

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

PIÈCE JOINTES 1 À 3 RENSEIGNEMENTS GÉNÉRAUX

Table des matières

PIÈCE JOINTE 1 – RENSEIGNEMENTS GÉNÉRAUX ET CONTEXTE DU PROJET DE GSTI	3
1 CONTEXTE	3
1.1 SERVICES PARTAGÉS CANADA (SPC).....	3
1.2 TRANSFORMATION DE LA GESTION DES SERVICES	3
1.2.1 <i>Aperçu du Programme de transformation de la gestion des services</i>	3
1.2.2 <i>Priorités de conception pour les processus de GSTI</i>	4
2 PROJET D'OUTIL DE GSTI D'ENTREPRISE	5
2.1 SITUATION ACTUELLE.....	5
2.2 SOLUTION CIBLÉE	7
2.2.1 <i>Vision pour la GSTI</i>	7
2.2.2 <i>Objectifs du projet d'outil de GSTI</i>	8
2.2.3 <i>Établissement des normes du GC</i>	8
2.3 INTÉGRATION DE L'OUTIL DE GSTI.....	8
2.3.1 <i>Situation actuelle</i>	8
2.3.2 <i>Situation future</i>	9
2.4 STRATÉGIE DE MISE EN ŒUVRE DE LA SOLUTION DE GSTI	16
2.4.1 <i>Phase 1 du projet de l'outil de GSTI – Mettre en œuvre l'outil à SPC et concevoir une interface bidirectionnelle</i>	16
2.4.2 <i>Phase 2 du projet de l'outil de GSTI – Étendre l'outil à l'échelle de SPC et accueillir un premier locataire</i>	16
2.4.3 <i>Intégration d'autres ministères</i>	17
2.5 DONNÉES VOLUMÉTRIQUES.....	17
2.5.1 <i>Volumes des dossiers de GSTI de SPC</i>	18
2.5.2 <i>Profil de la base d'utilisateurs</i>	18
2.6 PROCESSUS POUR LA CONFIGURATION DES PROCESSUS DE GSTI DANS L'OUTIL DE GSTI D'ENTREPRISE	20
2.6.1 <i>Aperçu</i>	20
2.6.2 <i>Rôles et responsabilités</i>	21
2.6.3 <i>Conception des processus de GSTI</i>	22
2.6.4 <i>Gestion des exigences pour les processus de GSTI</i>	22
2.6.5 <i>Cycle de vie de la configuration des processus de GSTI dans l'outil de GSTI d'entreprise</i>	23
2.7 APERÇU DE LA STRATÉGIE DE FORMATION	26
2.8 ORGANISATION DU PROJET	26
2.8.1 <i>Gouvernance du projet</i>	26
2.8.2 <i>Rôles et responsabilités du projet d'outil de GSTI d'entreprise</i>	28
PIÈCE JOINTE 2 – RENSEIGNEMENTS SUR LES ANCIENS OUTILS DE GSTI UTILISÉS PAR SPC ET LES MINISTÈRES ET ORGANISMES CLIENTS	31
PIÈCE JOINTE 3 – NORME SUR L'INTÉGRATION DE LA GSTI (ÉBAUCHE)	32

PIÈCE JOINTE 1 – RENSEIGNEMENTS GÉNÉRAUX ET CONTEXTE DU PROJET DE GSTI

1 CONTEXTE

1.1 Services partagés Canada (SPC)

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

1.2 Transformation de la gestion des services

1.2.1 Aperçu du Programme de transformation de la gestion des services

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

- offrir une solution de GSTI d'entreprise;
 - accélérer l'évolution des processus existants et le développement de nouveaux processus fondés sur la BITI;
 - favoriser l'adoption par l'organisation de nouveaux outils et processus au moyen d'un programme exhaustif de gestion du changement organisationnel.
- a) **Projet de migration des anciens systèmes** : projet visant à faire progresser le regroupement des ressources de soutien de SPC vers un guichet unique de GSTI, Enterprise Control Desk (ECD). Ce projet permet à SPC de mieux gérer l'infrastructure de TI en favorisant l'adoption de processus normalisés de gestion des services. Le regroupement dans l'outil existant aidera SPC à se préparer à la mise en œuvre d'un nouvel outil de gestion des services et à la migration vers ce dernier. À ce jour, 28 ministères utilisent le système ECD, ce qui représente 25 à 30 % des billets de SPC.
- b) **Amélioration de la base de données de la gestion de la configuration** : initiative visant à amener à maturité cette base de données cruciale et à améliorer l'information disponible sur la configuration, afin de soutenir la gestion des incidents et des changements. Cette initiative aidera également SPC à préparer la mise en œuvre du nouvel outil de gestion des services.
- c) **Évolution des processus de GSTI** : initiative pluriannuelle visant à établir des processus de GSTI à l'échelle de l'organisation. Cette initiative est au cœur du Programme de transformation

de la gestion des services. Elle permettra de relever les principaux défis de SPC à l'égard de son environnement opérationnel fragmenté, de la mise en œuvre des processus d'entreprise et de son inefficacité dans la production de rapports de rendement.

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

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

- d) **Projet d'outil de GSTI d'entreprise** : projet pluriannuel visant à mettre en place une solution d'outil de GSTI à l'échelle de l'organisation. Ce projet soutiendra directement les autres initiatives du programme en fournissant un logiciel de GSTI configuré et déployé dans un environnement de production par l'entrepreneur responsable de fournir l'outil de GSTI dans une optique de soutien des activités de gestion des services de SPC.
- e) **Expansion de la capacité** : la capacité est également améliorée dans des domaines clés, afin de régler les problèmes de ressourcement et les lacunes dans les secteurs opérationnels et d'améliorer la prestation des services et la satisfaction de la clientèle.

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

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

1.2.2 Priorités de conception pour les processus de GSTI

Le Programme de transformation de la gestion des services de SPC comprend la conception et la mise en œuvre de dix processus de GSTI, énumérés ci-dessous, classés par priorité dans les trousse de mise en production A, B et C. À ces trousse s'ajoutent quatre autres processus optionnels. Le cadre des pratiques exemplaires de la BITI pour la gestion des services de TI servira à déterminer les processus de GSTI à transformer dans le cadre du programme et à fournir des orientations en la matière.

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

Regroupement des processus de GSTI	
	Gestion de la capacité
	Gestion financière des TI
	Gestion de la disponibilité

Les nouveaux processus de GSTI restructurés (livrés par l'entrepreneur de la solution de perfectionnement des processus de GSTI) seront configurés dans l'outil de GSTI d'entreprise par l'entrepreneur responsable de fournir l'outil de GSTI.

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

- Trousse de mise en production A :
 - gestion des incidents, exécution des demandes, conception de la BDGC et conception du catalogue – fin mars 2019
 - GASC et gestion du changement – fin juillet 2019
- Trousse de mise en production B : fin septembre 2019
- Trousse de mise en production C : fin novembre 2019

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

Remarques : 1. « allégé » indique que les éléments de grande valeur identifiés par l'entremise d'une analyse des besoins d'affaires et opérationnels de SPC ont été pris en compte afin de livrer une fonctionnalité de base pour les processus qui sont limités ou bien qui n'existent pas encore. 2. « mûr » indique que les objectifs d'amélioration continue des processus ont été atteints.

2 PROJET D'OUTIL DE GSTI D'ENTREPRISE

2.1 Situation actuelle

Ensemble d'outils de GSTI

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

Le Bureau de service d'entreprise de SPC fournit un soutien aux services d'infrastructure de SPC et à certains services de bureau offerts à la clientèle actuelle pour 43 ministères et organismes clients du GC, y compris SPC lui-même. Le Bureau de service d'entreprise sert de point d'entrée à SPC pour les demandes de service et les incidents, afin d'exécuter une fonction, de régler un problème ou de coordonner la résolution avec les secteurs de service et les fournisseurs de SPC. À l'heure actuelle, le Bureau de service d'entreprise s'appuie sur un ensemble d'outils de GSTI composé d'Enterprise Control Desk (ECD) d'IBM et d'autres outils secondaires. Le système ECD comporte un certain nombre d'intégrations avec différents systèmes et applications dans l'ensemble de SPC et avec certains ministères et organismes clients, comme il est décrit plus en détail dans la section 2.3 ci-dessous.

En plus de l'ensemble d'outils de GSTI utilisé à SPC, divers autres outils de GSTI sont en usage dans les ministères et organismes clients de SPC afin de répondre aux exigences de service ministérielles.

Consultez la Pièce jointe 2 pour en savoir plus sur l'ensemble d'outils de GSTI en usage à SPC et dans les ministères et organismes clients.

Ouvrir et créer des billets de demande de services de SPC

À l'heure actuelle, c'est le Bureau de service d'entreprise ou le personnel de soutien de SPC qui reçoit les demandes de soutien, comme suit :

- **SPC** – Les membres du personnel ministériel de SPC ayant accès au réseau de SPC ouvrent des demandes de service en :
 - soumettant les demandes dans le portail libre-service d'ECD (méthode recommandée), ce qui génère automatiquement un billet dans ECD, le cas échéant;
 - en communiquant avec le Bureau de service d'entreprise par courriel ou par téléphone afin d'enregistrer une demande de service; l'agent du Bureau de service d'entreprise créera un billet dans ECD selon le cas.
- **Ministères et organismes clients, modèle de bureau à bureau** – Les utilisateurs du GC continuent d'enregistrer leurs problèmes et leurs demandes en matière de TI dans la structure de soutien ministérielle établie (p. ex., le service de dépannage ministériel), et un billet est créé dans le système de suivi du ministère. Les billets liés aux services fournis par SPC sont ensuite transférés (c.-à-d. assignés) à SPC par l'un des moyens suivants :
 - **Fauteuil pivotant** – Les problèmes de TI applicables sont transmis à SPC, par appel téléphonique entre le ministère client et le Bureau de service d'entreprise de SPC, où un membre du personnel crée manuellement un billet dans le système ECD. Il s'agit non seulement d'un dédoublement des efforts, mais cela signifie aussi qu'il n'existe actuellement aucun mécanisme permettant de suivre efficacement les problèmes ou les demandes de TI (c.-à-d. les billets) de bout en bout, du ministère client d'origine jusqu'à la résolution à SPC.
 - **Solution de vérification des courriels** – Cette fonction fait partie de l'environnement Tivoli mis en œuvre à SPC pour automatiser la génération et la mise à jour des billets dans ECD. La solution de vérification des courriels surveille les courriels entrants générés par les processus de gestion et d'exécution des demandes de 28 outils de GSTI des ministères et organismes clients. En outre, elle surveille les courriels entrants générés par les processus de gestion des changements de six ministères et organismes clients. La solution de vérification des courriels enregistre les données des billets dans le système ECD, le cas échéant. Pour la plupart des ministères et organismes clients, l'information ne circule qu'à sens unique entre l'outil de création de billets du client et le système ECD de SPC. De plus, la solution de vérification des courriels n'offre pas de mise en correspondance textuelle champ à champ. Bien que la solution de vérification des courriels offre un certain niveau d'automatisation, elle ne fournit pas une vue de bout en bout de la gestion des services de TI.
 - **Portail libre-service d'ECD** – Des agents désignés au sein de 28 ministères et organismes clients peuvent enregistrer les demandes adressées à SPC dans le portail libre-service d'ECD, ce qui génère automatiquement un billet dans ECD et permet au client de voir des mises à jour concernant l'état de son billet.
- **Anciens environnements** – Un grand nombre d'employés de SPC travaillent chez des clients spécifiques qui évoluent encore dans l'ancien environnement, c'est-à-dire avec un réseau de service à la clientèle, ainsi que des processus et des outils de GSTI. De manière générale, ces employés n'utilisent pas l'ensemble d'outils de GSTI de SPC et, en conséquence, SPC n'est pas

en mesure de surveiller tous les services fournis par ses employés. Dans les situations où un employé de SPC situé chez un client a besoin du soutien d'autres ressources de SPC, il doit communiquer avec le Bureau de service d'entreprise pour créer un billet dans ECD.

Pour que le Programme de transformation de la gestion des services puisse combler les lacunes susmentionnées et atteindre les résultats escomptés, on a déterminé qu'il fallait :

- a) Remplacer l'ensemble d'outils de GSTI actuel de SPC (y compris, mais sans s'y limiter, le système ECD) par un outil de GSTI moderne et évolutif;
- b) Mettre en œuvre une interface bidirectionnelle pour permettre la communication et l'échange d'information entre le nouvel outil de GSTI de SPC et (tous les 43) ministères et organismes clients afin de remplacer les processus et solutions de contournement manuels actuels; d'assurer la visibilité et la surveillance de tous les services fournis par SPC; de suivre efficacement les problèmes et les demandes de bout en bout, depuis le ministère client d'origine jusqu'à la résolution à SPC;
- c) À long terme, permettre la transition des ministères et organismes clients vers les processus de GSTI normalisés du GC et un ensemble d'outils de GSTI standard.

2.2 Solution ciblée

2.2.1 Vision pour la GSTI

SPC a établi les objectifs opérationnels suivants qui contribueront à la réussite du projet d'outil de GSTI :

- **Point d'entrée en libre-service unique aux services de SPC pour les clients et les utilisateurs**
 - Établissement d'un point d'entrée unique doté d'une capacité libre-service en ligne
 - Les clients et les utilisateurs finaux sont en mesure d'obtenir facilement de l'information sur les services de SPC, ainsi que du soutien à cet égard
- **Adoption accélérée des processus normalisés de GSTI d'entreprise**
 - Automatisation accrue des processus de GSTI d'entreprise grâce à la mise en œuvre de la nouvelle solution technologique de GSTI
 - Amélioration de la visibilité et de l'accès à l'information en temps réel
- **Réalisation de gains d'efficacité opérationnelle et augmentation de la productivité**
 - Tous les billets de SPC sont enregistrés et gérés dans un outil unique
 - Amélioration de la fiabilité, de l'exactitude et de la visibilité des données de GSTI d'entreprise
 - Intégration accrue des processus de GSTI de SPC et des clients combinée à un partage transparent de l'information
 - Augmentation de la productivité en réduisant la fragmentation des environnements d'exploitation et la nécessité pour des interactions manuelles
- **Amélioration de la capacité d'analyse opérationnelle**
 - Des données de meilleure qualité permettent d'améliorer les rapports sur le rendement opérationnel et l'analyse des activités

- Amélioration de la capacité de production de rapports, ce qui permet d'établir une corrélation entre les indicateurs de rendement clés (IRC) de multiples processus de GSTI dans une vue consolidée
- Capacité d'exporter les données de GSTI vers la fonction d'analyse de l'entrepôt de données de SPC
- **Réduction du nombre d'outils de GSTI en service et entretenus par SPC et dans l'ensemble du GC**
 - Le GC est en mesure de tirer parti du contrat de la solution de GSTI pour acquérir des licences de logiciels de GSTI et des services professionnels.
 - Interopérabilité accrue entre les outils de GSTI de SPC et des clients et d'autres systèmes et applications de soutien (p. ex. finances, surveillance, etc.)
 - Possibilité de déclasser les outils vieillissants et de mauvaise qualité à SPC et dans l'ensemble du gouvernement

2.2.2 Objectifs du projet d'outil de GSTI

De façon générale, l'objectif du projet d'outil de GSTI consiste à fournir la base technique nécessaire au Programme de transformation de la gestion des services. L'outil de GSTI sélectionné et mis en œuvre dans le cadre du projet doit répondre aux exigences non fonctionnelles et fonctionnelles de SPC, telles qu'elles sont décrites aux annexes 1 et 2 respectivement.

2.2.3 Établissement des normes du GC

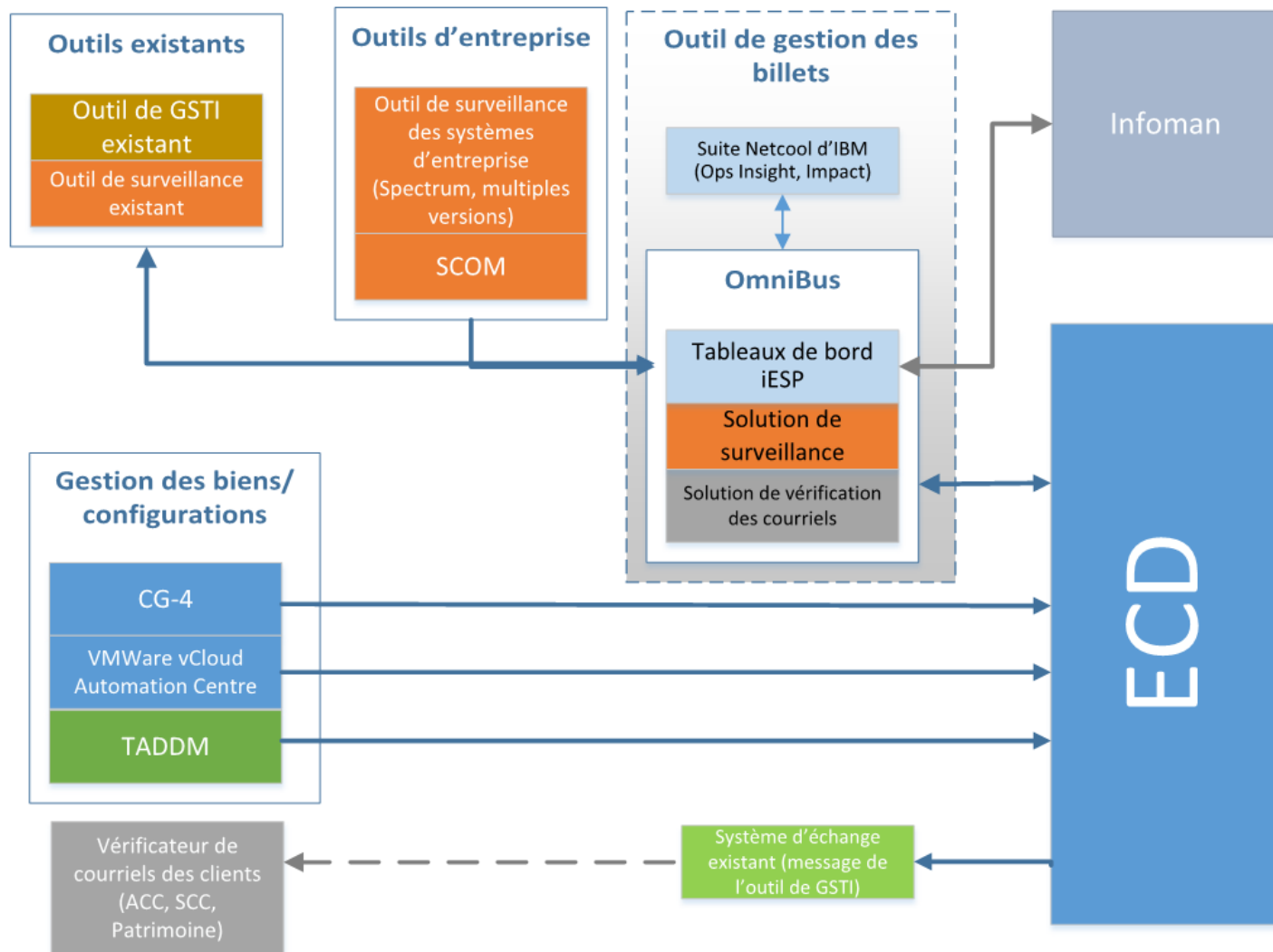
- a) L'outil de GSTI d'entreprise sélectionné et mis en œuvre dans le cadre de la solution de GSTI établira la norme logicielle ministérielle en matière de GSTI pour SPC. De plus, le projet d'outil de GSTI servira de fondement à l'établissement de normes, de processus et d'outils de GSTI à l'échelle du GC.
- b) L'outil de GSTI d'entreprise sélectionné et mis en œuvre dans le cadre du présent contrat peut, à l'avenir, établir la norme logicielle commune pour le gouvernement du Canada.

2.3 Intégration de l'outil de GSTI

2.3.1 Situation actuelle

Le système Enterprise Control Desk (ECD) actuel comporte un certain nombre d'intégrations avec différents systèmes et applications dans l'ensemble de SPC et avec certains ministères et organismes clients, comme le montre l'illustration suivante.

Projet de l'outil de GSTI – Intégrations actuelles d'ECD



2.3.2 Situation future

La mise en œuvre du nouvel outil de GSTI doit prévoir une solution d'intégration, notamment :

- L'élaboration d'une stratégie d'intégration globale qui établira des normes en matière d'échange d'information et pourrait, à l'avenir, tirer parti du bus de service du GC (c.-à-d. Oracle Service Bus);
- La conception et la mise en œuvre d'une interface bidirectionnelle basée sur des normes qui adhère aux normes de données de GSTI pour soutenir l'échange de données entre le nouvel outil de GSTI de SPC et les outils de GSTI utilisés par les ministères et organismes clients (**une version préliminaire des normes de données de DGTI de SPC se trouve à la Pièce jointe 3**);
- La mise en œuvre d'une solution provisoire d'interopérabilité entre le nouvel outil de GSTI et les autres outils de GSTI de SPC afin d'assurer la continuité des activités jusqu'à ce que la fonctionnalité de ces outils soit remplacée par le nouvel outil de GSTI;

- La mise en œuvre d'interfaces entre le nouvel outil de GSTI et les systèmes d'entreprise de SPC.

Le tableau ci-dessous représente les exigences minimales prévues pour les intégrations qui seront mises en œuvre dans le cadre de la nouvelle solution de GSTI. SPC prévoit que la solution d'intégration à long terme sera mise en œuvre de façon progressive et que certaines intégrations existantes resteront en place jusqu'à ce qu'elles puissent être remplacées.

Tableau 1 – Sommaire des exigences en matière d'intégration

Application/système à intégrer avec l'outil de GSTI	Description de l'application/du système	Exigences relatives à l'intégration de la solution ciblée
Flux de données organisationnelles	Exigence future d'automatiser, le cas échéant, l'importation des données de base requises par l'outil de GSTI.	La solution de GSTI doit automatiser le chargement des données qui constituent sa trame de base. En voici des exemples : <ul style="list-style-type: none"> • les employés et les données connexes; • les emplacements et les adresses de SPC et du gouvernement.
Tivoli OMNibus d'IBM – tableaux de bord iESP	Le centre de commande d'entreprise de SPC se sert d'OMNibus à divers endroits pour surveiller les événements de réseau provenant de divers outils de surveillance du gouvernement du Canada.	Le centre de commande a créé une série de tableaux de bord iESP dans OMNibus qui affichent l'information sur les événements différemment selon les ministères clients ou portefeuilles de ministères clients. Le personnel du centre doit être en mesure de mettre à jour le journal et l'état des incidents de GSTI qui y sont liés. La solution de GSTI doit prendre en charge la connectivité à partir des tableaux de bord OMNibus afin de présenter correctement l'information saisie sur les incidents de GSTI, et ce, en temps réel.
Tivoli OMNibus d'IBM – outil de surveillance des systèmes d'entreprise (Spectrum)	Service de surveillance d'entreprise	Le personnel du centre de commande doit être en mesure de créer un dossier d'incident de GSTI à même les consoles OMNibus avec transfert des données d'intérêt concernant l'incident.
Tivoli OMNibus d'IBM – SCOM	Service de surveillance d'entreprise	

Application/système à intégrer avec l'outil de GSTI	Description de l'application/du système	Exigences relatives à l'intégration de la solution ciblée
<p>Votre service de courriel @canada.ca</p>	<p>Le service de courriel d'entreprise du gouvernement du Canada, basé sur MS Outlook et Exchange (ou options futures, p. ex. Office 365).</p>	<p>L'outil de GSTI doit utiliser la messagerie électronique de type votrecourriel@canada.ca employée par SPC dans les cas suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> • les notifications sortantes; • la création et la modification de dossiers d'incident ou de demande par courriels entrants. <p>Le mécanisme de courriel de la solution de GSTI doit prendre en charge les éléments suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> • le protocole TLS sur le port 587; <p>l'accès au système de messagerie par un compte système muni de justificatifs d'identité (aucun accès anonyme ne sera permis);</p> <p>l'interdiction de changer l'adresse de l'expéditeur dans le cas des courriels sortants. Par exemple, la solution de GSTI ne doit pas remplacer le compte système par le compte de l'utilisateur responsable de la notification envoyée par la solution.</p>
<p>Interface bidirectionnelle dotée des outils de GSTI des ministères et organismes clients</p>	<p>Nouvelle fonctionnalité requise par la solution proposée afin de permettre une communication bidirectionnelle entre la solution de GSTI de SPC et celle des clients du GC.</p>	<p>L'interface bidirectionnelle remplacera la solution Tivoli OMNibus – solution de vérification des courriels.</p> <p>Les normes d'intégration relatives à l'interface entre l'outil de GSTI de SPC et celui des ministères et organismes clients du GC sont décrites à la Pièce jointe 3, Normes d'intégration de l'outil de GSTI.</p>
<p>Système de suivi des biens CG-4</p>	<p>Outil de lecture des codes à barres et de suivi des biens que le groupe de gestion des biens de TI utilise pour numériser, créer et mettre à</p>	<p>CG4 est un système de contrôle des biens actuellement utilisé par SPC qui doit s'intégrer avec l'outil de GSTI pour qu'il y ait échange bidirectionnel de l'information sur les biens.</p>

Application/système à intégrer avec l'outil de GSTI	Description de l'application/du système	Exigences relatives à l'intégration de la solution ciblée
	jour des dossiers d'immobilisation dans ECD.	Processus automatisé qui ne nécessite aucun chargement manuel des détails sur les biens.
VCAC – VMWare vCloud Automation Centre (centre d'automatisation du nuage)	Produit d'automatisation utilisé pour alimenter la base de données de gestion des configurations.	SPC exige que les serveurs virtuels et l'infrastructure instanciés dans l'environnement VCAC de SPC prennent automatiquement la forme d'éléments de configuration dans la base de données de gestion des configurations de la solution de GSTI, avec toutes les relations pertinentes.
TADMM – Tivoli Application Dependency Discovery Manager (gestionnaire des dépendances des applications) d'IBM	Outil de recherche actuellement utilisé à SPC.	L'outil de GSTI doit s'intégrer à TADMM, ainsi qu'à d'autres outils de recherche, de telle sorte que les relations de dépendance configurées soient représentées avec exactitude dans la base de données de gestion des configurations et qu'elles soutiennent pleinement les activités d'analyse pendant les enquêtes sur les incidents et la planification des demandes de changement.
Système de suivi des achats et des biens (SSAB)	Le SSAB consiste en un outil développé à l'interne qui contient des renseignements sur la réception de biens, lesquels sont utilisés pour créer des dossiers d'immobilisation dans ECD.	Ces renseignements sont exportés en masse à partir du système, puis importés manuellement dans l'outil de GSTI à l'aide de modèles prédéfinis. Initialement, la solution de GSTI doit prendre en charge les processus manuels qui permettent d'exporter les renseignements sur la réception de biens à partir du SSAB et de les importer dans l'outil de GSTI. Dans les prochaines phases de mise en œuvre, on automatisera ces processus.
Services d'annuaires (MS Active Directory ou options futures)	Service d'authentification	La solution de GSTI doit prendre en charge l'authentification des utilisateurs de GSTI de tous les types par la solution de services

Application/système à intégrer avec l'outil de GSTI	Description de l'application/du système	Exigences relatives à l'intégration de la solution ciblée
		d'annuaires d'entreprise de SPC. L'entrepreneur responsable de fournir l'outil de GSTI est tenu de présenter à SPC les cas où les situations où une telle intégration n'est pas possible et de proposer une autre solution dans un tel cas.
iTOP	iTOP est un outil de GSTI en code source libre mis au point par Combodo. SPC est en train de déployer iTOP pour recueillir les données de la base de données de gestion des configurations de SPC et des ministères et organismes clients du GC et exécuter les processus d'extraction, de transformation et de chargement pour préparer les données à charger dans sa base de données (ECD).	La solution de GSTI doit prendre en charge de façon automatisée les données issues de ce processus.
SIGMA	SIGMA est le système financier utilisé par SPC; il est basé sur la technologie SAP (System Application Products). Les données des bons de commande qu'a utilisés SPC pour acheter des biens y sont saisies aux fins de téléchargement dans ECD.	À l'heure actuelle, ces données sont exportées en masse à partir de SIGMA, puis importées manuellement dans l'outil de GSTI à l'aide de modèles prédéfinis. Initialement, la solution de GSTI doit prendre en charge les processus manuels qui permettent d'exporter les données des bons de commande à partir de SIGMA et de les importer dans l'outil de GSTI. Dans les prochaines phases de mise en œuvre, on automatisera ces processus. Les données sont exportées en masse à partir de SIGMA, puis importées manuellement dans l'outil de GSTI à l'aide de modèles prédéfinis.

Application/système à intégrer avec l'outil de GSTI	Description de l'application/du système	Exigences relatives à l'intégration de la solution ciblée
Approvisionnement au paiement	Le portail d'approvisionnement au paiement de SPC consiste en un module SAP qui propose un format d'approvisionnement électronique collaboratif et permet de consolider les besoins et d'optimiser les processus de planification, de gestion, de paiement et d'établissement de rapports en matière d'approvisionnement.	Initialement, la solution de GSTI doit prendre en charge les processus manuels qui permettent d'exporter les données sur les demandes d'approvisionnement, les bons de commande, les garanties et les contrats à partir du portail et de les importer dans l'outil de GSTI. Dans les prochaines phases de mise en œuvre, on automatisera ces processus.
Répertoire des biens immobiliers fédéraux (RBIF)	Application du GC utilisée pour consigner et gérer les données de localisation des biens	Initialement, la solution de GSTI doit prendre en charge les processus manuels qui permettent d'exporter les données à partir du répertoire et de les importer dans l'outil de GSTI. Dans les prochaines phases de mise en œuvre, on automatisera ces processus.
Registre des titres d'usage	Application du GC qui sert de registre des titres d'usage pour les noms des ministères et organismes clients du GC.	Initialement, la solution de GSTI doit prendre en charge les processus manuels qui permettent d'exporter les données à partir du registre et de les importer dans l'outil de GSTI. Dans les prochaines phases de mise en œuvre, on automatisera ces processus.
Cognos Business Intelligence/Reporting	Solution utilisée pour créer des rapports basés sur les données dans ECD.	L'outil de GSTI est requis pour envoyer des données opérationnelles à la base de données de Cognos afin d'appuyer les exigences actuelles et continues en matière de rapports.
Établissement de rapports d'entreprise	Utilisé pour créer des rapports basés sur les données de GSTI.	La solution de GSTI doit prendre en charge les principales solutions de veille stratégique et

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

Application/système à intégrer avec l'outil de GSTI	Description de l'application/du système	Exigences relatives à l'intégration de la solution ciblée
		d'établissement de rapports de l'industrie et s'y intégrer.

2.4 Stratégie de mise en œuvre de la solution de GSTI

SPC envisage d'adopter une approche en plusieurs phases, sur un certain nombre d'années, pour concrétiser sa vision à long terme d'une solution de GSTI d'entreprise, comme suit :

2.4.1 Phase 1 du projet de l'outil de GSTI – Mettre en œuvre l'outil à SPC et concevoir une interface bidirectionnelle

L'objectif principal de la phase 1 du projet de l'outil de GSTI consiste à mettre en œuvre la solution de GSTI afin de soutenir les exigences de SPC en matière de gestion des services pour les processus de base. On s'attend à ce que les principaux livrables de la phase 1 comprennent :

- a) Le remplacement de l'ensemble d'outils de GSTI actuels de SPC par le nouvel outil de GSTI, y compris l'installation du logiciel et la configuration* des quatre processus de base au fur et à mesure qu'ils sont repensés (c.-à-d. la trousse de mise en production A) et la migration des données à l'appui de ces processus, depuis les outils existants vers le nouvel outil de GSTI;
- b) L'intégration du nouvel outil de GSTI aux applications et aux outils d'entreprise de SPC, y compris l'intégration au système ECD jusqu'à ce que ce dernier soit complètement remplacé;
- c) L'élaboration et la mise en œuvre d'une interface bidirectionnelle standard qui permet l'échange d'information entre SPC et les ministères et organismes clients, conformément aux normes d'intégration établies à ce moment-là (version préliminaire fournie à la Pièce jointe 3).

Les processus peuvent être initialement configurés pour remplacer des processus repensés (au niveau « allégé »), puis être mis à jour et reconfigurés au fur et à mesure qu'ils sont affinés (au niveau « mûr »). Consultez la section 2.2.2 pour obtenir plus de détails.

2.4.2 Phase 2 du projet de l'outil de GSTI – Étendre l'outil à l'échelle de SPC et accueillir un premier locataire

Au cours de la phase 2 du projet, la solution de GSTI sera élargie pour prendre en charge d'autres processus, et le premier ministère client migrera vers le nouvel outil de GSTI. On s'attend à ce que les principaux livrables de la phase 2 comprennent :

- a) La configuration* des processus supplémentaires au fur et à mesure qu'ils sont repensés (c.-à-d. les trousse de mise en production B et C);
- b) La mise en œuvre d'une solution de reprise après sinistre;
- c) L'intégration du premier locataire (ministère client) en tant que locataire de l'instance multilocation de l'outil de GSTI de SPC, y compris la migration des données du ministère client depuis ses outils ministériels actuels vers le nouvel outil de GSTI et l'intégration du nouvel outil de GSTI aux applications et aux outils d'entreprise du ministère client.

Il convient de noter que la portée du projet de l'outil de GSTI est limitée aux livrables des phases 1 et 2. La mise en œuvre de l'outil de GSTI pour les ministères clients intéressés dans l'ensemble du GC (dans le cadre du présent contrat) débutera après que, dans le cadre du Projet, le logiciel aura été installé pour SPC, les quatre processus de base auront été configurés et les données auront été migrées à l'appui de ces processus.

2.4.3 Intégration d'autres ministères

On prévoit que la solution de GSTI continuera d'être intégrée à l'échelle du GC, tout au long de la durée du contrat, à mesure que les autres ministères remplaceront leurs outils de GSTI par l'outil de GSTI standard de SPC.

L'adoption de l'outil de GSTI standard de SPC par d'autres ministères en particulier pourrait se faire par l'intégration en tant que **locataire dans une instance de SPC comptant plusieurs locataires** ainsi que par la mise en œuvre d'instances distinctes, comme décrit ci-dessous.

2.4.3.1 Locataire dans une instance de SPC comptant plusieurs locataires

À la suite de la phase 2 du projet d'outil de GSTI d'entreprise et de l'intégration du premier locataire, la solution de SPC sera mise à l'échelle, au besoin, afin de soutenir l'intégration de chaque autre ministère en tant que locataire dans une instance de SPC comptant plusieurs locataires. Des licences de logiciels supplémentaires et de matériel fourni par SPC pourraient être nécessaires pour soutenir chaque locataire additionnel. SPC tirera parti de ses processus remaniés et de son outil configuré pour soutenir l'intégration des ministères locataires.

2.4.3.2 Instance distincte

De plus, d'autres ministères pourraient décider de migrer vers l'outil de GSTI standard du GC en tant qu'**instance distincte** de la solution, et ce, de deux façons :

- a) En tant qu'instance distincte de la solution de GSTI sur l'infrastructure fournie par SPC. Chaque instance peut exiger des licences supplémentaires ainsi que des services professionnels supplémentaires pour soutenir la configuration de l'outil pour le ministère en particulier. SPC fournira la capacité matérielle, au besoin, pour soutenir l'instance supplémentaire de l'outil de GSTI. L'autre ministère doit respecter les normes d'intégration des processus et est responsable de la conception et de l'amélioration des processus de GSTI au sein de son organisation.
- b) En tant qu'instance distincte de la solution de GSTI sur l'infrastructure fournie par l'autre ministère. Chaque instance peut exiger des licences supplémentaires ainsi que des services professionnels supplémentaires pour soutenir la configuration de l'outil pour le ministère en particulier. L'autre ministère fournira l'infrastructure (p. ex. le nuage) requise pour soutenir son instance de l'outil de GSTI. Le ministère doit respecter les normes d'intégration des processus et est responsable de la conception et de l'amélioration des processus de GSTI au sein de son organisation.

2.5 Données volumétriques

Les renseignements suivants (basés sur les statistiques actuelles du système ECD) sont fournis à titre de référence pour représenter la charge de travail de GSTI. Ces renseignements pourront être utilisés pour déterminer la capacité matérielle et le rythme des intégrations. Nous prévoyons que les volumes seront semblables au début du projet, mais augmenteront au fur et à mesure que les processus de GSTI seront configurés et que les ministères et organismes clients interfacent leurs systèmes avec l'outil ou adopteront ce dernier. Bien que le premier ministère locataire n'ait pas encore été désigné, on s'attend à ce qu'il soit relativement petit du point de vue de la TI (c.-à-d. pas plus de 15 % de la base d'utilisateurs et de la capacité système de SPC).

2.5.1 Volumes des dossiers de GSTI de SPC

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

Type de dossier	Quantité (par année)	Description
Demandes de service	671 666	Estimation du nombre de demandes de service reçues par SPC en 2017 dans l'outil de GSTI actuel (ECD) de la part des 28 ministères et organismes dont les agents utilisent l'outil.
Incidents	82 500	Estimation du nombre d'incidents signalés à SPC en 2017 dans l'outil de GSTI actuel (ECD) par les 28 ministères et organismes dont les agents utilisent l'outil.
Problèmes	1 009	Estimation du nombre de problèmes enregistrés par SPC en 2017 dans l'outil de GSTI actuel (ECD).
Demandes de changement	39 780	Estimation du nombre de demandes de changement signalées à SPC ou gérées par SPC en 2017 dans l'outil de GSTI actuel (ECD).
Éléments de configuration (dossiers de la BDGC)	82 000	Nombre d'éléments de configuration (exclusivement). Ce nombre ne tient pas compte des dossiers potentiels représentant les relations entre les éléments de configurations.

2.5.2 Profil actuel de la base d'utilisateurs

La base d'utilisateurs de SPC pour l'outil de GSTI actuel est résumée dans le tableau qui suit.

Groupe d'utilisateurs	Nombre d'utilisateurs (approximatif)	Description
Personnel du Bureau de service chez les ministères et organismes clients	1 500	Agents du Bureau de service chez les ministères et organismes clients qui utilisent l'outil de GSTI actuel (ECD); ils voient uniquement les billets de leur propre ministère ou organisme.
Utilisateurs de SPC	4 500	Utilisateurs de l'outil de GSTI actuel (ECD) de SPC, y compris tous les types d'autorisations.
Total actuel	6 000	

Autorisations de SPC	Nombre d'utilisateurs (approximatif)	Description
Remarque : Les utilisateurs de SPC (ci-dessus) comprennent tous les types d'autorisations suivants; un même utilisateur peut avoir de multiples autorisations.		

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

Autorisations de SPC	Nombre d'utilisateurs (approximatif)	Description
Administration de l'outil de GSTI	11	Tous les droits d'administration de l'outil de GSTI.
Bureau de service d'entreprise de SPC	103	Agents du bureau de service d'entreprise de SPC.
Coordonnateur des incidents	185	Responsable des activités du processus opérationnel de gestion des incidents. Coordination des incidents et des incidents majeurs.
Gestionnaires des problèmes	19	Responsable des activités du processus opérationnel de gestion des problèmes.
Gestion des événements	98	Agents du centre de commande d'entreprise qui effectuent les activités de gestion des événements et offrent du soutien à cet égard.
Gestion du changement	80	Responsable des activités de gestion et de coordination des changements.
Demandeur des changements	1 850	Nombre total d'utilisateurs qui emploient le module de gestion du changement.
Administrateur de l'exécution des demandes	12	Rôle permettant d'exécuter toutes les fonctions administratives du catalogue de services. Droit d'accès à tous les services.
Soutien à l'exécution des demandes	133	Rôle permettant d'effectuer les tâches et activités du Bureau de service et les fonctions du catalogue des services. Droit d'accès à tous les services.
Gestion des actifs	45	Droit d'accès complet en ce qui concerne les actifs, à l'exception de la fonction de suppression. <ul style="list-style-type: none"> • Droit de consultation en ce qui concerne le stockage, les référentiels d'article et les contrats-cadre. • Droit de mise à jour en ce qui concerne les entreprises, les contrats généraux et les contrats de garantie.
Administrateur des actifs	27	Droit d'accès complet aux actifs, y compris le droit de suppression <ul style="list-style-type: none"> • Droit d'accès en ce qui concerne le stockage, les référentiels d'article, les stocks, les entreprises, les contrats et l'approvisionnement.
Achat des biens	33	Droit de consultation en ce qui concerne les biens. <ul style="list-style-type: none"> • Droit d'accès complet en ce qui concerne les référentiels d'article et l'utilisation des stocks. • Droit de consultation en ce qui concerne les contrats-cadres.

Autorisations de SPC	Nombre d'utilisateurs (approximatif)	Description
		<ul style="list-style-type: none"> Plus de droits en ce qui concerne l'achat de biens : droit d'accès complet en ce qui concerne les entreprises, les contrats, les bons de commande et les réceptions
Opérateur des actifs	47	<ul style="list-style-type: none"> Droit d'accès en ce qui concerne les actifs (création/mise à jour; aucun droit d'accès pour la modification du statut et le changement) Droit d'accès en ce qui concerne les stocks Droit de consultation en ce qui concerne les contrats-cadres, les contrats généraux et les contrats de garantie.
Gestion des configurations	13	Droit d'accès complet aux éléments de configuration.
Bibliothécaire de configuration	195	<ul style="list-style-type: none"> Droit d'accès complet aux éléments de configuration. Plus de droits comme l'adresse de service et le gestionnaire des données cartographiques
Vérificateur de la configuration	1	Droit d'accès complet aux éléments de configuration.

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

2.6.1 Aperçu

Cette section décrit comment les exigences opérationnelles relatives aux processus de GSTI seront gérées et mises en œuvre dans l'outil de GSTI.

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

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

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

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

2.6.2 Rôles et responsabilités

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

Processus pour la configuration des processus de GSTI dans l'outil de GSTI d'entreprise	
Rôles et responsabilités	
SPC	<ul style="list-style-type: none">• Surveillance de l'intégration par l'entrepreneur du processus de GSTI dans l'outil• Gestion des entrepreneurs (y compris la gestion des relations entre les fournisseurs)• Gestion du projet d'outil de GSTI d'entreprise, notamment :<ul style="list-style-type: none">○ Gouvernance du projet, y compris les rapports sur le projet et le calendrier intégré du projet○ Expertise spécialisée liée aux processus actuels de SPC et aux besoins opérationnels○ Processus d'examen et d'acceptation des produits livrables○ Essai d'acceptation par les utilisateurs (EAU)○ Gestion des intervenants○ Gestion des contrats• Surveillance et approbation des spécifications des exigences de configuration des processus pour l'outil de GSTI• Responsabilité à l'égard du processus de gestion des exigences pour la solution de GSTI, ce qui comprend l'établissement des priorités et la traçabilité• Fourniture et soutien de l'infrastructure requise (Remarque : Le mandat de SPC comprend une approche axée sur le nuage, de sorte que l'outil de GSTI pourrait, à l'avenir, être migré d'une solution d'infrastructure sur place vers un nuage public ou privé « protégé B ».)• Approbation des spécifications de conception fonctionnelle produites par l'entrepreneur.

Processus pour la configuration des processus de GSTI dans l'outil de GSTI d'entreprise	
Rôles et responsabilités	
Entrepreneur de la solution de perfectionnement des processus de GSTI	<ul style="list-style-type: none"> • Tirer parti de la documentation sur les exigences de SPC, formuler et consigner par écrit un énoncé détaillé des exigences opérationnelles, fonctionnelles et techniques pour la solution de perfectionnement des processus de GSTI. • Rédiger un schéma conceptuel du fonctionnement de chaque processus de GSTI au sein de SPC, en y intégrant les interactions de SPC avec les ministères et organismes clients du GC. • Effectuer une analyse opérationnelle afin de documenter les exigences des processus de GSTI. • Rédiger des documents sur les spécifications des exigences de configuration des processus de GSTI qui constitueront la principale source de renseignements à cet égard pour l'entrepreneur de l'outil de GSTI. • Pour chaque version, rédiger un plan de déploiement et une liste de vérification pour la transition des processus de l'outil de GSTI, qu'ils soient nouveaux ou repensés, vers l'état opérationnel, en s'assurant qu'ils s'intègrent au plan de démarrage et à la liste de contrôle de l'outil GSTI de l'entrepreneur. Le plan comprendra la planification du lancement de l'entreprise, la formation et les communications à l'intention des intervenants identifiés. • Planifier et exécuter le Programme de gestion du changement organisationnel (GCO) afin de soutenir une mise en œuvre réussie des nouveaux processus de GSTI et de chaque version de fonctionnalité de l'outil de GSTI.
Entrepreneur responsable de fournir l'outil de GSTI	<p>Les rôles et responsabilités de l'entrepreneur en ce qui concerne la configuration de l'outil de GSTI pour répondre aux exigences des processus de GSTI sont décrits plus en détail à la section 2.6.5.</p> <p>Les exigences de l'entrepreneur sont énoncées à l'annexe A, Énoncé des travaux (EDT).</p>

2.6.3 Conception des processus de GSTI

L'entrepreneur de la solution de perfectionnement des processus de GSTI est responsable, dans le cadre de l'initiative d'évolution des processus de GSTI de SPC, de la conception de dix processus de GSTI énumérés à la section 1.2.2. En outre, il doit établir les exigences pour les processus de GSTI, lesquelles prendront la forme de documents sur les spécifications des exigences de configuration des processus de GSTI. Ces documents seront approuvés et classés par ordre de priorité par SPC avant d'être remis à l'entrepreneur pour qu'il procède à la configuration de l'outil de GSTI.

2.6.4 Gestion des exigences pour les processus de GSTI

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

Le propriétaire de l'outil de GSTI à SPC assurera la supervision et déterminera l'ordre de priorité de toutes les exigences relatives à la solution de GSTI, y compris la configuration des processus de GSTI, les

intégrations, la migration des données, l'établissement de rapports, l'optimisation des performances et la maintenance. L'entrepreneur fournira des commentaires sur le contenu et l'ordre de priorité des exigences, à la demande de SPC.

La planification des versions (y compris la portée) se fera en collaboration sous la direction de SPC, avec le propriétaire de l'outil de GSTI, l'entrepreneur de la solution de perfectionnement des processus de GSTI, le gestionnaire du projet d'outil de GSTI d'entreprise, l'entrepreneur et d'autres intervenants, au besoin.

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

Processus de gestion des exigences pour les processus de GSTI	Responsabilité		
	Entrepreneur de la solution de perfectionnement des processus de GSTI	SPC	Entrepreneur responsable de fournir l'outil de GSTI
1. Documenter le besoin opérationnel	Direction	Approbation	Soutien
2. Établir l'ordre de priorité des besoins	Soutien	Direction et approbation	Soutien
3. Peaufiner les besoins prioritaires	Direction	Approbation	Soutien
4. Rédiger les documents sur les spécifications des exigences de configuration des processus de GSTI	Direction	Approbation	Soutien
5. Planifier le déploiement de l'outil de GSTI	Soutien	Direction et approbation	Soutien

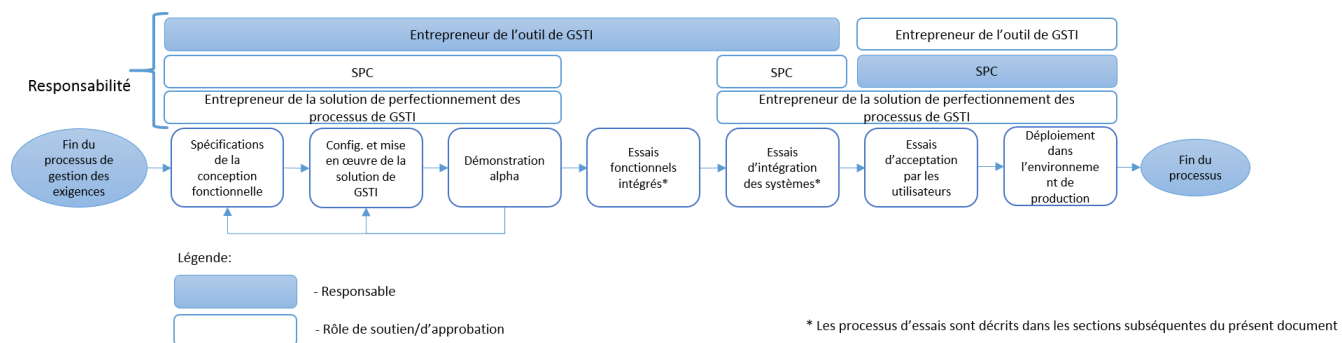
2.6.5 Cycle de vie de la configuration des processus de GSTI dans l'outil de GSTI d'entreprise

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

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

Remarque : La mise en œuvre de chaque version comprend une phase de planification durant laquelle la portée des travaux et la durée de chaque version seront déterminées.

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



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

Processus de configuration de l'outil	Responsabilité		
	Entrepreneur de la solution de perfectionnement des processus de GSTI	SPC	Entrepreneur responsable de fournir l'outil de GSTI
1. Spécifications de la conception fonctionnelle	Soutien	Approbation	Direction
2. Phase de configuration et de développement	Soutien	Soutien (approbation, s'il y a lieu)	Direction
3. Démonstration alpha	Soutien	Approbation	Direction
4. Essais fonctionnels intégrés	-----	-----	Direction
5. Essais d'intégration des systèmes	Soutien	Approbation	Direction
6. Essai d'acceptation par les utilisateurs	Soutien	Direction et approbation	Soutien
7. Déploiement dans l'environnement de production	Soutien	Direction et approbation (fournir le soutien de niveau 1 et le dépannage)	Apporter les changements à l'environnement de production et fournir un soutien de niveau 2

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

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

Étapes du processus de configuration de l'outil	Description
1. Spécifications de la conception fonctionnelle	<p>Élaboration des spécifications de la conception fonctionnelle. Ce document précise exactement comment la solution de GSTI répondra aux exigences fonctionnelles (flux de travail, listes de mesures, champs de formulaires supplémentaires, etc.).</p> <p>Les spécifications de la conception fonctionnelle sont examinées avec SPC et l'entrepreneur responsable du perfectionnement des processus de GSTI. Dans le cas des exigences complexes, il peut s'agir d'un processus itératif. Des séances de conception d'application commune peuvent être organisées pour accélérer cette étape. SPC doit approuver les spécifications de la conception fonctionnelle avant la configuration.</p> <p>Ce document est utilisé comme intrant pour toutes les étapes du processus de développement en aval.</p>
2. Phase de configuration et de développement	<p>Les exigences fonctionnelles sont mises en œuvre dans la solution de GSTI conformément aux spécifications de la conception fonctionnelle. Selon les exigences mises en œuvre, SPC pourrait devoir exercer une surveillance et donner son approbation.</p> <p>Les essais unitaires sont réalisés à cette étape.</p>
3. Démonstration alpha	<p>Les exigences fonctionnelles nouvellement mises en œuvre sont présentées aux intervenants pour obtenir une rétroaction rapide avant la mise à l'essai officielle. L'objectif de cette étape est de s'assurer que solution de GSTI telle qu'elle est mise en œuvre répond aux exigences fonctionnelles.</p> <p>Le processus de développement peut revenir à l'étape 1 ou à l'étape 2 après une démonstration alpha.</p>
4. Essais fonctionnels intégrés	<p>Mise à l'essai de l'intégration dans l'environnement de développement pour s'assurer que les nouvelles fonctionnalités fonctionnent comme prévu et qu'elles interagissent avec d'autres outils ou applications au besoin</p>
5. Essais d'intégration des systèmes	<p>Mise à l'essai d'un système dans l'environnement d'essai à l'occasion de laquelle l'application subit une batterie de tests pour vérifier si toutes les facettes du système fonctionnent en bonne et due forme.</p>
6. Essai d'acceptation par les utilisateurs	<p>Mise à l'essai de bout en bout réalisée par le client dans l'environnement d'essai à l'occasion de laquelle l'application subit une batterie de tests (de bout en bout) pour vérifier si toutes les fonctionnalités fonctionnent normalement et si les exigences et les processus opérationnels sont respectés.</p>
7. Déploiement dans l'environnement de production	<p>SPC assure la supervision de la mise en œuvre technique des nouvelles fonctionnalités et gère toutes les activités de planification opérationnelle et de gestion du changement organisationnel.</p> <p>L'entrepreneur gère les aspects techniques de la mise en œuvre des nouvelles fonctionnalités dans l'environnement de production :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Signaler les demandes de changement nécessaires à SPC - Assurer la coordination avec d'autres équipes techniques, au besoin

Étapes du processus de configuration de l'outil	Description
	<ul style="list-style-type: none">- Assurer le suivi des processus de gestion du changement de SPC- Déployer les changements de configuration dans l'environnement de production- Communiquer avec les intervenants identifiés et les coordonnateurs du changement au sujet de l'état du changement

2.7 Aperçu de la stratégie de formation

La stratégie de formation du Programme de transformation de la gestion des services de SPC vise à former les employés à utiliser les processus de GSTI et le nouvel outil de GSTI d'entreprise en fonction de leur rôle au sein de l'organisation (p. ex., utilisateur de processus, approbateur de processus, etc.). La stratégie prévoit également la formation des administrateurs de la solution de GSTI d'entreprise et des ressources de soutien qui assumeront les responsabilités de la nouvelle solution de GSTI d'entreprise après le transfert des responsabilités de l'entrepreneur à SPC.

SPC, en collaboration avec l'entrepreneur responsable de fournir la solution de perfectionnement des processus de GSTI, sera chargé d'élaborer et de donner une formation sur les processus de GSTI et le nouvel outil de GSTI aux employés de SPC selon leur rôle au sein de l'organisation. Pour permettre et appuyer l'élaboration et la prestation de cette formation, SPC devra comprendre comment les processus sont cartographiés dans la nouvelle solution de GSTI d'entreprise et recevoir une formation suffisante sur l'outil de GSTI afin de comprendre la structure et la disposition générale de l'application, de ses modules et de son utilisation.

Dans le cadre de l'exigence de fournir un plan de transition tel que détaillé à la section 12 de l'annexe A, Énoncé des travaux, il convient de noter que, dans le cadre du plan de transition, l'entrepreneur déterminera les exigences en matière de formation afin de permettre aux ressources de SPC d'assumer les responsabilités de la solution de GSTI d'entreprise.

Les exigences de l'entrepreneur responsable de fournir l'outil de GSTI relatives à la formation sont décrites à la section 10 de l'annexe A, Énoncé des travaux.

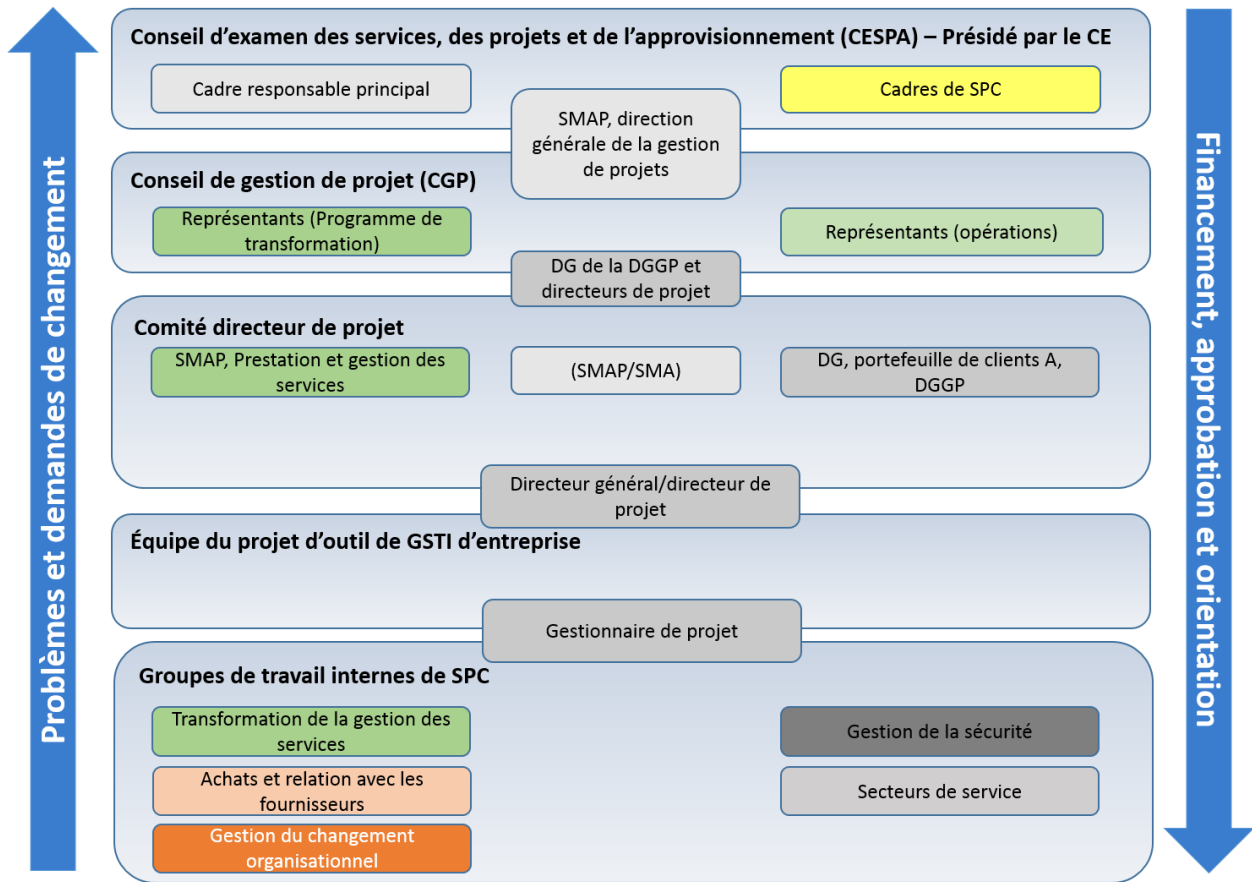
2.8 Organisation du projet

2.8.1 Gouvernance du projet

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

Le projet est géré par la Direction générale de la gestion et de l'exécution des projets, qui offre son soutien au Programme de transformation. Il suivra les processus standard de gouvernance des projets exigés par le Cadre de gouvernance de projet de SPC. Au besoin, les recommandations ou les demandes du Comité directeur du projet sont présentées à d'autres comités standard qui font partie de la structure de gouvernance globale de SPC.

Gouvernance du projet de l'outil de GSTI d'entreprise de SPC



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

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

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

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

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

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

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

GSTI – SPC et ses partenaires uniquement (Clients de SPC et organismes du GC exclus)	Mesures de GSTI
Estimation du nombre total d'éléments de configuration dans l'infrastructure de SPC	82 000
Estimation du nombre total annuel de demandes de services et d'incidents signalés à SPC	500 000

Outil de GSTI utilisé – SPC et ses partenaires uniquement (Clients de SPC et organismes du GC exclus) ** Certains partenaires possèdent plusieurs outils de GSTI	Nombre de partenaires
Axios Assyst	9
BMC Remedy	8
BMC Remedy (personnalisé)	2
BMC Service Desk	2
BMC Service Desk Express	1
BMC Track-IT!	1
FrontRange HEAT	3
HP Service Manager	4
JIRA	2
LANDESK	2
ManageEngine ServiceDesk Plus	1
ChangeGear	1
Dell Helpdesk Authority	1
Easy Vista	1
HP Open View Asset Centre	1
IBM SmartCloud	1
InfoWeb	2
Microsoft System Center Service Manager	1
OTRS	1
Rochade	1
SAP (Asset Management)	1
SGIDS	1

PIÈCE JOINTE 2 – RENSEIGNEMENTS SUR LES ANCIENS OUTILS DE GSTI UTILISÉS PAR SPC ET LES MINISTÈRES ET ORGANISMES CLIENTS

La présente pièce jointe a pour but de fournir des renseignements supplémentaires à propos de l'environnement de GSTI actuel au sein de SPC et de nos ministères et organismes, mais elle ne se veut pas une liste exhaustive.

PIÈCE JOINTE 3 – NORME SUR L'INTÉGRATION DE LA GSTI (ÉBAUCHE)

Le présent document définit la norme du GC sur l'intégration de la GSTI et établit les exigences relatives aux processus de GSTI d'entreprise qui soutiennent la prestation de services d'infrastructure de TI aux ministères et organismes du GC.

Fourni sous pli séparé