O-5 Plan de travail détaillé pour l'intégration de l'entrepreneur

<b>O-5 Plan de travail détaillé pour l'intégration de l'entrepreneur</b>	
<p><u>Référence</u> : section 5 de l'EDT</p> <p>Le soumissionnaire doit fournir un plan de travail détaillé pour les travaux à exécuter dans les 90 jours suivant l'attribution du contrat, tel qu'il est énoncé à la section 5 de l'EDT, Intégration de l'entrepreneur, et conformément au coût fixe ferme précisé dans la proposition financière du soumissionnaire pour les travaux d'intégration de l'entrepreneur.</p>	
<b>Critère obligatoire</b>	<b>Réponse du soumissionnaire</b>
<p>Le plan de travail détaillé pour l'intégration de l'entrepreneur doit comprendre :</p> <p>a) Une description narrative de l'approche que le soumissionnaire propose d'utiliser pour lancer le projet et élaborer un plan de travail et un calendrier de travail détaillé et mutuellement acceptables pour l'entrepreneur pour le projet de GSTI (il est suggéré que cette description narrative ne dépasse pas quatre pages);</p> <p>b) Structure de répartition du travail (SRT) qui indique les tâches et les activités que le soumissionnaire propose d'exécuter pour réaliser chaque produit livrable indiqué à la section 5 de l'EDT;</p> <p>c) L'échéancier proposé, en format Microsoft Project, y compris les jalons et les interdépendances;</p> <p>d) Le plan relatif aux personnes-ressources qui précise le personnel dont le soumissionnaire a besoin pour réaliser les produits livrables, y compris le niveau d'effort prévu (NEP) (en nombre de jours) par personne-ressource. Le plan des ressources doit indiquer clairement la lettre d'entente proposée pour les ressources de l'équipe de prestation de base de l'entrepreneur en réponse à l'exigence O-12 et les ressources de l'équipe de gestion de projet de l'entrepreneur par rapport aux autres ressources supplémentaires que le soumissionnaire juge nécessaires pour effectuer l'intégration de l'entrepreneur;</p> <p>e) Les dépendances requises de SPC, après l'attribution du contrat, pour permettre la réalisation des travaux requis (c.-à-d. les exigences de SPC pour respecter le plan, p. ex., accès à du personnel du projet de SPC particulier, documents supplémentaires au-delà de ceux énumérés à la section 8 de l'EDT);</p> <p>f) Une ébauche de table des matières pour chacun des produits livrables suivants, y compris le degré d'effort, exprimé en pourcentage de l'effort global nécessaire à</p>	<p><i>Le soumissionnaire doit insérer un renvoi indiquant l'emplacement où figure le document requis dans la réponse.</i></p>

l'élaboration du produit livrable, associé à chaque section du document proposé comme cela est indiqué dans l'ébauche de table des matières :

- i. produit livrable n° 3 : Plan de gestion de la qualité (GQ)
- ii. produit livrable n° 4 : Plan de gestion des risques (GR)
- iii. produit livrable n° 6 : Processus d'examen et d'acceptation des produits livrables.

### 3.6. O-6 Plan de travail détaillé pour l'élaboration du plan de transition

<b>O-6 Plan de travail détaillé pour l'élaboration du plan de transition</b>	
<p><u>Référence</u> : section 12.1 de l'EDT</p> <p>Le soumissionnaire doit fournir un plan de travail détaillé pour l'élaboration du plan transition tel qu'énoncé à la section 12.1 de l'annexe A, de l'EDT. Le plan de travail doit refléter le coût fixe ferme précisé dans la proposition financière du soumissionnaire pour l'élaboration du plan de transition.</p>	
<b>Critère obligatoire</b>	<b>Réponse du soumissionnaire</b>
<p>Le plan de travail détaillé pour la transition doit comprendre :</p> <p>a) Une description narrative de l'approche que le soumissionnaire entend utiliser pour élaborer le plan de transition, en collaboration avec SPC. (Cette description ne devrait pas dépasser 4 pages.);</p> <p>b) Structure de répartition du travail (SRT), à au moins trois niveaux*, qui indique les tâches et les activités que le soumissionnaire propose d'exécuter pour réaliser chaque produit livrable indiqué à la section 12.1 de l'EDT;</p> <p>c) L'échéancier proposé, en format Microsoft Project, y compris les jalons et les interdépendances;</p> <p>d) Le plan relatif aux personnes-ressources qui précise le personnel dont le soumissionnaire a besoin pour réaliser les produits livrables, y compris le niveau d'effort prévu (NEP) (en nombre de jours) par personne-ressource. Le plan des ressources doit indiquer clairement la lettre d'entente proposée pour les ressources de l'équipe de prestation de base de l'entrepreneur en réponse au besoin n° M-12 et les ressources de l'équipe de gestion de projet de l'entrepreneur par rapport aux autres ressources supplémentaires que le soumissionnaire juge nécessaires pour effectuer l'intégration de l'entrepreneur;</p> <p>e) Les dépendances requises de SPC, après l'attribution du contrat, pour permettre la réalisation des travaux requis (c.-à-d. les exigences de SPC pour respecter le plan).</p>	<p><i>Le soumissionnaire doit insérer un renvoi indiquant l'emplacement où figure le document requis dans la réponse.</i></p>

### 3.7. O-7 Structure de gouvernance de l'entrepreneur

<b>O-7 Structure de gouvernance de l'entrepreneur</b>	
<u>Référence</u> : section 2.1 de l'EDT	
Le soumissionnaire doit fournir une description de haut niveau décrivant en détail comment il se propose de s'organiser pour gérer et satisfaire aux exigences énoncées dans l'énoncé des travaux (EDT). La réponse du soumissionnaire devra inclure :	
<b>Critère obligatoire</b>	<b>Réponse du soumissionnaire</b>
a) Un organigramme du projet illustrant la structure de gouvernance proposée de l'entrepreneur, conformément à la section 2.1 de l'EDT. L'organigramme doit indiquer clairement les postes clés, les postes qui sont désignés pour interagir avec l'organisation de l'entrepreneur et la structure de gouvernance de SPC, ainsi que le nom des personnes proposées pour occuper ces postes pendant le contrat.	<i>Le soumissionnaire doit insérer un renvoi indiquant l'emplacement où figure le document requis dans la réponse.</i>
b) Une description du modèle de gouvernance que le soumissionnaire propose d'utiliser pour gérer les travaux à exécuter dans le cadre du contrat, y compris les travaux exécutés par ses sous-traitants. Le modèle proposé devrait tenir compte des processus internes du soumissionnaire pour les paliers d'intervention et les procédures de résolution des problèmes et des différends entre le soumissionnaire et ses sous-traitants, ainsi qu'entre le soumissionnaire et SPC.	

### 3.8. O-8 Équipe de gestion de projet de l'entrepreneur

O-8 Équipe de gestion de projet de l'entrepreneur	
<p>Référence : sections 2.2 et 2.3 d) a et d de l'EDT</p> <p>À l'aide des catégories de postes de ressources énoncées à la section 2.12 de l'EDT, le soumissionnaire doit proposer une équipe de gestion de projet pour exécuter les fonctions de gestion et de surveillance de projet stipulées à la partie 2.2 de l'EDT, pour la période initiale de 24 mois du contrat. La réponse du soumissionnaire doit comprendre, sans s'y limiter :</p> <p><b>Note :</b> L'équipe de gestion de projet proposée par l'entrepreneur doit tenir compte des frais mensuels fermes pour les 24 mois initiaux du contrat, comme il est précisé dans la proposition financière du soumissionnaire. Les AT subséquentes seront établies pour les travaux en cours de gestion de projet.</p>	
Critère obligatoire	Réponse du soumissionnaire
a) Détermination de la personne proposée pour jouer le rôle de GP de l'entrepreneur (Note : Le GP de l'entrepreneur fera l'objet d'une évaluation plus approfondie à l'exigence O-9 ci-après);	
b) Le nombre de ressources dans le cadre de l'équipe de gestion de projet proposée par l'entrepreneur, ventilé par catégorie de poste de ressource;	
c) Le pourcentage de chaque temps de ressources proposé qui sera consacré à l'équipe de gestion de projet de l'entrepreneur;	
d) Une brève description du rôle que chaque ressource proposée jouera au sein de l'équipe de gestion de projet de l'entrepreneur.	

### 3.9. O-9 Principales ressources proposées

O-9 Principales ressources proposées
<p><u>Référence</u> : sections 2.1, 2.3, 2.12.1, 2.12.4 et 2.12.5 de l'EDT</p> <p>Selon l'EDT, la composition de l'équipe de travail de l'entrepreneur et le niveau d'effort associé à chaque ressource pour chaque AT associée peuvent différer au cours de l'exécution de chaque AT particulière en vertu du contrat (voir l'article 2.3 de l'EDT pour plus de détails sur les exigences de l'équipe de travail de l'entrepreneur).</p> <p>Le soumissionnaire doit proposer une ressource qualifiée pour remplir chacun des rôles suivants de son équipe de travail :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Gestionnaire de projet de l'entrepreneur;</li> <li>b) Architecte de la solution/de l'application;</li> <li>c) Spécialiste de l'intégration.</li> </ul> <p>Le soumissionnaire doit remplir les tableaux ci-après (le cas échéant) pour chacune des trois ressources proposées. Les curriculum vitæ ne sont pas requis pour les ressources proposées.</p>

#### 3.9.1. O-9.1 Gestionnaire de projet de l'entrepreneur proposé

O-9.1 Gestionnaire de projet de l'entrepreneur proposé	
<p>Le soumissionnaire doit fournir deux projets cités en référence par des clients qui démontrent que le GP de l'entrepreneur proposé a géré et réalisé un projet de transformation des activités de GI/TI à l'échelle de l'entreprise au moyen d'un ou de plusieurs produits commerciaux.</p> <p>Pour chaque projet cité en référence par un client à prendre en considération :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>i) Le projet cité en référence par un client doit avoir un budget minimal de 6 000 000 \$. (Taxes canadiennes comprises);</li> <li>ii) Le projet cité en référence par un client doit avoir fait l'objet d'une gestion directe par la ressource proposée par le gestionnaire de projet de l'entrepreneur;</li> <li>iii) La ressource proposée par le gestionnaire de projet de l'entrepreneur doit avoir fourni les services de gestion de projet au projet cité en référence par client pour une durée minimale de douze mois au cours des cinq années précédant la date de publication de la présente DP.</li> </ul>	
Critère obligatoire	Réponse du soumissionnaire
<b>Nom du gestionnaire de projet de l'entrepreneur proposé :</b>	
<b>Projet cité en référence n° 1</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Renseignements sur le client :               <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Nom de l'organisation cliente</li> <li>b. Adresse</li> <li>c. Numéro du bon de commande ou du contrat</li> <li>d. Titre du projet</li> <li>e. Nom et titre de la personne-ressource du client</li> <li>f. Numéro de téléphone ou adresse courriel de la personne-ressource</li> </ul> </li> </ul>	

<b>O-9.1 Gestionnaire de projet de l'entrepreneur proposé</b>	
b) Indiquer le budget approuvé pour le projet cité en référence (en dollars canadiens, y compris les taxes).	
c) Indiquer les dates de début et de fin des ressources proposées liées au projet cité en référence (de mm/aaaa à mm/aaaa).	
d) Fournir une description du projet cité en référence, ainsi que le rôle de la ressource dans le cadre du projet, démontrant que le GP de l'entrepreneur proposé a directement géré et réalisé un projet de transformation des activités de GI/TI à l'échelle de l'entreprise au moyen d'un ou de plusieurs produits commerciaux.	<i>La description du projet doit comprendre le contexte et d'autres renseignements pertinents corroborant les renseignements fournis (p. ex., produit livrable fourni, outils utilisés, méthode utilisée, résultat obtenu, etc.).</i>
<b>Projet cité en référence n° 2</b>	
a) Renseignements sur le client : <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Nom de l'organisation cliente</li> <li>b. Adresse</li> <li>c. Numéro du bon de commande ou du contrat</li> <li>d. Titre du projet</li> <li>e. Nom et titre de la personne-ressource du client</li> <li>f. Numéro de téléphone ou adresse courriel de la personne-ressource</li> </ul>	
b) Indiquer le budget approuvé pour le projet cité en référence (en dollars canadiens, y compris les taxes).	
c) Indiquer les dates de début et de fin des ressources proposées liées au projet cité en référence (de mm/aaaa à mm/aaaa).	
d) Fournir une description du projet cité en référence, ainsi que le rôle de la ressource dans le cadre du projet, démontrant que le GP de l'entrepreneur proposé a directement géré et réalisé un projet de transformation des activités de GI/TI à l'échelle de l'entreprise au moyen d'un ou de plusieurs produits commerciaux.	<i>La description du projet doit comprendre le contexte et d'autres renseignements pertinents corroborant les renseignements fournis (p. ex., produit livrable fourni, outils utilisés, méthode utilisée, résultat obtenu, etc.).</i>

### 3.9.2. O-9.2 Architecte de solution/application proposé

<b>O-9.2 Architecte de solution/application proposé</b>	
<p>Le soumissionnaire doit fournir deux projets cités en référence par des clients qui démontrent que la ressource proposée en architecture de la solution ou de l'application a élaborée l'architecture logique pour la mise en œuvre du logiciel de GSTI proposé.</p> <p>Pour chaque projet cité en référence par un client à prendre en considération :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>i. L'architecture logique comprenait la traçabilité des exigences opérationnelles et des exigences non fonctionnelles à l'architecture de la solution;</li> <li>ii. Le volet développement du système du budget global du projet cité en référence par un client doit avoir été d'au moins 6 000 000 \$ (taxes canadiennes comprises);</li> <li>iii. La ressource proposée en architecture de la solution ou de l'application doit avoir fourni les services d'architecture dans le cadre du projet cité en référence par un client pour une durée minimale de six mois au cours des cinq années précédant la date de publication de la présente DP.</li> </ul>	
<b>Critère obligatoire</b>	<b>Réponse du soumissionnaire</b>
<b>Nom de l'architecte de solution/application proposé :</b>	
<b>Projet cité en référence n° 1</b>	
a) Renseignements sur le client : <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Nom de l'organisation cliente</li> <li>b. Adresse</li> <li>c. Numéro du bon de commande ou du contrat</li> <li>d. Titre du projet</li> <li>e. Nom et titre de la personne-ressource du client</li> <li>f. Numéro de téléphone ou adresse courriel de la personne-ressource</li> </ul>	
b) Indiquer le budget approuvé pour le projet cité en référence (en dollars canadiens, y compris les taxes).	
c) Indiquer les dates de début et de fin des ressources proposées liées au projet cité en référence (de mm/aaaa à mm/aaaa).	
d) Indiquer la version de l'outil de GSTI proposé mis en œuvre.	
e) Fournir une description du projet cité en référence, ainsi que du rôle de la ressource dans le cadre du projet, démontrant que la ressource proposée a élaborée l'architecture logique pour la mise en œuvre du logiciel de l'outil de GSTI proposé; y compris la traçabilité des exigences opérationnelles et des exigences non fonctionnelles à l'architecture de la solution.	<i>La description du projet doit comprendre le contexte et d'autres renseignements pertinents corroborant les renseignements fournis (p. ex., produit livrable fourni, outils utilisés, méthode utilisée, résultat obtenu, etc.).</i>
<b>Projet cité en référence n° 2</b>	
a) Renseignements sur le client :	

<b>O-9.2 Architecte de solution/application proposé</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Nom de l'organisation cliente</li> <li>b. Adresse</li> <li>c. Numéro du bon de commande ou du contrat</li> <li>d. Titre du projet</li> <li>e. Nom et titre de la personne-ressource du client</li> <li>f. Numéro de téléphone ou adresse courriel de la personne-ressource</li> </ul>	
b) Indiquer le budget approuvé pour le projet cité en référence (en dollars canadiens, y compris les taxes).	
c) Indiquer les dates de début et de fin des ressources proposées liées au projet cité en référence (de mm/aaaa à mm/aaaa).	
d) Indiquer la version de l'outil de GSTI proposé mis en œuvre.	
e) Fournir une description du projet cité en référence, ainsi que du rôle de la ressource dans le cadre du projet, démontrant que la ressource proposée a élaborée l'architecture logique pour la mise en œuvre du logiciel de l'outil de GSTI proposé; y compris la traçabilité des exigences opérationnelles et des exigences non fonctionnelles à l'architecture de la solution.	<i>La description du projet doit comprendre le contexte et d'autres renseignements pertinents corroborant les renseignements fournis (p. ex., produit livrable fourni, outils utilisés, méthode utilisée, résultat obtenu, etc.).</i>

### 3.9.3. O-9.3 Spécialiste de l'intégration proposé

<b>O-9.3 Spécialiste de l'intégration proposé</b>	
<b>Nom du spécialiste de l'intégration proposé :</b>	
<b>O-9.3.1</b>	
<p>Le soumissionnaire doit fournir deux projets cités en référence par un client démontrant que le spécialiste de l'intégration proposé a :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) identifié les systèmes sources;</li> <li>b) conçu la solution d'intégration;</li> <li>c) mis en œuvre la solution d'intégration;</li> </ul> <p>mis en œuvre des transmissions automatiques de données fournissant à l'application de GSTI les données fondamentales (p. ex., employés, emplacements de l'entreprise, etc.) à l'appui du processus de GSTI.</p> <p>Pour chaque projet cité en référence par un client à prendre en considération :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>i. Le volet développement du système du budget global du projet cité en référence par un client doit avoir été d'au moins 2 000 000 \$ (taxes canadiennes comprises);</li> <li>ii. Le spécialiste de l'intégration proposé doit avoir fourni les services d'intégration dans le cadre du projet cité en référence par un client pour une durée minimale de six mois au cours des cinq années précédant la date de publication de la présente DP.</li> </ul>	
<b>Critère obligatoire</b>	<b>Réponse du soumissionnaire</b>
<b>Projet n° 1 cité en référence</b>	
a) Renseignements sur le client :	
a. Nom de l'organisation cliente	
b. Adresse	
c. Numéro du bon de commande ou du contrat	
d. Titre du projet	
e. Nom et titre de la personne-ressource du client	
f. Numéro de téléphone ou adresse courriel de la personne-ressource	
b) Indiquer le budget approuvé pour le projet cité en référence (en dollars canadiens, y compris les taxes).	
c) Indiquer les dates de début et de fin des ressources proposées liées au projet cité en référence (de mm/aaaa à mm/aaaa).	
d) Indiquer la version de l'outil de GSTI proposé mis en œuvre.	
e) Fournir une description du projet cité en référence, ainsi que le rôle de la ressource dans le cadre du projet, démontrant que l'expérience de la ressource proposée répond aux exigences.	<i>La description du projet doit comprendre le contexte et d'autres renseignements pertinents corroborant les renseignements fournis (p. ex., produit livrable fourni, outils utilisés, méthode utilisée, résultat obtenu, etc.).</i>
<b>Projet cité en référence n° 2</b>	
a) Renseignements sur le client :	
a. Nom de l'organisation cliente	
b. Adresse	

<b>O-9.3 Spécialiste de l'intégration proposé</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>c. Numéro du bon de commande ou du contrat</li> <li>d. Titre du projet</li> <li>e. Nom et titre de la personne-ressource du client</li> <li>f. Numéro de téléphone ou adresse courriel de la personne-ressource</li> </ul>	
b) Indiquer le budget approuvé pour le projet cité en référence (en dollars canadiens, y compris les taxes).	
c) Indiquer les dates de début et de fin des ressources proposées liées au projet cité en référence (de mm/aaaa à mm/aaaa).	
d) Indiquer la version de l'outil de GSTI proposé mis en œuvre.	
e) Fournir une description du projet cité en référence, ainsi que le rôle de la ressource dans le cadre du projet, démontrant que l'expérience de la ressource proposée répond aux exigences.	<i>La description du projet doit comprendre le contexte et d'autres renseignements pertinents corroborant les renseignements fournis (p. ex., produit livrable fourni, outils utilisés, méthode utilisée, résultat obtenu, etc.).</i>

<b>O-9.3.2</b>	
<p>Le soumissionnaire doit fournir des projets cités en référence par des clients démontrant que le spécialiste de l'intégration proposé a élaboré et mis en œuvre un mécanisme d'interface entre le logiciel de l'outil de GSTI proposé et chacun des systèmes suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Systèmes PSE (p. ex., SAP, PeopleSoft);</li> <li>b) Services d'annuaire;</li> <li>c) Source de données sur la base de données de gestion des configurations (p. ex., découverte, outils de gestion opérationnelle).</li> </ul> <p>Des projets distincts peuvent être utilisés pour démontrer l'intégration avec chaque système.</p> <p>Pour chaque projet cité en référence par un client à prendre en considération :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>i. Le volet développement du système du budget global du projet cité en référence par un client doit avoir été d'au moins 2 000 000 \$ (taxes canadiennes comprises);</li> <li>ii. Le spécialiste de l'intégration proposé doit avoir fourni les services d'intégration dans le cadre du projet cité en référence par un client pour une durée minimale de six mois au cours des cinq années précédant la date de publication de la présente DP.</li> </ul>	
<b>Critère obligatoire</b>	<b>Réponse du soumissionnaire</b>
<b>Nom du spécialiste de l'intégration proposé :</b>	
<b>O-9.3.2</b>	
<b>Projet n° 1 cité en référence</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Renseignements sur le client : <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Nom de l'organisation cliente</li> <li>b. Adresse</li> <li>c. Numéro du bon de commande ou du contrat</li> <li>d. Titre du projet</li> </ul> </li> </ul>	

<b>O-9.3.2</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>e. Nom et titre de la personne-ressource du client</li> <li>f. Numéro de téléphone ou adresse courriel de la personne-ressource</li> </ul>	
b) Indiquer le budget approuvé pour le projet cité en référence (en dollars canadiens, y compris les taxes).	
c) Indiquer les dates de début et de fin des ressources proposées liées au projet cité en référence (de mm/aaaa à mm/aaaa).	
d) Indiquer la version de l'outil de GSTI proposé mis en œuvre.	
e) Fournir une description du projet cité en référence, ainsi que le rôle de la ressource dans le cadre du projet, démontrant que l'expérience de la ressource proposée répond aux exigences.	<i>La description du projet doit comprendre le contexte et d'autres renseignements pertinents corroborant les renseignements fournis (p. ex., produit livrable fourni, outils utilisés, méthode utilisée, résultat obtenu, etc.).</i>
<b>Projet cité en référence n° 2</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Renseignements sur le client : <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Nom de l'organisation cliente</li> <li>b. Adresse</li> <li>c. Numéro du bon de commande ou du contrat</li> <li>d. Titre du projet</li> <li>e. Nom et titre de la personne-ressource du client</li> <li>f. Numéro de téléphone ou adresse courriel de la personne-ressource</li> </ul> </li> </ul>	
b) Indiquer le budget approuvé pour le projet cité en référence (en dollars canadiens, y compris les taxes).	
c) Indiquer les dates de début et de fin des ressources proposées liées au projet cité en référence (de mm/aaaa à mm/aaaa).	
d) Indiquer la version de l'outil de GSTI proposé mis en œuvre.	
e) Fournir une description du projet cité en référence, ainsi que le rôle de la ressource dans le cadre du projet, démontrant que l'expérience de la ressource proposée répond aux exigences.	<i>La description du projet doit comprendre le contexte et d'autres renseignements pertinents corroborant les renseignements fournis (p. ex., produit livrable fourni, outils utilisés, méthode utilisée, résultat obtenu, etc.).</i>

### 3.10. O-10 Logiciel de l'outil de GSTI proposé

O-10 Logiciel de l'outil de GSTI proposé	
Critère obligatoire	Réponse du soumissionnaire
Référence : section 3.1 et annexes 1 et 2 de l'EDT	
a) Le soumissionnaire doit indiquer le produit logiciel de l'outil de GSTI, y compris le numéro de version disponible, proposé pour répondre aux exigences non fonctionnelles et fonctionnelles énoncées aux annexes 1 et 2, respectivement, de l'EDT.	
<p>b) Le soumissionnaire doit répondre à chacune des exigences fonctionnelles du logiciel de l'outil de GSTI à l'aide du tableau de réponse du logiciel n° 1 joint au présent document.</p> <p>La réponse du soumissionnaire doit comprendre un renvoi aux documents d'appui du produit. La conformité aux exigences fonctionnelles est assujettie à la validation avant l'attribution du marché, à la seule discrétion de SPC.</p>	<i>Le soumissionnaire doit insérer un renvoi indiquant l'emplacement où figure le document requis dans la réponse.</i>

#### 4. Critères d'évaluation cotés

##### 4.1. C-1 Contrats cités en référence, configuration et mise en œuvre du logiciel de l'outil de GSTI

<b>C-1 Contrats cités en référence, configuration et mise en œuvre du logiciel de l'outil de GSTI</b>				
Le soumissionnaire doit démontrer que chacun des deux contrats cités en référence (indiqués dans la réponse fournie au critère obligatoire n° O-2, Expérience de l'entreprise, configuration et mise en œuvre du logiciel de GSTI), répond au critère coté défini dans le tableau ci-dessous.				
Nombre de points attribuables : 200 (100 par contrat cité en référence)				
Numéro du critère	Critère coté	Nombre maximal de points	Répartition des points	Réponse du soumissionnaire
<b>Contrat cité en référence n° 1</b>				Insérer le nom de l'organisation cliente citée dans O-2
<b>C-1.1</b>	Le soumissionnaire doit indiquer le montant total facturé (en dollars canadiens, taxes comprises) pour les services professionnels associés à la mise en œuvre de l'outil de GSTI, fournis dans le cadre du contrat cité en référence.	<b>10</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>10 points</b> – plus de 12 000 k\$</li> <li>• <b>8 points</b> – 9 000 k\$ à 11 999 k\$</li> <li>• <b>5 points</b> – 6 000 k\$ à 8 999 k\$</li> </ul>	
<b>C-1.2</b>	Le soumissionnaire doit démontrer que la solution a été mise en œuvre dans le cadre du contrat cité en référence pour appuyer un environnement complexe, mesuré en fonction des éléments suivants :  a) nombre d'employés; services de soutien fournis par la solution;	<b>25</b>	Jusqu'à 20 points seront attribués, comme suit :  a) Nombre d'employés : <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>10 points</b> – plus de 100 000 employés</li> <li>• <b>8 points</b> – entre 50 000 et 99 999 employés</li> <li>• <b>5 points</b> – entre 5 000 et 49 999 employés</li> <li>• <b>1 point</b> – entre 3 000 et 5 000 employés</li> </ul>	

<b>C-1 Contrats cités en référence, configuration et mise en œuvre du logiciel de l'outil de GSTI</b>				
	<p>b) nombre de lieux géographiques visés par les services de soutien;</p> <p>c) le client est ou n'est pas un fournisseur de services de TI.</p>		<p>b) Nombre de lieux géographiques :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>10 points</b> – plus de 100 lieux géographiques visés par les services de soutien</li> <li>• <b>8 points</b> – entre 11 et 99 lieux géographiques visés par les services de soutien</li> <li>• <b>5 points</b> – jusqu'à 10 lieux géographiques visés par les services de soutien.</li> </ul> <p>c) Fournisseur de services de TI :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>5 points</b> – oui, le client est un fournisseur de services de TI.</li> </ul>	
<b>C-1.3</b>	<p>Le soumissionnaire doit démontrer que le travail fourni dans le cadre du contrat cité en référence comprenait l'intégration du logiciel de l'outil de GSTI proposé avec d'autres applications, notamment les suivantes :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Système financier SAP</li> <li>2) Autres outils de GSTI au moyen d'une interface de programmes d'application (API)</li> <li>3) Répertoire actif</li> <li>4) Outil de découverte pour la gestion des actifs</li> </ol>	<b>20</b>	<p>Jusqu'à 20 points seront attribués pour l'intégration de l'outil de GSTI proposé avec d'autres applications, comme suit :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>5 points</b> – système financier SAP</li> <li>• <b>5 points</b> – autres outils de GSTI au moyen d'une API</li> <li>• <b>5 points</b> – répertoire actif</li> <li>• <b>5 points</b> – outil de découverte pour la gestion des actifs</li> </ul>	
<b>C-1.4</b>	<p>Le soumissionnaire doit démontrer que le travail fourni dans le cadre du contrat cité en</p>	<b>10</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>10 points</b> – oui</li> <li>• <b>0 point</b> – non</li> </ul>	•

<b>C-1 Contrats cités en référence, configuration et mise en œuvre du logiciel de l'outil de GSTI</b>				
	référence comprenait la migration et la conciliation des données.			
<b>C-1.5</b>	Le soumissionnaire doit démontrer que le travail fourni dans le cadre du contrat cité en référence comprenait des services de soutien en gestion des applications fournis pendant au moins six mois :	<b>11</b>	<p>Jusqu'à 11 points seront attribués, comme suit :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>6 points</b> – comprenait des services de soutien en gestion des applications fournis pendant au moins six mois;</li> <li>• <b>5 points</b> – les services de soutien en gestion des applications étaient fournis ou non à partir d'un centre des opérations canadien.</li> </ul>	
<b>C-1.6</b>	<p>Le soumissionnaire doit démontrer que le travail fourni dans le cadre du contrat cité en référence comprenait la configuration des processus de GSTI suivants :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Gestion des actifs de service et des configurations, y compris la conception de la BDGC</li> <li>2) Gestion des incidents</li> <li>3) Traitement des demandes</li> <li>4) Gestion du changement</li> <li>5) Gestion du catalogue de services, y compris la conception du catalogue de services</li> <li>6) Gestion des niveaux de service</li> <li>7) Gestion des événements</li> <li>8) Gestion des connaissances</li> <li>9) Gestion des problèmes</li> <li>10) Gestion des déploiements et des mises en production</li> </ol>	<b>24</b>	<p>Jusqu'à 12 points seront attribués, comme suit :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>3 points</b> – gestion des actifs de service et des configurations, y compris la conception de la BDGC</li> <li>• <b>3 points</b> – gestion des incidents</li> <li>• <b>3 points</b> – traitement des demandes</li> <li>• <b>3 points</b> – gestion du changement</li> </ul> <p><b>Points supplémentaires accordés</b> – si le maximum de (12) points a été accordé, les points supplémentaires seront accordés comme suit :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>2 points</b> – gestion du catalogue de services, y compris la conception du catalogue de services</li> <li>• <b>2 points</b> – gestion des niveaux de service</li> <li>• <b>2 points</b> – gestion des événements</li> <li>• <b>2 points</b> – gestion des connaissances</li> <li>• <b>2 points</b> – gestion des problèmes</li> </ul>	

<b>C-1 Contrats cités en référence, configuration et mise en œuvre du logiciel de l'outil de GSTI</b>				
			<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>2 points</b> – gestion des déploiements et des mises en production</li> </ul>	
<b>Total des points – contrat n° 1 cité en référence</b>		<b>100</b>		
<b>Contrat n° 2 cité en référence</b>				Insérer le nom de l'organisation cliente citée dans O-2
<b>C-1.7</b>	Le soumissionnaire doit indiquer le montant total facturé (en dollars canadiens, taxes comprises) pour les services professionnels associés à la mise en œuvre de l'outil de GSTI, fournis dans le cadre du contrat cité en référence.	<b>10</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>10 points</b> – plus de 12 000 k\$</li> <li>• <b>8 points</b> – 9 000 k\$ à 11 999 k\$</li> <li>• <b>5 points</b> – 6 000 k\$ à 8 999 k\$</li> </ul>	
<b>C-1.8</b>	<p>Le soumissionnaire doit démontrer que la solution a été mise en œuvre dans le cadre du contrat cité en référence pour appuyer un environnement complexe, mesuré en fonction des éléments suivants :</p> <p>a) nombre d'employés; services de soutien fournis par la solution;</p> <p>b) nombre de lieux géographiques visés par les services de soutien;</p> <p>c) le client est ou n'est pas un fournisseur de services de TI.</p>	<b>25</b>	<p>Jusqu'à 25 points seront attribués, comme suit :</p> <p>a) Nombre d'employés :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>10 points</b> – plus de 100 000 employés</li> <li>• <b>8 points</b> – entre 50 000 et 99 999 employés</li> <li>• <b>5 points</b> – entre 5 000 et 49 999 employés</li> <li>• <b>1 point</b> – entre 3 000 et 5 000 employés</li> </ul> <p>b) Nombre de lieux géographiques :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>10 points</b> – plus de 100 lieux géographiques visés par les services de soutien</li> <li>• <b>8 points</b> – entre 11 et 99 lieux géographiques visés par les services de soutien</li> </ul>	

<b>C-1 Contrats cités en référence, configuration et mise en œuvre du logiciel de l'outil de GSTI</b>				
			<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>5 points</b> – jusqu'à 10 lieux géographiques visés par les services de soutien.</li> </ul> <p>c) Fournisseur de services de TI :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>5 points</b> – oui, le client est un fournisseur de services de TI.</li> </ul>	
<b>C-1.9</b>	<p>Le soumissionnaire doit démontrer que le travail fourni dans le cadre du contrat cité en référence comprenait l'intégration du logiciel de l'outil de GSTI proposé avec d'autres applications, notamment les suivantes :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Système financier SAP</li> <li>2) Autres outils de GSTI au moyen d'une interface de programmes d'application (API)</li> <li>3) Répertoire actif</li> <li>4) Outil de découverte pour la gestion des actifs</li> </ol>	<b>20</b>	<p>Jusqu'à 20 points seront attribués pour l'intégration de l'outil de GSTI proposé avec d'autres applications, comme suit :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>5 points</b> – système financier SAP</li> <li>• <b>5 points</b> – autres outils de GSTI au moyen d'une API</li> <li>• <b>5 points</b> – répertoire actif</li> <li>• <b>5 points</b> – outil de découverte pour la gestion des actifs</li> </ul>	
<b>C-1.10</b>	<p>Le soumissionnaire doit démontrer que le travail fourni dans le cadre du contrat cité en référence comprenait la migration et la conciliation des données.</p>	<b>10</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>10 points</b> – oui</li> <li>• <b>0 point</b> – non</li> </ul>	
<b>C-1.11</b>	<p>Le soumissionnaire doit démontrer que le travail fourni dans le cadre du contrat cité en référence comprenait des services de soutien en gestion</p>	<b>11</b>	<p>Jusqu'à 11 points seront attribués, comme suit :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>6 points</b> – comprenait des services de soutien en gestion des applications fournis pendant au moins six mois;</li> </ul>	

<b>C-1 Contrats cités en référence, configuration et mise en œuvre du logiciel de l'outil de GSTI</b>			
	des applications fournis pendant au moins six mois :		<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>5 points</b> – les services de soutien en gestion des applications étaient fournis ou non à partir d'un centre des opérations canadien.</li> </ul>
<b>C-1.12</b>	<p>Le soumissionnaire doit démontrer que le travail fourni dans le cadre du contrat cité en référence comprenait la configuration des processus de GSTI suivants :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Gestion des actifs de service et des configurations, y compris la conception de la BDGC</li> <li>2) Gestion des incidents</li> <li>3) Traitement des demandes</li> <li>4) Gestion du changement</li> <li>5) Gestion du catalogue de services, y compris la conception du catalogue de services</li> <li>6) Gestion des niveaux de service</li> <li>7) Gestion des événements</li> <li>8) Gestion des connaissances</li> <li>9) Gestion des problèmes</li> <li>10) Gestion des déploiements et des mises en production</li> </ol>	<b>24</b>	<p>Jusqu'à 12 points seront attribués, comme suit :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>3 points</b> – gestion des actifs de service et des configurations, y compris la conception de la BDGC</li> <li>• <b>3 points</b> – gestion des incidents</li> <li>• <b>3 points</b> – traitement des demandes</li> <li>• <b>3 points</b> – gestion du changement</li> </ul> <p><b>Points supplémentaires accordés</b> – si le maximum de (12) points a été accordé, les points supplémentaires seront accordés comme suit :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>2 points</b> – gestion du catalogue de services, y compris la conception du catalogue de services</li> <li>• <b>2 points</b> – gestion des niveaux de service</li> <li>• <b>2 points</b> – gestion des événements</li> <li>• <b>2 points</b> – gestion des connaissances</li> <li>• <b>2 points</b> – gestion des problèmes</li> <li>• <b>2 points</b> – gestion des déploiements et des mises en production</li> </ul>
<b>Total des points – contrat n° 2 cité en référence</b>		<b>100</b>	
<b>Total</b>		<b>200</b>	

#### 4.2. C-2 Projets cités en référence, logiciel de l’outil de GSTI

<b>C-2 Projets cités en référence, logiciel de l’outil de GSTI</b>				
Le soumissionnaire doit démontrer que chacun des trois projets cités en référence (indiqués dans la réponse au critère obligatoire n° O-3, Références de l’entreprise, logiciel de l’outil de GSTI), répond au critère coté défini dans le tableau ci-dessous.				
Nombre de points attribuables : 150 (50 par projet cité en référence par un client)				
<b>Numéro du critère</b>	<b>Critère coté</b>	<b>Nombre maximal de points</b>	<b>Répartition des points</b>	<b>Réponse du soumissionnaire</b>
<b>Projet n° 1 cité en référence</b>				Le soumissionnaire doit insérer le nom de l’organisation cliente citée dans O-3
<b>C-2.1</b>	Le projet cité en référence a été déployé pour fournir du soutien à un fournisseur de services de TI qui prend en charge plusieurs organisations clientes externes.	<b>15</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>15 points</b> – l’exigence est démontrée</li> </ul>	
<b>C-2.2</b>	Le projet cité en référence a été déployé pour fournir du soutien à plusieurs locataires pour une seule installation du logiciel de l’outil GSTI.	<b>15</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>15 points</b> – l’exigence est démontrée</li> </ul>	
<b>C-2.3</b>	Le projet cité en référence a été déployé auprès de plus de 3 000 employés.	<b>10</b>	Jusqu’à 10 points seront attribués, comme suit : <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>10 points</b> – plus de 100 000 employés</li> <li>• <b>8 points</b> – entre 50 000 et 99 999 employés</li> <li>• <b>5 points</b> – entre 5 000 et 49 999 employés</li> <li>• <b>1 point</b> – entre 3 000 et 5 000 employés</li> </ul>	

<b>C-2 Projets cités en référence, logiciel de l'outil de GSTI</b>				
<b>C-2.4</b>	Une mise en œuvre a été déployée dans les deux langues officielles dans le cadre du projet cité en référence.	<b>10</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>10 points</b> – la mise en œuvre a été déployée dans les deux langues officielles (français et anglais)</li> <li>• <b>5 points</b> – la mise en œuvre a été déployée uniquement dans une langue (l'une ou l'autre des deux langues officielles)</li> </ul>	
<b>Total des points – contrat n° 1 cité en référence</b>		<b>50</b>		
<b>Projet n° 2 cité en référence</b>				Le soumissionnaire doit insérer le nom de l'organisation cliente citée dans O-3
<b>C-2.5</b>	Le projet cité en référence a été déployé pour fournir du soutien à un fournisseur de services de TI qui prend en charge plusieurs organisations clientes externes.	<b>15</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>15 points</b> – l'exigence est démontrée</li> </ul>	
<b>C-2.6</b>	Le projet cité en référence a été déployé pour fournir du soutien à plusieurs locataires pour une seule installation du logiciel de l'outil GSTI.	<b>15</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>15 points</b> – l'exigence est démontrée</li> </ul>	
<b>C-2.7</b>	Le projet cité en référence a été déployé auprès de plus de 3 000 employés.	<b>10</b>	<p>Jusqu'à 10 points seront attribués, comme suit :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>10 points</b> – plus de 100 000 employés</li> <li>• <b>8 points</b> – entre 50 000 et 99 999 employés</li> <li>• <b>5 points</b> – entre 5 000 et 49 999 employés</li> <li>• <b>1 point</b> – entre 3 000 et 5 000 employés</li> </ul>	

<b>C-2 Projets cités en référence, logiciel de l'outil de GSTI</b>				
<b>C-2.8</b>	Une mise en œuvre a été déployée dans les deux langues officielles dans le cadre du projet cité en référence.	<b>10</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>10 points</b> – la mise en œuvre a été déployée dans les deux langues officielles (français et anglais)</li> <li>• <b>5 points</b> – la mise en œuvre a été déployée uniquement dans une langue (l'une ou l'autre des deux langues officielles)</li> </ul>	
<b>Total des points – contrat n° 2 cité en référence</b>		<b>50</b>		
<b>Projet n° 3 cité en référence</b>				Le soumissionnaire doit insérer le nom de l'organisation cliente citée dans O-3
<b>C-2.9</b>	Le projet cité en référence a été déployé pour fournir du soutien à un fournisseur de services de TI qui prend en charge plusieurs organisations clientes externes.	<b>15</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>15 points</b> – l'exigence est démontrée</li> </ul>	
<b>C-2.10</b>	Le projet cité en référence a été déployé pour fournir du soutien à plusieurs locataires pour une seule installation du logiciel de l'outil GSTI.	<b>15</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>15 points</b> – l'exigence est démontrée</li> </ul>	
<b>C-2.11</b>	Le projet cité en référence a été déployé auprès de plus de 3 000 employés.	<b>10</b>	<p>Jusqu'à 10 points seront attribués, comme suit :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>10 points</b> – plus de 100 000 employés</li> <li>• <b>8 points</b> – entre 50 000 et 99 999 employés</li> <li>• <b>5 points</b> – entre 5 000 et 49 999 employés</li> <li>• <b>1 point</b> – entre 3 000 et 5 000 employés</li> </ul>	
<b>C-2.12</b>	Une mise en œuvre a été déployée dans les deux langues	<b>10</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>10 points</b> – la mise en œuvre a été déployée dans les deux langues officielles (français et anglais)</li> </ul>	

<b>C-2 Projets cités en référence, logiciel de l’outil de GSTI</b>			
	officielles dans le cadre du projet cité en référence.		<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>5 points</b> – la mise en œuvre été déployée uniquement dans une langue (l’une ou l’autre des deux langues officielles)</li> </ul>
<b>Total des points – contrat n° 3 cité en référence</b>		<b>50</b>	
<b>Nombre maximum de points</b>		<b>150</b>	

#### 4.3. C-3 Partenaires de mise en œuvre du logiciel d'outils de GSTI

C-3 Partenaires de mise en œuvre du logiciel de l'outil de GSTI		
Le soumissionnaire doit démontrer que l'éditeur de logiciels de l'outil de GSTI a été mis en œuvre localement et appuie les partenaires au Canada.		
Nombre de points attribuables : 50		
Nombre maximal de points	Répartition des points	Réponse du soumissionnaire
50	<ul style="list-style-type: none"> <li>10 points – par organisation partenaire située au Canada (jusqu'à un maximum de 5).</li> </ul>	
50	Nombre maximum de points	

#### 4.4. C-4 Programme de service à la clientèle

C-4 Programme de service à la clientèle		
Le soumissionnaire doit décrire le service à la clientèle établi de l'éditeur de logiciels de l'outil de GSTI, le programme de défense des droits ou tout autre programme officiel, spécifiquement lié à l'outil de GSTI proposé, en ce qui a trait à la satisfaction de la clientèle à l'égard du produit et à l'utilisation de l'éditeur de logiciel de ces programmes en vue d'améliorer l'orientation, l'offre et le soutien de ses produits.		
Nombre de points attribuables : 100		
Nombre maximal de points	Répartition des points	Réponse du soumissionnaire
100	<p>Le plan de travail détaillé proposé sera évalué en fonction de la mesure dans laquelle la réponse démontrera les attributs suivants :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) L'information fournie est concise</li> <li>2) L'information fournie est facile à comprendre</li> <li>3) La mise en place d'un programme de service à la clientèle établi et robuste, spécifiquement lié à l'outil de GSTI proposé, est démontrée.</li> </ol>	

<b>C-4 Programme de service à la clientèle</b>		
	<p>4) La mise en place d'un programme de défense des droits, établi et robuste, (p. ex., groupes d'utilisateurs, programmes de communautés d'utilisateurs), spécifiquement lié à l'outil de GSTI proposé, est démontrée.</p> <p>5) La mise en place d'autres programmes ou mécanismes établis pour autoriser les communications bidirectionnelles avec les clients existants est démontrée.</p> <p>6) Un programme est en place pour informer les clients des améliorations planifiées des produits en rapport avec l'outil de GSTI proposé.</p> <p>7) Un programme est en place pour inviter les clients à fournir leurs points de vue sur de futures orientations de produits spécifiquement liées à l'outil de GSTI proposé.</p> <p>8) L'éditeur de logiciel utilise des programmes établis pour améliorer son orientation, son offre et son soutien concernant le produit.</p> <p>9) Des approches ou des solutions uniques sont fournies pour atteindre les objectifs en matière de CDS pour le projet de GSTI.</p> <p>Les points seront accordés comme suit :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>100 points – excellent</b> : Le plan de travail détaillé démontre les neuf attributs.</li> <li>• <b>75 points – très bon</b> : Le plan de travail détaillé démontre au moins sept des neuf attributs.</li> <li>• <b>50 points – acceptable</b> : Le plan de travail détaillé démontre au moins cinq des neuf attributs.</li> <li>• <b>0 point – inacceptable</b> : Le plan de travail détaillé ne démontre que quatre des neuf attributs, ou moins.</li> </ul>	
<b>100</b>	<b>Nombre maximum de points</b>	

#### 4.5. C-5 CDS proposé

C-5 GSTI proposée		
<p><u>Référence</u> : section 7.7.1 de l'EDT</p> <p>Le soumissionnaire doit décrire la solution Cycle de développement de système (CDS) qu'il propose. Cette description doit comprendre, sans s'y limiter, les renseignements suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• la solution CDS que le soumissionnaire propose d'utiliser et la source des méthodes (p. ex., exclusive ou d'un éditeur de logiciels);</li> <li>• les phases ou étapes caractéristiques de la solution CDS proposée;</li> <li>• l'approche du soumissionnaire relative à la gestion de la configuration pour les environnements de GSTI;</li> <li>• l'approche du soumissionnaire relative au stockage et à la gestion des lots de configuration pour la mise en production;</li> <li>• l'identification de l'ensemble d'outils (selon le cas) qui sera utilisé pour appuyer le processus CDS et l'avantage que présente cet ensemble d'outils;</li> <li>• comment l'outil CDS proposé réduire au minimum les risques pour l'environnement de GSTI de SPC.</li> </ul> <p><u>Nombre de points attribuables</u> : 100</p>		
Nombre maximum de points	Répartition des points	Réponse du soumissionnaire
100	<p>L'outil CDS proposé sera évalué en fonction de la mesure dans laquelle la réponse démontrera les attributs suivants :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Fournit tous les renseignements demandés</li> <li>2) L'information fournie est concise</li> <li>3) L'information fournie est facile à comprendre</li> <li>4) Comprend un niveau de détail suffisant au niveau des activités principales</li> <li>5) Démontre une approche de la gestion des configurations qui appuiera correctement le projet de GSTI</li> <li>6) Démontre une approche du stockage et de la gestion des lots de configuration pour la mise en production qui appuiera correctement le projet de GSTI</li> <li>7) Comprend un ensemble d'outils qui ajoute clairement de la valeur pour appuyer le processus CDS</li> </ol>	

C-5 GSTI proposée		
	<p>8) Démontre que la solution CDS atténuera les risques spécifiques au projet GSTI (plutôt que les risques génériques)</p> <p>9) Des approches ou des solutions uniques sont fournies pour atteindre les objectifs en matière de CDS pour le projet de GSTI.</p> <p>Les points seront accordés comme suit :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>100 points – excellent</b> : L’outil GSTI proposé démontre les huit attributs.</li> <li>• <b>75 points – très bon</b> : L’outil GSTI proposé démontre au moins six des huit attributs.</li> <li>• <b>50 points – acceptable</b> : L’outil GSTI proposé démontre au moins quatre des huit attributs.</li> <li>• <b>0 point – inacceptable</b> : L’outil GSTI proposé ne démontre que trois des huit attributs, ou moins.</li> </ul>	
<b>100</b>	<b>Nombre maximum de points</b>	

#### 4.6. C-6 Plan de travail détaillé pour l'intégration de l'entrepreneur

C-6 Plan de travail détaillé pour l'intégration de l'entrepreneur		
<p>La réponse du soumissionnaire au critère obligatoire n° O-5, Plan de travail détaillé pour l'intégration de l'entrepreneur, sera évaluée plus en profondeur, comme suit.</p> <p>Nombre de points attribuables : 100</p>		
Nombre maximum de points	Répartition des points	Réponse du soumissionnaire
100	<p>Le plan de travail détaillé proposé sera évalué en fonction de la mesure dans laquelle la réponse démontrera les attributs suivants :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Fournit tous les renseignements demandés</li> <li>2) L'information fournie est concise</li> <li>3) L'information fournie est facile à comprendre</li> <li>4) Démontre la compréhension de la complexité du projet GSTI</li> <li>5) Comprend un niveau de détail suffisant au niveau des tâches</li> <li>6) Se rapporte de façon distincte et spécifique au projet GSTI plutôt que de constituer un modèle générique ou une description standard</li> <li>7) Comprend tous les produits livrables requis spécifiés dans l'EDT</li> <li>8) Présente clairement les interdépendances de SPC et les calendriers associés</li> <li>9) Des approches ou des solutions uniques sont fournies pour atteindre les objectifs en matière de CDS pour le projet de GSTI.</li> </ol> <p>Les points seront accordés comme suit :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>100 points – excellent</b> : Le plan de travail détaillé démontre les neuf attributs.</li> <li>• <b>75 points – très bon</b> : Le plan de travail détaillé démontre au moins sept des neuf attributs.</li> </ul>	

<b>C-6 Plan de travail détaillé pour l'intégration de l'entrepreneur</b>		
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>50 points – acceptable</b> : Le plan de travail détaillé démontre au moins cinq des neuf attributs.</li> <li>• <b>0 point – inacceptable</b> : Le plan de travail détaillé ne démontre que quatre des neuf attributs, ou moins.</li> </ul>	
<b>100</b>	<b>Nombre maximum de points</b>	

#### 4.7. C-7 Plan de travail détaillé pour l'élaboration du plan de transition

C-7 Plan de travail détaillé pour l'élaboration du plan de transition		
<p>La réponse du soumissionnaire au critère obligatoire n° M-8, Plan de travail détaillé pour l'élaboration du plan de transition, sera évaluée plus en profondeur, comme suit.</p> <p>Nombre de points attribuables : 100</p>		
Nombre maximum de points	Répartition des points	Réponse du soumissionnaire
100	<p>Le plan de travail détaillé proposé sera évalué en fonction de la mesure dans laquelle la réponse démontrera les attributs suivants :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Fournit tous les renseignements demandés</li> <li>2) L'information fournie est concise</li> <li>3) L'information fournie est facile à comprendre</li> <li>4) Démontre la compréhension de la complexité du projet GSTI</li> <li>5) Comprend un niveau de détail suffisant au niveau des tâches</li> <li>6) Se rapporte de façon distincte et spécifique au projet GSTI plutôt que de constituer un modèle générique ou une description standard</li> <li>7) Comprend tous les produits livrables requis spécifiés dans l'EDT</li> <li>8) Présente clairement les interdépendances de SPC et les calendriers associés</li> <li>9) Des approches ou des solutions uniques sont fournies pour atteindre les objectifs en matière de CDS pour le projet de GSTI.</li> </ol> <p>Les points seront accordés comme suit :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>100 points – excellent</b> : Le plan de travail détaillé démontre les neuf attributs.</li> <li>• <b>75 points – très bon</b> : Le plan de travail détaillé démontre au moins sept des neuf attributs.</li> </ul>	

<b>C-7 Plan de travail détaillé pour l'élaboration du plan de transition</b>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>50 points – acceptable</b> : Le plan de travail détaillé démontre au moins cinq des neuf attributs.</li> <li>• <b>0 point – inacceptable</b> : Le plan de travail détaillé ne démontre que quatre des neuf attributs, ou moins.</li> </ul>
<b>100</b>	<b>Nombre maximum de points</b>

#### 4.8. C-8 Ressources proposées de l'équipe de base

Le soumissionnaire doit démontrer davantage l'expérience de chacune des ressources proposées dans la réponse fournie au critère n° O-9, Équipe de base de l'entrepreneur, conformément au critère coté qui suit chaque ressource applicable, par catégorie de poste.

##### 4.8.1. C-8.1 Gestionnaire de projet proposé par l'entrepreneur

<b>R-8.1 Gestionnaire de projet proposé par l'entrepreneur</b>				Le soumissionnaire doit insérer le nom de la ressource proposée dans la réponse au critère n° O-9.1.
<b>Numéro du critère</b>	<b>Critères cotés</b>	<b>Nombre maximal de points</b>	<b>Répartition des points</b>	<b>Réponse du soumissionnaire</b>
<b>C-8.1.1</b>	<p>Le soumissionnaire doit démontrer que le gestionnaire de projet qu'il propose détient l'un ou l'autre des certificats suivants :</p> <p>a) Certification de professionnel en gestion de projet (PGP)  b) Praticien PRINCE2  c) Certificat de base de la BITI en gestion des services de TI</p>	15	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>10 points</b> – certification PGP ou PRINCE2</li> <li>• <b>5 points</b> - certificat de base de la BITI en gestion des services de TI</li> </ul> <p><i>Une copie d'un certificat d'accréditation valide (c.-à-d. non expiré) doit être fournie dans la soumission.</i></p>	
<b>C-8.1.2</b>	Le soumissionnaire doit démontrer, au moyen des descriptions de projets, que la ressource possède l'expérience d'un projet d'une durée minimale de	30	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>15 points</b> – le projet (ou deux au maximum) démontre l'expérience souhaitée.</li> </ul>	

R-8.1 Gestionnaire de projet proposé par l'entrepreneur				Le soumissionnaire doit insérer le nom de la ressource proposée dans la réponse au critère n° O-9.1.
Numéro du critère	Critères cotés	Nombre maximal de points	Répartition des points	Réponse du soumissionnaire
	douze mois, réalisé au cours des cinq ans précédant la date de publication de la présente DP, à un poste de gestionnaire de projet en gestion de la mise en œuvre, au sein d'un environnement hautement collaboratif, auquel a participé un autre entrepreneur.			
<b>C-8.1.3</b>	Le soumissionnaire doit démontrer, au moyen des descriptions de projets, que le gestionnaire de projet proposé par l'entrepreneur possède l'expérience d'un projet d'une durée minimale de douze mois, réalisé au cours des cinq ans précédant la date de publication de la présente DP, à un poste de gestionnaire de projet responsable de la mise en œuvre de la solution d'outil de GSTI proposé.	30	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>15 points</b> – le projet (maximum de deux projets) démontre l'expérience souhaitée.</li> </ul>	
<b>C-8.1.4</b>	<p>Le soumissionnaire doit démontrer que le projet de GSTI (voir le point C-8.1.3 ci-dessus) concernait un environnement complexe, mesuré en fonction des éléments suivants :</p> <p>a) nombre d'employés; services de soutien fournis par la solution;</p> <p>b) nombre de lieux géographiques visés par les services de soutien;</p> <p>c) le client est ou non un fournisseur de services de TI.</p>	25	<p>Jusqu'à 25 points seront attribués, comme suit :</p> <p>a) Nombre d'employés :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>10 points</b> – plus de 100 000 employés</li> <li>• <b>8 points</b> – entre 50 000 et 99 999 employés</li> <li>• <b>5 points</b> – entre 5 000 et 49 999 employés</li> </ul>	

R-8.1 Gestionnaire de projet proposé par l'entrepreneur				Le soumissionnaire doit insérer le nom de la ressource proposée dans la réponse au critère n° O-9.1.
Numéro du critère	Critères cotés	Nombre maximal de points	Répartition des points	Réponse du soumissionnaire
			<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>1 point</b> – entre 3 000 et 5 000 employés</li> </ul> <p>b) Nombre de lieux géographiques :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>10 points</b> – plus de 100 lieux géographiques visés par les services de soutien</li> <li>• <b>8 points</b> – entre 11 et 99 lieux géographiques visés par les services de soutien</li> <li>• <b>5 points</b> – jusqu'à 10 lieux géographiques visés par les services de soutien.</li> </ul> <p>c) Fournisseur de services de TI :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>5 points</b> – oui, le client est un fournisseur de services de TI.</li> </ul>	
	<b>Note maximale</b>	<b>100</b>		

#### 4.8.2. C-8.2 Architecte de solution ou d'application proposé

C-8.2 Architecte de solution ou d'application proposé :				Le soumissionnaire doit insérer le nom de la ressource proposée en réponse au critère n° O-9.2.
Numéro du critère	Critères cotés	Nombre maximal de points	Répartition des points	Réponse du soumissionnaire
C-8.2.1	<p>Le soumissionnaire doit démontrer que l'architecte de solution ou d'application proposé détient n'importe lequel des certificats suivants :</p> <p>a) Certificat avancé* concernant le logiciel de GSTI proposé (*Note : Le certificat avancé comprend l'installation, la configuration, ainsi que l'architecture et l'administration de système).</p> <p>b) Certificat de base de la BITI en gestion des services de TI</p>	15	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>10 points</b> – certificat avancé concernant le logiciel de GSTI proposé</li> <li>• <b>5 points</b> - certificat de base de la BITI en gestion des services de TI</li> </ul> <p><i>Une copie d'un certificat d'accréditation valide (c.-à-d. non expiré) doit être fournie dans la soumission.</i></p>	
C-8.2.2	<p>Le soumissionnaire doit démontrer, au moyen des descriptions de projets, que l'architecte de solution ou d'application proposé possède une expérience, jusqu'à concurrence de deux projets pour une durée minimale de douze mois chacun, dans les cinq années qui précèdent la date de publication de la présente DP, en tant qu'architecte d'application et de logiciel responsable de l'architecture de bout en bout (c.-à-d. du lancement du projet jusqu'à la mise en œuvre de la solution) pour un projet intégrant le logiciel de GSTI proposé.</p>	30	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>15 points</b> – le projet (maximum de deux projets) démontre l'expérience souhaitée.</li> </ul>	
C-8.2.3	<p>Le soumissionnaire doit démontrer, au moyen des descriptions de projets,</p>	30	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>15 points</b> – le projet (maximum de</li> </ul>	

<b>C-8.2 Architecte de solution ou d'application proposé :</b>				Le soumissionnaire doit insérer le nom de la ressource proposée en réponse au critère n° O-9.2.
<b>Numéro du critère</b>	<b>Critères cotés</b>	<b>Nombre maximal de points</b>	<b>Répartition des points</b>	<b>Réponse du soumissionnaire</b>
	que l'architecte de solution ou d'application proposé possède une expérience, pour un projet d'une durée minimale de 12 mois, dans les six années qui précèdent la date de publication de la présente DP, en matière de conception d'architectures pour une solution consistant en la prise en charge de multiples locataires sur une même instance du logiciel de GSTI proposé.		deux projets) démontre l'expérience souhaitée.	
<b>C-8.2.4</b>	Le soumissionnaire doit démontrer, au moyen des descriptions de projets, que l'architecte de solution ou d'application proposé possède une expérience, pour un projet d'une durée minimale de douze mois, dans les six années qui précèdent la date de publication de la présente DP, en matière de conception d'architectures pour une solution intégrant le logiciel de GSTI proposé aux technologies suivantes : a) Autres outils de GSTI au moyen d'une interface de programmes d'application (API) b) Répertoire actif c) Système financier SAP; d) Outil de recherche pour la gestion des actifs.	25	Jusqu'à 25 points seront accordés comme suit :  <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>10 points</b> – pour chaque outil de GSTI (maximum de deux outils) au moyen d'une interface de programmes d'application</li> <li>• <b>5 points</b> – répertoire actif</li> <li>• <b>5 points</b> – système financier SAP</li> <li>• <b>5 points</b> – outil de recherche pour la gestion des actifs</li> </ul>	
	<b>Note maximale</b>	<b>100</b>		



#### 4.8.3. C-8.3 Spécialiste de l'intégration proposé

C-8.3 Spécialiste de l'intégration proposé :				Le soumissionnaire doit insérer le nom de la ressource proposée en réponse au critère n° O-9.3.
Numéro du critère	Critères cotés	Nombre maximal de points	Répartition des points	Réponse du soumissionnaire
<b>C-8.3.1</b>	<p>Le soumissionnaire doit démontrer, au moyen des descriptions de projets, que le spécialiste de l'intégration proposé possède une expérience, jusqu'à concurrence de deux projets pour une durée minimale de six mois (par projet ou un total de douze mois d'expérience pour les deux projets), dans les cinq années qui précèdent la date de publication de la présente DP, en tant que spécialiste de l'intégration réalisant les activités suivantes pour une solution intégrant le logiciel de GSTI proposé :</p> <p>a) analyser et documenter les interfaces entre les systèmes de GSTI selon la situation actuelle;</p> <p>b) élaborer et consigner des stratégies et des solutions d'interface pour mieux répondre au transfert et à la transformation des données entre les nouveaux systèmes et les systèmes existants;</p> <p>c) concevoir, tester, schématiser et mettre en œuvre des objets de traduction de données.</p>	60	<p>Jusqu'à 30 points seront accordés comme suit pour chaque projet (maximum de deux projets) qui démontre l'expérience souhaitée :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>10 points</b> – analyser et documenter les interfaces entre les systèmes de GSTI selon la situation actuelle</li> <li>• <b>10 points</b> – élaborer et consigner des stratégies et des solutions d'interface pour mieux répondre au transfert et à la transformation des données entre les nouveaux systèmes et les systèmes existants</li> <li>• <b>10 points</b> – concevoir, tester, schématiser et mettre en œuvre des objets de traduction de données</li> </ul>	
<b>C-8.3.2</b>	<p>Le soumissionnaire doit démontrer, au moyen des descriptions de projets, que l'architecte de solution ou d'application proposé possède une expérience, pour un projet d'une durée minimale de</p>	40	<p>Jusqu'à 40 points seront accordés comme suit :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>5 points</b> – par intégration bidirectionnelle (maximum de huit intégrations)</li> </ul>	

<b>C-8.3 Spécialiste de l'intégration proposé :</b>				Le soumissionnaire doit insérer le nom de la ressource proposée en réponse au critère n° O-9.3.
<b>Numéro du critère</b>	<b>Critères cotés</b>	<b>Nombre maximal de points</b>	<b>Répartition des points</b>	<b>Réponse du soumissionnaire</b>
	<p>douze mois, dans les six années qui précèdent la date de publication de la présente DP, en matière de conception d'architectures pour une solution intégrant le logiciel de GSTI proposé aux technologies suivantes :</p> <p>a) Autres outils de GSTI au moyen d'une interface de programmes d'application (API)</p> <p>b) Répertoire actif</p> <p>c) outil de planification des ressources de l'entreprise comme le système financier SAP;</p> <p>d) outil de recherche des réseaux;</p> <p>e) flux de données organisationnelles;</p> <p>f) surveillance/Gestion des événements;</p> <p>g) service de messagerie électronique;</p> <p>h) système de veille stratégique.</p>			
	<b>Note maximale</b>	<b>100</b>		

#### 4.9. C-9 Facilité de configuration de l’outil de GSTI proposé

C-9 Facilité de configuration de l’outil de GSTI proposé				
<p>Le soumissionnaire doit démontrer la facilité de configuration de l’outil de GSTI proposé en vue de soutenir les types de changements suivants apportés à la fonctionnalité générique (c.-à-d. prête à l’emploi) du logiciel :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) ajouter un champ dans un formulaire de gestion des changements;</li> <li>2) modifier le schéma prioritaire de la gestion des incidents;</li> <li>3) ajouter des catégories à la gestion des incidents;</li> <li>4) définir les processus d’approbation pour les demandes de changement;</li> <li>5) définir les processus d’approbation pour les demandes de service;</li> <li>6) modifier un élément dans le catalogue de services.</li> </ol> <p>Le soumissionnaire doit décrire les efforts à déployer pour la configuration, pour chacun des six changements, en fonction des éléments suivants :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a) le rôle ou le type de privilège et de licence nécessaires pour effectuer les changements;</li> <li>b) les mesures ou les activités requises pour effectuer les changements;</li> <li>c) la disponibilité sur le marché d’un guide de l’utilisateur pour aider à terminer la configuration requise;</li> <li>d) la garantie d’une conservation automatique du changement en cas de futures mises à jour du logiciel de GSTI.</li> </ol> <p><b>Note :</b> la configuration est définie (c.-à-d. limitée) comme les mesures suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• remplir un formulaire dans une interface graphique dans la portion administrative de l’outil de GSTI;</li> <li>• cliquer sur un bouton ou un lien;</li> <li>• modifier un paramètre dans un fichier de configuration;</li> <li>• exécuter un assistant.</li> </ul> <p><u>Nombre maximal de points accordés :</u> 600 (100 points par changement)</p>				
Numéro du critère	Critères cotés	Nombre maximal de points	Répartition des points	Réponse du soumissionnaire
C-9.1	Changement : ajouter un champ dans un formulaire de gestion des changements	100	Jusqu’à 100 points seront accordés comme suit : a) <b>Privilèges requis</b> , jusqu’à 30 points seront accordés comme suit :	

C-9 Facilité de configuration de l'outil de GSTI proposé				
			<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>30 points</b> – le changement peut être effectué par une ressource opérationnelle du client ayant une connaissance fonctionnelle de l'outil, sans aucune formation spécialisée, au moyen du guide de l'utilisateur;</li> <li>• <b>15 points</b> – le changement peut être effectué par une ressource technique du client ayant reçu la formation applicable offerte par le fournisseur;</li> <li>• <b>0 point</b> – le changement doit être effectué par un spécialiste des produits hautement qualifié désigné par le fournisseur du logiciel ou l'intégrateur de systèmes.</li> </ul> <p>b) <b>Mesure requise</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>25 points</b> – la configuration requise peut être effectuée à l'aide de la section Configuration (telle que définie ci-dessus).</li> </ul> <p>c) <b>Guide de l'utilisateur</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>25 points</b> – un guide de l'utilisateur est offert sur le marché pour aider le client à terminer la configuration requise.</li> </ul> <p>d) <b>Changement conservé</b></p>	

C-9 Facilité de configuration de l'outil de GSTI proposé				
			<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>20 points</b> – un guide de l'utilisateur est offert sur le marché pour aider le client à terminer la configuration requise.</li> </ul>	
<b>C-9.2</b>	Changement : modifier le schéma prioritaire de la gestion des incidents	<b>100</b>	<p>Jusqu'à 100 points seront accordés comme suit :</p> <p>a) <b>Privilèges requis</b>, jusqu'à 30 points seront accordés comme suit :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>30 points</b> – le changement peut être effectué par une ressource opérationnelle du client ayant une connaissance fonctionnelle de l'outil, sans aucune formation spécialisée, au moyen du guide de l'utilisateur;</li> <li>• <b>15 points</b> – le changement peut être effectué par une ressource technique du client ayant reçu la formation applicable offerte par le fournisseur;</li> <li>• <b>0 point</b> – le changement doit être effectué par un spécialiste des produits hautement qualifié désigné par le fournisseur du logiciel ou l'intégrateur de systèmes.</li> </ul> <p>b) <b>Mesure requise</b></p>	

<b>C-9 Facilité de configuration de l'outil de GSTI proposé</b>				
			<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>25 points</b> – la configuration requise peut être effectuée à l'aide de la section Configuration (telle que définie ci-dessus).</li> </ul> <p>c) <b>Guide de l'utilisateur</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>25 points</b> – un guide de l'utilisateur est offert sur le marché pour aider le client à terminer la configuration requise.</li> </ul> <p>d) <b>Changement conservé</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>20 points</b> – un guide de l'utilisateur est offert sur le marché pour aider le client à terminer la configuration requise.</li> </ul>	
<b>C-9.3</b>	<u>Changement</u> : ajouter des catégories à la gestion des incidents	<b>100</b>	<p>Jusqu'à 100 points seront accordés comme suit :</p> <p>a) <b>Privilèges requis</b>, jusqu'à 30 points seront accordés comme suit :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>30 points</b> – le changement peut être effectué par une ressource opérationnelle du client ayant une connaissance fonctionnelle de l'outil, sans aucune formation spécialisée, au moyen du guide de l'utilisateur;</li> <li>• <b>15 points</b> – le changement peut être effectué par une ressource technique du</li> </ul>	

C-9 Facilité de configuration de l'outil de GSTI proposé				
			<p>client ayant reçu la formation applicable offerte par le fournisseur;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>0 point</b> – le changement doit être effectué par un spécialiste des produits hautement qualifié désigné par le fournisseur du logiciel ou l'intégrateur de systèmes.</li> </ul> <p>b) <b>Mesure requise</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>25 points</b> – la configuration requise peut être effectuée à l'aide de la section Configuration (telle que définie ci-dessus).</li> </ul> <p>c) <b>Guide de l'utilisateur</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>25 points</b> – un guide de l'utilisateur est offert sur le marché pour aider le client à terminer la configuration requise.</li> </ul> <p>d) <b>Changement conservé</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>20 points</b> – un guide de l'utilisateur est offert sur le marché pour aider le client à terminer la configuration requise.</li> </ul>	
<b>C-9.4</b>	Changement : définir les processus d'approbation pour les demandes de changement	<b>100</b>	<p>Jusqu'à 100 points seront accordés comme suit :</p> <p>a) <b>Privilèges requis</b>, jusqu'à 30 points seront accordés comme suit :</p>	

C-9 Facilité de configuration de l'outil de GSTI proposé				
			<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>30 points</b> – le changement peut être effectué par une ressource opérationnelle du client ayant une connaissance fonctionnelle de l'outil, sans aucune formation spécialisée, au moyen du guide de l'utilisateur;</li> <li>• <b>15 points</b> – le changement peut être effectué par une ressource technique du client ayant reçu la formation applicable offerte par le fournisseur;</li> <li>• <b>0 point</b> – le changement doit être effectué par un spécialiste des produits hautement qualifié désigné par le fournisseur du logiciel ou l'intégrateur de systèmes.</li> </ul> <p>b) <b>Mesure requise</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>25 points</b> – la configuration requise peut être effectuée à l'aide de la section Configuration (telle que définie ci-dessus).</li> </ul> <p>c) <b>Guide de l'utilisateur</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>25 points</b> – un guide de l'utilisateur est offert sur le marché pour aider le client à terminer la configuration requise.</li> </ul> <p>d) <b>Changement conservé</b></p>	

C-9 Facilité de configuration de l'outil de GSTI proposé				
			<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>20 points</b> – un guide de l'utilisateur est offert sur le marché pour aider le client à terminer la configuration requise.</li> </ul>	
<b>C-9.5</b>	Changement : définir les processus d'approbation pour les demandes de service	<b>100</b>	<p>Jusqu'à 100 points seront accordés comme suit :</p> <p>a) <b>Privilèges requis</b>, jusqu'à 30 points seront accordés comme suit :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>30 points</b> – le changement peut être effectué par une ressource opérationnelle du client ayant une connaissance fonctionnelle de l'outil, sans aucune formation spécialisée, au moyen du guide de l'utilisateur;</li> <li>• <b>15 points</b> – le changement peut être effectué par une ressource technique du client ayant reçu la formation applicable offerte par le fournisseur;</li> <li>• <b>0 point</b> – le changement doit être effectué par un spécialiste des produits hautement qualifié désigné par le fournisseur du logiciel ou l'intégrateur de systèmes.</li> </ul> <p>b) <b>Mesure requise</b></p>	

C-9 Facilité de configuration de l'outil de GSTI proposé				
			<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>25 points</b> – la configuration requise peut être effectuée à l'aide de la section Configuration (telle que définie ci-dessus).</li> </ul> <p>c) <b>Guide de l'utilisateur</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>25 points</b> – un guide de l'utilisateur est offert sur le marché pour aider le client à terminer la configuration requise.</li> </ul> <p>d) <b>Changement conservé</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>20 points</b> – un guide de l'utilisateur est offert sur le marché pour aider le client à terminer la configuration requise.</li> </ul>	
<b>C-9.6</b>	<u>Changement</u> : modifier un élément dans le catalogue de services	<b>100</b>	<p>Jusqu'à 100 points seront accordés comme suit :</p> <p>a) <b>Privilèges requis</b>, jusqu'à 30 points seront accordés comme suit :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>30 points</b> – le changement peut être effectué par une ressource opérationnelle du client ayant une connaissance fonctionnelle de l'outil, sans aucune formation spécialisée, au moyen du guide de l'utilisateur;</li> <li>• <b>15 points</b> – le changement peut être effectué par une ressource technique du</li> </ul>	



## Tableau no 1 – Tableau de réponses obligatoires relatives au logiciel de GSTI

Le soumissionnaire doit remplir le tableau no 1 comme suit :

- a) Dans la colonne D intitulée « Inclus dans la soumission (O/N) », pour chaque exigence fonctionnelle (EF) associée figurant dans la colonne C, le soumissionnaire doit indiquer si l'exigence fonctionnelle est satisfaite par le logiciel de GSTI (« Oui » ou « Non »).
- b) Dans la colonne E intitulée « Numéro de la partie », pour chaque exigence fonctionnelle associée figurant dans la colonne C, le soumissionnaire doit insérer le numéro de la partie associée à la version actuellement disponible du logiciel de GSTI proposé en réponse au critère O-13, qui fournit l'exigence fonctionnelle obligatoire.
- c) Dans la colonne F intitulée « Renvoi à la documentation du produit », pour chaque exigence fonctionnelle associée figurant dans la colonne C, le soumissionnaire doit justifier son affirmation selon laquelle le logiciel de GSTI proposé satisfait à l'exigence fonctionnelle en fournissant un renvoi à la documentation du produit. Le renvoi doit indiquer le numéro de section, le titre de la section et le numéro de la page où figurent les renseignements requis.

<b>Tableau no 1 – Logiciel de GSTI</b>					
<b>Tableau de réponses obligatoires relatives aux exigences fonctionnelles (EF)</b>					
A	B	C	D	E	F
N° d'identification	Nom	Description de l'EF	Réponse du soumissionnaire		
			L'exigence est satisfaite (O/N)	Numéro de partie du logiciel	Renvoi à la documentation du produit
EF-1.1	Bilingue	Le logiciel de GSTI doit inclure une fonctionnalité qui donne 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) et permet aux utilisateurs de basculer entre le français et l'anglais. Le logiciel de GSTI doit également mémoriser la langue préférée choisie par l'utilisateur.			
EF-1.2	Capacités de recherche	Le logiciel de GSTI doit inclure une fonctionnalité qui permet d'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"> <li>- Requêtes spéciales (personnel de traitement/soutien)</li> <li>- Portail</li> </ul>			

Tableau no 1 – Logiciel de GSTI					
Tableau de réponses obligatoires relatives aux exigences fonctionnelles (EF)					
A	B	C	D	E	F
N° d'identification	Nom	Description de l'EF	Réponse du soumissionnaire		
			L'exigence est satisfaite (O/N)	Numéro de partie du logiciel	Renvoi à la documentation du produit
		<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Recherche dans le catalogue de services</li> <li>○ Recherche dans les articles de la base de connaissances/les foires aux questions/les babillards/les éléments diffusés</li> <li>- Files d'attente/consoles <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Recherches enregistrées</li> <li>○ Recherches et consultations par fonction</li> </ul> </li> </ul>			
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 inclure une fonctionnalité qui donne 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.			

Tableau no 1 – Logiciel de GSTI					
Tableau de réponses obligatoires relatives aux exigences fonctionnelles (EF)					
A	B	C	D	E	F
N° d'identification	Nom	Description de l'EF	Réponse du soumissionnaire		
			L'exigence est satisfaite (O/N)	Numéro de partie du logiciel	Renvoi à la documentation du produit
EF-1.7	Catégories d'utilisateurs de la GSTI	Le logiciel de GSTI doit inclure une fonctionnalité permettant de déterminer les catégories d'utilisateurs qui permettront de séparer l'accès et les autorisations.			
EF-1.8	Messages du système	Le logiciel de GSTI doit inclure une fonctionnalité qui permet la configuration, au niveau des processus, du moment où les utilisateurs doivent recevoir des messages du système.			
EF-1.10	Approbations mobiles	Le logiciel de GSTI doit inclure une fonctionnalité qui permet 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 changements et des versions	Le logiciel de GSTI doit intégrer un calendrier des changements et des versions qui affiche automatiquement les activités de changement et de version enregistrées dans le logiciel.			
EF-1.12	Multilocation	Le logiciel de GSTI doit prendre en charge la multilocation, ainsi que les configurations nécessaires aux obligations suivantes : <ul style="list-style-type: none"> <li>- Par défaut, les locataires ne doivent pas pouvoir accéder aux données des autres locataires ni même les voir;</li> <li>- Chaque locataire doit être en mesure de configurer les processus de GSTI indépendamment des autres. Cela comprend notamment : <ul style="list-style-type: none"> <li>o les catégories d'enregistrements de GSTI;</li> <li>o les cibles des accords sur les niveaux de service;</li> <li>o les groupes de résolution, les employés et les emplacements;</li> </ul> </li> </ul>			

Tableau no 1 – Logiciel de GSTI					
Tableau de réponses obligatoires relatives aux exigences fonctionnelles (EF)					
A	B	C	D	E	F
N° d'identification	Nom	Description de l'EF	Réponse du soumissionnaire		
			L'exigence est satisfaite (O/N)	Numéro de partie du logiciel	Renvoi à la documentation du produit
		<ul style="list-style-type: none"> <li>○ l'ordonnancement des tâches, y compris les modèles de demande de service, les approbations et l'acheminement des dossiers à régler.</li> <li>- Le logiciel de GSTI doit permettre à SPC de configurer ses infrastructures que pourront consulter un nombre déterminé d'utilisateurs dans les ministères clients;</li> <li>- Le logiciel de GSTI doit permettre à SPC de configurer des infrastructures de clients que pourront consulter un nombre déterminé d'utilisateurs de SPC;</li> <li>- Le logiciel 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;</li> <li>- Le logiciel de GSTI doit rendre visibles aux clients locataires du gouvernement du Canada les activités de gestion des changements prévues par SPC et vice versa.</li> </ul>			
EF-1.13	Fonctionnalité d'importation et d'exportation	Le logiciel de GSTI doit inclure 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	Le logiciel de GSTI doit comprendre des écrans personnalisables, y compris une fonctionnalité qui permet aux utilisateurs ayant divers rôles de gérer et filtrer leurs files d'attente (incidents, demandes de changement, demandes de service, etc.).			
EF-1.15	Acheminement automatique des dossiers à régler	Le logiciel de GSTI doit inclure une fonctionnalité qui permet aux administrateurs des processus de définir des règles ou l'ordonnancement de tâches pour que les			

Tableau no 1 – Logiciel de GSTI					
Tableau de réponses obligatoires relatives aux exigences fonctionnelles (EF)					
A	B	C	D	E	F
N° d'identification	Nom	Description de l'EF	Réponse du soumissionnaire		
			L'exigence est satisfaite (O/N)	Numéro de partie du logiciel	Renvoi à la documentation du produit
		dossiers (p. ex. 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	Le logiciel de GSTI doit inclure une fonctionnalité qui permet aux utilisateurs 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	Le logiciel 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.			
EF-1.18	Messages aux utilisateurs	Le logiciel de GSTI doit inclure une fonctionnalité permettant d'envoyer des messages aux utilisateurs à partir du système dans la langue choisie par l'utilisateur.			
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 inclure une fonctionnalité qui permet aux clients et aux utilisateurs finaux 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 inclure une fonctionnalité qui permet à l'utilisateur final de faire une recherche de			

Tableau no 1 – Logiciel de GSTI					
Tableau de réponses obligatoires relatives aux exigences fonctionnelles (EF)					
A	B	C	D	E	F
N° d'identification	Nom	Description de l'EF	Réponse du soumissionnaire		
			L'exigence est satisfaite (O/N)	Numéro de partie du logiciel	Renvoi à la documentation du produit
		solution dans la base de connaissances par mots-clés, opérateurs booléens et texte.			
EF-2.4	Arrimage du contenu aux besoins des utilisateurs finaux	Le logiciel de GSTI doit inclure une fonctionnalité qui permet 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 inclure une fonctionnalité pour créer, envoyer et gérer des enquêtes 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 inclure une fonctionnalité qui permet aux administrateurs de fournir une zone où les clients peuvent 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 inclure une fonctionnalité de publication de renseignements sur le service, comme les pannes et les interruptions prévues.			
EF-2.9	Utilisation par des partenaires externes/	Le logiciel de GSTI doit inclure la possibilité de permettre aux partenaires externes (partenaires provinciaux, autorités aéroportuaires, etc.) et aux citoyens canadiens d'utiliser le portail.			
EF-3.1	Diversité des types de services	Le logiciel de GSTI doit inclure une fonctionnalité de 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.			

Tableau no 1 – Logiciel de GSTI					
Tableau de réponses obligatoires relatives aux exigences fonctionnelles (EF)					
A	B	C	D	E	F
N° d'identification	Nom	Description de l'EF	Réponse du soumissionnaire		
			L'exigence est satisfaite (O/N)	Numéro de partie du logiciel	Renvoi à la documentation du produit
EF-3.3	Organisation des services	Le logiciel de GSTI doit inclure une fonctionnalité qui permet 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 inclure une fonctionnalité qui fournit 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 inclure une fonctionnalité qui permet 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 inclure une fonctionnalité de 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 inclure une fonctionnalité qui permet à SPC de 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 inclure une fonctionnalité qui permet aux utilisateurs de retrouver rapidement des services au moyen d'un moteur de recherche.			
EF-3.9	Demande de service	Le logiciel de GSTI doit inclure une fonctionnalité qui permet aux utilisateurs de créer et suivre des demandes de service dans le catalogue par le portail libre-service.			
EF-3.10	Soutien polyvalent	Le logiciel de GSTI doit inclure une fonctionnalité qui permet d'avoir un catalogue utilisable par une diversité d'équipes (technologies de l'information, ressources			

Tableau no 1 – Logiciel de GSTI					
Tableau de réponses obligatoires relatives aux exigences fonctionnelles (EF)					
A	B	C	D	E	F
N° d'identification	Nom	Description de l'EF	Réponse du soumissionnaire		
			L'exigence est satisfaite (O/N)	Numéro de partie du logiciel	Renvoi à la documentation du produit
		humaines, installations ou approvisionnement, par exemple).			
EF-3.11	Intégration de la base de données de gestion des configurations	Le logiciel de GSTI doit inclure une fonctionnalité qui permet d'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 des services	Le logiciel de GSTI doit inclure une fonctionnalité de prise 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 inclure une fonctionnalité qui permet la création de définitions de service, l'établissement de séquences de tâches pour les services et la publication facile de services dans le catalogue pour les diverses équipes.			
EF-4.1	Création de requêtes et de rapports	Le logiciel de GSTI doit inclure une fonctionnalité qui permet aux utilisateurs de créer en toute facilité des requêtes et des rapports à l'aide d'attributs qu'ont toutes les entités de GSTI (p. ex. demandes de changement et tâches connexes, éléments de configuration [EC]).			
EF-4.2	Rapports ponctuels	Le logiciel de GSTI doit inclure une fonctionnalité qui permet 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.			

Tableau no 1 – Logiciel de GSTI					
Tableau de réponses obligatoires relatives aux exigences fonctionnelles (EF)					
A	B	C	D	E	F
N° d'identification	Nom	Description de l'EF	Réponse du soumissionnaire		
			L'exigence est satisfaite (O/N)	Numéro de partie du logiciel	Renvoi à la documentation du produit
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 inclure une fonctionnalité d'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 inclure une fonctionnalité de 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	Analytique opérationnelle	Le logiciel de GSTI doit prendre en charge l'analytique opérationnelle (outils de veille stratégique).			
EF-4.8	Accès restreint	Le logiciel de GSTI doit inclure une fonctionnalité pour restreindre l'accès aux rapports selon la fonction de l'utilisateur.			
EF-4.11	Rapports historiques	Le logiciel de GSTI doit inclure une fonctionnalité qui permet 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 inclure une fonctionnalité pour 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 inclure une fonctionnalité pour afficher des tableaux de bord en temps réel pour chaque processus personnalisable selon les besoins de			

Tableau no 1 – Logiciel de GSTI					
Tableau de réponses obligatoires relatives aux exigences fonctionnelles (EF)					
A	B	C	D	E	F
N° d'identification	Nom	Description de l'EF	Réponse du soumissionnaire		
			L'exigence est satisfaite (O/N)	Numéro de partie du logiciel	Renvoi à la documentation du produit
		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 inclure une fonctionnalité qui fournit 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.).			
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	Enregistrements d'incident	Le logiciel de GSTI doit inclure une fonctionnalité qui permet aux utilisateurs 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	Création de dossiers à régler	Le logiciel de GSTI doit inclure une fonctionnalité qui permet à un utilisateur de créer un dossier à régler au nom d'une autre personne et de 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 inclure une fonctionnalité qui permet aux utilisateurs 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 inclure une fonctionnalité qui permet aux utilisateurs la mise en relation des incidents avec les services, les éléments de configuration et les groupes d'éléments de configuration touchés.			

Tableau no 1 – Logiciel de GSTI					
Tableau de réponses obligatoires relatives aux exigences fonctionnelles (EF)					
A	B	C	D	E	F
N° d'identification	Nom	Description de l'EF	Réponse du soumissionnaire		
			L'exigence est satisfaite (O/N)	Numéro de partie du logiciel	Renvoi à la documentation du produit
EF-5.7	Lien avec plus d'un niveau de service	Le logiciel de GSTI doit inclure une fonctionnalité qui permet aux utilisateurs 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 inclure une fonctionnalité qui permet aux utilisateurs 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 inclure une fonctionnalité qui permet aux utilisateurs de classer les incidents selon des règles standards.			
EF-5.10	Hiérarchisation des incidents	Le logiciel de GSTI doit inclure une fonctionnalité qui permet aux utilisateurs 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 inclure une fonctionnalité qui permet aux utilisateurs 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 inclure une fonctionnalité pour 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 inclure une fonctionnalité pour acheminer les incidents en fonction des ressources disponibles à divers endroits et de facteurs tels que le			

Tableau no 1 – Logiciel de GSTI					
Tableau de réponses obligatoires relatives aux exigences fonctionnelles (EF)					
A	B	C	D	E	F
N° d'identification	Nom	Description de l'EF	Réponse du soumissionnaire		
			L'exigence est satisfaite (O/N)	Numéro de partie du logiciel	Renvoi à la documentation du produit
		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 inclure une fonctionnalité pour envoyer des messages de gestion d'incident par divers moyens, notamment le courriel, les 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 inclure une fonctionnalité pour 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 inclure une fonctionnalité qui permet aux utilisateurs l'entrée de texte, de saisies d'écran et de pièces jointes lors de l'enregistrement des descriptions d'incidents et les solutions mises de l'avant.			
EF-5.17	Horodatage	Le logiciel de GSTI doit inclure une fonctionnalité qui permet aux utilisateurs 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 aux connaissances	Le logiciel de GSTI doit inclure une fonctionnalité qui permet aux utilisateurs d'avoir accès à l'information ou aux notes de soutien permettant de diagnostiquer la cause d'un incident et de le résoudre.			

Tableau no 1 – Logiciel de GSTI					
Tableau de réponses obligatoires relatives aux exigences fonctionnelles (EF)					
A	B	C	D	E	F
N° d'identification	Nom	Description de l'EF	Réponse du soumissionnaire		
			L'exigence est satisfaite (O/N)	Numéro de partie du logiciel	Renvoi à la documentation du produit
EF-5.19	Affectations séquentielles multiples	Le logiciel de GSTI doit inclure une fonctionnalité pour gérer et conserver des affectations séquentielles multiples pour chaque dossier d'incident ouvert.			
EF-5.20	Collaboration	Le logiciel de GSTI doit inclure une fonctionnalité qui permet 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 inclure une fonctionnalité d'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 inclure une fonctionnalité qui permet aux utilisateurs 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 inclure une fonctionnalité qui permet aux utilisateurs d'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 inclure une fonctionnalité pour notifier l'utilisateur lorsqu'un dossier est résolu.			
EF-5.25	Fermeture automatique des dossiers	Le logiciel de GSTI doit inclure une fonctionnalité pour fermer automatiquement les dossiers un nombre prédéterminé de jours ouvrables après leur résolution.			
EF-5.26	Codes de fermeture	Le logiciel de GSTI doit inclure une fonctionnalité de 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 inclure une fonctionnalité pour recueillir les commentaires sur la satisfaction des utilisateurs finaux après la fermeture d'un dossier d'incident.			

Tableau no 1 – Logiciel de GSTI					
Tableau de réponses obligatoires relatives aux exigences fonctionnelles (EF)					
A	B	C	D	E	F
N° d'identification	Nom	Description de l'EF	Réponse du soumissionnaire		
			L'exigence est satisfaite (O/N)	Numéro de partie du logiciel	Renvoi à la documentation du produit
EF-5.28	Réactivation d'un dossier d'incident	Le logiciel de GSTI doit inclure une fonctionnalité qui permet aux utilisateurs de 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.			
EF-5.30	Intégration d'un portail libre-service	Le logiciel de GSTI doit inclure une fonctionnalité qui permet aux utilisateurs de soumettre des incidents et d'en voir l'état au moyen d'un portail libre-service.			
EF-5.31	Prise en charge du courriel	Le logiciel de GSTI doit inclure une fonctionnalité qui permet aux utilisateurs de soumettre des incidents par courriel et de recevoir des mises à jour rapides au moyen de l'intégration d'un système de messagerie électronique.			
EF-5.32	Création de changements/pr oblèmes	Le logiciel de GSTI doit inclure une fonctionnalité qui permet aux utilisateurs 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 connus 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			

Tableau no 1 – Logiciel de GSTI					
Tableau de réponses obligatoires relatives aux exigences fonctionnelles (EF)					
A	B	C	D	E	F
N° d'identification	Nom	Description de l'EF	Réponse du soumissionnaire		
			L'exigence est satisfaite (O/N)	Numéro de partie du logiciel	Renvoi à la documentation du produit
		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 inclure une fonctionnalité pour 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 inclure une fonctionnalité qui permet aux utilisateurs de créer des modèles pour les incidents récurrents.			
EF-6.1	Dossiers de demande de service	Le logiciel de GSTI doit inclure une fonctionnalité qui permet aux utilisateurs 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.			
EF-6.3	Pièces jointes	Le logiciel de GSTI doit inclure une fonctionnalité qui permet aux utilisateurs 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 inclure une fonctionnalité qui permet aux utilisateurs de configurer des modèles de demande et de flux de travail dynamiques pour divers			

Tableau no 1 – Logiciel de GSTI					
Tableau de réponses obligatoires relatives aux exigences fonctionnelles (EF)					
A	B	C	D	E	F
N° d'identification	Nom	Description de l'EF	Réponse du soumissionnaire		
			L'exigence est satisfaite (O/N)	Numéro de partie du logiciel	Renvoi à la documentation du produit
		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 inclure une fonctionnalité qui permet aux utilisateurs de configurer la séquence de tâches relatives à une demande de service, de la demande initiale à son exécution complète, y compris : i. la prise en charge de séquences sérielles et parallèles; 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 inclure une fonctionnalité pour 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 inclure une fonctionnalité qui permet aux utilisateurs de classer les demandes de service selon des règles standards.			
EF-6.8	Hiérarchisation des demandes de service	Le logiciel de GSTI doit inclure une fonctionnalité qui permet aux utilisateurs la hiérarchisation des demandes de service 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 inclure une fonctionnalité pour envoyer, recevoir et enregistrer automatiquement les approbations de demandes.			
EF-6.10	Possibilité de contourner les règles automatiques	Le logiciel de GSTI doit inclure une fonctionnalité qui permet aux utilisateurs de contourner manuellement les règles automatiques au besoin.			

Tableau no 1 – Logiciel de GSTI					
Tableau de réponses obligatoires relatives aux exigences fonctionnelles (EF)					
A	B	C	D	E	F
N° d'identification	Nom	Description de l'EF	Réponse du soumissionnaire		
			L'exigence est satisfaite (O/N)	Numéro de partie du logiciel	Renvoi à la documentation du produit
EF-6.11	Acheminement automatique	Le logiciel de GSTI doit inclure une fonctionnalité pour 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 inclure une fonctionnalité pour 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 inclure une fonctionnalité qui permet aux utilisateurs 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 niveau de service	Le logiciel de GSTI doit inclure une fonctionnalité qui permet aux utilisateurs d'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 de l'état	Le logiciel de GSTI doit inclure une fonctionnalité pour indiquer automatiquement aux demandeurs le point où en est leur demande dans son cheminement.			
EF-6.16	Annulation d'une demande	Le logiciel de GSTI doit inclure une fonctionnalité qui permet 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 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.			

Tableau no 1 – Logiciel de GSTI					
Tableau de réponses obligatoires relatives aux exigences fonctionnelles (EF)					
A	B	C	D	E	F
N° d'identification	Nom	Description de l'EF	Réponse du soumissionnaire		
			L'exigence est satisfaite (O/N)	Numéro de partie du logiciel	Renvoi à la documentation du produit
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.			
EF-7.1	Dossiers de changement	Le logiciel de GSTI doit inclure une fonctionnalité qui permet aux utilisateurs 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 inclure une fonctionnalité qui permet 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 inclure une fonctionnalité qui permet aux utilisateurs 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 inclure une fonctionnalité qui permet aux utilisateurs de voir les éléments de configuration touchés à partir d'un dossier de changement et de voir les éléments de configuration et			

Tableau no 1 – Logiciel de GSTI					
Tableau de réponses obligatoires relatives aux exigences fonctionnelles (EF)					
A	B	C	D	E	F
N° d'identification	Nom	Description de l'EF	Réponse du soumissionnaire		
			L'exigence est satisfaite (O/N)	Numéro de partie du logiciel	Renvoi à la documentation du produit
		les services touchés en amont et en aval dans une représentation graphique.			
EF-7.5	Classification des changements	Le logiciel de GSTI doit inclure une fonctionnalité qui permet aux utilisateurs de classer les changements selon des règles standards.			
EF-7.6	Hiérarchisation des changements	Le logiciel de GSTI doit inclure une fonctionnalité qui permet aux utilisateurs 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 inclure une fonctionnalité qui permet aux utilisateurs 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 inclure une fonctionnalité pour 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 inclure une fonctionnalité qui permet aux utilisateurs l'entrée de texte, de saisies d'écran et de pièces jointes pour l'enregistrement des descriptions de demandes de changement.			
EF-7.10	Séquence des tâches liées aux changements selon des	Le logiciel de GSTI doit fournir des modèles de séquences de tâches propres aux changements préapprouvés, normaux et urgents, y compris les			

Tableau no 1 – Logiciel de GSTI					
Tableau de réponses obligatoires relatives aux exigences fonctionnelles (EF)					
A	B	C	D	E	F
N° d'identification	Nom	Description de l'EF	Réponse du soumissionnaire		
			L'exigence est satisfaite (O/N)	Numéro de partie du logiciel	Renvoi à la documentation du produit
	modèles prédéfinis	valeurs des champs par défaut pour la classification des changements.			
EF-7.11	Tâches	Le logiciel de GSTI doit inclure une fonctionnalité pour : i. établir ou rétablir une séquence de tâches; ii. regrouper des tâches; iii. traiter les tâches en série ou en parallèle.			
EF-7.12	Attribution des tâches	Le logiciel de GSTI doit inclure une fonctionnalité qui permet aux utilisateurs d'assigner des tâches à des groupes ou à des personnes pour un délai déterminé. Le logiciel doit aviser la personne concernée de la tâche à faire et de l'échéance.			
EF-7.13	Documentation	Le logiciel de GSTI doit inclure une fonctionnalité qui permet aux utilisateurs 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 inclure une fonctionnalité de prise en charge d'un comité consultatif sur les changements (approbations et problèmes soumis et stockés sur support électronique).			
EF-7.15	Approbation selon la fonction	Le logiciel de GSTI doit inclure une fonctionnalité de prise en charge de diverses étapes d'approbation (selon les rôles des personnes) et d'acheminement électronique des approbations.			
EF-7.16	Processus d'approbation automatisé	Le logiciel de GSTI doit offrir une fonctionnalité de processus d'approbation automatisé applicable aux éléments suivants : 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			

Tableau no 1 – Logiciel de GSTI					
Tableau de réponses obligatoires relatives aux exigences fonctionnelles (EF)					
A	B	C	D	E	F
N° d'identification	Nom	Description de l'EF	Réponse du soumissionnaire		
			L'exigence est satisfaite (O/N)	Numéro de partie du logiciel	Renvoi à la documentation du produit
		<ul style="list-style-type: none"> <li>configuration, secteurs ou clients touchés, entre autres;</li> <li>ii. la collecte et l'enregistrement des réponses des personnes responsables de l'approbation;</li> <li>iii. la modification de l'état si les critères d'approbation ont été remplis;</li> <li>iv. l'envoi d'un message d'approbation (ou de refus) au demandeur et au gestionnaire des changements.</li> </ul>			
EF-7.17	Fonctionnalité de demande d'approbation	<p>Le logiciel de GSTI doit inclure une fonctionnalité pour :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>i. l'envoi de demandes d'approbation à plusieurs reprises (manuellement ou automatiquement selon les paramètres du dossier);</li> <li>ii. le stockage de multiples approbations;</li> <li>iii. la réinitialisation de l'état d'approbation;</li> <li>iv. le renvoi de demandes d'approbation (manuellement ou automatiquement selon les paramètres du dossier);</li> <li>v. l'enregistrement de l'historique et des résultats des demandes d'approbation.</li> </ul>			
EF-7.18	Reproductivité des changements	<p>Le logiciel de GSTI doit inclure une fonctionnalité qui permet aux utilisateurs 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).</p>			
EF-7.19	Notification proactive	<p>Le logiciel de GSTI doit inclure une fonctionnalité pour 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.</p>			

Tableau no 1 – Logiciel de GSTI					
Tableau de réponses obligatoires relatives aux exigences fonctionnelles (EF)					
A	B	C	D	E	F
N° d'identification	Nom	Description de l'EF	Réponse du soumissionnaire		
			L'exigence est satisfaite (O/N)	Numéro de partie du logiciel	Renvoi à la documentation du produit
EF-7.20	Calendrier des changements	Le logiciel de GSTI doit inclure un calendrier des changements permettant de voir les changements prévus par groupe et de personnaliser l'affichage du calendrier (fonctions de tri et filtrage).			
EF-7.21	Établissement du calendrier des changements	Le logiciel de GSTI doit inclure une fonctionnalité qui permet aux utilisateurs 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.			
EF-7.23	Calendrier des changements (multiples plateformes)	Le logiciel de GSTI doit rendre le calendrier des changements automatiquement accessible sur de multiples plateformes (appareils mobiles, navigateur Web). 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	Le logiciel de GSTI doit inclure une fonctionnalité qui permet aux utilisateurs 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 inclure une fonctionnalité qui permet aux utilisateurs 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 inclure une fonctionnalité d'envoi automatique d'une notification de changement aux personnes concernées lors de la mise à jour ou de la modification de l'état du changement, entre autres.			

Tableau no 1 – Logiciel de GSTI					
Tableau de réponses obligatoires relatives aux exigences fonctionnelles (EF)					
A	B	C	D	E	F
N° d'identification	Nom	Description de l'EF	Réponse du soumissionnaire		
			L'exigence est satisfaite (O/N)	Numéro de partie du logiciel	Renvoi à la documentation du produit
EF-7.27	Tableau de bord des changements	Le logiciel de GSTI doit inclure 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 inclure une fonctionnalité pour 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 inclure une fonctionnalité pour 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 inclure une fonctionnalité qui permet aux utilisateurs la mise en relation des dossiers de changement avec des projets.			
EF-7.31	Suivi de l'état	Le logiciel de GSTI doit inclure une fonctionnalité qui permet aux utilisateurs de consulter l'état 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 inclure une fonctionnalité pour 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 inclure une fonctionnalité pour 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.			

Tableau no 1 – Logiciel de GSTI					
Tableau de réponses obligatoires relatives aux exigences fonctionnelles (EF)					
A	B	C	D	E	F
N° d'identification	Nom	Description de l'EF	Réponse du soumissionnaire		
			L'exigence est satisfaite (O/N)	Numéro de partie du logiciel	Renvoi à la documentation du produit
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 d'incident 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 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 changement aux dossiers d'élément de configuration et de rendre facilement accessible 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 s'intégrer avec le catalogue de services et le portail libre-service de façon à ce que des types d'utilisateurs particuliers 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 inclure une fonctionnalité pour 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 changement répond aux exigences de ce niveau.			
EF-7.41	Comptabilisation du temps	Le logiciel de GSTI doit inclure une fonctionnalité qui permet aux utilisateurs de comptabiliser le temps pendant lequel une demande de changement était dans			

Tableau no 1 – Logiciel de GSTI					
Tableau de réponses obligatoires relatives aux exigences fonctionnelles (EF)					
A	B	C	D	E	F
N° d'identification	Nom	Description de l'EF	Réponse du soumissionnaire		
			L'exigence est satisfaite (O/N)	Numéro de partie du logiciel	Renvoi à la documentation du produit
		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.			
EF-8.1	Contrôle d'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 et une fonctionnalité 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 inclure une fonctionnalité qui permet aux utilisateurs d'afficher les champs des éléments de configuration par type.			
EF-8.4	Création d'éléments de configuration	Le logiciel de GSTI doit inclure une fonctionnalité qui permet aux utilisateurs désignés de créer de nouveaux éléments de configuration.			
EF-8.5	Règles de validation des données	Le logiciel de GSTI doit inclure une fonctionnalité pour 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 éléments de configuration	Le logiciel de GSTI doit inclure une fonctionnalité de modification à divers degrés des valeurs des champs des éléments de configuration par les utilisateurs autorisés.			

Tableau no 1 – Logiciel de GSTI					
Tableau de réponses obligatoires relatives aux exigences fonctionnelles (EF)					
A	B	C	D	E	F
N° d'identification	Nom	Description de l'EF	Réponse du soumissionnaire		
			L'exigence est satisfaite (O/N)	Numéro de partie du logiciel	Renvoi à la documentation du produit
EF-8.7	Dépendances des éléments de configuration	Le logiciel de GSTI doit inclure une fonctionnalité pour définir la relation de dépendance entre les éléments de configuration dans les deux directions avec l'emploi d'une terminologie propre (hébergé sur et héberge, par exemple).			
EF-8.8	Représentation graphique des dépendances	Le logiciel de GSTI doit inclure une fonctionnalité pour fournir la représentation graphique des dépendances entre les éléments de configuration.			
EF-8.9	Alertes automatiques	Le logiciel de GSTI doit inclure une fonctionnalité pour 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 inclure une fonctionnalité qui permet aux utilisateurs 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 inclure une fonctionnalité pour 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 pouvoir s'intégrer à l'outil de recherche automatique existant de SPC (Tivoli Application Dependency Discovery Manager) et à d'autres outils de recherche de pointe de l'industrie. L'intégration doit prendre en charge la création et la mise à jour des éléments de configuration, ainsi que la création et le maintien des relations de dépendance entre les éléments de configuration si ceux-ci ont été modélisés dans l'outil de recherche.			

Tableau no 1 – Logiciel de GSTI					
Tableau de réponses obligatoires relatives aux exigences fonctionnelles (EF)					
A	B	C	D	E	F
N° d'identification	Nom	Description de l'EF	Réponse du soumissionnaire		
			L'exigence est satisfaite (O/N)	Numéro de partie du logiciel	Renvoi à la documentation du produit
EF-8.13	Mise en correspondance	<p>Le logiciel de GSTI doit inclure une fonctionnalité pour mettre en correspondance les éléments de configuration trouvés et ceux 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	Le logiciel 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 inclure une fonctionnalité de réglage des seuils de déclenchement des séquences de tâches en fonction des attributs des éléments de configuration (pour le changement d'état des éléments de configuration, par exemple).			
EF-8.16	Historique des changements (attributs)	Le logiciel de GSTI doit inclure une fonctionnalité pour 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 inclure une fonctionnalité pour conserver un historique des demandes de changement apportées aux éléments de configuration.			
EF-8.18	Fonctionnalité de recherche	Le logiciel de GSTI doit inclure une fonctionnalité qui permet aux utilisateurs la recherche d'un élément de			

Tableau no 1 – Logiciel de GSTI					
Tableau de réponses obligatoires relatives aux exigences fonctionnelles (EF)					
A	B	C	D	E	F
N° d'identification	Nom	Description de l'EF	Réponse du soumissionnaire		
			L'exigence est satisfaite (O/N)	Numéro de partie du logiciel	Renvoi à la documentation du produit
		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 inclure une fonctionnalité qui permet aux utilisateurs d'effectuer des requêtes spéciales/générales.			
EF-8.20	Importation et exportation de données	Le logiciel de GSTI doit inclure une fonctionnalité prenant en charge l'importation et l'exportation flexibles de données, notamment : <ul style="list-style-type: none"> <li>- il doit y avoir possibilité de divers types de fichiers (XML, valeurs séparées par des virgules);</li> <li>- les tâches d'importation doivent pouvoir être programmées ou automatisées.</li> </ul>			
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			

Tableau no 1 – Logiciel de GSTI					
Tableau de réponses obligatoires relatives aux exigences fonctionnelles (EF)					
A	B	C	D	E	F
N° d'identification	Nom	Description de l'EF	Réponse du soumissionnaire		
			L'exigence est satisfaite (O/N)	Numéro de partie du logiciel	Renvoi à la documentation du produit
		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 volet de 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 connaissances aux dossiers d'élément de configuration.			
EF-8.29	Suivi des biens	Le logiciel de GSTI doit inclure une fonctionnalité qui permet aux utilisateurs 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 inclure une fonctionnalité de prise en charge de l'analyse des répercussions de la version mise en production, ainsi que des activités de planification et de mise en production comme telle qui y sont liées.			

Tableau no 1 – Logiciel de GSTI					
Tableau de réponses obligatoires relatives aux exigences fonctionnelles (EF)					
A	B	C	D	E	F
N° d'identification	Nom	Description de l'EF	Réponse du soumissionnaire		
			L'exigence est satisfaite (O/N)	Numéro de partie du logiciel	Renvoi à la documentation du produit
EF-8.31	Contrats et licences	Le logiciel de GSTI doit inclure une fonctionnalité pour 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 inclure une fonctionnalité qui permet aux utilisateurs 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 Microsoft System Center Configuration Manager, entre autres).			
EF-8.34	Modèles d'octroi de licences	Le logiciel de GSTI doit inclure une fonctionnalité de prise en charge de 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 de logiciels	Le logiciel de GSTI doit inclure une fonctionnalité pour gérer les licences de logiciels 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 inclure une fonctionnalité qui permet 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 inclure une fonctionnalité qui permet aux utilisateurs 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	Le logiciel de GSTI doit inclure une fonctionnalité qui permet aux utilisateurs de faire le suivi des coûts fixes et variables des biens/éléments de configuration.			

Tableau no 1 – Logiciel de GSTI					
Tableau de réponses obligatoires relatives aux exigences fonctionnelles (EF)					
A	B	C	D	E	F
N° d'identification	Nom	Description de l'EF	Réponse du soumissionnaire		
			L'exigence est satisfaite (O/N)	Numéro de partie du logiciel	Renvoi à la documentation du produit
	éléments de configuration				
EF-8.39	Lecteurs de codes à barres	Le logiciel de GSTI doit être en mesure d'interagir avec le matériel et les logiciels de lecture de codes à barres pour créer ou mettre à jour les éléments de configuration en fonction des étiquettes ou des numéros de série.			
EF-9.1	Contrats	Le logiciel de GSTI doit inclure une fonctionnalité qui permet aux utilisateurs de 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 inclure une fonctionnalité qui permet aux utilisateurs de 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 inclure une fonctionnalité pour 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 inclure une fonctionnalité pour 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 inclure une fonctionnalité pour conserver et 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.			

Tableau no 1 – Logiciel de GSTI					
Tableau de réponses obligatoires relatives aux exigences fonctionnelles (EF)					
A	B	C	D	E	F
N° d'identification	Nom	Description de l'EF	Réponse du soumissionnaire		
			L'exigence est satisfaite (O/N)	Numéro de partie du logiciel	Renvoi à la documentation du produit
EF-9.6	Cibles multiples pour les niveaux de service	Le logiciel de GSTI doit être en mesure de 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 service	Le logiciel de GSTI doit inclure une fonctionnalité qui permet aux utilisateurs 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 inclure une fonctionnalité pour 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 inclure une fonctionnalité qui permet aux utilisateurs de publier plus d'un niveau pour le même service.			
EF-9.10	Moteur de recherche	Le logiciel de GSTI doit inclure une fonctionnalité de moteur de recherche permettant de retrouver des renseignements sur les services.			
EF-9.11	Contrats multiples	Le logiciel de GSTI doit inclure une fonctionnalité qui permet aux utilisateurs de définir divers types de contrats pour un même client.			
EF-9.12	Définitions de priorité et délais d'intervention	Le logiciel de GSTI doit inclure une fonctionnalité pour prendre en charge différentes définitions de priorité et différents délais d'intervention selon le client.			

Tableau no 1 – Logiciel de GSTI					
Tableau de réponses obligatoires relatives aux exigences fonctionnelles (EF)					
A	B	C	D	E	F
N° d'identification	Nom	Description de l'EF	Réponse du soumissionnaire		
			L'exigence est satisfaite (O/N)	Numéro de partie du logiciel	Renvoi à la documentation du produit
EF-9.13	Examen des contrats	Le logiciel de GSTI doit inclure une fonctionnalité qui permet aux utilisateurs 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 inclure une fonctionnalité qui permet aux utilisateurs de rendre compte en temps réel et à intervalles réguliers des cibles relatives aux niveaux de service qui ont été atteintes.			
EF-10.1	Intégration de la surveillance des événements et de la gestion des incidents	Le logiciel de GSTI doit être en mesure d'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 inclure une fonctionnalité qui permet aux utilisateurs de déterminer quels services accessibles au client sont touchés par un événement en fonction des dépendances entre les services et les éléments de configuration (à l'aide de la base de données de gestion des configurations), lorsqu'un incident est créé manuellement ou au moyen de l'intégration avec un outil de surveillance des alertes ou événements.			
EF-11.1	Fonctionnalité de recherche	Le logiciel de GSTI doit inclure une fonctionnalité qui permet aux utilisateurs 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 inclure une fonctionnalité qui fournit des capacités de gestion des connaissances en affichant les résultats les plus probants au début, en ordre de correspondance avec le contenu de la recherche.			

Tableau no 1 – Logiciel de GSTI					
Tableau de réponses obligatoires relatives aux exigences fonctionnelles (EF)					
A	B	C	D	E	F
N° d'identification	Nom	Description de l'EF	Réponse du soumissionnaire		
			L'exigence est satisfaite (O/N)	Numéro de partie du logiciel	Renvoi à la documentation du produit
EF-11.3	Pertinence et qualité des articles	Le logiciel de GSTI doit inclure une fonctionnalité qui permet 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 inclure une fonctionnalité qui permet aux utilisateurs la création d'un article de la base de connaissances au moyen d'un modèle vierge.			
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 inclure une fonctionnalité qui permet aux utilisateurs 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 inclure une fonctionnalité de 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-11.9	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			

Tableau no 1 – Logiciel de GSTI					
Tableau de réponses obligatoires relatives aux exigences fonctionnelles (EF)					
A	B	C	D	E	F
N° d'identification	Nom	Description de l'EF	Réponse du soumissionnaire		
			L'exigence est satisfaite (O/N)	Numéro de partie du logiciel	Renvoi à la documentation du produit
		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 inclure une fonctionnalité qui permet aux utilisateurs 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 obligatoires de gabarit	Le logiciel de GSTI doit inclure une fonctionnalité qui permet aux utilisateurs de rendre obligatoires certains champs dans le gabarit des articles de la base de connaissances.			
EF-11.13	Intégration de liens Web, d'images et d'objets	Le logiciel de GSTI doit inclure une fonctionnalité qui permet aux utilisateurs d'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 inclure une fonctionnalité qui permet aux utilisateurs d'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 inclure une fonctionnalité qui permet 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 être en mesure d'offrir de l'aide aux utilisateurs par les articles de la base de connaissances.			
EF-12.1	Dossiers de problème	Le logiciel de GSTI doit inclure une fonctionnalité qui permet aux utilisateurs 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.			

Tableau no 1 – Logiciel de GSTI					
Tableau de réponses obligatoires relatives aux exigences fonctionnelles (EF)					
A	B	C	D	E	F
N° d'identification	Nom	Description de l'EF	Réponse du soumissionnaire		
			L'exigence est satisfaite (O/N)	Numéro de partie du logiciel	Renvoi à la documentation du produit
EF-12.3	Saisie de données	Le logiciel de GSTI doit inclure une fonctionnalité qui permet aux utilisateurs l'entrée de texte, de saisies d'écran et de pièces jointes lors de l'enregistrement des descriptions de problème et les solutions mises de l'avant.			
EF-12.4	Consultation des éléments de configuration touchés	Le logiciel de GSTI doit inclure une fonctionnalité qui permet aux utilisateurs 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 inclure une fonctionnalité qui permet aux utilisateurs 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 inclure une fonctionnalité qui permet aux utilisateurs la mise en relation des dossiers de problèmes ou d'erreurs connus avec des services, des éléments de configuration et des groupes d'éléments de configuration.			
EF-12.7	Classification des problèmes	Le logiciel de GSTI doit inclure une fonctionnalité qui permet aux utilisateurs de classer les changements selon des règles standards.			
EF-12.8	Hiérarchisation des problèmes	Le logiciel de GSTI doit inclure une fonctionnalité qui permet aux utilisateurs 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.			

Tableau no 1 – Logiciel de GSTI					
Tableau de réponses obligatoires relatives aux exigences fonctionnelles (EF)					
A	B	C	D	E	F
N° d'identification	Nom	Description de l'EF	Réponse du soumissionnaire		
			L'exigence est satisfaite (O/N)	Numéro de partie du logiciel	Renvoi à la documentation du produit
EF-12.9	Différenciation des erreurs connues et des problèmes	Le logiciel de GSTI doit inclure une fonctionnalité qui permet aux utilisateurs de différencier les problèmes des erreurs connues.			
EF-12.10	Attribution des tâches	Le logiciel de GSTI doit inclure une fonctionnalité qui permet aux utilisateurs 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 inclure une fonctionnalité qui permet aux utilisateurs l'utilisation de codes de cause configurables pour classer un problème.			
EF-12.12	Codes de fermeture	Le logiciel de GSTI doit inclure une fonctionnalité qui permet aux utilisateurs la configuration des paramètres de fermeture de dossier une fois l'incident résolu.			
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.			
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	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 facilement les			

Tableau no 1 – Logiciel de GSTI					
Tableau de réponses obligatoires relatives aux exigences fonctionnelles (EF)					
A	B	C	D	E	F
N° d'identification	Nom	Description de l'EF	Réponse du soumissionnaire		
			L'exigence est satisfaite (O/N)	Numéro de partie du logiciel	Renvoi à la documentation du produit
	et des configurations	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 inclure une fonctionnalité qui permet aux utilisateurs de rendre compte du nombre de solutions proposées, des solutions les plus populaires et des solutions les moins populaires dans la base de connaissances.			
EF-13.1	Dossiers de mise en production	Le logiciel de GSTI doit inclure une fonctionnalité qui permet aux utilisateurs 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 inclure une fonctionnalité qui permet aux utilisateurs de tenir 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 inclure une fonctionnalité qui permet aux utilisateurs 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 inclure une fonctionnalité qui permet aux utilisateurs de joindre des documents au dossier de mise en production et de les y conserver.			
EF-13.5	Consultation des éléments de	Le logiciel de GSTI doit inclure une fonctionnalité qui permet aux utilisateurs de voir les éléments de			

Tableau no 1 – Logiciel de GSTI					
Tableau de réponses obligatoires relatives aux exigences fonctionnelles (EF)					
A	B	C	D	E	F
N° d'identification	Nom	Description de l'EF	Réponse du soumissionnaire		
			L'exigence est satisfaite (O/N)	Numéro de partie du logiciel	Renvoi à la documentation du produit
	configuration touchés	configuration touchés par les dossiers de changement connexes.			
EF-13.6	Attribution des tâches	Le logiciel de GSTI doit inclure une fonctionnalité qui permet aux utilisateurs 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 de l'état	Le logiciel de GSTI doit inclure une fonctionnalité qui permet aux utilisateurs la modification de l'état d'une version et des changements, des documents et des approbations qui y sont liés.			
EF-13.8	Notification de changement d'état	Le logiciel de GSTI doit inclure une fonctionnalité pour informer automatiquement le coordonnateur de la mise en production de toute modification d'état d'un changement associé à une version.			
EF-13.9	Fonctionnalité de recherche	Le logiciel de GSTI doit inclure une fonctionnalité qui permet aux utilisateurs de faire une recherche dans l'ensemble des versions mises en production à partir de n'importe quel attribut des données enregistré.			
EF-13.10	Fenêtres de mise en production	Le logiciel de GSTI doit inclure une fonctionnalité qui permet aux utilisateurs 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 inclure une fonctionnalité qui permet aux utilisateurs 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			

Tableau no 1 – Logiciel de GSTI					
Tableau de réponses obligatoires relatives aux exigences fonctionnelles (EF)					
A	B	C	D	E	F
N° d'identification	Nom	Description de l'EF	Réponse du soumissionnaire		
			L'exigence est satisfaite (O/N)	Numéro de partie du logiciel	Renvoi à la documentation du produit
		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 intégrer la base de données de gestion des configurations pour faire un lien entre un dossier de mise en production et un dossier d'élément de configuration.			
EF-13.15	Prise en charge de la base de données de gestion des configurations	Le logiciel de GSTI doit être en mesure 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 inclure une fonctionnalité qui permet aux utilisateurs 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 inclure une fonctionnalité qui permet aux utilisateurs de faire un suivi des activités après la mise en production (comme le soutien initial).			