

**DEMANDE DE PROPOSITIONS  
POUR UNE SOLUTION D'OUTIL  
DE GESTION DES SERVICES  
DE TECHNOLOGIE DE L'INFORMATION (GSTI)**

**PIÈCE JOINTE 4.2**

**ÉVALUATION TECHNIQUE**

Version 1.0

**DEMANDE DE PROPOSITIONS POUR UNE SOLUTION D'OUTIL DE GSTI  
PIÈCE JOINTE 4.2 – ÉVALUATION TECHNIQUE**

**1. Évaluation technique obligatoire**

**1.1. Aperçu de l'évaluation technique obligatoire**

- 1.1.1. Le soumissionnaire doit inclure dans sa soumission une réponse à chacune des exigences obligatoires qui suivent. Pour être déclarée recevable, une soumission doit :
- a) respecter toutes les exigences de la demande de soumissions;
  - b) respecter tous les critères obligatoires;
  - c) obtenir la note de passage minimale associée aux exigences cotées, comme indiqué dans le tableau ci-dessous.
- 1.1.2. Les soumissions qui ne satisfont pas aux exigences (a), (b) et (c) seront déclarées non recevables.
- 1.1.3. Les définitions ci-dessous s'appliquent aux critères d'évaluation présentés après.

<b>Terme</b>	<b>Définition</b>
Contrat cité en référence	Décrit un contrat que le soumissionnaire a conclu pour prodiguer des services à un client; il est utilisé pour démontrer l'expérience du soumissionnaire.
Projet cité en référence	Décrit le projet d'un client sur lequel la ressource proposée a travaillé; il sert à démontrer l'expérience de la ressource.

- 1.1.4. On encourage fortement les soumissionnaires à préciser à quel endroit se trouvent les documents ou les renseignements à l'appui pour chaque exigence obligatoire en indiquant, dans leur réponse à l'appel d'offres ou dans les documents fournis, les parties du texte (pages et paragraphes) se rapportant à chaque exigence obligatoire.
- 1.1.5. Si un document cité en référence se trouve sur un site Web, le soumissionnaire devrait extraire cette information et l'insérer dans sa réponse ou la joindre en annexe. Conformément à la section 1.8 des Instructions uniformisées de SPC, les liens Internet ne sont pas permis et ne seront pas pris en compte par les évaluateurs.

## 1.2. Obligatoire 1 (O-1) – Équipe de base du soumissionnaire

Critères obligatoires	Réponse du soumissionnaire
<p><b>O1 (a)</b> – Le soumissionnaire doit présenter son équipe de soumission en fournissant le nom de l'entrepreneur principal et une liste de tous les sous-traitants.</p> <p><b>Remarque</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>O1 (b)</b> – La soumission du soumissionnaire doit décrire le rôle et les responsabilités globaux proposés pour chaque membre de l'équipe de base présentée en réponse au critère O1(a) en ce qui concerne le respect des exigences décrites à l'Annexe A – Énoncé des travaux.</p> <p>Pour être considérée comme conforme, la description fournie doit comprendre (sans toutefois s'y limiter) les sections suivantes de l'Annexe A :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>(i) Services professionnels en GI/TI (y compris les sections 2, 4 à 9, 11 et 12 de l'Annexe A – Énoncé des travaux);</li> <li>(ii) Services de formation (section 10 de l'Annexe A – Énoncé des travaux);</li> <li>(iii) Soutien à la gestion des applications (section 13 de l'Annexe A – Énoncé des travaux);</li> <li>(iv) Logiciel d'outil de GSTI (section 3 de l'Annexe A – Énoncé des travaux).</li> </ul>	

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

1.3.1. Le soumissionnaire doit démontrer son expérience de la configuration et de la mise en œuvre du logiciel d'outil de GSTI en fournissant deux (2) contrats cités en référence dans lesquels le soumissionnaire a acquis de l'expérience dans la configuration et la mise en œuvre du logiciel d'outil de GSTI proposé.

1.3.2. Pour être admissible, **chaque** contrat cité en référence doit :

- i) avoir été fourni par le même membre de l'équipe de base proposé pour diriger la prestation des services de mise en œuvre et d'intégration de l'outil de GSTI pour Services partagés Canada (comme décrit à l'Annexe A – Énoncé des travaux, sections 2, 4-9, 11 et 12);
- ii) avoir été achevé dans les cinq ans précédant la date d'émission 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 d'émission de la présente DP;
- iii) avoir facturé au moins 6 millions de dollars (CAD, taxes comprises) de services professionnels en vertu du contrat cité en référence à la date d'émission de la présente demande de propositions;
- iv) comprendre l'achèvement, à la date d'émission de la présente DP, de ce qui suit :
  - a. Élaboration de la conception détaillée;
  - b. Configuration du logiciel de GSTI proposé pour soutenir au moins cinq processus de GSTI;
  - c. Interfaces avec d'autres systèmes ministériels, y compris, au minimum :
    - i) un répertoire de protocole allégé d'accès annuel (LDAP), ou
    - ii) Système financier (p. ex., SAP).

1.3.3. Le soumissionnaire doit remplir le tableau de réponses du soumissionnaire qui suit pour chaque contrat de référence.

#### O-2 – Contrat cité en référence n° 1 :

Exigence relative à la soumission	Réponse du soumissionnaire
1) Renseignements sur le client : <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Nom de l'organisation du client</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> </ol>	
2) Indiquer le membre de l'équipe de base qui a fourni les services dans le cadre du contrat cité en référence.	
3) Indiquer la version du logiciel commercial d'outil de GSTI mis en œuvre, y compris une liste des modules appliqués, le cas échéant.	
4) Donner un aperçu du projet et du travail associé à la configuration et à la mise en œuvre du logiciel commercial d'outil de GSTI, en démontrant notamment en quoi les produits livrables suivants ont été réalisés : <ol 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 :               <ol style="list-style-type: none"> <li>i) un répertoire de protocole allégé d'accès annuel (LDAP), <u>ou</u></li> <li>ii) Système financier (p. ex., SAP).</li> </ol> </li> </ol>	

5) Indiquer les dates de début et d'achèvement du contrat (de mm/aaaa à mm/aaaa).	
6) Indiquer la valeur totale (en dollars canadiens, taxes comprises) facturée au cours des cinq dernières années avant la date d'émission de la présente demande de propositions.	

**O-2 – Contrat cité en référence n° 2 :**

Exigence relative à la soumission	Réponse du soumissionnaire
1) Renseignements sur le client : <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Nom de l'organisation du client</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 membre de l'équipe de base qui a fourni les services dans le cadre du contrat cité en référence.	
3) Indiquer la version du logiciel commercial d'outil de GSTI mis en œuvre, y compris une liste des modules appliqués, le cas échéant.	
4) Donner un aperçu du projet et du travail associé à la configuration et à la mise en œuvre du logiciel commercial d'outil de GSTI, en démontrant notamment en quoi les produits livrables suivants ont été réalisés : <ul style="list-style-type: none"> <li>d. Élaboration de la conception détaillée;</li> <li>e. Configuration du logiciel de GSTI proposé pour soutenir au moins cinq processus de GSTI;</li> <li>f. Interfaces avec d'autres systèmes ministériels, y compris, au minimum :               <ul style="list-style-type: none"> <li>iii) un répertoire de protocole allégé d'accès annuaire (LDAP), <u>ou</u></li> <li>iv) Système financier (p. ex., SAP).</li> </ul> </li> </ul>	
5) Indiquer les dates de début et d'achèvement du contrat (de mm/aaaa à mm/aaaa).	
6) Indiquer la valeur totale (en dollars canadiens, taxes comprises) facturée au cours des cinq dernières années avant la date d'émission de la présente demande de propositions.	

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

1.4.1. Le soumissionnaire doit fournir trois projets cités en référence de l'éditeur de logiciel qui démontrent la maturité du logiciel d'outil de GSTI proposé.

1.4.2. Pour être conforme, **chacun** des trois projets cités en référence fourni **doit** :

- i) avoir été déployé dans un environnement de production et accepté par le client dans les cinq ans précédant la date de publication de la présente demande de propositions;
- ii) avoir été déployé pour appuyer une organisation comptant au moins 3 000 employés.
- iii) faire intervenir un éditeur de logiciels commerciaux (outil de GSTI) qui a fourni des services d'entretien et de soutien continus de logiciels pour le logiciel d'outils de GSTI dans le cadre d'un cadre mensuel ou annuel qui comprenait, au minimum, les services suivants :
  - a. Mises à jour des logiciels commerciaux;
  - b. Avis de correction et de défaut;
  - c. Services de soutien par téléphone.

**Et**, ou au moins, un des trois projets cités en référence :

- i) a été déployé pour soutenir une organisation de grande envergure comptant au moins 100 000 employés (même si les 100 000 employés n'utilisaient pas tous le logiciel de GSTI);
- ii) a été déployé dans le cadre d'une mise en œuvre bilingue (c.-à-d. n'importe quelle langue).

1.4.3. Le soumissionnaire doit remplir le tableau de réponses du soumissionnaire qui suit pour chaque contrat de référence.

#### O-3 – Contrat cité en référence n° 1 :

Exigence relative à la soumission	Réponse du soumissionnaire
1) Renseignements sur le client : <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Nom de l'organisation du client</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> </ol>	
2) Indiquer la version du logiciel commercial d'outil de GSTI mis en œuvre, y compris une liste des modules appliqués, le cas échéant.	
3) Indiquer le nombre d'employés soutenus par l'outil de GSTI.	
4) Indiquer si la mise en œuvre prend en charge deux langues ou plus, et si oui, lesquelles.	
5) Préciser la date à laquelle l'outil de GSTI a été déployé dans un environnement de production et accepté par le client (mm/aaaa).	
6) Détailler les services continus d'entretien et de soutien des logiciels fournis par l'éditeur de logiciels commerciaux à l'appui du logiciel d'outil de GSTI, en démontrant notamment 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>	
---	--

**O-3 – Contrat cité en référence n° 2 :**

Exigence relative à la soumission	Réponse du soumissionnaire
1) Renseignements sur le client : <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Nom de l'organisation du client</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 d'outil de GSTI mis en œuvre, y compris une liste des modules appliqués, le cas échéant.	
3) Indiquer le nombre d'employés soutenus par l'outil de GSTI.	
4) Indiquer si la mise en œuvre prend en charge deux langues ou plus, et si oui, lesquelles.	
5) Préciser la date à laquelle l'outil de GSTI a été déployé dans un environnement de production et accepté par le client (mm/aaaa).	
6) Détailler les services continus d'entretien et de soutien des logiciels fournis par l'éditeur de logiciels commerciaux à l'appui du logiciel d'outil de GSTI, en démontrant notamment 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>	

**O-3 – Contrat cité en référence n° 3 :**

Exigence relative à la soumission	Réponse du soumissionnaire
1) Renseignements sur le client : <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Nom de l'organisation du client</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 d'outil de GSTI mis en œuvre, y compris une liste des modules appliqués, le cas échéant.	
3) Indiquer le nombre d'employés soutenus par l'outil de GSTI.	
4) Indiquer si la mise en œuvre prend en charge deux langues ou plus, et si oui, lesquelles.	
5) Préciser la date à laquelle l'outil de GSTI a été déployé dans un environnement de production et accepté par le client (mm/aaaa).	
6) Détailler les services continus d'entretien et de soutien des logiciels fournis par l'éditeur de logiciels commerciaux à l'appui du logiciel d'outil de GSTI, en démontrant notamment 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>	



## 1.5. O-4 Spécifications relatives à la capacité de l'infrastructure

Référence : Annexe A – Énoncé des travaux, section 4

1.5.1. Le soumissionnaire doit fournir les spécifications relatives à la capacité de l'infrastructure devant être fournie par SPC, pour les environnements de développement et d'essai.

Critères obligatoires	Réponse du soumissionnaire
<p>Les spécifications relatives à la capacité de l'infrastructure doivent comprendre les exigences énoncées au point 4.1 b) de l'Annexe A – Énoncé des travaux.</p> <p>Les spécifications pour l'environnement de développement doivent être d'une capacité suffisante pour prendre en charge le nombre minimum d'utilisateurs et de données volumétriques pour SPC et le premier ministre locataire, comme décrit aux sections 2.4 et 2.5 de la pièce jointe 1 (Renseignements généraux et contexte du projet de GTSI).</p> <p><b>Remarque</b> : SPC peut exiger que le soumissionnaire le mieux classé participe à une séance de travail avec lui pour valider et confirmer les spécifications fournies afin de lui permettre d'entreprendre l'achat et l'installation de l'infrastructure requise.</p>	<p><i>Le soumissionnaire doit insérer un renvoi à l'endroit où se trouve le document requis dans la réponse à l'appel d'offres.</i></p>

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

Référence : Annexe A – Énoncé des travaux, section 5

- 1.6.1. 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, Intégration de l'entrepreneur, de l'Annexe A – Énoncé des travaux, et conformément au coût fixe ferme précisé dans la proposition financière du soumissionnaire pour les travaux d'intégration de l'entrepreneur.

Critères obligatoires	Réponse du soumissionnaire
<p>Le plan de travail détaillé pour l'intégration de l'entrepreneur doit comprendre :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>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 détaillés et mutuellement acceptables pour le projet de GSTI (il est suggéré que cette description narrative ne dépasse pas quatre pages);</li> <li>b) La structure de répartition du travail, qui précise les tâches et les activités que le soumissionnaire se propose d'exécuter pour réaliser chacun des produits livrables indiqués à la section 5 de l'Annexe A – Énoncé des travaux;</li> <li>c) L'échéancier proposé, en format Microsoft Project, y compris les jalons et les interdépendances;</li> <li>d) Le plan relatif aux ressources qui précise le personnel dont le soumissionnaire a besoin pour réaliser les produits livrables, y compris le niveau d'effort prévu (en nombre de jours) par ressource. Le plan des ressources doit indiquer clairement le niveau d'effort proposé 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;</li> <li>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 5 de l'Annexe A – Énoncé des travaux).</li> </ul>	<p><i>Le soumissionnaire doit insérer un renvoi à l'endroit où se trouve le document requis dans la réponse à l'appel d'offres.</i></p>

## 1.7. O-6 Plan de travail détaillé pour l'élaboration d'un plan de transition

Référence : Annexe A – Énoncé des travaux, section 12,1

- 1.7.1. Le soumissionnaire doit fournir un plan de travail détaillé pour l'élaboration d'un plan de transition, comme décrit à la section 12.1 de l'Annexe A – Énoncé des travaux. Le plan de travail doit refléter le coût fixe ferme précisé dans la proposition financière du soumissionnaire pour l'élaboration du plan de transition.

Critères obligatoires	Réponse du soumissionnaire
<p>Le plan de travail détaillé pour la transition doit comprendre :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Une description narrative de l'approche que le soumissionnaire propose d'utiliser pour élaborer le plan de transition en collaboration avec SPC. (Il est suggéré que la description narrative ne dépasse pas quatre pages);</li> <li>b) La structure de répartition du travail, qui précise les tâches et les activités que le soumissionnaire se propose d'exécuter pour réaliser chacun des produits livrables indiqués à la section 12.1 de l'Annexe A – Énoncé des travaux;</li> <li>c) L'échéancier proposé, en format Microsoft Project, y compris les jalons et les interdépendances;</li> <li>d) Le plan relatif aux ressources qui précise le personnel dont le soumissionnaire a besoin pour réaliser les produits livrables, y compris le niveau d'effort prévu (en nombre de jours) par 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° 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;</li> <li>e) Les dépendances exigées par SPC, après l'attribution du contrat, pour permettre l'exécution des travaux requis (c.-à-d. les exigences de PVC pour respecter le plan).</li> </ul>	<p><i>Le soumissionnaire doit insérer un renvoi à l'endroit où se trouve le document requis dans la réponse à l'appel d'offres.</i></p>

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

Référence : Annexe A – Énoncé des travaux, section 2.1

1.8.1. Le soumissionnaire doit fournir une description globale décrivant en détail comment il se propose de s'organiser pour gérer et satisfaire aux exigences énoncées à l'Annexe A – Énoncé des travaux.

1.8.2. La réponse du soumissionnaire devra inclure :

Critères obligatoires	Réponse du soumissionnaire
<p>a) Un organigramme de l'organisation du projet décrivant la structure de gouvernance de l'entrepreneur proposée, comme stipulé à l'Annexe A – Énoncé des travaux, section 2.1. 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.</p>	<p><i>Le soumissionnaire doit insérer un renvoi à l'endroit où se trouve le document requis dans la réponse à l'appel d'offres.</i></p>
<p>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.</p>	

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

Référence : Annexe A – Énoncé des travaux, sections 2.2 et 2.3 d) a. et d.

- 1.9.1. À l'aide des catégories d'emplois de ressources décrites à la section 2.12 de l'Annexe A – Énoncé des travaux, le soumissionnaire doit proposer une équipe de gestion de projet pour assurer la fonction de gestion et de surveillance du projet prévue à la section 2.2 de l'Annexe A – Énoncé des travaux pour la période initiale de 24 mois du contrat. La réponse du soumissionnaire doit comprendre, sans s'y limiter :

Critères obligatoires	Réponse du soumissionnaire
a) Détermination de la personne proposée pour jouer le rôle de gestionnaire de projet de l'entrepreneur (remarque : le gestionnaire de projet 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.	

**Remarque :** 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 émises pour les travaux en cours de gestion de projet.

## 1.10. O-9 Ressources clés proposées

Référence : Annexe A – Énoncé des travaux, sections 2.1, 2.3, 2.12.1, 2.12.4 et 2.12.5

1.10.1. Tel qu'indiqué à l'Annexe A – Énoncé des travaux, la composition de l'équipe de travail de l'entrepreneur et le niveau d'effort associé à chaque ressource pour chaque autorisation de tâches associée peuvent différer pendant l'exécution de chaque autorisation de tâches précise en vertu du contrat (voir l'Annexe A – Énoncé des travaux, article 2.3 pour plus de détails sur les exigences à l'égard de l'équipe de travail de l'entrepreneur).

1.10.2. Le soumissionnaire doit proposer une ressource qualifiée pour remplir chacun des rôles suivants de l'équipe de projet :

- a) Gestionnaire de projet de l'entrepreneur;
- b) Architecte de la solution/de l'application;
- c) Spécialiste de l'intégration.

1.10.3. Le soumissionnaire doit remplir les tableaux ci-dessous (le cas échéant) pour chacune des trois ressources proposées. Les curriculum vitæ ne sont pas requis pour les ressources proposées.

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

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.

Pour chaque projet cité en référence par un client à prendre en considération :

- i) Le projet cité en référence doit avoir un budget minimal de 6 000 000 de dollars (CAD, taxes comprises);
- 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;
- iii) La ressource proposée comme gestionnaire de projet de l'entrepreneur doit avoir fourni des services de gestion de projet au projet cité en référence pour une durée minimale de douze mois au cours des cinq années précédant la date de publication de la présente demande de propositions.

Critères obligatoires	Réponse du soumissionnaire
<b>Nom du gestionnaire de projet proposé par l'entrepreneur :</b>	
<b>Projet de référence n° 1</b>	
a) Renseignements sur le client : <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Nom de l'organisation du client</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> </ol>	

b) Précisez le budget approuvé du projet de référence (en dollars canadiens, taxes comprises)	
c) Précisez les dates de début et de fin de participation de la ressource proposée au projet référencé (de mm/aaaa à mm/aaaa)	
d) Fournir une description du projet de référence, ainsi que du rôle de la ressource dans le projet, qui démontre que le gestionnaire de projet proposé par l'entrepreneur a directement géré et exécuté un projet de transformation des activités de GI/TI à l'échelle d'une entreprise en utilisant un ou plusieurs produits commerciaux.	<i>La description du projet doit comprendre le contexte ou tout autre renseignement pertinent qui corrobore l'information fournie (p. ex. les produits livrables fournis, les outils utilisés, la méthode utilisée, les résultats obtenus, etc.).</i>
<b>Projet de référence n° 2</b>	
a) Renseignements sur le client : <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Nom de l'organisation du client</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) Précisez le budget approuvé du projet de référence (en dollars canadiens, taxes comprises)	
c) Précisez les dates de début et de fin de participation de la ressource proposée au projet référencé (de mm/aaaa à mm/aaaa)	
d) Fournir une description du projet de référence, ainsi que du rôle de la ressource dans le projet, qui démontre que le gestionnaire de projet proposé par l'entrepreneur a directement géré et exécuté un projet de transformation des activités de GI/TI à l'échelle d'une entreprise en utilisant un ou plusieurs produits commerciaux.	<i>La description du projet doit comprendre le contexte ou tout autre renseignement pertinent qui corrobore l'information fournie (p. ex. les produits livrables fournis, les outils utilisés, la méthode utilisée, les résultats obtenus, etc.).</i>

1.10.5. O-9.2 Architecte de la solution ou de l'application proposé

Le soumissionnaire doit fournir deux projets de référence qui démontrent que la ressource proposée pour le poste d'architecte de la solution ou de l'application a déjà élaboré l'architecture logique pour la mise en œuvre du logiciel d'outil de GSTI proposé.

Pour chaque projet cité en référence par un client à prendre en considération :

- i. L'architecture logique devait comprendre la traçabilité des exigences opérationnelles et des exigences non fonctionnelles à l'architecture de la solution;
- ii. La composante de développement de système du budget global du projet de référence doit avoir été d'un minimum de 6 millions de dollars (CAD, taxes comprises);
- iii. L'architecte de la solution ou de l'application proposé doit avoir fourni les services d'architecture au projet cité en référence pour une durée minimale de six mois au cours des cinq années précédant la date d'émission de la présente demande de propositions.

Critères obligatoires	Réponse du soumissionnaire
<b>Nom de l'architecte de la solution ou de l'application proposé :</b>	
<b>Projet de référence n° 1</b>	
a) Renseignements sur le client : <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Nom de l'organisation du client</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> </ol>	
b) Précisez le budget approuvé du projet de référence (en dollars canadiens, taxes comprises)	
c) Précisez les dates de début et de fin de participation de la ressource proposée au projet référencé (de mm/aaaa à mm/aaaa)	
d) Indiquer la version de l'outil de GSTI proposé qui a été mise en œuvre.	
e) Fournir une description du projet de référence, ainsi que du rôle de la ressource dans le projet, qui démontre que la ressource proposée a élaboré l'architecture logique pour la mise en œuvre du logiciel d'outil de GSTI proposé, y compris de 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 ou tout autre renseignement pertinent qui corrobore l'information fournie (p. ex. les produits livrables fournis, les outils utilisés, la méthode utilisée, les résultats obtenus, etc.).</i>
<b>Projet de référence n° 2</b>	



<p>a) Renseignements sur le client :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Nom de l'organisation du client</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>b) Précisez le budget approuvé du projet de référence (en dollars canadiens, taxes comprises)</p>	
<p>c) Précisez les dates de début et de fin de participation de la ressource proposée au projet référencé (de mm/aaaa à mm/aaaa)</p>	
<p>d) Indiquer la version de l'outil de GSTI proposé qui a été mise en œuvre.</p>	
<p>e) Fournir une description du projet de référence, ainsi que du rôle de la ressource dans le projet, qui démontre que la ressource proposée a élaboré l'architecture logique pour la mise en œuvre du logiciel d'outil de GSTI proposé, y compris de la traçabilité des exigences opérationnelles et des exigences non fonctionnelles à l'architecture de la solution.</p>	<p><i>La description du projet doit comprendre le contexte ou tout autre renseignement pertinent qui corrobore l'information fournie (p. ex. les produits livrables fournis, les outils utilisés, la méthode utilisée, les résultats obtenus, etc.).</i></p>

1.10.6. 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 de référence qui démontrent que le spécialiste de l'intégration proposé a :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) déterminé les systèmes sources;</li> <li>b) conçu la solution d'intégration;</li> <li>c) mis en œuvre la solution d'intégration;</li> </ul> <p>de façon à mettre en œuvre des fils de données automatisés qui fournissent à l'application de GSTI les données de base (p. ex. employés ou emplacements de l'entreprise) pour appuyer le 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. La composante de développement de système du budget global du projet de référence doit avoir été d'un minimum de 2 millions de dollars (CAD, taxes comprises);</li> <li>ii. Le spécialiste de l'intégration proposé doit avoir fourni les services d'intégration au projet cité en référence pour une durée minimale de six mois au cours des cinq années précédant la date de publication de la présente demande de propositions.</li> </ul>	
<b>Critères obligatoires</b>	<b>Réponse du soumissionnaire</b>
<b>Projet de référence n° 1</b>	
a) Renseignements sur le client : <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Nom de l'organisation du client</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) Précisez le budget approuvé du projet de référence (en dollars canadiens, taxes comprises)	
c) Précisez les dates de début et de fin de participation de la ressource proposée au projet référencé (de mm/aaaa à mm/aaaa)	
d) Indiquer la version de l'outil de GSTI proposé qui a été mise en œuvre.	
e) Fournir une description du projet de référence, ainsi que du rôle de la ressource dans le projet, qui démontre que l'expérience de la ressource proposée répond aux exigences.	<i>La description du projet doit comprendre le contexte ou tout autre renseignement pertinent qui corrobore l'information fournie (p. ex. les produits livrables fournis, les outils utilisés, la méthode utilisée, les résultats obtenus, etc.).</i>
<b>Projet de référence n° 2</b>	
a) Renseignements sur le client : <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Nom de l'organisation du client</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> </ul>	

<b>O-9.3 Spécialiste de l'intégration proposé</b>	
f. Numéro de téléphone ou adresse courriel de la personne-ressource	
b) Précisez le budget approuvé du projet de référence (en dollars canadiens, taxes comprises)	
c) Précisez les dates de début et de fin de participation de la ressource proposée au projet référencé (de mm/aaaa à mm/aaaa)	
d) Indiquer la version de l'outil de GSTI proposé qui a été mise en œuvre.	
e) Fournir une description du projet de référence, ainsi que du rôle de la ressource dans le projet, qui démontre que l'expérience de la ressource proposée répond aux exigences.	<i>La description du projet doit comprendre le contexte ou tout autre renseignement pertinent qui corrobore l'information fournie (p. ex. les produits livrables fournis, les outils utilisés, la méthode utilisée, les résultats obtenus, etc.).</i>

<b>O-9.3.2</b>	
<p>Le soumissionnaire doit fournir des projets de référence qui démontrent que le spécialiste en intégration proposé a élaboré et mis en œuvre un mécanisme d'interface entre le logiciel d'outil de GSTI proposé et chacun des systèmes suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Système de planification des ressources d'entreprise (p. ex. SAP, PeopleSoft);</li> <li>b) Services d'annuaire;</li> <li>c) Source de données de la base de données de gestion des configurations (p. ex. Discovery, 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. La composante de développement de système du budget global du projet de référence doit avoir été d'un minimum de 2 millions de dollars (CAD, taxes comprises);</li> <li>ii. Le spécialiste de l'intégration proposé doit avoir fourni les services d'intégration au projet cité en référence pour une durée minimale de six mois au cours des cinq années précédant la date de publication de la présente demande de propositions.</li> </ul>	
<b>Critères obligatoires</b>	<b>Réponse du soumissionnaire</b>
<b>Nom du spécialiste de l'intégration proposé :</b>	
<b>O-9.3.2</b>	
<b>Projet de référence n° 1</b>	
a) Renseignements sur le client : <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Nom de l'organisation du client</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) Précisez le budget approuvé du projet de référence (en dollars canadiens, taxes comprises)	

<b>O-9.3.2</b>	
c) Précisez les dates de début et de fin de participation de la ressource proposée au projet référencé (de mm/aaaa à mm/aaaa)	
d) Indiquer la version de l'outil de GSTI proposé qui a été mise en œuvre.	
e) Fournir une description du projet de référence, ainsi que du rôle de la ressource dans le projet, qui démontre que l'expérience de la ressource proposée répond aux exigences.	<i>La description du projet doit comprendre le contexte ou tout autre renseignement pertinent qui corrobore l'information fournie (p. ex. les produits livrables fournis, les outils utilisés, la méthode utilisée, les résultats obtenus, etc.).</i>
<b>Projet de référence n° 2</b>	
a) Renseignements sur le client : <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Nom de l'organisation du client</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) Précisez le budget approuvé du projet de référence (en dollars canadiens, taxes comprises)	
c) Précisez les dates de début et de fin de participation de la ressource proposée au projet référencé (de mm/aaaa à mm/aaaa)	
d) Indiquer la version de l'outil de GSTI proposé qui a été mise en œuvre.	
e) Fournir une description du projet de référence, ainsi que du rôle de la ressource dans le projet, qui démontre que l'expérience de la ressource proposée répond aux exigences.	<i>La description du projet doit comprendre le contexte ou tout autre renseignement pertinent qui corrobore l'information fournie (p. ex. les produits livrables fournis, les outils utilisés, la méthode utilisée, les résultats obtenus, etc.).</i>

### 1.11. O-10 Logiciel d'outil de GSTI proposé

Référence : Annexe A – Énoncé des travaux, section 3.1 et Appendices 1 et 2

Critères obligatoires	Réponse du soumissionnaire
a) Le soumissionnaire doit indiquer le logiciel d'outil de GSTI, y compris le numéro de version actuellement disponible, proposé pour répondre aux exigences non fonctionnelles et fonctionnelles énoncées aux Appendices 1 et 2, respectivement, de l'Annexe A – Énoncé des travaux.	
b) Le soumissionnaire doit répondre à chacune des exigences fonctionnelles de l'outil de GSTI en utilisant le formulaire de réponse obligatoire relativement aux exigences fonctionnelles (tableau 1) joint au présent document.  La réponse du soumissionnaire doit comprendre une référence à des documents de produit corroborants. La conformité à l'une ou à la totalité des exigences fonctionnelles est assujettie à une validation avant l'attribution du contrat, à la seule discrétion de SPC.	<i>Le soumissionnaire doit insérer un renvoi à l'endroit où se trouve le document requis dans la réponse à l'appel d'offres.</i>

## 2. Évaluation technique cotée

### 2.1. Aperçu de l'évaluation technique cotée

- 2.1.1. Chaque critère technique coté doit être traité séparément. La soumission technique doit traiter clairement et de manière suffisamment approfondie des points visés par les critères d'évaluation en fonction desquels la soumission sera évaluée. Il ne suffit pas de reprendre simplement les énoncés contenus dans la demande de soumissions.
- 2.1.2. Les points seront accordés en fonction de l'attribution des points spécifiée pour chaque critère coté qui suit; il n'y a pas de points partiels.
- 2.1.3. La note cotée de l'évaluation technique sera calculée comme suit :
- Les notes pour les critères techniques cotés seront pondérées selon le tableau ci-dessous.
  - Les notes pondérées seront additionnées pour donner la note totale.
  - La note totale sera pondérée pour donner la note de la proposition écrite.
  - Les notes minimales pondérées ont été arrondies. La note réelle du soumissionnaire sera calculée et arrondie au centième près.

### 2.2. C-1 Contrats cités en référence, configuration et mise en œuvre du logiciel d'outils de GSTI d'entreprise

C-1 Contrats cités en référence, configuration et mise en œuvre du logiciel d'outils de GSTI d'entreprise				
Le soumissionnaire doit démontrer que chacun des deux contrats cités en référence (fournis en réponse aux critères obligatoires O-2 : expérience de l'entreprise, configuration et mise en œuvre du logiciel d'outils de GSTI d'entreprise) répond aux critères cotés indiqués dans le tableau ci-dessous.				
Points disponibles : 200 (100 par contrat cité en référence)				
N° d'article	Critères cotés	Nombre maximal de points	Attribution des points	Réponse du soumissionnaire
<b>Contrat cité en référence n°1 (Inscrire le nom de l'organisation cliente à partir de O-2)</b>				
C-1.1	Le soumissionnaire doit préciser le montant total facturé (en dollars)	10	<ul style="list-style-type: none"> <li>10 points – Plus de 12 000 \$</li> <li>8 points – 9 000 \$ à 11 999 \$</li> </ul>	

<b>C-1 Contrats cités en référence, configuration et mise en œuvre du logiciel d'outils de GSTI d'entreprise</b>			
	canadiens, y compris les taxes) pour les services professionnels en vertu du contrat cité en référence pour les services professionnels associés à la mise en œuvre de la GSTI.		<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>5 points</b> – 6 000 \$ à 8 999 \$</li> </ul>
<b>C-1.2</b>	<p>Le soumissionnaire doit démontrer que la solution a été mise en œuvre dans le cadre du contrat cité en référence afin de soutenir un environnement complexe, mesuré en terme :</p> <p>a) de nombre d'employés; de mesures de soutien à la solution;</p> <p>b) de nombre d'emplacements géographiques pris en charge;</p> <p>c) du fait que le client est, ou non un fournisseur de services informatiques.</p>	<b>25</b>	<p>Jusqu'à 20 points, 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> – 50 000 à 99 999 employés;</li> <li>• <b>5 points</b> – 5 000 à 49 999 employés; ou</li> <li>• <b>1 point</b> – 3 000 à 5 000 employés.</li> </ul> <p>b) Nombre d'emplacements géographiques :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>10 points</b> – Plus de 100 emplacements géographiques pris en charge;</li> <li>• <b>8 points</b> – de 11 à 99 emplacements géographiques pris en charge; ou</li> <li>• <b>5 points</b> – Jusqu'à 10 emplacements géographiques pris en charge.</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 informatiques.</li> </ul>

<b>C-1 Contrats cités en référence, configuration et mise en œuvre du logiciel d'outils de GSTI d'entreprise</b>			
<b>C-1.3</b>	<p>Le soumissionnaire doit démontrer que les travaux exécutés dans le cadre du contrat cité en référence comprenaient l'intégration du logiciel d'outils de GSTI proposé avec d'autres applications, notamment :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Système financier du SAP</li> <li>2) Autres outils de GSTI qui utilisent une interface de programmation d'application</li> <li>3) Active Directory</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 la GSTI proposée avec d'autres applications comme suit :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>5 points – Système financier SAP</b></li> <li>• <b>5 points –</b>Autres outils de GSTI qui utilisent une API</li> <li>• <b>5 points –</b> Active Directory</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 les travaux exécutés dans le cadre du contrat cité en référence comprenaient la migration et le rapprochement 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-1.5</b>	<p>Le soumissionnaire doit démontrer que les travaux exécutés dans le cadre du contrat cité en référence comprenaient des services de soutien à la gestion des applications (SGA) pendant au moins six mois.</p>	<b>11</b>	<p>Un maximum de onze points sera accordé comme suit :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>6 points –</b> Les services de SGA sont compris pour un minimum de six mois;</li> <li>• <b>5 points –</b> Si les services de SGA étaient fournis à partir d'un centre d'opérations canadien.</li> </ul>
<b>C-1.6</b>	<p>Le soumissionnaire doit démontrer que les travaux exécutés dans le cadre du contrat cité en référence</p>	<b>24</b>	<p>Un maximum de 12 points sera accordé comme suit :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>3 points –</b> Gestion de la configuration des actifs de service, y compris la</li> </ul>



C-1 Contrats cités en référence, configuration et mise en œuvre du logiciel d'outils de GSTI d'entreprise			
	<p>comprenaient la configuration des processus de GSTI suivants :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Gestion de la configuration des biens, y compris la conception de la BDGC</li> <li>2) Gestion des incidents</li> <li>3) Exécution des requêtes</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 du niveau de service</li> <li>7) Gestion des événements</li> <li>8) Gestion du savoir</li> <li>9) Gestion des problèmes</li> <li>10) Gestion des déploiements et des correctifs</li> </ol>		<p>conception de la base de données de la gestion de la configuration</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>3 points</b> – Gestion des incidents</li> <li>• <b>3 points</b> – Exécution de la demande</li> <li>• <b>3 points</b> – Gestion du changement</li> </ul> <p><b>Points en prime</b> – Si un maximum de 12 points a été accordé ci-dessus, des points supplémentaires seront accordés comme suit :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>2 points</b> – Gestion du catalogue de services incluant la conception du catalogue de services</li> <li>• <b>2 points</b> – Gestion des niveaux de service</li> <li>• <b>2 points</b> – Gestion d'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 productions</li> </ul>
<b>Total des points – Contrat cité en référence n° 1</b>		<b>100</b>	

Contrat cité en référence n°2 (Inscrire le nom de l'organisation cliente à partir de O-2)			
<b>C-1.7</b>	Le soumissionnaire doit préciser le montant total facturé (en dollars canadiens, y compris les taxes) pour les services professionnels en vertu du contrat cité en référence pour les services professionnels associés à la mise en œuvre de la GSTI.	<b>10</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>10 points</b> – Plus de 12 000 \$</li> <li>• <b>8 points</b> – 9 000 \$ à 11 999 \$</li> <li>• <b>5 points</b> – 6 000 \$ à 8 999 \$</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 afin de soutenir un environnement complexe, mesuré en termes :</p> <p>a) de nombre d'employés; de mesures de soutien à la solution;</p> <p>b) de nombre d'emplacements géographiques pris en charge;</p> <p>c) du fait que le client est, ou non un fournisseur de services informatiques.</p>	<b>25</b>	<p>Jusqu'à 25 points – 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> – 50 000 à 99 999 employés;</li> <li>• <b>5 points</b> – 5 000 à 49 999 employés; ou</li> <li>• <b>1 point</b> – 3 000 à 5 000 employés.</li> </ul> <p>b) Nombre d'emplacements géographiques :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>10 points</b> – Plus de 100 emplacements géographiques pris en charge;</li> <li>• <b>8 points</b> – de 11 à 99 emplacements géographiques pris en charge; ou</li> <li>• <b>5 points</b> – Jusqu'à 10 emplacements géographiques pris en charge.</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 informatiques.</li> </ul>	
<b>C-1.9</b>	<p>Le soumissionnaire doit démontrer que les travaux exécutés dans le cadre du contrat cité en référence comprenaient l'intégration du logiciel d'outils de GSTI proposé avec d'autres applications, notamment :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Système financier du SAP</li> <li>2) Autres outils de GSTI qui utilisent une interface de programmation d'application</li> <li>3) Active Directory</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 la GSTI proposée avec d'autres applications comme suit :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>5 points</b> – <b>Système financier SAP</b></li> <li>• <b>5 points</b> – Autres outils de GSTI qui utilisent une API</li> <li>• <b>5 points</b> – Active Directory</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 les travaux exécutés dans le cadre du contrat cité en référence comprenaient la migration et le rapprochement 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 les travaux exécutés dans le cadre du contrat cité en référence comprenaient des services de soutien à la gestion des applications (SGA) pendant au moins six mois.</p>	<b>11</b>	<p>Un maximum de onze points sera accordé comme suit :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>6 points</b> – Les services de SGA sont compris pour un minimum de six mois;</li> <li>• <b>5 points</b> – Si les services de SGA étaient fournis à partir d'un centre d'opérations canadien.</li> </ul>	

<b>C-1.12</b>	<p>Le soumissionnaire doit démontrer que les travaux exécutés dans le cadre du contrat cité en référence comprenaient la configuration des processus de GSTI suivants :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Gestion de la configuration des biens, y compris la conception de la BDGC</li> <li>2) Gestion des incidents</li> <li>3) Exécution des requêtes</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 du niveau de service</li> <li>7) Gestion des événements</li> <li>8) Gestion du savoir</li> <li>9) Gestion des problèmes</li> <li>10) Gestion des déploiements et des correctifs</li> </ol>	<b>24</b>	<p>Un maximum de 12 points sera accordé comme suit :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>3 points</b> – Gestion de la configuration des actifs de service, y compris la conception de la base de données de la gestion de la configuration</li> <li>• <b>3 points</b> – Gestion des incidents</li> <li>• <b>3 points</b> – Exécution de la demande</li> <li>• <b>3 points</b> – Gestion du changement</li> </ul> <p><b>Points en prime</b> – Si un maximum de 12 points a été accordé ci-dessus, des points supplémentaires seront accordés comme suit :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>2 points</b> – Gestion du catalogue de services incluant la conception du catalogue de services</li> <li>• <b>2 points</b> – Gestion des niveaux de service</li> <li>• <b>2 points</b> – Gestion d'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 productions</li> </ul>	
	<b>Total des points – Contrat cité en référence n° 2</b>	<b>100</b>		
	<b>Total</b>	<b>200</b>		

### 2.3. C-2 Projets cités en références, logiciel d'outils de GSTI d'entreprise

<b>C2 Projets cités en références, logiciel d'outils de GSTI d'entreprise</b>				
Le soumissionnaire doit démontrer que chacun des trois projets cités en référence (fournis en réponse au critère obligatoire n° O-3 – références de l'entreprise, logiciel d'outils de GSTI d'entreprise) répond aux critères cotés indiqués dans le tableau ci-dessous.				
Points disponibles :150 (50 par projet cité en référence)				
<b>N° d'article</b>	<b>Critères cotés</b>	<b>Nombre maximal de points</b>	<b>Attribution des points</b>	<b>Réponse du soumissionnaire</b>
<b>Projet de référence du client n° 1 (Inscrire le nom de l'organisation cliente à partir de O-3)</b>				
<b>C-2.1</b>	Le projet cité en référence a été réalisé pour soutenir un fournisseur de services informatiques qui prend en charge plusieurs organisations clientes externes.	<b>15</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li><b>15 points</b> – Respect des exigences démontré</li> </ul>	
<b>C-2.2</b>	Le projet cité en référence a été réalisé pour soutenir plusieurs utilisateurs soutenus par une seule instance du logiciel d'outils de GSTI.	<b>15</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li><b>15 points</b> – Respect des exigences démontré</li> </ul>	
<b>C-2.3</b>	Le projet cité en référence a été réalisé auprès de plus de 3 000 employés.	<b>10</b>	Jusqu'à 10 points – 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> – 50 000 à 99 999 employés;</li> <li><b>5 points</b> – 5 000 à 49 999 employés; ou</li> <li><b>1 point</b> – 3 000 à 5 000 employés.</li> </ul>	
<b>C-2.4</b>	Une mise en œuvre bilingue a été réalisée dans le cadre du projet cité en référence.	<b>10</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li><b>10 points</b> – Mise en œuvre bilingue (français canadien et anglais canadien); ou</li> </ul>	

<b>C2 Projets cités en références, logiciel d'outils de GSTI d'entreprise</b>			
			<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>5 points</b> – Mise en œuvre bilingue (choix d'une des deux langues)</li> </ul>
<b>Total des points – Contrat cité en référence n° 1</b>		<b>50</b>	
<b>Projet cité en référence n° 2 (Inscrire le nom de l'organisation cliente à partir de O-3)</b>			
<b>C-2.5</b>	Le projet cité en référence a été réalisé pour soutenir un fournisseur de services informatiques qui prend en charge plusieurs organisations clientes externes.	<b>15</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>15 points</b> – Respect des exigences démontré</li> </ul>
<b>C-2.6</b>	Le projet cité en référence a été réalisé pour soutenir plusieurs utilisateurs soutenus par une seule instance du logiciel d'outils de GSTI.	<b>15</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>15 points</b> – Respect des exigences démontré</li> </ul>
<b>C-2.7</b>	Le projet cité en référence a été réalisé auprès de plus de 3 000 employés.	<b>10</b>	<p>Jusqu'à 10 points – 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> – 50 000 à 99 999 employés;</li> <li>• <b>5 points</b> – 5 000 à 49 999 employés; ou</li> <li>• <b>1 point</b> – 3 000 à 5 000 employés.</li> </ul>
<b>C-2.8</b>	Une mise en œuvre bilingue a été réalisée dans le cadre du projet cité en référence.	<b>10</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>10 points</b> – Mise en œuvre bilingue (français canadien et anglais canadien); ou</li> <li>• <b>5 points</b> – Mise en œuvre bilingue (choix d'une des deux langues)</li> </ul>
<b>Total des points – Contrat cité en référence n° 2</b>		<b>50</b>	



<b>Projet cité en référence n° 3 (Inscrire le nom de l'organisation cliente à partir de O-3)</b>			
<b>C-2.9</b>	Le projet cité en référence a été réalisé pour soutenir un fournisseur de services informatiques qui prend en charge plusieurs organisations clientes externes.	<b>15</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li><b>15 points</b> – Respect des exigences démontré</li> </ul>
<b>C-2.10</b>	Le projet cité en référence a été réalisé pour soutenir plusieurs utilisateurs soutenus par une seule instance du logiciel d'outils de GSTI.	<b>15</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li><b>15 points</b> – Respect des exigences démontré</li> </ul>
<b>C-2.11</b>	Le projet cité en référence a été réalisé auprès de plus de 3 000 employés.	<b>10</b>	Jusqu'à 10 points – 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> – 50 000 à 99 999 employés;</li> <li><b>5 points</b> – 5 000 à 49 999 employés; ou</li> <li><b>1 point</b> – 3 000 à 5 000 employés.</li> </ul>
<b>C-2.12</b>	Une mise en œuvre bilingue a été réalisée dans le cadre du projet cité en référence.	<b>10</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li><b>10 points</b> – Mise en œuvre bilingue (français canadien et anglais canadien); ou</li> <li><b>5 points</b> – Mise en œuvre bilingue (choix d'une des deux langues)</li> </ul>
<b>Total des points – Contrat de référence du client n° 3</b>		<b>50</b>	
<b>Nombre maximum de points</b>		<b>150</b>	



#### 2.4. C-3 Partenaires d'implémentation du logiciel d'outils de GSTI d'entreprise

<b>C3 Partenaires d'implémentation du logiciel d'outils de GSTI d'entreprise</b>		
<p>Le soumissionnaire doit démontrer que l'éditeur de logiciels d'outils de GSTI d'entreprise a des partenaires locaux d'implémentation et de soutien au Canada.</p> <p>Points disponibles : 50</p>		
<b>Nombre maximal de points</b>	<b>Attribution des points</b>	<b>Réponse du soumissionnaire</b>
<b>50</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li><b>10 points</b> – par organisme partenaire situé au Canada (jusqu'à un maximum de 5).</li> </ul>	
<b>50</b>	<b>Nombre maximum de points</b>	

## 2.5. C-4 Programmes de service à la clientèle

C-4 Programme de service à la clientèle		
<p>Le soumissionnaire doit décrire les programmes établis par l'éditeur de logiciels d'outils de GSTI d'entreprise en matière de service à la clientèle, de défense de ses intérêts ou autres programmes officiels, particulièrement en ce qui concerne la satisfaction du client par rapport au produit et aux initiatives de l'éditeur du logiciel pour améliorer le développement, l'offre du produit et le soutien afférent.</p> <p>Points disponibles :100</p>		
Nombre maximal de points	Attribution des points	Réponse du soumissionnaire
100	<p>Le plan de travail détaillé proposé sera évalué en fonction des critères suivants :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) l'information fournie est concise;</li> <li>2) l'information est facile à comprendre;</li> <li>3) le plan démontre un programme de service à la clientèle solide et bien établi, directement lié à l'outil de GSTI proposé;</li> <li>4) le plan démontre l'existence d'un programme de défense des intérêts solide et bien établi (p. ex. groupes d'utilisateurs, programmes collectifs pour les clients) qui concerne directement l'outil de GSTI d'entreprise proposé;</li> <li>5) le plan fait état d'autres programmes ou mécanismes établis pour permettre les communications bidirectionnelles avec les clients existants;</li> <li>6) un programme informe les clients des améliorations prévues aux produits liés à l'outil de GSTI proposé;</li> <li>7) un programme sollicite les commentaires des clients sur les orientations futures des produits, particulièrement en ce qui concerne l'outil de GSTI proposé;</li> <li>8) l'éditeur de logiciels utilise des programmes établis pour améliorer le développement, l'offre du produit et le soutien qui s'y rattache;</li> <li>9) il propose des approches ou des solutions uniques pour atteindre les objectifs cibles de Services partagés Canada (SPC) dans le cadre du projet de GSTI.</li> </ol> <p>Les points seront attribués comme suit :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>100 points – excellent</b> : le plan de travail respecte les neuf critères;</li> </ul>	

C-4 Programme de service à la clientèle		
	<ul style="list-style-type: none"><li>• <b>75 points – très bien</b> : le plan de travail respecte au moins sept critères sur neuf;</li><li>• <b>50 points – satisfaisant</b> : le plan de travail respecte au moins cinq des neuf critères;</li><li>• <b>0 point – insatisfaisant</b> : le plan de travail respecte quatre critères ou moins.</li></ul>	
<b>100</b>	<b>Nombre maximum de points</b>	

## 2.6. C-5 Cycle d'élaboration des systèmes (CES) proposé

C5 CES proposé		
<p><u>Référence</u> : Annexe A – Section 7.7.1 de l'énoncé des travaux</p> <p>Le soumissionnaire doit décrire le cycle d'élaboration des systèmes proposé. Cette description devrait comprendre, notamment, les documents suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• le CES que le soumissionnaire propose d'utiliser et la source de la méthodologie (c'est-à-dire le propriétaire ou l'éditeur de logiciel);</li> <li>• les étapes types du CES proposé;</li> <li>• l'approche du soumissionnaire en matière de gestion de la configuration des environnements de GSTI;</li> <li>• l'approche adoptée par le soumissionnaire pour stocker et gérer les modules de configuration en vue de leur diffusion;</li> <li>• l'information relative à la trousse d'outils (s'il y a lieu) qui sera utilisée pour appuyer le processus du CES avec la description de ses avantages;</li> <li>• Comment le CES proposé réduira au minimum les risques pour l'environnement de GSTI de SPC.</li> </ul> <p><u>Points disponibles</u> : 100</p>		
Nombre maximal de points	Attribution des points	Réponse du soumissionnaire
100	<p>Le CES proposé sera évalué en fonction des critères suivants :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) tous les renseignements demandés sont présents;</li> <li>2) l'information fournie est concise;</li> <li>3) l'information est facile à comprendre;</li> <li>4) il y a une quantité suffisante de renseignements détaillés par rapport à la complexité du projet;</li> <li>5) les renseignements donnés démontrent une approche de la gestion de la configuration qui appuiera adéquatement le projet de GSTI;</li> <li>6) les renseignements donnés démontrent une approche en matière de stockage et de gestion de modules de configuration pour la diffusion qui soutiendra adéquatement le projet de GSTI;</li> <li>7) le document présente un ensemble d'outils qui ajoutent clairement des ressources de valeur pour soutenir le processus du CES;</li> </ol>	

C5 CES proposé	
	<p>8) les renseignements démontrent que le CES proposé atténuera les risques propres au projet de GSTI (plutôt que des risques génériques);</p> <p>9) le document fournit des approches ou des solutions uniques pour atteindre les objectifs cibles de SPC dans le cadre du projet de GSTI.</p> <p>Les points seront attribués comme suit :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>100 points – excellent</b> : le CES proposé respecte les huit critères;</li> <li>• <b>75 points – très bien</b> : le CES proposé respecte au moins six critères sur huit;</li> <li>• <b>50 points – satisfaisant</b> : le CES proposé respecte au moins quatre des huit critères suivants; ou</li> <li>• <b>0 point – insatisfaisant</b> : le CES proposé respecte trois critères ou moins.</li> </ul>
<b>100</b>	<b>Nombre maximum de points</b>

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

C6 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 détail ci-dessous.</p> <p>Points disponibles :100</p>		
Nombre maximal de points	Attribution des points	Réponse du soumissionnaire
100	<p>Le plan de travail détaillé proposé sera évalué en fonction des critères suivants :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) tous les renseignements demandés sont présents;</li> <li>2) l'information fournie est concise;</li> <li>3) l'information est facile à comprendre;</li> <li>4) le plan démontre une compréhension de la complexité du projet de GSTI;</li> <li>5) le plan comprend une quantité suffisante de renseignements détaillés par rapport à la complexité du projet;</li> <li>6) il soumet une approche distincte, qui respecte le caractère spécifique du projet de GSTI plutôt qu'un modèle générique ou passe-partout;</li> <li>7) il comprend tous les produits livrables exigés tels que précisés à l'annexe A – Énoncé des travaux;</li> <li>8) il relève clairement les interdépendances de SPC et les échéanciers associés;</li> <li>9) il propose des approches ou des solutions uniques pour atteindre les objectifs cibles de Services partagés Canada (SPC) dans le cadre du projet de GSTI.</li> </ol> <p>Les points seront attribués comme suit :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>100 points – excellent</b> : le plan de travail respecte les neuf critères;</li> <li>• <b>75 points – très bien</b> : le plan de travail respecte au moins sept critères sur neuf;</li> </ul>	

<b>C6 Plan de travail détaillé pour l'intégration de l'entrepreneur</b>		
	<ul style="list-style-type: none"><li>• <b>50 points – satisfaisant</b> : le plan de travail respecte au moins cinq des neuf critères;</li><li>• <b>0 point – insatisfaisant</b> : le plan de travail respecte quatre critères ou moins.</li></ul>	
<b>100</b>	<b>Nombre maximum de points</b>	

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

C7 Plan de travail détaillé pour l'élaboration du plan de transition		
<p>La réponse du soumissionnaire au critère obligatoire n° O-8, Plan de travail détaillé pour l'élaboration du plan de transition, sera évaluée plus en détail ci-dessous.</p> <p>Points disponibles :100</p>		
Nombre maximal de points	Attribution des points	Réponse du soumissionnaire
100	<p>Le plan de travail détaillé proposé sera évalué en fonction des critères suivants :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) tous les renseignements demandés sont présents;</li> <li>2) l'information fournie est concise;</li> <li>3) l'information est facile à comprendre;</li> <li>4) le plan démontre une compréhension de la complexité du projet de GSTI;</li> <li>5) le plan comprend une quantité suffisante de renseignements détaillés par rapport à la complexité du projet;</li> <li>6) il soumet une approche distincte, qui respecte le caractère spécifique du projet de GSTI plutôt qu'un modèle générique ou passe-partout;</li> <li>7) il comprend tous les produits livrables exigés tels que précisés à l'annexe A – Énoncé des travaux;</li> <li>8) il relève clairement les interdépendances de SPC et les échéanciers associés;</li> <li>9) il propose des approches ou des solutions uniques pour atteindre les objectifs cibles de Services partagés Canada (SPC) dans le cadre du projet de GSTI.</li> </ol> <p>Les points seront attribués comme suit :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>100 points – excellent</b> : le plan de travail respecte les neuf critères;</li> <li>• <b>75 points – très bien</b> : le plan de travail respecte au moins sept critères sur neuf;</li> </ul>	



<b>C7 Plan de travail détaillé pour l'élaboration du plan de transition</b>		
	<ul style="list-style-type: none"><li>• <b>50 points – satisfaisant</b> : le plan de travail respecte au moins cinq des neuf critères;</li><li>• <b>0 point – insatisfaisant</b> : le plan de travail respecte quatre critères ou moins.</li></ul>	
<b>100</b>	<b>Nombre maximum de points</b>	

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

Le soumissionnaire doit également démontrer l'expérience de chacune des personnes-ressources proposées en réponse au critère obligatoire n° O-9, Équipe principale de prestation de service de l'entrepreneur, conformément aux critères cotés suivants pour chaque personne-ressource par catégorie d'emploi.

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

<b>C-8.1 Gestionnaire de projet de l'entrepreneur proposé :</b> <b>(Le soumissionnaire doit inscrire le nom de la personne-ressource proposée en réponse au n° O-9.1)</b>				
<b>N° d'article</b>	<b>Critères cotés</b>	<b>Nombre maximal de points</b>	<b>Attribution des points</b>	<b>Réponse du soumissionnaire</b>
<b>C-8.1.1</b>	Le soumissionnaire doit démontrer que le gestionnaire de projet proposé détient l'un des certificats professionnels suivants :  a) professionnel en gestion de projet (PMP); b) PRINCE2® Practitioner; c) certificat de base de l'infrastructure des technologies de l'information (BITI) en gestion des services de TI.	15	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>10 points</b> – Certification PMP ou PRINCE2</li> <li>• <b>5 points</b> – Certificat de base BITI en gestion des services informatiques</li> </ul> <p><i>Une copie du certificat d'accréditation valide (c.-à-d. non expiré) doit être fournie avec la soumission.</i></p>	
<b>C-8.1.2</b>	Le soumissionnaire doit démontrer, à l'aide des descriptions de projet, que la personne-ressource a acquis de l'expérience dans un projet pendant au moins douze mois, au cours des cinq années précédant la date de publication de la présente demande de propositions (DP), à titre de gestionnaire de projet chargé de la mise en œuvre d'un système dans un environnement de grande collaboration avec un autre entrepreneur.	20	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>10 points</b> – Le projet (un maximum de deux) démontre l'expérience souhaitée.</li> </ul>	

<p><b>C-8.1.3</b></p>	<p>Le soumissionnaire doit démontrer, à l'aide des descriptions de projet, que le gestionnaire de projet proposé possède de l'expérience sur un projet pour une durée minimale de douze mois, au cours des cinq années précédant la date de publication de la présente DP, à titre de gestionnaire de projet responsable de la mise en œuvre de la solution proposée pour l'outil de GSTI.</p>	<p>30</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>15 points</b> – Le projet (un maximum de deux) démontre l'expérience souhaitée.</li> </ul>	
<p><b>C-8.1.4</b></p>	<p>Le soumissionnaire doit démontrer que l'un des projets de GSTI (si ci-dessus) concerne un environnement complexe, mesuré en termes :</p> <p>a) de nombre d'employés; de mesures de soutien à la solution;</p> <p>b) de nombre d'emplacements géographiques pris en charge;</p> <p>c) du fait que le client est, ou non un fournisseur de services informatiques.</p>	<p>25</p>	<p>Jusqu'à 25 points – 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> – 50 000 à 99 999 employés;</li> <li>• <b>5 points</b> – 5 000 à 49 999 employés; ou</li> <li>• <b>1 point</b> – 3 000 à 5 000 employés.</li> </ul> <p>b) Nombre d'emplacements géographiques :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>10 points</b> – Plus de 100 emplacements géographiques pris en charge;</li> <li>• <b>8 points</b> – de 11 à 99 emplacements géographiques pris en charge; ou</li> </ul>	

			<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>5 points</b> – Jusqu'à 10 emplacements géographiques pris en charge.</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 informatiques.</li> </ul>	
		<b>Note maximale</b>	<b>100</b>	

C-8.2 Architecte de la solution ou de l'application proposée :

C-8.2 Architecte de la solution ou de l'application proposée : (Le soumissionnaire doit inscrire le nom de la personne-ressource proposée en réponse au n° O-9.2)				
N° d'article	Critères cotés	Nombre maximal de points	Attribution des points	Réponse du soumissionnaire
C-8.2.1	<p>Le soumissionnaire doit démontrer que l'architecte de la solution ou de l'application qu'il propose détient l'une ou l'autre des certifications suivantes :</p> <p>a) certification avancée* dans la connaissance du logiciel d'outils de GSTI d'entreprise proposé (*Note : la certification avancée comprend les connaissances d'installation, de configuration, d'administration et d'architecture du système);</p> <p>b) certificat de base de l'infrastructure des technologies de l'information (BITI) en gestion des services de TI.</p>	15	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>10 points</b> – Certification avancée dans le logiciel d'outils de GSTI d'entreprise proposé</li> <li>• <b>5 points</b> – Certificat de base BITI en gestion des services informatiques</li> </ul> <p><i>Une copie du certificat d'accréditation valide (c.-à-d. non expiré) doit être fournie avec la soumission.</i></p>	
C-8.2.2	<p>Le soumissionnaire doit démontrer, à l'aide des descriptions de projet, que l'architecte de la solution ou de l'application qu'il propose possède de l'expérience sur un maximum de deux projets d'une durée minimale de douze mois chacun, au cours des cinq années précédant la date de publication de la présente DP, comme architecte d'application ou de solution de logiciel responsable du début à la fin (c'est-à-dire du début du projet à l'acceptation de la solution en production) pour un projet</p>	30	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>15 points</b> – Le projet (un maximum de deux) démontre l'expérience souhaitée.</li> </ul>	

C-8.2 Architecte de la solution ou de l'application proposée : (Le soumissionnaire doit inscrire le nom de la personne-ressource proposée en réponse au n° O-9.2)				
N° d'article	Critères cotés	Nombre maximal de points	Attribution des points	Réponse du soumissionnaire
	d'intégration du logiciel d'outils de GSTI d'entreprise proposé :			
<b>C-8.2.3</b>	Le soumissionnaire doit démontrer, à l'aide des descriptions de projet, que l'architecte de la solution ou de l'application qu'il propose possède de l'expérience sur un projet pendant au moins douze mois, au cours des six années précédant la date de publication de la présente DP, dans l'élaboration d'architectures pour une solution composée de plusieurs utilisateurs soutenus sur une seule instance du logiciel d'outils de GSTI d'entreprise proposé.	30	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>15 points</b> – Le projet (un maximum de deux) démontre l'expérience souhaitée.</li> </ul>	
<b>C-8.2.4</b>	Le soumissionnaire doit démontrer, à l'aide des descriptions de projet, que l'architecte de la solution ou de l'application qu'il propose possède de l'expérience sur un projet d'une durée minimale de douze mois, au cours des six années précédant la date de publication de la présente DP, dans le développement d'architectures techniques pour une solution d'intégration du logiciel d'outils de GSTI d'entreprise proposé avec les technologies suivantes : a) Autres outils de GSTI qui utilisent une interface de programmation d'application (API) b) Active Directory c) Système financier du SAP	25	<p>Jusqu'à 25 points – attribués comme suit :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>10 points</b> – Pour chaque outil de GSTI (max. 2 outils) avec l'utilisation d'une API</li> <li>• <b>5 points</b> – Active Directory</li> <li>• <b>5 points</b> – <b>Système financier SAP</b></li> </ul>	

C-8.2 Architecte de la solution ou de l'application proposée : (Le soumissionnaire doit inscrire le nom de la personne-ressource proposée en réponse au n° O-9.2)				
N° d'article	Critères cotés	Nombre maximal de points	Attribution des points	Réponse du soumissionnaire
	d) Outil de découverte pour la gestion des actifs		<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>5 points – Outil de découverte pour la gestion des actifs</b></li> </ul>	
	<b>Note maximale</b>	<b>100</b>		

2.9.2. C-8.3 Spécialiste en intégration proposé

C-8.3 Spécialiste en intégration proposé : (Le soumissionnaire doit inscrire le nom de la ressource proposée en réponse au n° O-9.3)				
N° d'article	Critères cotés	Nombre maximal de points	Attribution des points	Réponse du soumissionnaire
C-8.3.1	<p>Le soumissionnaire doit démontrer, à l'aide des descriptions de projet, que le spécialiste en intégration qu'il propose, possède de l'expérience sur un maximum de deux projets d'une durée minimale de six mois (par projet ou une somme totale de 12 mois pour les deux projets), au cours des cinq années précédant la date de publication de la présente DP, comme spécialiste en intégration menant les activités suivantes pour une solution d'intégration du logiciel d'outils de GSTI d'entreprise proposé :</p> <p>a) analyser et documenter les interfaces entre les systèmes de GSTI dans leur état actuel;</p> <p>b) élaborer et documenter des stratégies et des solutions d'interface afin d'assurer, de la meilleure façon, le transfert et la transformation des données entre les systèmes nouveaux et existants;</p> <p>c) concevoir, tester, mapper et implémenter des objets de traduction de données.</p>	60	<p>Jusqu'à 30 points par projet (maximum de deux) qui démontre l'expérience souhaitée, attribués comme suit :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>10 points</b> – Analyser et documenter les interfaces entre les systèmes de GSTI dans l'état actuel des choses;</li> <li>• <b>10 points</b> – Élaborer et documenter des stratégies et des solutions d'interface pour traiter de la meilleure façon le transfert et la transformation des données entre les systèmes nouveaux et existants;</li> <li>• <b>10 points</b> – Concevoir, tester, mapper et implémenter des objets de traduction de données.</li> </ul>	



C-8.3 Spécialiste en intégration proposé : (Le soumissionnaire doit inscrire le nom de la ressource proposée en réponse au n° O-9.3)				
N° d'article	Critères cotés	Nombre maximal de points	Attribution des points	Réponse du soumissionnaire
C-8.3.2	<p>Le soumissionnaire doit démontrer, à l'aide des descriptions de projet, que la personne-ressource a de l'expérience, sur au moins un projet pour une durée minimale de six mois, au cours des six années précédant la date de publication de la présente DP, à titre de spécialiste en intégration, dans la conception et la mise en œuvre des intégrations bidirectionnelles entre une solution d'outils de GSTI et les systèmes suivants :</p> <p>a) Autres outils de GSTI qui utilisent une interface de programmation d'application (API)                      b) Active Directory                      c) Outil de planification des ressources de l'entreprise tel que le système financier SAP                      d) Outil de découverte du réseau                      e) Sources de données organisationnelles                      f) Suivi ou gestion des événements                      g) Système de courrier électronique.                      h) Système d'informatique décisionnelle</p>	40	<p>Jusqu'à 40 points – comme suit :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>5 points</b> – par intégration bidirectionnelle (max. de huit)</li> </ul>	
	<b>Note maximale</b>	<b>100</b>		

## 2.10. C-9 Facilité de configuration de l'outil de GSTI proposé

### C-9 Facilité de configuration de l'outil de GSTI proposé

Le soumissionnaire doit démontrer la facilité avec laquelle le logiciel d'outils de GSTI proposé peut être configuré pour prendre en charge les types de changements suivants à la fonctionnalité générique (c.-à-d. prête à l'emploi) du logiciel :

- 1) ajouter un champ à un formulaire de gestion des modifications;
- 2) modifier le schéma de priorité de la gestion des incidents;
- 3) ajouter des catégories à la catégorisation de la gestion des incidents;
- 4) définir les processus d'approbation des demandes de modification;
- 5) définir les processus d'approbation des demandes de service;
- 6) modifier un article dans le catalogue de services.

Le soumissionnaire doit décrire l'effort de configuration, pour chacun des six changements en tenant compte des données suivantes :

- a) le type d'autorisation et de licence ou le rôle requis pour effectuer la modification;
- b) les actions ou activités requises pour effectuer le changement;
- c) l'existence potentielle d'un guide de l'utilisateur disponible dans le commerce pour aider à effectuer la configuration requise;
- d) la préservation automatique garantie du changement lors des futures mises à jour du logiciel d'outils de GSTI.

**Remarque :** La configuration est définie (c'est-à-dire limitée) aux actions suivantes :

- remplir un formulaire dans une interface graphique dans la portion administrative de l'outil de GSTI;
- cliquer sur un bouton ou un lien;
- modifier un paramètre dans un fichier de configuration;
- exécuter un assistant.

Points disponibles : 600 (100 points par changement)

N° d'article	Critères cotés	Nombre maximal de points	Attribution des points	Réponse du soumissionnaire
--------------	----------------	--------------------------	------------------------	----------------------------

C-9 Facilité de configuration de l'outil de GSTI proposé				
C-9.1	Modifier : Ajouter un champ à un formulaire de gestion des modifications	100	<p>Jusqu'à 100 points seront accordés comme suit :</p> <p>a) <b>Autorisations requises</b>, jusqu'à 30 points seront attribués comme suit :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>30 points</b> – Peut être effectué par une personne-ressource commerciale du client ayant une connaissance fonctionnelle de l'outil. Sans aucune formation spécialisée, elle peut effectuer le changement à l'aide du guide de l'utilisateur disponible.</li> <li>• <b>15 points</b> Peut être effectué par une ressource technique du client qui a suivi la formation offerte par le fournisseur concerné, <b>ou</b></li> <li>• <b>0 point</b> – Doit être effectué par un spécialiste du produit hautement qualifié désigné par le fournisseur de logiciels ou l'intégrateur de système.</li> </ul> <p>b) <b>Mesures requises</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>25 points</b> – La configuration requise peut être effectuée selon les critères de</li> </ul>	

C-9 Facilité de configuration de l'outil de GSTI proposé				
			<p>configuration (définis plus haut).</p> <p>c) <b>Guide de l'utilisateur</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>25 points</b> – Il existe un guide de l'utilisateur disponible dans le commerce pour aider le client à effectuer la configuration requise.</li> </ul> <p>d) <b>Changement préservé</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>20 points</b> – Il existe un guide de l'utilisateur disponible dans le commerce pour aider le client à effectuer la configuration requise.</li> </ul>	
C-9.2	<p><u>Modification</u> : Modifier le schéma de priorité de la gestion des incidents</p>	100	<p>Jusqu'à 100 points seront accordés comme suit :</p> <p>a) <b>Autorisations requises</b>, jusqu'à 30 points seront attribués comme suit :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>30 points</b> – Peut être effectué par une personne-ressource commerciale du client ayant une connaissance fonctionnelle de l'outil. Sans aucune formation spécialisée, elle peut effectuer le changement à l'aide du guide de l'utilisateur disponible.</li> </ul>	

C-9 Facilité de configuration de l'outil de GSTI proposé				
			<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>15 points</b> Peut être effectué par une ressource technique du client qui a suivi la formation offerte par le fournisseur concerné, <b>ou</b></li> <li>• <b>0 point</b> – Doit être effectué par un spécialiste du produit hautement qualifié désigné par le fournisseur de logiciels ou l'intégrateur de système.</li> </ul> <p>b) <b>Mesures requises</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>25 points</b> – La configuration requise peut être effectuée selon les critères de configuration (définis plus haut).</li> </ul> <p>c) <b>Guide de l'utilisateur</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>25 points</b> – Il existe un guide de l'utilisateur disponible dans le commerce pour aider le client à effectuer la configuration requise.</li> </ul> <p>d) <b>Changement préservé</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>20 points</b> – Il existe un guide de l'utilisateur disponible dans le commerce pour aider le client à effectuer la configuration requise.</li> </ul>	

C-9 Facilité de configuration de l'outil de GSTI proposé				
C-9.3	Changement : Ajouter des catégories à la catégorisation de la gestion des incidents	100	<p>Jusqu'à 100 points seront accordés comme suit :</p> <p>a) <b>Autorisations requises</b>, jusqu'à 30 points seront attribués comme suit :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>30 points</b> – Peut être effectué par une personne-ressource commerciale du client ayant une connaissance fonctionnelle de l'outil. Sans aucune formation spécialisée, elle peut effectuer le changement à l'aide du guide de l'utilisateur disponible.</li> <li>• <b>15 points</b> Peut être effectué par une ressource technique du client qui a suivi la formation offerte par le fournisseur concerné, <b>ou</b></li> <li>• <b>0 point</b> – Doit être effectué par un spécialiste du produit hautement qualifié désigné par le fournisseur de logiciels ou l'intégrateur de système.</li> </ul> <p>b) <b>Mesures requises</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>25 points</b> – La configuration requise peut être effectuée selon les critères de</li> </ul>	

C-9 Facilité de configuration de l'outil de GSTI proposé				
			<p>configuration (définis plus haut).</p> <p>c) <b>Guide de l'utilisateur</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>25 points</b> – Il existe un guide de l'utilisateur disponible dans le commerce pour aider le client à effectuer la configuration requise.</li> </ul> <p>d) <b>Changement préservé</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>20 points</b> – Il existe un guide de l'utilisateur disponible dans le commerce pour aider le client à effectuer la configuration requise.</li> </ul>	
<b>C-9.4</b>	Modification : Définir les processus d'approbation des demandes de modification	<b>100</b>	<p>Jusqu'à 100 points seront accordés comme suit :</p> <p>a) <b>Autorisations requises</b>, jusqu'à 30 points seront attribués comme suit :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>30 points</b> – Peut être effectué par une personne-ressource commerciale du client ayant une connaissance fonctionnelle de l'outil. Sans aucune formation spécialisée, elle peut effectuer le changement à l'aide du guide de l'utilisateur disponible.</li> </ul>	

C-9 Facilité de configuration de l'outil de GSTI proposé				
			<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>15 points</b> Peut être effectué par une ressource technique du client qui a suivi la formation offerte par le fournisseur concerné, <b>ou</b></li> <li>• <b>0 point</b> – Doit être effectué par un spécialiste du produit hautement qualifié désigné par le fournisseur de logiciels ou l'intégrateur de système.</li> </ul> <p>b) <b>Mesures requises</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>25 points</b> – La configuration requise peut être effectuée selon les critères de configuration (définis plus haut).</li> </ul> <p>c) <b>Guide de l'utilisateur</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>25 points</b> – Il existe un guide de l'utilisateur disponible dans le commerce pour aider le client à effectuer la configuration requise.</li> </ul> <p>d) <b>Changement préservé</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>20 points</b> – Il existe un guide de l'utilisateur disponible dans le commerce pour aider le client à effectuer la configuration requise.</li> </ul>	



C-9 Facilité de configuration de l'outil de GSTI proposé			
C-9.5	Modification : Définir les processus d'approbation des demandes de service	100	<p>Jusqu'à 100 points seront accordés comme suit :</p> <p>a) <b>Autorisations requises</b>, jusqu'à 30 points seront attribués comme suit :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>30 points</b> – Peut être effectué par une personne-ressource commerciale du client ayant une connaissance fonctionnelle de l'outil. Sans aucune formation spécialisée, elle peut effectuer le changement à l'aide du guide de l'utilisateur disponible.</li> <li>• <b>15 points</b> Peut être effectué par une ressource technique du client qui a suivi la formation offerte par le fournisseur concerné, <b>ou</b></li> <li>• <b>0 point</b> – Doit être effectué par un spécialiste du produit hautement qualifié désigné par le fournisseur de logiciels ou l'intégrateur de système.</li> </ul> <p>b) <b>Mesures requises</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>25 points</b> – La configuration requise peut être effectuée selon les critères de</li> </ul>

C-9 Facilité de configuration de l'outil de GSTI proposé				
			<p>configuration (définis plus haut).</p> <p>c) <b>Guide de l'utilisateur</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>25 points</b> – Il existe un guide de l'utilisateur disponible dans le commerce pour aider le client à effectuer la configuration requise.</li> </ul> <p>d) <b>Changement préservé</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>20 points</b> – Il existe un guide de l'utilisateur disponible dans le commerce pour aider le client à effectuer la configuration requise.</li> </ul>	
C-9.6	Modification : Modifier un article dans le catalogue de services	100	<p>Jusqu'à 100 points seront accordés comme suit :</p> <p>a) <b>Autorisations requises</b>, jusqu'à 30 points seront attribués comme suit :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>30 points</b> – Peut être effectué par une personne-ressource commerciale du client ayant une connaissance fonctionnelle de l'outil. Sans aucune formation spécialisée, elle peut effectuer le changement à l'aide du guide de l'utilisateur disponible.</li> </ul>	

C-9 Facilité de configuration de l'outil de GSTI proposé				
			<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>15 points</b> Peut être effectué par une ressource technique du client qui a suivi la formation offerte par le fournisseur concerné, <b>ou</b></li> <li>• <b>0 point</b> – Doit être effectué par un spécialiste du produit hautement qualifié désigné par le fournisseur de logiciels ou l'intégrateur de système.</li> </ul> <p>b) <b>Mesures requises</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>25 points</b> – La configuration requise peut être effectuée selon les critères de configuration (définis plus haut).</li> </ul> <p>c) <b>Guide de l'utilisateur</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>25 points</b> – Il existe un guide de l'utilisateur disponible dans le commerce pour aider le client à effectuer la configuration requise.</li> </ul> <p>d) <b>Changement préservé</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>20 points</b> – Il existe un guide de l'utilisateur disponible dans le commerce pour aider le client à effectuer la configuration requise.</li> </ul>	

<b>C-9 Facilité de configuration de l'outil de GSTI proposé</b>			
<b>Nombre maximum de points</b>	<b>600</b>		

### Tableau 1 – Logiciel d’outils de GSTI d’entreprise, formulaire de réponse obligatoire

Le soumissionnaire doit remplir le tableau 1 de la façon suivante :

- a) Dans la colonne D intitulée « Inclus dans l’offre (O/N) », le soumissionnaire doit déclarer si (« Oui » ou « Non ») le logiciel d’outils de GSTI d’entreprise proposé répond à l’exigence fonctionnelle pour chaque exigence associée indiquée dans la colonne C.
- b) Dans la colonne E intitulée « Partie n<sup>o</sup> », pour chaque exigence fonctionnelle associée énumérée dans la colonne C, le soumissionnaire doit inscrire le numéro associé à la version actuellement disponible du logiciel d’outils de GSTI d’entreprise proposé en réponse au critère n<sup>o</sup> O-13 qui énonce l’exigence fonctionnelle obligatoire.
- c) Dans la colonne F intitulée « Référence à la documentation du produit », pour chaque exigence fonctionnelle associée énumérée dans la colonne C, le soumissionnaire doit justifier son affirmation selon laquelle le logiciel d’outils de GSTI d’entreprise proposé satisfait à l’exigence fonctionnelle en ajoutant une référence à la documentation du produit. La référence doit citer le numéro de section, le titre de la section et le numéro de page où l’information requise apparaît.

**Tableau n° 1 – Logiciel d’outils de GSTI d’entreprise**  
**Tableau de réponse obligatoire relativement aux exigences fonctionnelles**

A	B	C	D	E	F
DI	Nom	Description de l’EF	Réponse du soumissionnaire		
			L’exigence est satisfaite (O/N)	Pièce de logiciel n°	Référence à la documentation du produit
EF-1.1	Bilingue	L’outil de GSTI doit comprendre une fonctionnalité qui permet de donner aux utilisateurs le loisir de choisir le français ou l’anglais (champs, boutons, formulaires, listes de sélection, étiquettes, messages, section d’aide et texte en surimpression associé au curseur, par exemple) et leur permettre de passer d’une langue à l’autre. L’outil de GSTI doit également se souvenir de la langue choisie par l’utilisateur.			
EF-1.2	Capacités de recherche	L’outil de GSTI doit comprendre une fonctionnalité qui lui 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 <ul style="list-style-type: none"> <li>o Recherche dans le catalogue de services</li> <li>o Recherche dans les articles de la base de connaissances/les foires aux questions/les babillards/les éléments diffusés</li> </ul> </li> <li>- Files d’attente/consolés <ul style="list-style-type: none"> <li>o Recherches enregistrées</li> </ul> </li> </ul> Recherches et consultations par fonction			
EF-1.3	Intégration aux outils de GSTI des clients	L’outil de GSTI doit pouvoir prendre en charge l’interface et les processus types 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	L'outil de GSTI doit comprendre une fonctionnalité qui lui permet de donner aux clients et à SPC la possibilité de voir les dossiers partagés à régler (incidents, problèmes, changements) et les renseignements utiles à l'amélioration continue afin qu'ils saisissent bien les répercussions et les dépendances des pannes à l'échelle du Ministère et les changements prévus, entre autres.			
EF-1.5	Adresse courriel	Les utilisateurs de l'outil 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	L'outil de GSTI doit avoir la capacité de créer un dossier de demande ou d'incident et d'en mettre à jour l'état par reconnaissance vocale intégrée.			
EF-1.7	Catégories d'utilisateurs de la GSTI	L'outil de GSTI doit comprendre une fonctionnalité qui lui permet de prendre en charge l'identification des catégories d'utilisateurs pour bien distinguer les accès et les privilèges.			
EF-1.8	Messages du système	L'outil de GSTI doit comprendre une fonctionnalité qui lui permet de prendre en charge la configuration, à même les processus, du moment où les utilisateurs doivent recevoir des messages du système.			
EF-1.9		<i>Case intentionnellement laissée en blanc</i>			
EF-1.10	Approbations mobiles	L'outil de GSTI doit comprendre 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	L'outil de GSTI doit intégrer un calendrier des changements et des versions qui affiche automatiquement clairement les activités des changements et des versions inscrites dans l'outil.			

EF-1.12	Multilocation	<p>L'outil de GSTI doit prendre en charge la multilocation ainsi que les configurations nécessaires aux obligations suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> <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. En font partie : <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> <li>o l'ordonnancement des tâches, y compris les modèles de demande de service, les approbations et l'acheminement des dossiers à régler;</li> </ul> </li> <li>- L'outil de GSTI doit permettre à SPC de configurer ses infrastructures que pourront consulter un nombre déterminé d'utilisateurs dans les ministères et organismes clients;</li> <li>- L'outil de GSTI doit permettre à SPC de configurer des infrastructures de clients que pourront consulter un nombre déterminé d'utilisateurs de SPC;</li> <li>- L'outil de GSTI doit permettre l'attribution, à un groupe de résolution d'un locataire, d'incidents auparavant attribués à un groupe d'un autre locataire;</li> </ul> <p>L'outil de GSTI doit rendre visibles aux clients locataires du gouvernement du Canada les activités de gestion des changements prévues par SPC et vice versa..</p>			
---------	---------------	---	--	--	--



EF-1.13	Fonctionnalité d'importation et d'exportation	L'outil de GSTI doit suivre une méthode d'importation et d'exportation de données à partir de l'interface graphique. Il doit au minimum prendre en charge l'importation et l'exportation des formats XML et de valeurs séparées par des virgules.			
EF-1.14	Gestion des files d'attente	L'outil de GSTI doit comprendre des écrans personnalisables où les utilisateurs ayant diverses fonctions peuvent gérer et filtrer leurs files d'attente (incidents, demandes de changement, demandes de service, etc.).			
EF-1.15	Acheminement automatique des dossiers à régler	L'outil de GSTI doit comprendre une fonctionnalité qui permet aux administrateurs des processus de définir des règles ou l'ordonnancement de tâches pour que les dossiers (incidents, demandes de changement, demandes de service) soient acheminés au bon groupe de résolution selon les attributs des données qui s'y trouvent.			
EF-1.16	Entités touchées	L'outil de GSTI doit comprendre une fonctionnalité qui permet aux utilisateurs de voir les utilisateurs finaux ou les services touchés à partir des écrans d'incident ou de demande de changement.			
EF-1.17	Souplesse des processus	L'outil de GSTI doit accorder une certaine souplesse dans la conception et la configuration des processus de GSTI. Par exemple, il doit être possible de configurer l'outil de manière à ce qu'on puisse ajouter une ou plus d'une étape d'approbation à un processus ou en supprimer.			
EF-1.18	Messages aux utilisateurs	L'outil de GSTI doit comprendre une fonctionnalité qui lui permet 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	L'outil 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	Soutien d'autres secteurs de service	L'outil de GSTI doit comprendre une fonctionnalité qui lui permet de donner aux clients et aux utilisateurs finaux la possibilité de commander des biens et des services auprès d'équipes autres que les technologies de l'information (les ressources humaines ou les installations, par exemple).			
EF-2.3	Fonctionnalité de recherche	L'outil de GSTI doit comprendre une fonctionnalité qui permet à l'utilisateur final de faire une recherche de solution dans la base de connaissances par mots-clés, opérateurs booléens et texte.			
EF-2.4	Arrimage du contenu aux besoins des utilisateurs finaux	L'outil de GSTI doit comprendre une fonctionnalité qui lui 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	L'outil de GSTI doit comprendre une fonctionnalité qui lui permet de prendre en charge la création et la gestion de questionnaires à faire remplir sur la satisfaction des utilisateurs finaux (à la résolution d'incidents, par exemple).			
EF-2.6	Collecte des commentaires des utilisateurs finaux	L'outil de GSTI doit comprendre une fonctionnalité qui permet aux administrateurs de fournir une zone où il est possible pour les clients de laisser des commentaires sur les processus et l'interface.			
EF-2.7	Aide par clavardage	L'outil de GSTI doit prévoir de l'aide offerte par clavardage sur les fonctions libre-service.			
EF-2.8	Fonctionnalité de babillard	L'outil de GSTI doit comprendre une fonctionnalité qui lui permet de prendre en charge la publication de renseignements sur le service comme les pannes et les interruptions prévues.			
EF-2.9	Utilisation par des partenaires externes/citoyens canadiens	L'outil de GSTI doit donner la possibilité aux partenaires externes (partenaires provinciaux, autorités aéroportuaires, etc.) et aux citoyens canadiens d'utiliser le portail.			
EF-3.1	Diversité des types de services	L'outil de GSTI doit être doté d'un catalogue de services de types divers, par exemple les services à la clientèle, les services techniques et les services de soutien.			

EF-3.2	Accès des utilisateurs au catalogue	L'outil de GSTI doit prévoir des contrôles de sécurité pour l'accès au catalogue de services établis selon la fonction de l'utilisateur.			
EF-3.3	Organisation des services	L'outil de GSTI doit prendre en charge l'organisation des services en groupes logiques ou en structures hiérarchiques. Cette organisation doit se voir dans le portail libre-service.			
EF-3.4	Définition des services	L'outil de GSTI doit comprendre une fonctionnalité qui lui permet de posséder d'emblée des gabarits de définition de services qu'il est possible de personnaliser.			
EF-3.5	Droits aux services	L'outil de GSTI doit comprendre 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	L'outil de GSTI doit prendre en charge la publication de services dans un cadre structuré selon les services offerts, par exemple, où se trouvent les descriptions, les fonctionnalités associées, les avantages, les niveaux de service ainsi que les coûts.			
EF-3.7	Prise en charge de plus d'un niveau de service	L'outil de GSTI doit comprendre 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	L'outil de GSTI doit donner la possibilité aux utilisateurs de retrouver rapidement des services au moyen d'un moteur de recherche.			
EF-3.9	Demande de services	L'outil de GSTI doit comprendre une fonctionnalité qui permet aux utilisateurs de prendre en charge la création et le suivi des demandes de services dans le catalogue par le portail libre-service.			
EF-3.10	Soutien polyvalent	L'outil de GSTI doit comprendre une fonctionnalité qui permet au catalogue de services d'être utilisable par une diversité d'équipes (par exemple, technologies de l'information, ressources humaines, installations ou approvisionnement).			

EF-3.11	Intégration de la base de données de gestion des configurations	L'outil de GSTI doit avoir un catalogue de services qui s'intègre à la base de données de gestion des configurations et rend possible la catégorisation des services et de l'information sur les éléments de configuration à intégrer au catalogue et aux modules de la base de données.			
EF-3.12	État du service	L'outil de GSTI doit comprendre une fonctionnalité qui lui permet de prendre en charge des services qui ne sont pas dans le même état (si certains sont en conception et d'autres en production, par exemple).			
EF-3.13	Facilité d'utilisation par les diverses équipes	L'outil de GSTI doit comprendre une fonctionnalité qui lui permet de rendre faciles la création de définitions de service, l'établissement de séquences de tâches pour les services et la publication de services dans le catalogue pour les diverses équipes.			
EF-4.1	Création de requêtes et de rapports	L'outil de GSTI doit comprendre une fonctionnalité qui lui permet de prendre en charge la création en toute facilité de requêtes et de rapports à l'aide d'attributs qu'ont toutes les entités de GSTI. (Par exemple, demandes de changement et tâches connexes, etc.).			
EF-4.2	Rapports ponctuels	L'outil de GSTI doit comprendre une fonctionnalité qui lui 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.			
EF-4.3	Rapports types	L'outil de GSTI doit proposer des rapports types prédéfinis pour les utilisateurs et les administrateurs.			
EF-4.4	Fonctionnalité d'exportation	L'outil de GSTI doit prendre en charge l'exportation en toute facilité des rapports et des données qui s'y trouvent afin qu'on puisse les consulter hors du système (en format PDF ou Excel, par exemple).			
EF-4.5	Fonctionnalité de recherche dans les rapports	L'outil de GSTI doit prendre en charge la recherche dans les rapports et les tableaux de bord à même son interface utilisateur.			

EF-4.6	Intégration de données externes	L'outil de GSTI doit pouvoir s'intégrer à des sources de données externes.			
EF-4.7	Analyse des activités	L'outil de GSTI doit prendre en charge l'analytique opérationnelle (outils de veille stratégique).			
EF-4.8	Restriction de l'accès	L'outil de GSTI doit être en mesure de restreindre l'accès aux rapports selon la fonction de l'utilisateur.			
EF-4.9		<i>Case intentionnellement laissée en blanc</i>			
EF-4.10		<i>Casee intentionnellement laissée en blanc</i>			
EF-4.11	Rapports historiques	L'outil de GSTI doit comprendre une fonctionnalité qui lui 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	L'outil de GSTI doit avoir la capacité de produire des rapports en temps réel au moyen de tableaux de bord graphiques et configurables.			
EF-4.13	Affichage de tableaux de bord	L'outil de GSTI doit pouvoir afficher des tableaux de bord en temps réel pour chaque processus personnalisable selon les besoins de la personne ou de son poste ou les renseignements qu'il lui faut.			
EF-4.14	Rapports sur les tendances	L'outil de GSTI doit comprendre une fonctionnalité qui lui permet d'offrir des rapports sur les tendances historiques et des données volumétriques pour chaque processus de GSTI (gestion des incidents, exécution des demandes, gestion des problèmes, gestion des changements, gestion du catalogue des services, etc.).			
EF-5.1	Incidents et demandes de services	L'outil de GSTI doit considérer les incidents et les demandes comme deux types d'enregistrements à stocker séparément.			
EF-5.2	Dossiers d'incident	L'outil de GSTI doit comprendre 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	L'outil de GSTI doit obliger l'utilisateur à remplir les champs obligatoires et faire en sorte que les champs contiennent le type de données désiré lors de la création et de la modification de dossiers d'incident.			

EF-5.4	Initiation de dossiers à régler	L'outil de GSTI doit comprendre une fonctionnalité qui permet aux utilisateurs 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	L'outil de GSTI doit comprendre une fonctionnalité qui permet aux utilisateurs de mettre 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	L'outil de GSTI doit comprendre une fonctionnalité qui permet aux utilisateurs de mettre en relation des incidents avec les services, les éléments de configuration et les groupes d'éléments de configuration touchés.			
EF-5.7	Lien avec plus d'un niveau de service	L'outil de GSTI doit comprendre 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	L'outil de GSTI doit comprendre 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	L'outil de GSTI doit comprendre une fonctionnalité qui permet aux utilisateurs de classer les incidents selon des règles standards.			
EF-5.10	Hiérarchisation des incidents	L'outil de GSTI doit comprendre une fonctionnalité qui permet aux utilisateurs de hiérarchiser 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	L'outil de GSTI doit comprendre une fonctionnalité qui permet aux utilisateurs de mettre 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	L'outil de GSTI doit pouvoir automatiser les modèles de traitement des incidents (l'ordre chronologique et la suite des étapes à suivre selon les fonctions des gens, les délais accordés, les seuils d'achèvement et la manière de faire remonter l'information) en fonction de la catégorie de l'incident.			
EF-5.13	Acheminement des incidents	L'outil de GSTI doit permettre d'acheminer les incidents en fonction des ressources disponibles à divers endroits et de facteurs tels que le moment de la journée, le niveau de service à offrir et la catégorie d'incident.			
EF-5.14	Fonctionnalité d'alerte	L'outil de GSTI doit avoir la capacité d'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	L'outil de GSTI doit permettre d'acheminer l'information vers les échelons hiérarchiques supérieurs de manière manuelle et selon des règles opérationnelles si l'état de l'incident ou sa priorité change ou si on dépasse le délai accordé pour le niveau de service.			
EF-5.16	Saisie de données	L'outil de GSTI doit comprendre une fonctionnalité qui permet aux utilisateurs d'effectuer l'entrée de texte, de saisies d'écran et de pièces jointes pour les descriptions d'incidents et les solutions mises de l'avant.			
EF-5.17	Inscription de l'heure système	L'outil de GSTI doit comprendre 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 à l'information	L'outil de GSTI doit comprendre une fonctionnalité qui permet aux utilisateurs d'accéder à l'information ou aux notes de soutien permettant de diagnostiquer la cause d'un incident et de le résoudre.			
EF-5.19	Affectations séquentielles multiples	L'outil de GSTI doit avoir la capacité de gérer et de conserver des affectations séquentielles multiples pour chaque dossier d'incident ouvert.			

EF-5.20	Collaboration	L'outil de GSTI doit permettre aux membres de plus d'un groupe de résolution de collaborer pour la résolution d'un seul et même incident.			
EF-5.21	Messages de remontée de l'information	L'outil de GSTI doit prendre en charge l'envoi de messages concernant la nécessité d'aviser un échelon hiérarchique supérieur à l'approche du dépassement des paramètres propres au niveau de service s'appliquant à l'incident.			
EF-5.22	Statut d'attente	L'outil de GSTI doit comprendre 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	L'outil de GSTI doit comprendre une fonctionnalité qui permet aux utilisateurs de voir 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	L'outil de GSTI doit notifier l'utilisateur pour qui un dossier a été créé et doit être résolu.			
EF-5.25	Fermeture automatique des dossiers	L'outil de GSTI doit avoir la capacité de fermer automatiquement les dossiers un nombre prédéterminé de jours ouvrables après leur résolution.			
EF-5.26	Codes de fermeture	L'outil de GSTI doit permettre la configuration des paramètres de fermeture de dossier une fois l'incident résolu.			
EF-5.27	Fonctionnalité de questionnaire sur la satisfaction	L'outil de GSTI doit être en mesure de recueillir les commentaires sur la satisfaction des utilisateurs finaux après la fermeture d'un dossier d'incident.			
EF-5.28	Réactivation d'un dossier d'incident	L'outil de GSTI doit comprendre une fonctionnalité qui permet aux utilisateurs de réactiver des dossiers d'incident résolu.			
EF-5.29	Intégration des événements et des incidents	L'outil 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	L'outil de GSTI doit permettre aux utilisateurs de soumettre des incidents et d'en voir le statut au moyen d'un portail libre-service.			



EF-5.31	Soutien par courriel	L'outil de GSTI doit intégrer un service de messagerie électronique permettant aux utilisateurs de soumettre des incidents par courriel et de recevoir des mises à jour rapides.			
EF-5.32	Création de changements/problèmes	L'outil de GSTI doit comprendre une fonctionnalité qui permet aux utilisateurs de créer un changement ou un problème à partir du dossier d'un incident avec remplissage automatique des champs.			
EF-5.33	Intégration de la gestion des problèmes	L'outil 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	L'outil 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	L'outil de GSTI doit intégrer un volet de gestion des biens de service et des configurations qui permet de lier des dossiers d'incident à des éléments de configuration afin qu'on puisse utiliser les renseignements concernant ces derniers pour classer et hiérarchiser les incidents et voir les incidents associés à un élément de configuration ou à un ensemble d'éléments de configuration.			
EF-5.36	Intégration de la gestion de l'information connue	L'outil 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	L'outil de GSTI doit pouvoir maintenir un lien avec le niveau de service dans un dossier d'incident et envoyer des alertes en conséquence pour qu'il soit possible de déterminer si un service répond aux exigences de ce niveau.			

EF-5.38	Modèles d'incidents récurrents	L'outil de GSTI doit comprendre une fonctionnalité qui permet aux utilisateurs de créer des modèles pour les incidents récurrents.			
EF-6.1	Dossiers de demande de service	L'outil de GSTI doit permettre de créer, de classer, d'approuver, de mettre à jour et de fermer ou d'annuler des dossiers de demande de service.			
EF-6.2	Création d'un dossier de demande de service	L'outil 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	L'outil de GSTI doit comprendre 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	L'outil de GSTI doit comprendre une fonctionnalité qui permet aux utilisateurs de configurer des modèles de demande et de flux de travail dynamiques pour divers types de demandes de manière à ce qu'ils prennent en charge des approbations à plusieurs niveaux, la prise de décisions et l'acheminement en fonction des réponses données et une variété d'options d'exécution (demande de changement, orchestration, etc.).			
EF-6.5	Fonctionnalité d'établissement de séquences de tâches	L'outil de GSTI doit comprendre une fonctionnalité qui permet aux utilisateurs de configurer un flux de travail des demandes de service, de la demande initiale à son achèvement, notamment : 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	L'outil de GSTI doit pouvoir limiter la consultation, la création et la modification des demandes aux seules personnes à l'origine de ces dernières.			

EF-6.7	Classification des demandes de service	L'outil de GSTI doit être en mesure de classer les demandes de service selon des règles standards.			
EF-6.8	Hiérarchisation des demandes de service	L'outil de GSTI doit comprendre une fonctionnalité qui permet aux utilisateurs de hiérarchiser les demandes de services 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	L'outil de GSTI doit avoir la capacité d'envoyer, de recevoir et d'enregistrer automatiquement les approbations de demandes.			
EF-6.10	Possibilité de contourner les règles automatiques	L'outil de GSTI doit comprendre une fonctionnalité qui permet aux utilisateurs de contourner manuellement les règles automatiques au besoin.			
EF-6.11	Acheminement automatique	L'outil de GSTI doit pouvoir acheminer automatiquement les demandes de manière à ce qu'elles soient approuvées et exécutées correctement.			
EF-6.12	Attribution des tâches	L'outil de GSTI doit avoir la capacité d'assigner des tâches à des groupes ou à des personnes pour un délai déterminé. Il doit aviser la personne concernée de la tâche à faire et de l'échéance.			
EF-6.13	Comptabilisation du temps	L'outil de GSTI doit comprendre 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 niveaux de service	L'outil de GSTI doit comprendre 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 du statut	L'outil de GSTI doit avoir la capacité d'indiquer automatiquement aux demandeurs le point où en est leur demande dans son cheminement.			
EF-6.16	Annulation d'une demande	L'outil de GSTI doit comprendre 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	L'outil de GSTI doit pouvoir s'intégrer avec le catalogue de services et le portail libre-service de façon à ce que les utilisateurs puissent consulter et demander des services dans le portail en fonction des privilèges qui leur ont été accordés.			
EF-6.18	Intégration de la gestion des biens de service et des configurations	L'outil 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	L'outil 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	L'outil 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	L'outil de GSTI doit comprendre 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	L'outil de GSTI doit permettre aux utilisateurs autorisés de créer des dossiers de changement, des règles d'application, des types de données et des champs obligatoires.			
EF-7.3	Lien entre les changements et les services et éléments de configuration	L'outil de GSTI doit rendre possible pour les 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	L'outil de GSTI doit comprendre 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 les services touchés en amont et en aval dans une représentation graphique.			
EF-7.5	Classification des changements	L'outil de GSTI doit comprendre une fonctionnalité qui permet aux utilisateurs de classer les changements selon des règles standards.			
EF-7.6	Hierarchisation des changements	L'outil de GSTI doit comprendre une fonctionnalité qui permet aux utilisateurs de hiérarchiser 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	L'outil de GSTI doit comprendre une fonctionnalité qui permet aux utilisateurs de configurer 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	L'outil de GSTI doit pouvoir faire automatiquement l'analyse des risques et des répercussions de multiples changements et fournir des représentations graphiques des éléments de configuration utiles en fonction de l'information contenue dans une base de données de gestion des configurations.			
EF-7.9	Saisie de données	L'outil de GSTI doit comprendre une fonctionnalité qui permet aux utilisateurs d'effectuer l'entrée de texte, de saisies d'écran et de pièces jointes pour les descriptions de demandes de changement.			
EF-7.10	Séquence des tâches liées aux changements selon des modèles prédéfinis	L'outil de GSTI doit fournir des modèles de séquences de tâches propres aux changements préapprouvés, normaux et urgents, y compris les valeurs des champs par défaut pour la classification des changements.			

EF-7.11	Tâches	L'outil de GSTI doit inclure des fonctionnalités pour : i. établir ou rétablir une séquence de tâches; ii. regrouper des tâches; permettre l'exécution linéaire ou simultanée des tâches.			
EF-7.12	Attribution des tâches	L'outil de GSTI doit comprendre 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-7.13	Documentation	L'outil de GSTI doit comprendre 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	L'outil de GSTI doit prendre en charge un comité consultatif sur les changements (approbations et dossiers soumis et stockés sur support électronique).			
EF-7.15	Approbation selon la fonction	L'outil de GSTI doit prendre en charge diverses étapes d'approbation (selon les fonctions des personnes) et l'acheminement électronique des approbations.			
EF-7.16	Processus d'approbation automatisé	L'outil de GSTI doit offrir un 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 configuration, secteurs ou clients touchés, entre autres; ii. la collecte et l'enregistrement des réponses des personnes responsables de l'approbation; iii. la modification du statut si les critères d'approbation ont été remplis; l'envoi d'un message d'approbation (ou de refus) au demandeur et au gestionnaire des changements.			

EF-7.17	Fonctionnalité de demande d'approbation	L'outil de GSTI doit inclure des fonctionnalités pour : <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 du statut d'approbation;</li> <li>iv. le renvoi de demandes d'approbation (manuellement ou automatiquement selon les paramètres du dossier);</li> </ul> l'enregistrement de l'historique et des résultats des demandes d'approbation.			
EF-7.18	Reproductivité des changements	L'outil de GSTI doit comprendre 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).			
EF-7.19	Notification proactive	L'outil de GSTI doit avoir la capacité d'informer de manière proactive les intervenants et les membres du comité consultatif sur les changements ayant des répercussions opérationnelles importantes ou comportant des risques d'incompatibilité ou de non-conformité.			
EF-7.20	Calendrier des changements	L'outil de GSTI doit comprendre un calendrier permettant de voir les changements prévus par groupe et de personnaliser l'affichage du calendrier.			
EF-7.21	Établissement du calendrier des changements	L'outil de GSTI doit comprendre une fonctionnalité qui permet aux utilisateurs de planifier des événements récurrents, tels que certains types de maintenance.			
EF-7.22	Intégration avec Microsoft Exchange	L'outil 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)	L'outil de GSTI doit rendre le calendrier de changement automatiquement accessible sur de multiples plateformes (appareils mobiles, fureteurs). Il doit pouvoir publier ou afficher le calendrier des changements sur une page Web externe (qui ne fait pas partie du logiciel de GSTI).			

EF-7.24	Prise en charge de fenêtres sans changements	L'outil de GSTI doit comprendre une fonctionnalité qui permet aux utilisateurs de créer et de mettre en application des fenêtres pour la maintenance et la mise en production ainsi que des périodes d'interdiction de changements.			
EF-7.25	Intégration dans une version	L'outil de GSTI doit comprendre 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	L'outil de GSTI doit prendre en charge l'envoi automatique d'une notification de changement aux personnes concernées lors de la mise à jour ou de la modification du statut du changement, entre autres.			
EF-7.27	Tableau de bord des changements	L'outil de GSTI doit comprendre un tableau de bord des changements personnalisable par chaque utilisateur en fonction de la personne, du groupe, du service et du client.			
EF-7.28	Notifications automatisées (heure de début)	L'outil de GSTI doit avoir la capacité d'envoyer à tous les destinataires concernés un message automatisé à l'heure à laquelle est programmé un changement en guise de rappel.			
EF-7.29	Notifications automatisées (mise en œuvre)	L'outil de GSTI doit avoir la capacité d'envoyer un message automatisé lorsqu'un changement a été fait ou qu'un ensemble de changements ont été mis en œuvre.			
EF-7.30	Lien avec les projets	L'outil de GSTI doit comprendre une fonctionnalité qui permet aux utilisateurs de mettre en relation des dossiers de changement avec les projets.			
EF-7.31	Suivi du statut	L'outil de GSTI doit comprendre une fonctionnalité qui permet aux utilisateurs de consulter le statut des demandes de changement (auteur de la mise à jour, date et heure). L'historique doit aussi s'y trouver.			
EF-7.32	Avertissements automatiques	L'outil de GSTI doit avoir la capacité d'avertir automatiquement l'utilisateur de tout délai dépassé au cours de n'importe quelle étape du traitement d'un changement.			



EF-7.33	Avertissements automatiques	L'outil de GSTI doit pouvoir avertir les utilisateurs si la demande de changement prévue a des répercussions sur une infrastructure ou des services touchés par d'autres demandes de changement en même temps.			
EF-7.34	Intégration de la gestion des incidents	L'outil de GSTI doit intégrer un volet de gestion des incidents permettant de faire un lien entre un dossier d'incident et un dossier de changement pour qu'on ait le portrait global des incidents causés par des changements.			
EF-7.35	Intégration de l'exécution des demandes	L'outil 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	L'outil de GSTI doit intégrer un volet de gestion des problèmes permettant de faire un lien entre un dossier de problème et un dossier de changement pour qu'on ait le portrait global des problèmes causés par des changements.			
EF-7.37	Intégration de la gestion des biens de service et des configurations	L'outil 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	L'outil 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	L'outil de GSTI doit pouvoir s'intégrer avec le catalogue de services et le portail libre-service de façon à ce que les utilisateurs correspondant à certains types puissent consulter et demander des services dans le portail en fonction des privilèges qui leur ont été accordés.			

EF-7.40	Intégration de la gestion des niveaux de service	L'outil de GSTI doit pouvoir maintenir un lien avec le niveau de service dans un dossier de changement 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	L'outil de GSTI doit comprendre une fonctionnalité qui permet aux utilisateurs de comptabiliser le temps pendant lequel une demande de changement était dans un état donné pendant son cycle de vie (en attente d'approbation, planifiée, approuvée, en cours) et le temps pendant lequel la demande a été affectée à chaque groupe de résolution en cas de réaffectation. L'information doit être accessible dans l'interface utilisateur et dans les rapports.			
EF-8.1	Contrôle de l'accès	L'outil 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	L'outil de GSTI doit fournir un gabarit de données permettant l'ajout et la suppression de types d'éléments de configuration et de leurs champs respectifs (il est à noter qu'aucune compétence en programmation ni aucun statut d'administrateur système ne doit être nécessaire pour ajouter un type d'élément de configuration ou un champ correspondant).			
EF-8.3	Affichage des champs des éléments de configuration	L'outil de GSTI doit avoir la capacité d'afficher les champs des éléments de configuration par type.			
EF-8.4	Création d'éléments de configuration	L'outil de GSTI doit comprendre une fonctionnalité qui permet aux utilisateurs désignés de créer des éléments de configuration (avec remplissage de tous les champs).			
EF-8.5	Règles de validation des données	L'outil de GSTI doit avoir la capacité d'appliquer des règles de validation des données aux valeurs des champs lors de la création d'un élément de configuration.			

EF-8.6	Modification des valeurs dans les champs des éléments de configuration	L'outil de GSTI doit prendre en charge la modification à divers degrés des valeurs dans les champs des éléments de configuration par les utilisateurs autorisés.			
EF-8.7	Dépendances des éléments de configuration	L'outil de GSTI doit permettre de définir la relation de dépendance entre les éléments de configuration dans les deux directions avec l'emploi d'une terminologie propre (hébergé sur et héberge, par exemple).			
EF-8.8	Représentation graphique des dépendances	L'outil de GSTI doit rendre possible la représentation graphique des dépendances entre les éléments de configuration.			
EF-8.9	Alertes automatiques	L'outil de GSTI doit permettre de déterminer si un élément de configuration a été autorisé (à la suite d'une recherche et d'une mise en correspondance automatique, par exemple) et doit pouvoir amorcer par lui-même la séquence de tâches à suivre ou envoyer une notification à la personne concernée (le créateur d'un élément de configuration, par exemple).			
EF-8.10	Attribution de fenêtres de maintenance	L'outil de GSTI doit comprendre une fonctionnalité qui permet aux utilisateurs d'attribuer des fenêtres de maintenance pour tous les éléments de configuration.			
EF-8.11	Interdiction de modifier des éléments de configuration	L'outil de GSTI doit pouvoir interdire la modification d'éléments de configuration (aucune demande de changement n'est alors possible).			
EF-8.12	Recherche automatique	L'outil 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.			

EF-8.13	Mise en correspondance	<p>L'outil de GSTI doit pouvoir mettre en correspondance les éléments trouvés et les éléments qui se trouvent déjà dans la base de données de gestion des configurations afin que seuls les bons attributs des bons éléments soient mis à jour. Il doit être possible de le configurer de manière à ce que les éléments de configuration trouvés s'ajoutent à la base de données de gestion des configurations avec des données valides (catégorie, références dans le catalogue de produits, etc.).</p> <p>La mise en correspondance doit se faire de façon régulière ou continue et être configurable par les utilisateurs ayant le niveau d'accès approprié.</p>			
EF-8.14	Sources de données multiples	La solution de GSTI doit être en mesure de recevoir des données sur les éléments de configuration et leurs relations provenant de diverses sources et de configurer des règles de mise en correspondance différentes dans chaque cas.			
EF-8.15	Réglage des seuils de déclenchement des séquences de tâches	L'outil de GSTI doit prendre en charge le réglage des seuils de déclenchement des séquences de tâches en fonction des attributs des éléments de configuration (pour le changement de statut des éléments de configuration, par exemple).			
EF-8.16	Historique des changements (attributs)	L'outil de GSTI doit pouvoir conserver un historique des changements apportés aux attributs d'éléments de configuration.			
EF-8.17	Historique des changements (éléments de configuration)	L'outil de GSTI doit pouvoir conserver un historique des demandes de changement pour les éléments de configuration.			
EF-8.18	Fonctionnalité de recherche	L'outil de GSTI doit comprendre une fonctionnalité qui permet aux utilisateurs de rechercher un élément de configuration à l'aide de n'importe quel champ ou de n'importe quelle combinaison de champs.			
EF-8.19	Requêtes spéciales	L'outil de GSTI doit comprendre une fonctionnalité qui permet aux utilisateurs d'effectuer des requêtes spéciales/générales.			

EF-8.20	Importation et exportation de données	L'outil de GSTI doit prendre en charge l'importation et l'exportation flexibles de données : <ul style="list-style-type: none"> <li>- il doit y avoir possibilité de divers types de fichiers (XML, valeurs séparées par des virgules);</li> </ul> les tâches d'importation doivent pouvoir être programmées ou automatisées.			
EF-8.21	Intégration de la gestion des incidents	L'outil 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	L'outil 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	L'outil 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	L'outil de GSTI doit intégrer un volet de gestion des versions permettant l'affichage des éléments de configuration touchés au moyen du lien existant entre les éléments et les changements associés à une version mise en production ainsi que la production de rapports à cet effet.			
EF-8.25	Intégration de la gestion des niveaux de service	L'outil 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	L'outil 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	L'outil de GSTI doit intégrer un catalogue de services qui permet de lier des services à des éléments de configuration et d'utiliser les renseignements concernant ces derniers pour déterminer les dépendances entre les services.			
EF-8.28	Intégration de la gestion de l'information connue	L'outil de GSTI doit intégrer un volet de gestion des connaissances qui permet de lier les articles de la base de connaissances aux dossiers d'élément de configuration.			
EF-8.29	Suivi des biens	L'outil de GSTI doit comprendre 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 versions	L'outil de GSTI doit prendre en charge l'analyse des répercussions de la version mise en production ainsi que les activités de planification et de mise en production comme telle qui y sont liées.			
EF-8.31	Contrats et licences	L'outil de GSTI doit comprendre une fonctionnalité qui permet aux utilisateurs de stocker des contrats et des licences de divers types par simple ajout des documents aux dossiers.			
EF-8.32	Suivi des contrats	L'outil de GSTI doit comprendre 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	L'outil de GSTI doit rendre possible sa propre évaluation par diverses solutions dont il devra accepter les formats de données (FrontRange Discovery et System Center Configuration Manager, entre autres).			
EF-8.34	Modèles d'octroi de licences	L'outil de GSTI doit prendre en charge divers modèles d'octroi de licences permettant de retracer les achats liés au logiciel (des applications sur étagère aux ententes de maintenance pour une entreprise ou une version en particulier).			

EF-8.35	Gestion des licences	L'outil de GSTI doit donner la possibilité de gérer les licences et, pour ce faire, envoyer automatiquement des notifications d'expiration de licence et de non-conformité et assurer les activités de signalisation, de suivi et de vérification.			
EF-8.36	Soutien à la tarification	L'outil de GSTI doit avoir la capacité de regrouper les biens/éléments de configuration et les services d'un client ou d'un utilisateur pour établir la tarification afférente.			
EF-8.37	Gestion des locations, des garanties et des contrats	L'outil de GSTI doit comprendre 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 éléments de configuration	L'outil de GSTI doit comprendre une fonctionnalité qui permet aux utilisateurs de faire le suivi des coûts fixes et variables des biens/éléments de configuration.			
EF-8.39	Lecteurs de code à barres	L'outil 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	Ententes et contrats	L'outil de GSTI doit comprendre une fonctionnalité qui permet aux utilisateurs de stocker les ententes et 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	L'outil de GSTI doit comprendre 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	L'outil de GSTI doit prendre en charge des accords sur les niveaux de services ayant des structures différentes et stocker l'information liée aux ententes-cadres, aux prolongations de contrat et aux addendas pour chaque unité opérationnelle.			

EF-9.4	Rendement selon les niveaux de service	L'outil de GSTI doit pouvoir lier les niveaux de service aux unités opérationnelles ou aux ministères pour qu'il soit possible de déterminer si un service répond aux exigences du niveau requis.			
EF-9.5	Historique des services	L'outil de GSTI doit avoir la capacité de conserver et de tenir à jour les données sur l'historique de services. Les données des résultats par rapport aux niveaux de service pour chaque service doivent en faire partie.			
EF-9.6	Cibles multiples pour les niveaux de service	L'outil de GSTI doit permettre aux administrateurs des processus de configurer de multiples cibles relatives aux niveaux de service pour chaque processus. (Par exemple, il pourrait y avoir une cible concernant l'intervention et une autre concernant la résolution pour un même incident.) Pour chaque cible, il faut pouvoir définir divers seuils temporels à partir desquels le dossier doit passer entre d'autres mains (on pourrait par exemple vouloir informer divers intervenants 30, 15 et 5 minutes avant le dépassement du délai prévu).			
EF-9.7	Tableaux de bord de services	L'outil de GSTI doit comprendre une fonctionnalité qui permet aux utilisateurs de créer des tableaux de bord ou des 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	L'outil de GSTI doit pouvoir automatiser la gestion des cibles relatives aux niveaux de service (règles opérationnelles, alertes, acheminement des dossiers et notifications).			
EF-9.9	Niveaux de soutien	L'outil de GSTI doit comprendre une fonctionnalité qui permet aux utilisateurs de prendre en charge plus d'un niveau pour le même service.			
EF-9.10	Moteur de recherche	L'outil de GSTI doit intégrer un moteur de recherche permettant de retrouver des renseignements sur les services.			
EF-9.11	Contrats multiples	L'outil de GSTI doit permettre de définir plusieurs types de contrats pour un même client.			
EF-9.12	Définitions de priorité et délais d'intervention	L'outil de GSTI doit prendre en charge différentes définitions de priorité et différents délais d'intervention selon le client.			



EF-9.13	Examen des ententes et des contrats	L'outil de GSTI doit permettre de programmer des cycles d'examen des ententes et des contrats et le renouvellement de ces derniers.			
EF-9.14	Atteinte des cibles relatives aux niveaux de service	L'outil de GSTI doit comprendre 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	L'outil de GSTI doit intégrer des outils de surveillance des événements et des alertes avec le volet de gestion des incidents de manière à ce que soient créés et mis à jour automatiquement les dossiers d'incident à partir de ces outils, à l'aide de règles opérationnelles.			
EF-10.2	Évaluation des répercussions sur les services	L'outil de GSTI doit comprendre une fonctionnalité qui permet aux utilisateurs de déterminer quels services accessibles au client sont touchés par un événement donné à l'aide de la fonction d'établissement des dépendances entre les services et les éléments de configuration, lorsqu'un incident est créé manuellement ou par l'intégration avec un outil de surveillance des événements et des alertes.			
EF-11.1	Fonctionnalité de recherche	L'outil de GSTI doit comprendre 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	L'outil de GSTI doit permettre gestion des connaissances en affichant les résultats les plus probants au début, en ordre de correspondance avec le contenu de la recherche.			
EF-11.3	Pertinence et qualité des articles	L'outil de GSTI doit permettre à un gestionnaire des connaissances d'établir la pertinence et la qualité des articles de la base de connaissances (selon les mots-clés de recherche et l'utilisation des articles, par exemple).			
EF-11.4	Création d'articles	L'outil de GSTI doit comprendre une fonctionnalité qui permet aux utilisateurs de créer un article de la base de connaissances au moyen d'un modèle vierge.			

EF-11.5	Accès aux articles selon la fonction	L'outil 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	L'outil de GSTI doit comprendre une fonctionnalité qui permet aux utilisateurs de créer des 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	L'outil de GSTI doit permettre la gestion du cycle de vie des articles de la base de connaissances au moyen de capacités administratives (soumission, révision, examen, approbation, publication, surveillance de l'utilisation, etc.).			
EF-11.8		<i>Page intentionnellement laissée en blanc</i>			
EF-11.9	Éditeur de texte enrichi	L'outil 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	L'outil de GSTI doit être en mesure d'automatiser les tâches administratives, par exemple l'ajout, la révision et la conservation des données, et d'exiger l'examen ou l'approbation des articles soumis par les utilisateurs finaux avant leur publication.			
EF-11.11	Représentation graphique des séquences de tâches	L'outil de GSTI doit comprendre 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 dans les modèles de création d'articles	L'outil de GSTI doit comprendre une fonctionnalité qui permet aux utilisateurs autorisés de rendre certains champs dans le gabarit des articles de la base de connaissances obligatoires.			
EF-11.13	Intégration de liens Web, d'images et d'objets	L'outil de GSTI doit comprendre 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	L'outil de GSTI doit comprendre 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	L'outil de GSTI doit comprendre 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	L'outil de GSTI doit offrir de l'aide aux utilisateurs par les articles de la base de connaissances.			
EF-12.1	Dossiers de problème	L'outil de GSTI doit comprendre 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	L'outil de GSTI doit obliger l'utilisateur à remplir les champs obligatoires et faire en sorte que les champs contiennent le type de données désiré lors de la création et de la modification de dossiers d'incident.			
EF-12.3	Saisie de données	L'outil de GSTI doit comprendre une fonctionnalité qui permet aux utilisateurs d'effectuer l'entrée de texte, de saisies d'écran et de pièces jointes pour les descriptions de problèmes et les solutions mises de l'avant.			
EF-12.4	Consultation des éléments de configuration touchés	L'outil de GSTI doit permettre de voir les éléments de configuration touchés à partir d'un dossier de problème et de voir les éléments de configuration et les services touchés en amont et en aval dans une représentation graphique.			
EF-12.5	Comptabilisation du temps	L'outil de GSTI doit comprendre 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	L'outil de GSTI doit rendre possible la mise en relation des dossiers de problème/erreur connue avec les services, les éléments de configuration et les groupes d'éléments de configuration.			
EF-12.7	Classification des problèmes	L'outil de GSTI doit comprendre une fonctionnalité qui permet aux utilisateurs de classer les problèmes selon des règles standards.			
EF-12.8	Hiérarchisation des problèmes	L'outil de GSTI doit comprendre une fonctionnalité qui permet aux utilisateurs de hiérarchiser des problèmes selon des règles standards à cet effet établies d'après l'évaluation des répercussions sur les activités et du caractère urgent.			
EF-12.9	Différenciation des erreurs connues et des problèmes	L'outil de GSTI doit comprendre une fonctionnalité qui permet aux utilisateurs de différencier les problèmes des erreurs connues.			
EF-12.10	Attribution des tâches	L'outil de GSTI doit comprendre 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	L'outil de GSTI doit comprendre une fonctionnalité qui permet aux utilisateurs d'utiliser des codes de cause configurables pour classer un problème.			
EF-12.12	Codes de fermeture	L'outil de GSTI doit comprendre une fonctionnalité qui permet aux utilisateurs d'utiliser des codes configurables liés au type de fermeture de dossier à exécuter une fois le problème résolu.			
EF-12.13	Intégration d'un portail libre-service	L'outil 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	L'outil 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	L'outil de GSTI doit intégrer un volet de gestion des changements qui permet de créer un dossier de changement pour résoudre un problème et de voir les changements qui pourraient contribuer à résoudre des problèmes.			
EF-12.16	Intégration de la gestion des biens de service et des configurations	L'outil de GSTI doit intégrer un volet de gestion des biens de service et des configurations qui permet de lier des dossiers de problème à des éléments de configuration afin qu'on puisse utiliser les renseignements concernant ces derniers pour classer et hiérarchiser les problèmes et voir les problèmes associés à un élément de configuration ou à un ensemble d'éléments de configuration.			
EF-12.17	Intégration de la gestion de l'information connue	L'outil 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	L'outil de GSTI doit comprendre 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 version	L'outil de GSTI doit comprendre une fonctionnalité qui permet aux utilisateurs de créer, de mettre à jour et de fermer ou d'annuler des dossiers de version.			
EF-13.2	Changements inclus	L'outil de GSTI doit comprendre une fonctionnalité qui permet aux utilisateurs de remplir un journal de version où sont consignés les changements apportés pour la version déployée.			
EF-13.3	Saisie des dossiers de version	L'outil de GSTI doit comprendre une fonctionnalité qui permet aux utilisateurs de saisir la date et l'heure de la version, d'indiquer qui en sera responsable et de lier les ressources aux activités qui y sont liées.			
EF-13.4	Ajout de documents	L'outil de GSTI doit comprendre une fonctionnalité qui permet aux utilisateurs de joindre des documents au dossier de version et de les y conserver.			

EF-13.5	Consultation des éléments de configuration touchés	L'outil de GSTI doit permettre aux utilisateurs de voir les éléments de configuration touchés par les dossiers de changement connexes.			
EF-13.6	Attribution des tâches	L'outil de GSTI doit comprendre 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 du statut	L'outil de GSTI doit comprendre une fonctionnalité qui permet aux utilisateurs de modifier le statut d'une version et des changements, des documents et des approbations qui y sont liés.			
EF-13.8	Notification de changement de statut	L'outil de GSTI doit informer automatiquement le coordonnateur de la mise en production de toute modification de statut d'un changement associé à une version.			
EF-13.9	Fonctionnalité de recherche	L'outil de GSTI doit comprendre une fonctionnalité qui permet aux utilisateurs de faire une recherche dans l'ensemble des versions mises en production avec n'importe quel attribut des données auxquelles il est sensible.			
EF-13.10	Fenêtres de mise en production d'une version	L'outil de GSTI doit permettre de définir des fenêtres de mise en production d'une version (selon les conflits qui doivent être évités).			
EF-13.11	Calendrier principal de mise en production	L'outil de GSTI doit prendre en charge la création et la publication d'un calendrier principal de mise en production.			
EF-13.12	Intégration de la gestion des problèmes	L'outil 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 version.			
EF-13.13	Intégration de la gestion des changements	L'outil de GSTI doit intégrer un volet de gestion des changements permettant de faire un lien entre un dossier de version et un dossier de changement.			
EF-13.14	Intégration de la gestion des biens de service et des configurations	L'outil de GSTI doit avoir une base de données de gestion des configurations permettant de faire un lien entre un dossier de version et un dossier d'élément de configuration.			

EF-13.15	Prise en charge de la base de données de gestion des configurations	L'outil de GSTI doit avoir la capacité de valider l'information requise de la base de données de gestion des configurations pour les activités de développement et de mise en production.			
EF-13.16	Critères de validation pour la mise en production	L'outil 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	L'outil de GSTI doit comprendre 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	L'outil de GSTI doit comprendre une fonctionnalité qui permet aux utilisateurs de faire un suivi des activités après la mise en production (comme le soutien initial).			