

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

## ANNEXE A ÉNONCÉ DES TRAVAUX (EDT)

Modification à la DDP [004006](#)

## Table des matières

|          |   |           |
|----------|---|-----------|
| <b>1</b> | <b>INTRODUCTION</b> .....   | <b>6</b>  |
| 1.1      | RÉSUMÉ DES EXIGENCES .....  | 6         |
| 1.2      | AUTORISATION DE TRAVAIL .....   | 7         |
| <b>2</b> | <b>EXIGENCES DE L'ENTREPRENEUR LIÉES AUX SERVICES DE GESTION ET DE SURVEILLANCE</b> .....   | <b>8</b>  |
| 2.1      | GOUVERNANCE DE L'ENTREPRENEUR .....   | 8         |
| 2.2      | SURVEILLANCE ET GESTION DE PROJET .....   | 8         |
| 2.3      | ÉQUIPE DE TRAVAIL DE L'ENTREPRENEUR .....   | 9         |
| 2.4      | LIEU DES TRAVAUX .....  | 10        |
| 2.5      | PLAN DE TRAVAIL ET CALENDRIER DE L'ENTREPRENEUR.....  | 10        |
| 2.6      | RÉUNIONS PORTANT SUR LES RAPPORTS ET LA GOUVERNANCE DU PROJET .....   | 11        |
| 2.7      | RAPPORT D'ÉTAPE MENSUEL .....   | 12        |
| 2.8      | PLAN DE GESTION DE LA QUALITÉ .....   | 12        |
| 2.9      | GESTION DES RISQUES .....   | 13        |
| 2.10     | PROCESSUS D'EXAMEN ET D'ACCEPTATION DES PRODUITS LIVRABLES.....   | 14        |
| 2.11     | FORMAT ET LANGUE DES PRODUITS LIVRABLES .....   | 15        |
| 2.12     | PERSONNEL DES SERVICES PROFESSIONNELS .....   | 15        |
|          | 2.12.1 <i>Gestionnaire de projet de l'entrepreneur</i> .....  | 16        |
|          | 2.12.2 <i>Coordonnateur de projet</i> .....   | 16        |
|          | 2.12.3 <i>Analyste des activités</i> .....  | 16        |
|          | 2.12.4 <i>Spécialiste de l'architecture de la solution ou de l'application</i> .....  | 17        |
|          | 2.12.5 <i>Spécialiste de l'intégration</i> .....  | 18        |
|          | 2.12.6 <i>Spécialiste de l'architecture de l'information</i> .....  | 18        |
|          | 2.12.7 <i>Spécialiste de l'architecture de l'infrastructure et de la technologie</i> .....  | 19        |
|          | 2.12.8 <i>Programmeur ou développeur de logiciels</i> .....   | 20        |
|          | 2.12.9 <i>Spécialiste de l'expérience utilisateur (UX)</i> .....  | 21        |
|          | 2.12.10 <i>Gestionnaire des essais</i> .....  | 21        |
|          | 2.12.11 <i>Testeur</i> .....  | 22        |
|          | 2.12.12 <i>Développeur de didacticiels</i> .....  | 22        |
|          | 2.12.13 <i>Instructeur</i> .....  | 22        |
|          | 2.12.14 <i>Commis à la saisie des données</i> .....   | 22        |
|          | 2.12.15 <i>Spécialiste de la conversion de données</i> .....  | 23        |
|          | 2.12.16 <i>Modélisateur de données ou modélisateur en GI</i> .....  | 23        |
|          | 2.12.17 <i>Administrateur de base de données</i> .....  | 24        |
|          | 2.12.18 <i>Analyste de systèmes</i> .....   | 24        |
|          | 2.12.19 <i>Spécialiste du soutien aux opérations</i> .....  | 25        |
|          | 2.12.20 <i>Expert-conseil en gestion du changement</i> .....  | 25        |
| <b>3</b> | <b>EXIGENCES RELATIVES AU LOGICIEL DE GSTI</b> .....  | <b>26</b> |
| 3.1      | EXIGENCES RELATIVES À L'ENTREPRENEUR .....  | 26        |
| <b>4</b> | <b>EXIGENCES PARTICULIÈRES RELATIVES À LA CAPACITÉ DE L'INFRASTRUCTURE</b> .....  | <b>31</b> |
| 4.1      | EXIGENCES RELATIVES À L'ENTREPRENEUR .....  | 31        |
| <b>5</b> | <b>EXIGENCES RELATIVES À L'INTÉGRATION DE L'ENTREPRENEUR</b> .....  | <b>32</b> |
| 5.1      | EXIGENCES RELATIVES À L'INTÉGRATION DE L'ENTREPRENEUR .....   | 32        |
|          | 5.1.1 <i>Produit livrable n° 1 : Examiner les documents provisoires sur la solution de perfectionnement des processus de GSTI de SPC et formuler des commentaires</i> ..... | 32        |

|           |  |           |
|-----------|--|-----------|
| 5.1.2     | <i>Produit livrable n° 2 : Règles d'engagement, modèle de gouvernance et équipe de base pour la mise en œuvre</i>  | 33        |
| 5.1.3     | <i>Produit livrable n° 3 : Plan de gestion de la qualité</i>   | 33        |
| 5.1.4     | <i>Produit livrable n° 4 : Plan de gestion des risques</i>   | 33        |
| 5.1.5     | <i>Produit livrable n° 5 : Procédé d'examen et d'acceptation des produits à livrer</i>                             | 33        |
| 5.1.6     | <i>Produit livrable n° 6 : Stratégie de gestion des versions</i>   | 34        |
| 5.1.7     | <i>Produit livrable n° 7 : Fourniture des spécifications matérielles pour la stratégie de gestion des versions</i> | 34        |
| 5.1.8     | <i>Produit livrable n° 8 : Élaboration du plan de travail et du calendrier de l'entrepreneur</i>                   | 34        |
| <b>6</b>  | <b>EXIGENCES EN MATIÈRE DE MIGRATION DES DONNÉES .....</b>   | <b>34</b> |
| 6.1       | APPROCHE.....  | 34        |
| 6.2       | EXIGENCES RELATIVES À L'ENTREPRENEUR .....   | 35        |
| 6.2.1     | <i>Exigences relatives aux données pour l'outil de GSTI</i>  | 35        |
| 6.2.2     | <i>Élaboration d'un plan de migration des données</i>  | 35        |
| 6.2.3     | <i>Migration des données</i>   | 35        |
| <b>7</b>  | <b>EXIGENCES RELATIVES À LA MISE EN ŒUVRE DE L'OUTIL DE GSTI.....</b>  | <b>37</b> |
| 7.1       | APPROCHE.....  | 37        |
| 7.2       | PLANIFICATION ET GESTION DES VERSIONS DE L'OUTIL DE GSTI .....   | 39        |
| 7.3       | CONSULTATION DE SPC ET DES PARTIES PRENANTES À L'AMÉLIORATION DU PROCESSUS DE GSTI .                               | 40        |
| 7.4       | ÉLABORATION DES SPÉCIFICATIONS DE CONCEPTION.....  | 40        |
| 7.5       | CONFIGURATION DE L'OUTIL .....   | 41        |
| 7.5.1     | <i>Exigences de configuration pour l'entrepreneur</i>  | 41        |
| 7.6       | ESSAIS .....   | 42        |
| 7.7       | MONTAGE DE PAQUETAGES À DÉPLOYER .....   | 42        |
| 7.7.1     | <i>Cycle de vie du développement du logiciel</i>   | 42        |
| 7.7.2     | <i>Paquetages pour l'environnement d'essai</i>   | 43        |
| 7.7.3     | <i>Paquetages pour l'environnement de production</i>   | 43        |
| 7.7.4     | <i>Contenu des paquetages</i>  | 43        |
| <b>8</b>  | <b>EXIGENCES RELATIVES À L'INTÉGRATION .....</b>   | <b>43</b> |
| 8.1       | EXIGENCES GÉNÉRALES.....   | 43        |
| 8.2       | INTÉGRATION AVEC LES APPLICATIONS DE SPC .....   | 43        |
| 8.3       | INTEROPÉRABILITÉ AVEC LES OUTILS DE GSTI DES CLIENTS DU GOUVERNEMENT DU CANADA .....                               | 44        |
| 8.3.1     | <i>Bidirectionnalité de l'interface</i>  | 44        |
| <b>9</b>  | <b>EXIGENCES RELATIVES AUX ESSAIS DES SYSTÈMES .....</b>   | <b>45</b> |
| 9.1       | EXIGENCES DE L'ENTREPRENEUR RELATIVES AUX ESSAIS .....   | 45        |
| 9.2       | ESSAIS UNITAIRES .....   | 45        |
| 9.2.1     | <i>Essais fonctionnels intégrés</i>  | 45        |
| 9.2.2     | <i>Essais d'intégration des systèmes</i>   | 45        |
| 9.2.3     | <i>Essais d'acceptation par les utilisateurs</i>   | 45        |
| <b>10</b> | <b>EXIGENCES RELATIVES À LA FORMATION.....</b>   | <b>46</b> |
| 10.1      | SÉANCES D'ORIENTATION SUR LES OUTILS DE GSTI .....   | 46        |
| 10.2      | FORMATION DES ADMINISTRATEURS DE PROCESSUS.....  | 46        |
| 10.3      | FORMATION DES ADMINISTRATEURS SYSTÈME DE L'OUTIL DE GSTI .....   | 47        |
| 10.4      | FORMATION SUR LES OUTILS ET LES PROCESSUS DE GSTI .....  | 47        |
| 10.5      | FORMATION EN CLASSE.....   | 47        |
| 10.6      | DOCUMENTS DE FORMATION OBLIGATOIRES.....   | 47        |

|           |  |           |
|-----------|--|-----------|
| <b>11</b> | <b>EXIGENCES RELATIVES AUX SERVICES PROFESSIONNELS PONCTUELS .....</b>       | <b>49</b> |
| <b>12</b> | <b>EXIGENCES RELATIVES AUX SERVICES DE TRANSITION .....</b>                  | <b>49</b> |
| 12.1      | PLAN DE TRANSITION .....   | 49        |
| 12.1.1    | <i>Plan des ressources</i> .....   | 49        |
| 12.1.2    | <i>Plan de formation et de certification</i> .....                           | 49        |
| 12.1.3    | <i>Plan de transfert des connaissances</i> .....                             | 49        |
| 12.1.4    | <i>Plan de documentation</i> .....   | 50        |
| 12.1.5    | <i>Plan de préparation opérationnelle</i> .....                              | 50        |
| 12.2      | EXÉCUTION DU PLAN DE TRANSITION .....  | 51        |
| <b>13</b> | <b>SOUTIEN À LA GESTION DE L'APPLICATION .....</b>                           | <b>51</b> |
| 13.1      | MODÈLE DE SOUTIEN APRÈS LA MISE EN ŒUVRE.....                                | 51        |
| 13.2      | SERVICES DE SOUTIEN APRÈS LA MISE EN PRODUCTION.....                         | 52        |
| 13.2.1    | <i>Soutien après la mise en production</i> .....                             | 52        |
| 13.2.2    | <i>Soutien après la mise en production – Par version</i> .....               | 53        |
| 13.3      | EXIGENCES RELATIVES AUX SERVICES DE SOUTIEN EN GESTION DE L'APPLICATION..... | 53        |
| 13.3.1    | <i>Services de gestion de l'application</i> .....                            | 53        |
| 13.3.2    | <i>Obligations</i> .....   | 54        |
| 13.3.3    | <i>Option de prolongation des services de gestion de l'application</i> ..... | 55        |
|           | <b>ANNEXE 1 – EXIGENCES NON FONCTIONNELLES DE L'OUTIL DE GSTI .....</b>      | <b>56</b> |
| <b>1</b>  | <b>DÉPLOIEMENT DE LA PLATEFORME.....</b>                                     | <b>56</b> |
| <b>2</b>  | <b>INTENTIONNELLEMENT LAISSÉ EN BLANC .....</b>                              | <b>56</b> |
| <b>3</b>  | <b>SAUVEGARDE ET RESTAURATION.....</b>                                       | <b>56</b> |
| <b>4</b>  | <b>HAUTE DISPONIBILITÉ ET REPRISE APRÈS SINISTRE .....</b>                   | <b>56</b> |
| <b>5</b>  | <b>CAPACITÉ DE SOUTIEN .....</b>   | <b>57</b> |
| <b>6</b>  | <b>ARCHIVAGE DE DONNÉES .....</b>  | <b>58</b> |
| <b>7</b>  | <b>RENDEMENT ET CAPACITÉ.....</b>  | <b>58</b> |
| <b>8</b>  | <b>INTERFACES SYSTÈME .....</b>  | <b>59</b> |
| <b>9</b>  | <b>INTENTIONNELLEMENT LAISSÉ EN BLANC .....</b>                              | <b>59</b> |
| <b>10</b> | <b>SÉCURITÉ .....</b>  | <b>59</b> |
| <b>11</b> | <b>FACILITÉ D'EMPLOI.....</b>  | <b>60</b> |
| <b>12</b> | <b>INTERFACE UTILISATEUR .....</b>   | <b>60</b> |
| <b>13</b> | <b>MULTILOCATION.....</b>  | <b>61</b> |
| <b>14</b> | <b>ENRICHISSEMENT DE L'OUTIL .....</b>                                       | <b>62</b> |
| <b>15</b> | <b>BASE DE DONNÉES.....</b>  | <b>62</b> |
|           | <b>ANNEXE 2 – EXIGENCES FONCTIONNELLES DE L'OUTIL DE GSTI .....</b>          | <b>63</b> |
| <b>1</b>  | <b>GÉNÉRALITÉS.....</b>  | <b>63</b> |
| <b>2</b>  | <b>PORTAIL LIBRE-SERVICE.....</b>  | <b>65</b> |
| <b>3</b>  | <b>GESTION DU CATALOGUE DE SERVICES.....</b>                                 | <b>66</b> |
| <b>4</b>  | <b>PRODUCTION DE RAPPORTS SUR LE RENDEMENT .....</b>                         | <b>67</b> |

|           |   |           |
|-----------|---|-----------|
| <b>5</b>  | <b>GESTION DES INCIDENTS .....</b>                              | <b>68</b> |
| <b>6</b>  | <b>EXÉCUTION DES DEMANDES .....</b>                             | <b>71</b> |
| <b>7</b>  | <b>GESTION DES CHANGEMENTS.....</b>                             | <b>72</b> |
| <b>8</b>  | <b>GESTION DES BIENS DE SERVICE ET DE LA CONFIGURATION.....</b> | <b>76</b> |
| <b>9</b>  | <b>GESTION DES NIVEAUX DE SERVICE.....</b>                      | <b>79</b> |
| <b>10</b> | <b>GESTION DES ÉVÉNEMENTS.....</b>                              | <b>81</b> |
| <b>11</b> | <b>GESTION DES CONNAISSANCES .....</b>                          | <b>82</b> |
| <b>12</b> | <b>GESTION DES PROBLÈMES .....</b>                              | <b>83</b> |
| <b>13</b> | <b>GESTION DES VERSIONS ET DU DÉPLOIEMENT .....</b>             | <b>84</b> |
|           | <b>ANNEXE 3 – DÉFINITIONS ET SIGLES .....</b>                   | <b>87</b> |
|           | <b>ANNEXE 4 – CONTRÔLES DE SÉCURITÉ .....</b>                   | <b>93</b> |

# 1 INTRODUCTION

## 1.1 Résumé des exigences

Services partagés Canada (SPC) a mis sur pied le Programme de transformation de la gestion des services de SPC, qui vise à transformer fondamentalement ses capacités de gestion des services de technologie de l'information (GSTI). SPC a besoin des services d'un entrepreneur pour fournir, mettre en œuvre et soutenir une solution complète de GSTI d'entreprise. La solution de GSTI sera mise en œuvre sur place dans l'infrastructure fournie par SPC aux emplacements des services des centres de données d'entreprise du gouvernement du Canada (GC).

Les exigences de travail de l'entrepreneur sont résumées ci-après et décrites en détail aux sections 2 à 13.

- |  |                 |
|--|-----------------|
| a) Services de gestion et de surveillance de l'entrepreneur  | section 2       |
| b) Fourniture d'un outil de GSTI d'entreprise comprenant :<br>a. un logiciel sous licence pour soutenir le déploiement de l'outil de GSTI à SPC;<br>b. (facultatif) des licences supplémentaires pour soutenir la mise à l'échelle de la solution de GSTI pour les clients de SPC (à titre de locataire dans l'instance de SPC ou à titre d'instance distincte);<br>c. la documentation du logiciel;<br>d. une mise à niveau vers les principales versions du logiciel pendant la durée du contrat;<br>e. des services de maintenance et de soutien pour le logiciel.  | section 3       |
| c) Détermination des spécifications matérielles qui permettront à SPC de fournir l'infrastructure matérielle requise, y compris :<br>a. une capacité suffisante pour prendre en charge le déploiement de l'outil de GSTI d'entreprise à SPC et au premier ministère locataire;<br>b. une capacité supplémentaire pour prendre en charge l'intégration des clients à la solution de GSTI.   | section 4       |
| d) Services professionnels d'intégration des systèmes pour mettre en œuvre le nouvel outil de GSTI, y compris :<br>a. les exigences d'intégration pour l'entrepreneur;<br>b. la migration des données des outils existants de SPC vers le nouvel outil de GSTI d'entreprise;<br>c. la stratégie de désaffectation des systèmes remplacés et de l'intégration;<br>d. la mise en œuvre de l'outil de GSTI d'entreprise (y compris la rédaction des spécifications de la conception fonctionnelle et de la configuration de l'outil);<br>e. l'intégration et le développement d'interfaces;<br>f. des essais du système;<br>g. des services de formation;<br>h. des services consultatifs et professionnels techniques ponctuels en GI-TI, au besoin et sur demande, pour soutenir les activités dirigées par SPC (p. ex. nettoyage des données). | sections 5 à 11 |
| e) Des services de transition, y compris :<br>a. la création d'un plan de transition;<br>b. la réalisation d'activités de transfert de connaissances;  | section 12      |

- c. le transfert de la responsabilité de la gestion et de l'exploitation de la solution de GSTI à SPC.
- f) Des services de gestion des applications, y compris :
  - a. des services de gestion des applications pour un an après la mise en œuvre;
  - b. (facultatif) des services de gestion des applications pour jusqu'à neuf périodes optionnelles supplémentaires d'un an.

section 13

## 1.2 Autorisation de travail

SPC autorisera les travaux en vertu du contrat, selon une approche par étapes ou progressive. Avant l'achèvement d'une étape ou d'une phase particulière de la mise en œuvre de l'outil de GSTI, l'entrepreneur collaborera avec SPC pour élaborer les exigences relatives à la réalisation de l'étape ou de la phase subséquente de la mise en œuvre de l'outil de GSTI. L'élaboration de produits livrables au besoin et sur demande pourrait être livrée sur la base d'un prix ferme ou bien sur la base d'un prix maximum et sera autorisé à travers des autorisations de tâches (AT) conformément à la partie du contrat 5.7 : Autorisation de tâches.

## 2 EXIGENCES DE L'ENTREPRENEUR LIÉES AUX SERVICES DE GESTION ET DE SURVEILLANCE

### 2.1 Gouvernance de l'entrepreneur

L'entrepreneur doit utiliser un modèle de gouvernance qui figure dans sa soumission pour gérer ses travaux. Le modèle de gouvernance de l'entrepreneur doit fonctionner conjointement avec la structure de gouvernance du projet d'outil de GSTI d'entreprise de SPC, et doit être complémentaire à celle-ci. Le modèle de gouvernance de l'entrepreneur doit indiquer, au minimum, les noms des personnes qui doivent remplir les responsabilités ci-dessous.

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

### 2.2 Surveillance et gestion de projet

L'entrepreneur doit fournir une équipe de travail comme suit:

- a) L'entrepreneur doit fournir une équipe de gestion de projet comprenant:
  - a. Un gestionnaire de projet, nommé dans la soumission de l'entrepreneur, affecté à temps plein à la prestation des services en vertu du contrat, sur place à SPC dans la région de la capitale nationale (RCN) pendant une durée, au minimum, de 24 mois. Même si le gestionnaire de projet de l'entrepreneur peut prendre part à l'élaboration de plusieurs produits livrables au besoin et sur demande, l'entrepreneur ne devra pas faire de double facturation des services du gestionnaire de projet;



- b. Toutes autres ressources additionnelles, fournies selon les décisions de l'entrepreneur, en appui de la gestion et de la surveillance de l'entrepreneur, comme il est indiqué dans cette section.
- b) L'équipe de gestion de projet de l'entrepreneur est chargée de surveiller la qualité du travail accompli par ses ressources et de gérer celles-ci de manière à veiller à ce que le budget et le calendrier établis dans le contrat soient respectés.
- c) L'équipe de gestion de projet de l'entrepreneur doit appliquer la discipline de gestion de projet conformément aux normes de l'industrie et s'harmoniser au Cadre de gouvernance de projet de SPC afin de s'assurer que toutes les tâches (y compris les produits livrables) et les activités sont pleinement intégrées, de sorte que les éléments de rendement, de temps, de coût, de qualité et de risque associés aux travaux de l'entrepreneur soient entièrement gérés, contrôlés et prévus pendant la durée du contrat.
- d) L'équipe de gestion de projet de l'entrepreneur est responsable de livrer la solution de GSTI et fera le point sur les produits livrables (p. ex. la production de rapports sur le rendement) au gestionnaire de projet de SPC en utilisant la norme du cadre de gouvernance des projets de SPC. (Remarque : Le gestionnaire de projet de SPC sera responsable du suivi de l'avancement global du projet, y compris des produits livrables de la solution de GSTI.)
- e) L'équipe de gestion de projet de l'entrepreneur doit utiliser des mécanismes de surveillance et de contrôle de la gestion de projet pour tenir le gestionnaire de projet de SPC pleinement au courant de l'état des travaux en tout temps.
- f) L'équipe de gestion de projet de l'entrepreneur doit mettre en œuvre, tenir à jour et utiliser le plan de travail de l'entrepreneur ainsi que le calendrier de l'entrepreneur de manière à assurer un contrôle de gestion pour tous les aspects des travaux pendant la période d'exécution du contrat, afin d'atteindre les objectifs liés aux coûts, au calendrier et au rendement ainsi que les buts d'atténuation du risque.

## 2.3 Équipe de travail de l'entrepreneur

- a) Pour exécuter les travaux, l'entrepreneur doit fournir et utiliser des ressources de services professionnels pour remplir les rôles de la catégorie d'emploi (selon le cas) décrits à la section 2.13.
- b) L'entrepreneur doit mettre sur pied une équipe de travail, dirigée par un gestionnaire de projet de l'entrepreneur (tel que stipulé à la section 2.1).
- c) L'équipe de travail de l'entrepreneur doit :
  - a. assurer la continuité, l'uniformité et la mémoire organisationnelle tout au long de la planification détaillée et de la mise en œuvre de la solution de GSTI d'entreprise;
  - b. assurer la mise en œuvre du logiciel de GSTI d'entreprise et fournir l'expertise et le leadership fonctionnels nécessaires pour soutenir SPC dans ses responsabilités liées au projet d'outil de GSTI d'entreprise;
  - c. fournir des ressources et une expertise adéquates en matière de services professionnels pour appuyer l'exécution des travaux conformément au plan de travail et au calendrier de l'entrepreneur, comme il est indiqué à la section 2.5.
- d) La composition de l'équipe de travail de l'entrepreneur et le niveau d'effort associé à chaque ressource sont à la discrétion de l'entrepreneur et peuvent différer au cours de l'exécution de chaque produit livrable visé par le contrat et AT, mais doivent comprendre au minimum ce qui suit :
  - a. Des ressources, nommées dans la soumission de l'entrepreneur, pour remplir les rôles clés suivants, sur place à SPC dans la RCN, à temps plein ou à temps partiel, selon les décisions

de l'entrepreneur, pendant l'exécution de chaque produit livrable :

- i. architecte de la solution/de l'application;
  - ii. spécialiste de l'intégration.
- b. Des ressources et une expertise supplémentaires en matière de services professionnels, au besoin, afin de soutenir l'exécution de chaque produit livrable en vertu du contrat.

## 2.4 Lieu des travaux

- a) Les travaux doivent être réalisés sur place, à l'emplacement de SPC.
- b) SPC fournira des locaux à bureaux pour l'équipe de travail de l'entrepreneur, sur place dans un emplacement du GC dans la RCN, y compris :
  - des espaces de travail composés de surfaces de travail, de compartiments de rangement personnel et de chaises dimensionnées selon les Normes d'aménagement gouvernementales de SPC;
  - des postes de travail individuels avec des logiciels approuvés par SPC, y compris des outils normalisés de gestion de projet installés sur chaque poste de travail;
  - un accès à un espace de rangement des dossiers généraux;
  - un accès à un numériseur et à une imprimante en réseau.
- c) Tous les renseignements doivent demeurer dans le matériel appartenant à SPC, et les documents papier doivent demeurer sur place à SPC. Les renseignements doivent être protégés adéquatement.
- d) Si l'entrepreneur a obtenu l'autorisation de sécurité pour les installations, les services de gestion des applications indiqués à la section 13 de l'EDT doivent être fournis à distance à partir du centre des opérations du Canada de l'entrepreneur, après l'approbation du gestionnaire de projet de SPC.

## 2.5 Plan de travail et calendrier de l'entrepreneur

- a) Au cours de la prestation des activités d'intégration de l'entrepreneur énoncées à la section 5 de l'EDT, le gestionnaire de projet de l'entrepreneur doit élaborer un plan de travail et un calendrier de travail aux fins d'acceptation par le gestionnaire de projet de SPC. Le plan de travail et le calendrier acceptés de l'entrepreneur seront des points de référence du contrat.
- b) Le plan de travail et le calendrier de l'entrepreneur doivent comprendre un calendrier global des travaux requis et indiquer clairement les tâches, les jalons, les produits livrables, les interdépendances et le chemin critique. Le plan de travail et le calendrier de l'entrepreneur doivent être harmonisés aux objectifs de travail et au calendrier établis pour la portée des travaux de l'entrepreneur définis par SPC.
- c) Le gestionnaire de projet de l'entrepreneur doit mettre en œuvre, tenir à jour et utiliser le plan de travail de l'entrepreneur et le calendrier de l'entrepreneur de manière à assurer un contrôle de gestion pour tous les aspects des travaux pendant la période d'exécution du contrat, afin d'atteindre les objectifs liés aux coûts, au calendrier et au rendement ainsi que les buts d'atténuation du risque énoncés dans le contrat.
- d) Après avoir obtenu l'autorisation de procéder aux travaux supplémentaires demandés, le gestionnaire de projet de l'entrepreneur doit mettre à jour le plan de travail et le calendrier de l'entrepreneur. Ces documents à jour doivent être fournis, en format papier et électronique (y compris le format original Microsoft Project et .pdf), au gestionnaire de projet de SPC dans les cinq jours ouvrables suivant

l'approbation de SPC de poursuivre.

- e) Le gestionnaire de projet de l'entrepreneur doit fournir au gestionnaire de projet de SPC des bilans mensuels sur l'état du plan de travail et du calendrier de l'entrepreneur. Le format et le calendrier des rapports d'étape (y compris les réunions en personne entre le gestionnaire de projet de SPC et le gestionnaire de projet de l'entrepreneur) seront déterminés pendant les activités d'intégration de l'entrepreneur énoncées à la section 5 de l'EDT.

## 2.6 Réunions portant sur les rapports et la gouvernance du projet

- a) L'entrepreneur doit être prêt à examiner les points suivants et à en discuter avec le gestionnaire de projet de SPC lors de la réunion hebdomadaire d'examen de l'avancement des travaux :
  - a. les progrès réalisés à ce jour;
  - b. le dernier rapport sur l'état d'avancement;
  - c. tout écart par rapport aux progrès prévus et la mesure corrective à prendre durant la prochaine période de rapport;
  - d. les changements proposés au calendrier;
  - e. les progrès à l'égard de mesures de suivi, de problèmes ou d'enjeux particuliers;
  - f. une explication générale des problèmes prévisibles et des propositions de solutions, y compris une évaluation de l'incidence de ces solutions sur le contrat du point de vue des coûts, des échéanciers, du rendement technique et des risques. Toute solution proposée devrait faire état du temps et des efforts nécessaires;
  - g. tout produit livrable présenté entre les réunions portant sur l'état d'avancement du projet;
  - h. les jalons (techniques et financiers);
  - i. le calendrier et les objectifs de rendement des coûts;
  - j. l'état du fonds contractuel;
  - k. les activités planifiées en vue de la prochaine période de rapport;
  - l. la surveillance de la gestion de la réalisation du projet;
  - m. les indicateurs de rendement clés;
  - n. le rapport sur la valeur acquise (% d'achèvement);
  - o. tout autre sujet devant être abordé.
- b) L'entrepreneur doit tenir un registre des mesures de suivi prioritaires pour consigner et suivre l'état des éléments suivants :
  - a. les mesures de suivi attribuées à l'entrepreneur pendant les différentes réunions sur les rapports et la gouvernance du projet d'outil de GSTI d'entreprise;
  - b. les interdépendances (c.-à-d. les mesures de suivi pour lesquelles l'entrepreneur attend des commentaires ou des mesures de SPC).
- c) L'entrepreneur doit s'assurer et fournir la preuve que les décisions prises à la suite des différentes réunions sur les rapports et la gouvernance du projet d'outil de GSTI d'entreprise sont mises en œuvre, le cas échéant.
- d) SPC peut, à sa seule discrétion, demander à l'entrepreneur d'envoyer des représentants à des réunions spéciales (s'ajoutant aux réunions officielles sur les rapports et la gouvernance du projet d'outil de GSTI d'entreprise). Ces réunions spéciales visent à permettre aux participants d'aborder des questions sérieuses qui ne peuvent être raisonnablement reportées à la prochaine réunion officielle d'examen de l'état d'avancement.
- e) SPC se réserve le droit de modifier la fréquence et la composition des réunions de gouvernance de projet et de production de rapports sur l'outil de GSTI d'entreprise, au besoin, pendant la période du

contrat.

## 2.7 Rapport d'étape mensuel

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

1. Résumé
2. Information sur l'étape en cours du projet
  - 2.1. Phase du cycle de vie du développement du logiciel (CVDS)
  - 2.2. Pourcentage terminé
  - 2.3. Date de début prévue
  - 2.4. Date de fin prévue
  - 2.5. Date de début réelle
3. Résumé du rapport d'étape
  - 3.1. Principaux produits livrables du projet
  - 3.2. État d'avancement
  - 3.3. Date d'achèvement prévue
  - 3.4. Date d'achèvement révisée
  - 3.5. Date de fin réelle
4. Réalisations au cours de la période
5. Plans pour la prochaine période
6. Enjeux et problèmes demandant une attention ou des mesures
  - 6.1. Enjeux liés au projet
    - 6.1.1. Description, y compris la zone touchée
    - 6.1.2. Solution proposée
    - 6.1.3. Date de résolution prévue
    - 6.1.4. Mesures prises
    - 6.1.5. Date de résolution revue
    - 6.1.6. Date de résolution réelle

## 2.8 Plan de gestion de la qualité

- a) Après l'attribution du contrat, l'entrepreneur doit utiliser un plan de gestion de la qualité officiel pour veiller à ce que tous les produits livrables remis à SPC soient de grande qualité<sup>1</sup>. Le plan de gestion

---

<sup>1</sup> La qualité est définie en déterminant, pendant l'intégration de l'entrepreneur, dans quelle mesure le produit livrable satisfait aux exigences à l'égard des normes de SPC.

de la qualité doit comprendre des processus internes d'assurance de la qualité pour garantir la qualité globale et le bon fonctionnement des produits livrés dans le cadre du contrat. Le plan de gestion de la qualité doit aussi comprendre des processus d'examen, d'inspection et d'essai nécessaires pour valider la conformité des services et du matériel offerts aux spécifications et aux exigences de chaque autorisation de tâches. Le plan de gestion de la qualité doit également garantir que les ressources de l'entrepreneur fournies conformément au contrat possèdent les connaissances et l'expérience requises pour exécuter le programme et les processus de gestion de la qualité de l'entrepreneur. SPC mènera des essais d'acceptation par les utilisateurs (EAU) pour les nouvelles applications, et toute défaillance devra être corrigée par l'entrepreneur selon les délais convenus.

- b) Le plan de gestion de la qualité sera exécuté dans le cadre de l'intégration de l'entrepreneur, comme il est indiqué à la section 5 du présent EDT. L'entrepreneur déterminera le format du plan de gestion de la qualité. Ce dernier doit, au minimum, fournir les renseignements énumérés au point a) ci-dessus ainsi que ceux figurant dans le modèle de table des matières qui suit :
1. Introduction – aperçu du document sur la gestion de la qualité
  2. Objet – quel est le but du plan de gestion de la qualité
  3. Portée – quelle est la portée du plan de gestion de la qualité
  4. Définitions et acronymes – définition de tous les termes
  5. Références – documents utilisés dans la préparation du plan de gestion de la qualité
  6. Processus de gestion de la qualité – description des processus de gestion de la qualité que doit utiliser l'entrepreneur
  7. Rôles et responsabilités en matière de qualité
  8. Points de contrôle de la qualité et examen des produits livrables
  9. Normes, pratiques et lignes directrices
  10. Mesures
- c) L'entrepreneur doit obtenir l'acceptation de son plan de gestion de la qualité par le gestionnaire de projet de SPC. SPC peut, à sa discrétion, interdire à l'entrepreneur de poursuivre les travaux jusqu'à ce que le gestionnaire de projet de SPC ait approuvé le plan de gestion de la qualité.
- d) L'entrepreneur doit gérer la qualité de ses travaux conformément au plan de gestion de la qualité accepté.
- e) L'entrepreneur doit, sur demande, mettre à jour le plan de gestion de la qualité accepté pour y intégrer les leçons apprises après le lancement de la première version et de chaque version subséquente de l'outil de GSTI.

## 2.9 Gestion des risques

- a) L'entrepreneur doit concevoir et tenir à jour un plan de gestion des risques pour les travaux à livrer dans le cadre du contrat. Le plan de gestion des risques sera exécuté dans le cadre de l'intégration de l'entrepreneur, comme il est indiqué à la section 5 du présent EDT. L'entrepreneur déterminera le format et le contenu du plan de gestion des risques, mais ce dernier doit, au minimum, fournir les renseignements indiqués dans le modèle de table des matières qui suit :
1. Introduction – aperçu du document
  2. Objet – quel est le but du plan de gestion des risques
  3. Portée – quelle est la portée du plan de gestion des risques
  4. Définitions et acronymes – définition de tous les termes
  5. Références – documents utilisés dans la préparation du plan de gestion des risques
  6. Résumé des risques – niveau général des risques du projet
  7. Détermination des risques – liste et description des principaux risques déterminés par

- l'entrepreneur qui pourraient avoir une incidence sur les produits livrables visés par le contrat
8. Processus et tâches liés à la gestion des risques – description des tâches à effectuer pour gérer les risques au cours du projet. Le plan doit comprendre :
    - 8.1. L'approche utilisée pour déterminer les risques
    - 8.2. Les méthodes utilisées pour analyser les risques et établir les priorités
    - 8.3. Les stratégies utilisées, notamment l'atténuation, l'évitement et la prévention
    - 8.4. Les outils et les techniques qui seront utilisés pour contrôler et surveiller les risques
    - 8.5. Le mode de surveillance de l'état de la situation, le mode d'examen des risques et le calendrier des rapports
  9. Organisation et responsabilités – liste des personnes qui participent à la gestion des risques, y compris les rôles et les responsabilités
- b) L'entrepreneur doit tenir un registre des risques et des enjeux liés au contrat. À moins d'une indication contraire acceptée par le gestionnaire de projet de SPC, l'entrepreneur doit soumettre le registre des risques et des enjeux liés au contrat à SPC aux fins d'intégration au registre des risques du projet de l'outil de GSTI d'entreprise.
- c) L'entrepreneur doit tenir des réunions toutes les deux semaines (ou plus fréquemment si le gestionnaire de projet de l'entrepreneur le détermine) pour examiner le registre des risques et des enjeux, et il doit rédiger des comptes rendus officiels de ces réunions. Le gestionnaire de projet de SPC doit avoir accès à ces comptes rendus. L'entrepreneur invitera le gestionnaire de projet de SPC à participer à ces réunions, au besoin.
- d) L'entrepreneur doit obtenir l'acceptation de son plan de gestion des risques par le gestionnaire de projet de SPC.
- e) L'entrepreneur doit gérer les travaux conformément au plan de gestion des risques accepté.
- f) L'entrepreneur doit, sur demande, mettre à jour le plan de gestion des risques accepté pour y intégrer les leçons apprises après le lancement de la première version et de chaque version subséquente de l'outil de GSTI.

## 2.10 Processus d'examen et d'acceptation des produits livrables

- a) L'entrepreneur doit préparer et consigner, en collaboration avec SPC, un processus d'examen et d'acceptation des produits livrables qui sera utilisé par l'entrepreneur pour soumettre les produits livrables applicables au gestionnaire de projet de SPC aux fins d'acceptation. Le processus d'examen et d'acceptation des produits livrables sera exécuté dans le cadre de l'intégration de l'entrepreneur, comme il est indiqué à la section 5 du présent EDT.
- b) Le document doit préciser les différentes catégories (c.-à-d. les types) de produits livrables qui seront fournis conformément au contrat, préciser les catégories qui sont soumises au processus officiel d'examen et d'acceptation des produits livrables, établir le processus, les responsabilités et un calendrier (par catégorie de produits livrables) pour chaque étape du processus (y compris l'examen, les mesures correctives et l'acceptation) et mettre en place le mécanisme d'acceptation officielle par le gestionnaire de projet de SPC.
- c) L'entrepreneur doit obtenir l'acceptation de son processus d'examen et d'acceptation des produits livrables par le gestionnaire de projet de SPC.
- d) L'entrepreneur doit gérer le contrat conformément au processus accepté d'examen et d'acceptation des produits livrables.
- e) L'entrepreneur doit, sur demande, mettre à jour le processus d'examen et d'acceptation des produits livrables accepté pour y intégrer les leçons apprises après le lancement de la première version et de

chaque version subséquente de l'outil de GSTI

## 2.11 Format et langue des produits livrables

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

## 2.12 Personnel des services professionnels

Pour ses services professionnels, l'entrepreneur doit fournir un personnel qualifié dans les catégories de ressources énumérées ci-dessous, afin de répondre aux exigences du contrat.

- 1) Gestionnaire de projet de l'entrepreneur
- 2) Coordonnateur de projet
- 3) Analyste des activités
- 4) Spécialiste de l'architecture de la solution ou de l'application
- 5) Spécialiste de l'intégration
- 6) Spécialiste de l'architecture de l'information
- 7) Spécialiste de l'architecture de l'infrastructure et de la technologie
- 8) Programmeur ou développeur de logiciels
- 9) Spécialiste de l'expérience utilisateur (UX)
- 10) Gestionnaire des essais
- 11) Testeur
- 12) Développeur de didacticiels
- 13) Instructeur
- 14) Commis à la saisie des données
- 15) Spécialiste de la conversion de données
- 16) Modélisateur de données ou modélisateur en GI
- 17) Administrateur de bases de données
- 18) Analyste de systèmes
- 19) Spécialiste du soutien aux opérations
- 20) Expert-conseil en gestion du changement

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

**Remarque** : SPC se réserve le droit de demander que l'entrepreneur démontre que toute ressource proposée satisfait aux exigences de qualification (c.-à-d. connaissances et expérience) en réponse à une demande d'autorisation de tâches. Une ressource principale doit posséder > 10 ans d'expérience lié au rôle; une ressource intermédiaire doit posséder entre 5-10 ans d'expérience, et une ressource subalterne < 5 ans.

### 2.12.1 Gestionnaire de projet de l'entrepreneur

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

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

### 2.12.2 Coordonnateur de projet

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

- a) Aider le gestionnaire de projet de l'entrepreneur à concevoir et à tenir à jour les documents de l'entrepreneur sur le contrôle et les rapports du projet;
- b) Assurer la liaison, au nom du gestionnaire de projet de l'entrepreneur, avec les membres de l'équipe technique et opérationnelle de projet, afin d'obtenir des comptes rendus de la situation;
- c) Aider les membres de l'équipe de travail de l'entrepreneur à exécuter des tâches administratives de soutien aux tâches et aux activités du projet;
- d) Utiliser MS Office (y compris Word, PowerPoint, Excel et Visio) pour réaliser les travaux;
- e) Utiliser MS Project pour mettre à jour le calendrier de projet de l'entrepreneur;
- f) Utiliser un logiciel de gestion des documents pour réaliser les travaux;
- g) Tenir à jour les documents contractuels et faire le suivi des demandes de changement de l'entrepreneur;
- h) Coordonner les réunions et les événements de l'équipe de projet et préparer les comptes rendus;
- i) Aider le gestionnaire de projet de l'entrepreneur à assumer d'autres responsabilités liées au projet, sur demande.

### 2.12.3 Analyste des activités

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

- a) Participer aux activités de gestion de projet (p. ex. les mêlées de presse) et agir à titre de chef de mêlée de presse à la demande du gestionnaire de projet de l'entrepreneur;
- b) Diriger la collecte et le perfectionnement des besoins et la préparation des exigences



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

#### 2.12.4 Spécialiste de l'architecture de la solution ou de l'application

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

- a) Déterminer les politiques et les exigences qui alimentent une architecture de solution particulière;
- b) Élaborer des architectures de solution, des cadres de travail et des stratégies, afin de répondre aux besoins fonctionnels et non fonctionnels;
- c) Fournir des conseils éclairés sur les caractéristiques et l'administration de l'outil de GSTI d'entreprise, afin de soutenir l'établissement et la mise en œuvre de solutions opérationnelles;
- d) Collaborer avec les organismes de gouvernance en matière d'architecture pour examiner les produits découlant des travaux afin de s'assurer du respect des normes;
- e) Choisir une approche architecturale conforme aux normes architecturales du client et des pratiques de développement qui optimisent l'utilisation des normes technologiques existantes;
- f) Analyser et évaluer les solutions de rechange pour régler les problèmes opérationnels, proposer et faire approuver l'utilisation de nouvelles technologies lorsque les normes technologiques existantes ne répondent pas aux exigences;
- g) Veiller à l'intégration de manière efficace de tous les aspects des solutions opérationnelles;
- h) S'assurer que la solution opérationnelle répond aux exigences fonctionnelles et non fonctionnelles en matière de sécurité;
- i) Diriger des ateliers avec les intervenants pour assurer l'harmonisation et l'adoption consensuelle de l'architecture de la solution;
- j) Surveiller les tendances de l'industrie et les politiques et directives de SPC pour s'assurer que les solutions cadrent bien avec les orientations technologiques du gouvernement et de l'industrie pour la technologie de GSTI;
- k) Surveiller les feuilles de route et les plans des fournisseurs de logiciels afin de s'assurer que

- l'architecture de la solution proposée est fiable et peut prendre en charge les changements dictés par les fournisseurs;
- l) Offrir un leadership et une orientation aux experts techniques et aux experts en la matière;
  - m) Analyser les exigences fonctionnelles et non fonctionnelles, afin de déterminer les procédures liées à l'information et les flux des données dans la solution opérationnelle;
  - n) Définir les paliers, les cadres, les types de composantes et les interfaces des applications, au besoin, afin de concevoir, de communiquer et de développer une solution opérationnelle;
  - o) Évaluer les procédures et les méthodes existantes, déterminer et consigner les interfaces et le contenu des dépôts d'information structurés et non structurés existants, déterminer et consigner les interfaces et sous-systèmes d'application existants, déterminer et consigner l'intégration existante entre les composantes architecturales;
  - p) Définir et consigner les interfaces entre les opérations manuelles et automatisées dans les sous-systèmes d'application, avec les systèmes externes et entre les nouveaux systèmes et les systèmes existants;
  - q) Fournir des conseils aux développeurs et aux autres intervenants chargés de mettre en œuvre la solution opérationnelle;
  - r) Déterminer et consigner les normes particulières aux systèmes qui s'appliquent à la programmation, à la documentation et aux essais, aux bibliothèques de programmes, aux dictionnaires de données et aux conventions d'appellation, entre autres choses.

### 2.12.5 Spécialiste de l'intégration

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

- a) Développer des objets d'intégration de données et des flux de traitement de données en utilisant les outils et logiciels actuels;
- b) Agir à titre de responsable technique pour les initiatives qui nécessitent la traduction de données ou le développement de l'intégration;
- c) Résoudre des problèmes très complexes de communication et de transformation des données techniques;
- d) Concevoir, tester et mettre en œuvre des objets de traduction de données (cartes);
- e) Résoudre des problèmes techniques liés à la transformation et à la circulation des données;
- f) Analyser les spécifications du système et des données du client et fournir une analyse des lacunes;
- g) Créer de la documentation à des fins de référence, de formation et de soutien.

### 2.12.6 Spécialiste de l'architecture de l'information

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

- a) Diriger ou effectuer la modélisation de l'information et des données, afin d'appuyer les activités de restructuration des processus opérationnels et de satisfaire aux exigences fonctionnelles et non fonctionnelles;
- b) Donner aux membres de l'équipe de l'aide, de l'orientation et des instructions techniques sur l'analyse et la modélisation des données structurées et non structurées;
- c) Diriger la création ou participer à la création de politiques et de procédures sur la modélisation des données, la qualité des données et les métadonnées;
- d) Diriger les discussions ou donner des conseils sur la conception et l'intégration de modèles d'information dans le cadre de différents processus opérationnels afin d'éliminer l'information redondante et de veiller à l'intégrité des données;
- e) Diriger les discussions ou donner des conseils sur la conception des aspects touchant la

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

### 2.12.7 Spécialiste de l'architecture de l'infrastructure et de la technologie

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

- a) Diriger la détermination et la conception ou participer à la détermination et à la conception d'architectures d'infrastructure technique, de topologies et de stratégies afin de répondre aux besoins fonctionnels et non fonctionnels;
- b) Fournir des conseils éclairés sur la configuration, l'administration, la configuration et l'intégration de l'outil de GSTI d'entreprise afin d'appuyer les solutions opérationnelles;
- c) Diriger la conception ou participer à la conception de scénarios pour automatiser la configuration de l'infrastructure environnementale conformément aux spécifications de l'architecture technique;
- d) Collaborer avec les organismes de gouvernance en matière d'architecture (p. ex. le comité principal d'examen de l'architecture de SPC) pour examiner les produits découlant des travaux, afin de s'assurer du respect des normes;
- e) Définir les politiques et les exigences qui favorisent une solution particulière;
- f) Diriger l'analyse et l'évaluation de solutions technologiques de rechange ou prendre part à l'analyse de telles solutions, y compris des produits commerciaux et des logiciels libres conformes aux normes architecturales du client, afin de soutenir la solution opérationnelle;
- g) Obtenir l'approbation pour l'utilisation de nouvelles technologies lorsque les normes technologiques existantes ne répondent pas aux exigences fonctionnelles et non fonctionnelles;
- h) Veiller à l'intégration de tous les aspects des solutions technologiques;
- i) S'assurer que les solutions technologiques sont conformes aux politiques et aux exigences

- en matière de sécurité;
- j) Participer à l'évaluation des résultats provenant des évaluations des concordances et des écarts de diverses options technologiques;
  - k) Surveiller les tendances de l'industrie pour s'assurer que les architectures techniques cadrent bien avec les orientations technologiques du gouvernement et de l'industrie;
  - l) Surveiller les feuilles de route et les plans des fournisseurs, afin de s'assurer que l'architecture technique proposée est fiable et peut prendre en charge les changements dictés par les fournisseurs;
  - m) Fournir de l'information, une orientation et du soutien relativement à des technologies émergentes;
  - n) Diriger des analyses d'incidence des changements technologiques ou participer à de telles analyses;
  - o) Offrir de l'aide aux équipes de soutien des applications et de soutien technique sur une utilisation adéquate de l'infrastructure en place;
  - p) Diriger l'examen de la conception de l'infrastructure technique ou participer à cet examen, afin de recommander des améliorations du rendement;
  - q) Évaluer la capacité du matériel et des logiciels à répondre aux exigences établies et, en déterminant les surcharges éventuelles et réelles, recommander des modifications matérielles qui amélioreront le rendement du système;
  - r) Examiner les besoins relatifs aux systèmes logiciels et aux données, de même que les besoins en matière de communication et d'intervention, afin de planifier le réseau et les capacités de stockage.

### 2.12.8 Programmeur ou développeur de logiciels

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

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

documenter les applications à des fins de modifications ou de consultations ultérieures.

### 2.12.9 Spécialiste de l'expérience utilisateur (UX)

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

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

### 2.12.10 Gestionnaire des essais

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

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

compris aux clients.

### **2.12.11 Testeur**

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

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

### **2.12.12 Développeur de didacticiels**

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

- a) Évaluer ou analyser les besoins aux fins de formation;
- b) Planifier les projets de formation et en faire le suivi;
- c) Réaliser une analyse des emplois, des tâches ou du contenu;
- d) Rédiger des objectifs fondés sur des critères et axés sur le rendement;
- e) Recommander des moyens et des stratégies pédagogiques;
- f) Créer des normes de mesure du rendement;
- g) Préparer le matériel de formation;
- h) Préparer les utilisateurs finaux à la mise en œuvre des didacticiels;
- i) Communiquer efficacement de façon visuelle, orale et écrite avec des participants, de petits groupes et de vastes auditoires.

### **2.12.13 Instructeur**

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

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

### **2.12.14 Commis à la saisie des données**

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

limiter :

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

#### **2.12.15 Spécialiste de la conversion de données**

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

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

#### **2.12.16 Modélisateur de données ou modélisateur en GI**

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

- a) Concevoir, développer et tenir à jour des modèles logiques de données;
- b) Analyser les modifications proposées aux bases de données dans le contexte du modèle logique de données;
- c) Offrir de l'expertise technique aux membres de l'équipe sur l'utilisation et l'optimisation de techniques de modélisation de données;
- d) Offrir de l'aide, de l'orientation et des directives techniques aux membres de l'équipe au sujet de l'analyse et de la modélisation de données;
- e) Venir en aide à l'équipe de projet et aux utilisateurs fonctionnels relativement aux problèmes de données et aux concepts d'analyse des données;
- f) Participer à l'élaboration de politiques et de procédures sur les métadonnées et la modélisation des données;
- g) Participer à l'analyse de données découlant d'exigences nouvelles ou mises à jour;
- h) Appliquer les changements approuvés aux modèles de données logiques;
- i) Se conformer aux architectures, aux stratégies et aux cadres des données de l'organisation, y compris pour les activités liées à l'entrepôt de données de l'organisation;
- j) Analyser et évaluer différentes solutions d'architecture des données permettant de régler des problèmes ou de combler des besoins opérationnels, afin de les intégrer à l'architecture de données ministérielles;
- k) Examiner les stratégies et orientations relatives à l'architecture de l'organisation, les exigences sur les données et les besoins en renseignement d'affaires, et concevoir des

- structures de données qui leur sont adaptées;
- l) Améliorer l'efficacité de la modélisation en recommandant des façons de mieux exploiter les dépôts de métadonnées;
  - m) Suivre les orientations de l'organisation relativement aux dépôts de métadonnées;
  - n) Faire des suggestions pour le perfectionnement des architectures de données;
  - o) Participer au perfectionnement des architectures de données;
  - p) Déterminer des stratégies d'accès;
  - q) Créer des plans et des calendriers de travail, faire le suivi et rédiger des rapports.

### **2.12.17 Administrateur de base de données**

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

- a) Adapter les routines de conversion des bases de données;
- b) Produire la version définitive de la stratégie de conversion;
- c) Générer une nouvelle base de données en collaboration avec le client;
- d) Tenir à jour les dictionnaires de données;
- e) Concevoir et mettre en œuvre des procédures visant à garantir un stockage précis, complet et en temps opportun des données dans la base de données;
- f) Concevoir et mettre en œuvre des procédures de sécurité pour la base de données, y compris la gestion de l'accès et des comptes utilisateur;
- g) Conseiller les programmeurs, les analystes et les utilisateurs sur l'utilisation efficace des données;
- h) Assurer le contrôle des configurations des bases de données;
- i) Exécuter ou coordonner les changements apportés à la conception des bases de données;
- j) Surveiller et coordonner les modifications apportées à la base de données, y compris la suppression des dossiers, les changements aux dossiers actuels et les ajouts à la base de données;
- k) S'assurer que des procédures de sauvegarde et de reprise après sinistre sont en place;
- l) Concevoir et mettre en œuvre des procédures de conversion des données qui permettent d'extraire, de transformer et de charger des données à partir de systèmes sources vers un entrepôt de données.

### **2.12.18 Analyste de systèmes**

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

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



l'intention des cadres supérieurs.

### **2.12.19 Spécialiste du soutien aux opérations**

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

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

### **2.12.20 Expert-conseil en gestion du changement**

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

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

### 3 EXIGENCES RELATIVES AU LOGICIEL DE GSTI

#### 3.1 Exigences relatives à l'entrepreneur

- a) L'entrepreneur doit fournir un outil de GSTI d'entreprise (c.-à-d. un logiciel commercial offert sous licence perpétuelle), comme il est indiqué dans sa soumission.
- b) L'entrepreneur doit fournir une licence d'utilisation de l'outil de GSTI à trois catégories d'utilisateurs :

| Catégorie d'utilisateurs   | Définition   |
|--|--|
| Utilisateur de l'outil de GSTI                                       | <p>a) Autorisé à utiliser toutes les fonctionnalités de l'outil de GSTI, y compris celles de l'Annexe 2 — Exigences fonctionnelles de l'outil de GSTI en appui aux fonctions (attribuées par l'administrateur système) associées aux processus de gestion des services ci-dessous :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Gestion des actifs de service et des configurations</li> <li>b. Gestion des incidents</li> <li>c. Exécution des demandes</li> <li>d. Gestion du changement</li> <li>e. Gestion du catalogue de service</li> <li>f. Gestion des niveaux de service</li> <li>g. Gestion des événements</li> <li>h. Gestion des connaissances</li> <li>i. Gestion des problèmes</li> <li>j. Gestion des versions et des déploiements</li> <li>k. Gestion de la demande</li> <li>l. Gestion des capacités</li> <li>m. Gestion financière des TI</li> <li>n. Gestion de la disponibilité</li> </ul> <p>b) Également un utilisateur de services conformément à la définition ci-dessous.</p> |
| Responsable de la création et de la configuration de l'outil de GSTI | Autorisé à configurer l'outil de GSTI en utilisant les paramètres et les méthodes de configuration fournis avec le produit à des fins d'administration du système et de configuration du processus de gestion des services, ainsi que de personnalisation du logiciel.   |
| Utilisateur de services  | Autorisé à utiliser toutes les fonctionnalités du portail libre-service de l'outil de GSTI accessible par n'importe quelle voie (navigateur Web, téléphone cellulaire, etc.), y compris celles de la section 2 — Portail libre-service de l'Annexe 2 — Exigences fonctionnelles de l'outil de GSTI.  |

- c) L'outil de GSTI doit provenir d'un seul éditeur de logiciels, ainsi qu'être doté d'une interface utilisateur unique et normalisée.
- d) L'outil de GSTI ne doit pas être limité à un environnement d'infrastructure précis et peut être transféré, en tout ou en partie, d'un environnement à un autre selon ce que SPC, à sa seule discrétion, juge approprié.
- e) La version actuellement disponible sur le marché de l'outil de GSTI fourni par l'entrepreneur doit satisfaire à chacune des exigences non fonctionnelles décrites à l'annexe 1 du présent EDT.
- f) La version actuellement disponible sur le marché de l'outil de GSTI fourni par l'entrepreneur doit satisfaire aux exigences fonctionnelles décrites à l'annexe 2 du présent EDT, et tirant parti de la configuration de l'outil de GSTI, soit toute fonctionnalité, toute règle opérationnelle ou tout flux de travail qui respecte les conditions suivantes :
  - a. la configuration doit se faire par des écrans ou des fichiers indiqués dans les guides d'utilisation du fabricant du logiciel. Les possibilités sont nombreuses :
    - i. remplir un formulaire dans une interface graphique dans la portion administrative de l'outil de GSTI;
    - ii. cliquer sur un bouton ou un lien;
    - iii. modifier un paramètre dans un fichier de configuration;
    - iv. exécuter un assistant;
  - b. aucun langage de programmation ou script, commun ou exclusif, ne doit être maîtrisé;
  - c. l'élément ne doit pas entraîner de modification ou de recouvrement d'objets ou de composantes qui venaient à l'origine avec le produit;
  - d. l'élément doit être pris en charge par les services de maintenance et de soutien de l'éditeur du logiciel dont les droits d'utilisation ont été achetés;
  - e. l'élément doit être reconnu par les installateurs de mises à niveau offertes par l'éditeur du logiciel. Autrement dit, la configuration ne doit nécessiter aucune sauvegarde, aucune mise en correspondance, aucun test de régression ni aucune analyse, lors de la mise à niveau du logiciel de GSTI, autre que les fonctionnalités qui venaient avec le produit à l'origine.
- g) L'entrepreneur doit fournir les documents relatifs à l'outil de GSTI en français (canadien) et en anglais (canadien), qui comprennent au moins les documents suivants :
  - a. Guide d'installation
  - b. Guide d'administration
  - c. Guide de l'utilisateur
  - d. Notes de version
  - e. Mise au point du fonctionnement et directives de planification de la capacité

- h) L'entrepreneur doit fournir des services de maintenance et de soutien pour l'outil de GSTI, qui comprennent au moins les éléments suivants :

| Service de maintenance et de soutien au logiciel | Exigences  |
|--|--|
| a) Services de correction d'erreurs              | <p>1. Le Canada peut signaler à l'entrepreneur, pendant la période de soutien du logiciel, toute défaillance qui empêche les programmes sous licence de fonctionner conformément à la documentation du logiciel ou, s'il y a lieu, aux spécifications. Le Canada peut signaler ces défaillances par écrit, par téléphone ou par un autre moyen de télécommunications. À la réception d'un avis de défaillance du Canada, sauf disposition contraire dans le contrat, l'entrepreneur doit employer tous les moyens raisonnables pour remettre au Canada, dans les délais prévus aux paragraphes 2 et 3, une correction de l'erreur de logiciel qui a causé la défaillance. Toute correction de ce genre devra maintenir les programmes sous licence conformes à la documentation du logiciel ou, s'il y a lieu, aux spécifications pendant la période de soutien du logiciel. L'entrepreneur doit faire tout ce qui est raisonnablement possible pour apporter des corrections permanentes à toutes les erreurs du logiciel et il garantit que le logiciel sous licence continuera de satisfaire les critères fonctionnels et de rendement établis dans les spécifications. Toutes les corrections apportées aux erreurs de logiciel feront partie du logiciel sous licence et seront assujetties aux conditions de la licence du Canada se rapportant au logiciel sous licence.</p> <p>2. Sauf disposition contraire dans le contrat, l'entrepreneur doit répondre à un avis d'erreur de logiciel en fonction du degré d'importance de l'erreur, selon les indications du paragraphe 3. Le degré d'importance de l'erreur sera déterminé de façon raisonnable par le Canada qui en informera l'entrepreneur en se basant sur les définitions suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• « Degré 1 » : défaillance d'un programme sous licence qui empêche l'utilisateur d'utiliser ledit programme, ce qui a des répercussions critiques pour ses objectifs;</li> <li>• « Degré 2 » : défaillance d'un programme sous licence qui en restreint considérablement l'exploitation par l'utilisateur;</li> <li>• « Degré 3 » : défaillance touchant certaines fonctions d'un programme sous licence qui ne sont pas critiques pour l'ensemble des opérations de l'utilisateur;</li> <li>• « Degré 4 » : défaillance qui a été contournée ou corrigée temporairement et ne touche pas les opérations de l'utilisateur.</li> </ul> |

|   |   |
|---|---|
|   | <p>3. Sauf disposition contraire dans le contrat, l'entrepreneur doit faire tout ce qui est raisonnablement possible pour corriger les erreurs de logiciel dans les délais suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• « Degré 1 » : dans les vingt-quatre (24) heures de l'avis donné par le Canada;</li> <li>• « Degré 2 » : dans les soixante-douze (72) heures de l'avis donné par le Canada;</li> <li>• « Degré 3 » : dans les quatorze (14) jours de l'avis donné par le Canada;</li> <li>• « Degré 4 » : dans les quatre-vingt-dix (90) jours de l'avis donné par le Canada.</li> </ul> <p>4. Si le Canada signale une erreur de logiciel à l'entrepreneur, le Canada devra fournir à l'entrepreneur l'accès raisonnable au système informatique dans lequel se trouve le programme sous licence et lui fournir les renseignements qu'il demande de façon raisonnable, comme des exemples de résultats et d'autres renseignements de diagnostic, afin de permettre à l'entrepreneur de corriger rapidement l'erreur de logiciel.</p> |
| <p>b) Versions de maintenance et mises à niveau</p> | <p>Pendant la période de soutien du logiciel, l'entrepreneur doit fournir au Canada :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Toute les versions de maintenance, sous forme de code objet et sans frais. Toutes les versions de maintenance feront partie du logiciel sous licence et seront assujetties aux conditions de la licence du Canada se rapportant au logiciel sous licence. Sauf disposition contraire dans le contrat, le Canada recevra au moins une version de maintenance par période de maintenance de douze (12) mois.</li> <li>2. Des mises à niveau logicielles vers les principales versions de l'outil de GSTI, jusqu'à la version <math>n-1</math>.</li> </ol>   |
| <p>c) Support d'information</p>                     | <ol style="list-style-type: none"> <li>3. L'entrepreneur doit fournir au Canada toutes les corrections d'erreurs de logiciel, les versions de maintenance et les mises à jour sur un support d'information qui est exempt de vices et de virus informatiques et qui est compatible avec le système informatique sur lequel les programmes sous licence sont installés.</li> <li>4. Le Canada deviendra propriétaire du support d'information qui lui est fourni dans le cadre de la prestation des services de soutien du logiciel dès la livraison et l'acceptation du support par le Canada ou en son nom. Aux fins du présent paragraphe, l'expression «</li> </ol>  |

|                        |   |
|------------------------|---|
|                        | support d'information » ne comprend pas le logiciel sous licence stocké sur le support d'information.   |
| d) Services de soutien | Si des services de soutien sont prévus au contrat, l'entrepreneur doit fournir au Canada l'accès au personnel de l'entrepreneur, pour aider le Canada à répondre aux questions concernant le logiciel sous licence, pendant les heures précisées au contrat. Si les heures ne sont pas précisées au contrat, cet accès au personnel de l'entrepreneur doit être entre 8 h à 17 h, heure locale, à l'endroit où sont installés les programmes sous licence, du lundi au vendredi, sauf les jours fériés que le Canada observe à cet endroit. L'accès du Canada au personnel de l'entrepreneur comprend l'accès par téléphone, par télécopieur, par courrier électronique, par Internet et, si prévu expressément dans le contrat, des services sur place et des services par le biais d'une équipe d'intervention spéciale. S'il y a lieu et si prévu dans le contrat, le Canada désignera par avis écrit à l'entrepreneur, un ou des représentants de l'utilisateur qui seront les seules personnes autorisées à avoir accès aux services de soutien au nom du Canada. Le Canada peut modifier cette désignation en envoyant un autre avis à ce sujet à l'entrepreneur. |
| e) Services sur place  | Sauf disposition contraire dans le contrat, les frais de soutien mensuels ou annuels indiqués au contrat comprennent tous les frais liés aux services de soutien du logiciel qui sont décrits au contrat, sauf les services sur place, et les services de correction sur place des erreurs de logiciel, par le biais d'équipes d'intervention spéciale. L'entrepreneur doit fournir les services sur place, à la demande du Canada, selon les taux de main-d'œuvre horaires ou quotidiens précisés au contrat. Les frais raisonnables de déplacement et de subsistance que l'entrepreneur engage pour fournir des services sur place et que le Canada approuve à l'avance seront remboursés à l'entrepreneur conformément aux lignes directrices précisées au contrat, ou, si elles ne sont pas précisées, conformément aux lignes directrices applicables du Conseil du Trésor. Tous ces frais préapprouvés devront être facturés au Canada comme frais distincts.   |

- i) L'entrepreneur doit installer un exemplaire de l'outil de GSTI dans toutes les instances de SPC comptant plusieurs locataires, notamment les environnements de développement, d'essai, de production, de formation, de production de rapports, et de reprise après sinistre.
- j) **Facultatif.** Si, pendant la durée du contrat, l'entrepreneur commercialise l'outil de GSTI comme offre de logiciel-service (SaaS), il doit, sur demande, mettre la solution SaaS à la disposition de SPC afin de l'offrir à ses clients, en fonction du prix et des conditions supplémentaires qui auront été convenus par les parties ( y compris sans toutefois s'y limiter, l'obligation d'octroyer un crédit pour les licences achetées et transférées vers un modèle SaaS et / ou la migration de charges de travail ministérielles vers un service SaaS sans frais supplémentaires). Sur demande, les modalités de l'offre SaaS seront négociées conformément au processus décrit à l'Annexe I – Procédures de négociation pour

le modèle et ne seront prises en considération seulement si et quand toutes les questions sont réglées et si les deux parties parviennent à conclure une entente.

Dans les cas où l'entrepreneur accepte de fournir l'outil de GSTI comme SaaS, cet outil doit être hébergé sur l'infrastructure de l'entrepreneur ou d'un sous-traitant, elle doit être sécurisée, fonctionnelle, complète, sans bogues, et entièrement située et hébergée au Canada dans les centres de données de l'entrepreneur ou du sous-traitant avec les données du Canada isolées au Canada et les services sous-jacents offrant les infrastructures requises, le réseau, la base de données, les serveurs d'applications, les systèmes d'exploitation, les machines virtuelles et le stockage, afin de permettre à l'outil de GSTI de fonctionner selon les modalités du contrat.

L'exigence facultative d'une solution SaaS n'implique pas que tous les clients du GC ayant adopté le logiciel offert aux termes d'une licence de l'outil de GSTI migreront vers offre SaaS.

## 4 EXIGENCES PARTICULIÈRES RELATIVES À LA CAPACITÉ DE L'INFRASTRUCTURE

### 4.1 Exigences relatives à l'entrepreneur

- a) L'entrepreneur doit, au besoin, rencontrer un représentant de SPC pour confirmer les exigences en matière de capacité précisées dans sa soumission, pour la capacité de l'infrastructure relative aux environnements de développement et d'essai (devant être fournie par SPC), afin de prendre en charge les quantités minimales estimées d'utilisateurs et de données volumétriques pour SPC et le premier ministère locataire, ainsi que pour proposer de meilleures pratiques concernant la mise en place ou la configuration des environnements de développement et d'essai.
- b) L'entrepreneur doit, dans le cadre de l'intégration de l'entrepreneur (énoncée à la section 5), fournir les spécifications relatives aux exigences en matière de capacité, ainsi que les pratiques exemplaires à respecter concernant l'installation ou la configuration, pour l'infrastructure devant être fournie par SPC pour l'environnement de formation.
- c) L'entrepreneur doit, sur demande, fournir les spécifications relatives aux exigences en matière de capacité, ainsi que les pratiques exemplaires à respecter concernant l'installation ou la configuration, pour l'infrastructure devant être fournie par SPC, y compris, sans toutefois s'y limiter, les environnements suivants :
  - a. environnement de production;
  - b. environnement de production de rapports ;
  - c. environnement de reprise après sinistre.
- d) Les spécifications relatives aux capacités d'infrastructure doivent porter :
  - a. sur l'ensemble du matériel (y compris les processus, la mémoire et le stockage) et des intergiciels nécessaires pour que le système fonctionne, y compris pour assurer le basculement vers un site de reprise après sinistre avec des données à jour avec un point de référence remontant à une journée;
  - b. sur le matériel nécessaire à l'entreposage des pièces jointes, des fichiers journaux du système, etc.

- e) L'entrepreneur doit, au besoin et sur demande, fournir les spécifications relatives aux infrastructures supplémentaires nécessaires pour accroître ou mettre à l'échelle la capacité de l'infrastructure matérielle, afin de prendre en charge des clients supplémentaires, notamment pour les intégrations suivantes :
  - a. intégration d'un client à titre de locataire dans une instance de SPC comptant plusieurs locataires;
  - b. intégration d'un client dans une instance distincte de la solution.
- f) L'entrepreneur doit prévoir une période de 14 semaines, au minimum, pour permettre à SPC d'approvisionner et d'installer toute infrastructure requise.

## 5 EXIGENCES RELATIVES À L'INTÉGRATION DE L'ENTREPRENEUR

### 5.1 Exigences relatives à l'intégration de l'entrepreneur

Les activités d'intégration de l'entrepreneur sont axées sur le lancement des services prévus au contrat pour permettre l'établissement des plans détaillés et de l'infrastructure fournie par SPC préalables aux travaux associés à la conception fonctionnelle et à la configuration de l'outil de GSTI. Les activités d'intégration de l'entrepreneur **doivent être achevées dans les 90 jours civils suivant l'attribution du contrat.**

Les activités d'intégration de l'entrepreneur doivent être achevées conformément au plan de travail détaillé pour l'intégration de l'entrepreneur figurant dans la soumission de l'entrepreneur et doivent comprendre, au minimum, les produits livrables indiqués ci-dessous :

#### 5.1.1 Produit livrable n° 1 : Examiner les documents provisoires sur la solution de perfectionnement des processus de GSTI de SPC et formuler des commentaires

- a) Dans les dix jours suivant l'attribution du contrat, SPC fournira à l'entrepreneur les plans de projet de l'outil de GSTI d'entreprise et les produits livrés par l'entrepreneur de la solution de perfectionnement du processus de GSTI. L'entrepreneur doit examiner ces documents avant la réunion sur les incidences de la solution (élément b ci-dessous). La liste des documents comprend notamment ceux indiqués ci-dessous.
  - i. Cadre de gouvernance des projets de SPC
  - ii. Exigences fonctionnelles
  - iii. Stratégie et plan de la GCO
  - iv. Dernière version du journal de perfectionnement des processus de GSTI (y compris les récits utilisateur)
  - v. Produits livrables pertinents prévus au contrat de perfectionnement des processus, tels que :
    - a. Document sur les besoins opérationnels et fonctionnels de SPC
    - b. Plan de mise en œuvre pour le perfectionnement des processus
    - c. Plan des activités de perfectionnement des processus
    - d. Stratégie et plan de la GCO
    - e. Modèle de données et document de conception de la base de données de gestion des configurations (BDGC)
    - f. Document de conception du catalogue de services
    - g. Concept des opérations pour les processus de GSTI visés
    - h. Documents de conception pour les processus de GSTI visés
    - i. Évaluation de l'état de préparation pour les processus visés
    - j. Lots de travaux associés aux processus



- k. Plan de déploiement intégré et liste de contrôle
  - l. Stratégie et plan de formation sur le perfectionnement des processus
  - m. Stratégie d'amélioration des processus et de concrétisation des avantages
- b) Dans les 15 jours ouvrables suivant la réception des documents susmentionnés aux fins d'examen, l'entrepreneur doit participer à une réunion sur les incidences de la solution avec le gestionnaire de projet de SPC et les membres clés de l'équipe de projet. Pendant la réunion, l'entrepreneur doit :
- i. Recenser toute l'information contenue dans les plans de projet de l'outil de GSTI d'entreprise et dans les documents livrés par l'entrepreneur de la solution de perfectionnement des processus de GSTI fournis par SPC (et énumérés à l'élément a ci-dessus), et obtenir toute clarification subséquente de l'équipe de projet de SPC à propos d'éléments susceptibles de modifier les exigences énoncées dans le présent EDT ou d'avoir des répercussions sur ces dernières.
  - ii. Déterminer les risques et les enjeux découlant de ces changements ou de ces répercussions.
  - iii. S'il y a lieu, examiner les modifications recommandées à l'approche ou au plan proposé par l'entrepreneur dans sa soumission, à la lumière des plans du projet d'outil de GSTI d'entreprise et des documents livrés par l'entrepreneur de la solution de perfectionnement des processus de GSTI fournis par SPC.

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

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

- a) Le modèle de gouvernance définitif de l'entrepreneur (conformément à la section 2.1), présentant les personnes participantes, leurs rôles et responsabilités, ainsi que la façon dont elles travailleront au sein de la gouvernance de projet de SPC.
- b) L'équipe de base définitive de l'entrepreneur pour la mise en œuvre (conformément à la section 2.3), présentant les principales ressources, leurs rôles et responsabilités, ainsi que la façon dont elles travailleront avec l'équipe de projet de SPC.
- c) L'intégration des ressources initiales de l'entrepreneur aura lieu une fois que le plan de l'équipe de base de l'entrepreneur aura été accepté par l'équipe de projet de SPC.

### **5.1.3 Produit livrable n° 3 : Plan de gestion de la qualité**

L'entrepreneur doit concevoir un plan de gestion de la qualité et obtenir son acceptation par le gestionnaire de projet de SPC, conformément aux exigences énoncées à la section 2.8.

### **5.1.4 Produit livrable n° 4 : Plan de gestion des risques**

L'entrepreneur doit concevoir un plan de gestion des risques et obtenir son acceptation par le gestionnaire de projet de SPC, conformément aux exigences énoncées à la section 2.9.

### **5.1.5 Produit livrable n° 5 : Procédé d'examen et d'acceptation des produits à livrer**

L'entrepreneur doit concevoir, en collaboration avec SPC, un processus d'examen et d'acceptation des produits livrables et obtenir son acceptation par le gestionnaire de projet de SPC, conformément aux exigences énoncées à la section 2.10.

### 5.1.6 Produit livrable n° 6 : Stratégie de gestion des versions

L'entrepreneur doit concevoir une stratégie de gestion des versions et obtenir son acceptation par SPC. La stratégie de gestion des versions doit soutenir le processus collaboratif de configuration des processus et des outils de GSTI envisagé par SPC, en plus de respecter les exigences pour la mise en œuvre de l'outil de GSTI de la section 7.

### 5.1.7 Produit livrable n° 7 : Fourniture des spécifications matérielles pour la stratégie de gestion des versions

L'entrepreneur doit définir les spécifications matérielles, conformément à la section 4.1, de l'environnement de formation requis et les soumettre à l'approbation de SPC.

### 5.1.8 Produit livrable n° 8 : Élaboration du plan de travail et du calendrier de l'entrepreneur

- a) L'entrepreneur doit élaborer un plan de travail et un calendrier, conformément à la section 2.5. Le plan de travail et le calendrier doivent tenir compte de la date d'attribution du contrat, de toute information fournie par SPC après l'attribution du contrat, de tout changement convenu d'un commun accord découlant du produit livrable n° 1, des règles d'engagement convenues, du processus d'examen et d'acceptation des produits livrables et de la stratégie de gestion des versions (produits livrables n° 2, 5 et 6, respectivement). Au besoin, il convient également de donner des précisions sur le calendrier d'exécution des travaux, les jalons, les produits livrables, les interdépendances et le chemin critique.
- b) Le plan de travail et le calendrier de l'entrepreneur doivent être soumis au gestionnaire de projet de SPC aux fins d'acceptation dans les 90 jours suivant l'attribution du contrat. Le plan de travail et le calendrier acceptés de l'entrepreneur seront des points de référence du contrat.

## 6 EXIGENCES EN MATIÈRE DE MIGRATION DES DONNÉES

### 6.1 Approche

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

Les activités de migration ou de création de données à l'appui de la mise en œuvre de la solution de GSTI peuvent être abordées de la façon indiquée ci-dessous :

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

## 6.2 Exigences relatives à l'entrepreneur

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

### 6.2.1 Exigences relatives aux données pour l'outil de GSTI

L'entrepreneur doit, sur demande, définir et documenter les exigences relatives aux données pour le nouvel outil de GSTI. Les exigences relatives aux données doivent être documentées et soumises dans les 30 jours suivant la fin de l'intégration de l'entrepreneur (telle qu'elle est présentée à la section 5). Après l'acceptation du plan des exigences relatives aux données, l'entrepreneur doit travailler avec SPC à la création d'une portée des travaux pour l'élaboration subséquente d'un plan de migration des données.

### 6.2.2 Élaboration d'un plan de migration des données

L'entrepreneur doit, sur demande, collaborer avec SPC pour concevoir une stratégie et un plan détaillés sur la façon dont les processus de migration et de rapprochement seront utilisés pour atteindre les objectifs de migration des données dans chaque version de l'outil de GSTI. Après l'acceptation du plan de migration des données, l'entrepreneur doit travailler avec SPC à la création d'une portée des travaux pour les travaux de la phase de migration subséquente des données nécessaires à la mise en œuvre de chaque version de l'outil de GSTI, au besoin.

### 6.2.3 Migration des données

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

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



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

### 7.1 Approche

L'entrepreneur dirigera les travaux de mise en œuvre de l'outil par versions successives et fera appel à des représentants de SPC et à d'autres entrepreneurs (le cas échéant) embauchés par SPC pour appuyer les efforts de transformation relatifs à la prestation des services, comme suit :

| Processus de mise en œuvre de l'outil            |  | Responsabilité  |                                      |   |
|--|--|---|--------------------------------------|---|
| Étapes   | Description  | 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 | <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> | Soutien   | Approbation                          | <b>Direction</b>                                    |
| 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>   | Soutien   | Soutien (approbation, s'il y a lieu) | <b>Direction</b>                                    |

|   |  |         |  |  |
|---|--|---------|--|--|
|   | Les essais unitaires sont réalisés à cette étape.  |         |  |  |
| 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 la solution telle qu'elle est mise en œuvre répond aux exigences fonctionnelles.</p> <p>Le processus de développement peut revenir à l'étape 1 ou 2 après une démonstration alpha.</p> | Soutien | Approbation  | <b>Direction</b>   |
| 4. Essais fonctionnels intégrés                   | 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.  | -----   | -----  | <b>Direction</b>   |
| 5. Essais d'intégration des systèmes              | 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.  | Soutien | Approbation  | <b>Direction</b>   |
| 6. Essai d'acceptation par les utilisateurs       | 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.  | Soutien | <b>Direction</b> et approbation  | Soutien  |
| 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>  | Soutien | <b>Direction</b> 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 |

|  |   |  |  |  |
|--|---|--|--|--|
|  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Signaler les demandes de changement nécessaires à SPC</li> <li>• Assurer la coordination avec d'autres équipes techniques, au besoin</li> <li>• Assurer le suivi des processus de gestion du changement de SPC</li> <li>• Déployer les changements de configuration dans l'environnement de production</li> <li>• Communiquer avec les intervenants identifiés et les coordonnateurs du changement au sujet de l'état du changement</li> </ul> |  |  |  |
|--|---|--|--|--|

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.

SPC remettra périodiquement à l'entrepreneur des documents présentant les exigences et l'ordonnancement des tâches du processus de GSTI auquel adhère le gouvernement du Canada et dont ce même entrepreneur responsable de fournir l'outil de GSTI devra tenir compte dans son outil. La quantité de travail et la durée de configuration différeront de version en version de l'outil en fonction de la complexité et de l'envergure des éléments qui ont été demandés.

L'entrepreneur doit, au besoin et sur demande, déployer le progiciel dans l'environnement de test de l'outil de GSTI sans dépasser les coûts et le délai indiqués par SPC.

Font partie des travaux à réaliser par l'entrepreneur pour soutenir la mise en œuvre de l'outil :

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

Les travaux requis décrits plus en détail dans les sections suivantes. Les mêmes activités et produits livrables se répètent pour chaque version, à la demande de SPC.

## 7.2 Planification et gestion des versions de l'outil de GSTI

L'entrepreneur doit élaborer et tenir à jour une feuille de route pour l'outil de GSTI (c'est-à-dire un plan de gestion des versions) qui met en relief les dépendances d'importance entre les éléments demandés ou types d'éléments demandés dans les diverses versions qui joueront sur la composition de ces dernières et

la séquence de mise en œuvre des éléments. La feuille de route doit être tenue à jour pendant toute la durée du contrat et passée en revue avec SPC lors des activités de planification des versions de l'outil.

L'entrepreneur doit s'assurer que SPC est au courant de la feuille de route pour l'outil de GSTI pendant les négociations ainsi que les travaux de planification et d'exécution de chaque version de l'outil. Dans le cas des versions présentant des éléments liés au fonctionnement du processus de GSTI, la mise en ordre de priorité de ces éléments reviendra à SPC avec l'aide de l'entrepreneur.

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

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

### **7.3 Consultation de SPC et des parties prenantes à l'amélioration du processus de GSTI**

L'entrepreneur doit consulter divers intervenants de SPC pour que les exigences de tous les types soient bien comprises. Dans le cas des exigences liées au fonctionnement pour la configuration des processus de GSTI, l'entrepreneur devra collaborer avec SPC et d'autres entrepreneurs embauchés par SPC pour appuyer les efforts de transformation relatifs à la prestation de services (p. ex. l'entrepreneur responsable de la solution de perfectionnement des processus de GSTI).

### **7.4 Élaboration des spécifications de conception**

L'entrepreneur doit produire des spécifications de conception pour toutes les activités de mise en œuvre ou de configuration. Les spécifications de conception doivent être liées aux exigences correspondantes. L'entrepreneur doit, dans la mesure du possible et comme convenu par SPC, exploiter les paramètres de configuration de l'outil de GSTI pour répondre aux exigences fonctionnelles de SPC plutôt que de personnaliser le logiciel. Dans les cas où des travaux de mise en œuvre ou de configuration sont nécessaires, mais ne peuvent être liés à au moins une exigence, l'entrepreneur doit en informer SPC.

En ce qui concerne les exigences fonctionnelles à l'appui de la configuration des processus de GSTI, les exigences figureront dans les documents sur les spécifications des exigences de configuration des processus, lesquels seront élaborés par l'entrepreneur responsable de fournir la solution de perfectionnement des processus de GSTI et approuvés par SPC.

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



## 7.5 Configuration de l'outil

### 7.5.1 Exigences de configuration pour l'entrepreneur

#### 7.5.1.1 Activités de configuration et produits livrables

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

- a) Fournir des commentaires ou des conseils pendant l'élaboration des documents sur les spécifications des exigences de configuration des processus, au besoin.
- b) Fournir des commentaires pendant le processus de gestion des exigences, au besoin.
- c) Fournir des commentaires pendant le processus de planification des versions, au besoin.
- d) Examiner toutes les spécifications des exigences fournies par SPC et exécuter les tâches suivantes, s'il y a lieu :
  - I. Soulever des questions et demander des précisions concernant les spécifications des exigences.
  - II. Déterminer les dépendances en amont ou en aval relatives aux exigences énoncées dans les spécifications des exigences. Les dépendances ne se limitent pas à la fonctionnalité de l'outil de GSTI et peuvent comprendre, par exemple, la formation, l'octroi de licences de l'outil de GSTI, l'infrastructure de l'outil de GSTI et les experts en la matière.
  - III. Repérer les écarts entre les exigences énoncées dans les spécifications des exigences et les capacités de l'outil de GSTI. Pour chaque écart constaté, l'entrepreneur doit proposer toutes les options raisonnables permettant de combler l'écart, ainsi que les coûts et les répercussions sur le calendrier.
- e) Déterminer quand il y a plus d'une façon de satisfaire aux exigences de l'outil de GSTI. À la demande de SPC, l'entrepreneur doit coordonner et animer des ateliers d'analyse des options et des démonstrations de validation de principe auprès des intervenants de SPC afin de déterminer la meilleure approche.
- f) Produire un ou plusieurs documents sur les spécifications de conception fonctionnelle qui indiqueront comment chaque exigence sera satisfaite par l'outil de GSTI, y compris la conception de l'expérience utilisateur, s'il y a lieu.
- g) Obtenir l'approbation par SPC des spécifications de conception fonctionnelle avant d'effectuer les activités de configuration de l'outil (à l'exclusion de la configuration pour appuyer les démonstrations ou la validation de principe).
- h) Configurer l'outil de GSTI selon les spécifications de conception fonctionnelle.
- i) Élaborer les contrôles de sécurité du système pour chaque version.
- j) Documenter les changements de configuration conformément à la section 7.8.
- k) Créer les profils de chargement du système (tous les jours, tous les trimestres, etc.) pour que le système respecte toujours les exigences hors fonctionnement.
- l) Effectuer les essais (unitaire, d'intégration du système, de rendement/marginal, d'acceptation par l'utilisateur). Produire un plan de transfert technique aligné sur les politiques de gestion du changement et des versions de SPC qui s'intègre au plan de déploiement de l'entrepreneur de la solution de perfectionnement des processus de GSTI.

- m) Planifier et exécuter la migration et la conversion des données nécessaires pour répondre aux exigences énoncées dans les spécifications des exigences.

### 7.5.1.2 Configuration de l'intégration

L'entrepreneur doit, sur demande, assurer les intégrations indiquées à la section 8, Exigences relatives à l'intégration.

### 7.5.1.3 Recommandations de configurations

- a) L'entrepreneur doit fournir des recommandations à SPC sur la manière d'utiliser l'outil de GSTI pour que SPC sache bien se servir des fonctions d'origine et de manière à réduire au minimum la nécessité de personnaliser l'outil.
- b) Dans les cas où il est impossible de répondre aux exigences opérationnelles à la satisfaction de SPC par la configuration (tel que défini à l'annexe 3), l'entrepreneur doit proposer d'autres solutions (y compris la personnalisation) à SPC avant d'aller de l'avant, et mentionner les coûts, les risques, les dépendances et les répercussions au calendrier qui en découlent.

## 7.6 Essais

L'entrepreneur doit effectuer tous les essais nécessaires pour que chaque version réussisse les tests d'acceptation subséquents réalisés par SPC (voir la section 9 pour prendre connaissance des exigences détaillées relatives aux essais).

Il incombe à l'entrepreneur d'effectuer et de vérifier la migration des composantes de la version testée vers l'environnement d'essai. La migration des produits de l'entrepreneur vers l'environnement d'essai de SPC doit se faire par l'entrepreneur même, conformément au processus d'examen et d'acceptation des produits livrables convenu pendant l'intégration de l'entrepreneur (voir la section 5).

Une fois que l'entrepreneur est bien sûr que la migration s'est bien déroulée, les ressources de SPC effectueront des essais d'acceptation de la solution de GSTI. L'entrepreneur doit corriger toute erreur relevée au cours des essais d'acceptation sans frais supplémentaires pour SPC conformément au processus d'examen et d'acceptation des produits livrables dont l'entrepreneur doit convenir avec SPC. La version finale sera celle qui pourra passer à l'environnement de production de SPC.

## 7.7 Montage de paquetages à déployer

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

### 7.7.1 Cycle de vie du développement du logiciel

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

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

### 7.7.2 Paquetages pour l'environnement d'essai

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

### 7.7.3 Paquetages pour l'environnement de production

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

### 7.7.4 Contenu des paquetages

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

Le paquetage doit contenir au minimum :

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

## 8 EXIGENCES RELATIVES À L'INTÉGRATION

### 8.1 Exigences générales

Chaque intégration que doit assurer l'entrepreneur doit respecter les exigences suivantes :

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

L'entrepreneur doit, sur demande, mettre en œuvre une solution d'intégration pour la nouvelle solution de GSTI.

### 8.2 Intégration avec les applications de SPC

Les travaux associés à la mise en œuvre de la nouvelle solution de GSTI comportent un important volet d'intégration, notamment :

- a) 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);
- b) La conception et la mise en œuvre d'une interface bidirectionnelle basée sur des normes qui adhère aux normes de données de GSTI de SPC pour soutenir l'échange de données entre le nouvel outil de GSTI de SPC et les outils de GSTI utilisés par le client;
- c) 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;
- d) La mise en œuvre d'interfaces entre le nouvel outil de GSTI et les systèmes d'entreprise de SPC.

L'entrepreneur doit, sur demande, intégrer sa solution de GSTI avec d'autres applications de SPC et du gouvernement du Canada. La solution d'intégration à long terme sera mise en œuvre de façon progressive et certaines intégrations existantes resteront en place jusqu'à ce qu'elles puissent être remplacées.

## 8.3 Interopérabilité avec les outils de GSTI des clients du gouvernement du Canada

### 8.3.1 Bidirectionnalité de l'interface

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

La solution de GSTI doit prendre en charge :

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

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

- Fournir des opérations et des attributs de données normalisés et documentés applicables aux normes de données de GSTI en vigueur et dont pourront se servir SPC et d'autres ministères du gouvernement du Canada (version provisoire fournie à la pièce jointe 3);
- prendre en charge les mises à jour dans un dossier ou plus d'un dossier dans une seule et même transaction.

## 9 EXIGENCES RELATIVES AUX ESSAIS DES SYSTÈMES

### 9.1 Exigences de l'entrepreneur relatives aux essais

L'entrepreneur doit participer aux divers types d'essais pour la solution de GSTI dans la mesure des rôles et responsabilités qui lui reviennent pour chaque type comme le décrit la section 7.1. Dans le cas des essais dont l'entrepreneur est désigné comme responsable, ce dernier doit fournir les éléments suivants :

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

### 9.2 Essais unitaires

L'entrepreneur doit effectuer des essais unitaires pour tous les produits livrables programmés ou configurés avant les essais intégrés fonctionnels, comme il est indiqué à la section 7.1.

#### 9.2.1 Essais fonctionnels intégrés

L'entrepreneur doit élaborer, mettre en œuvre et coordonner les essais fonctionnels intégrés pour chacune des versions.

#### 9.2.2 Essais d'intégration des systèmes

L'entrepreneur doit élaborer, mettre en œuvre et coordonner les essais d'intégration des systèmes pour chacune des versions. Les essais d'intégration des systèmes doivent au moins inclure les types d'essais de rendement de l'application suivants : essais de charge et essais marginaux, dans lesquels l'objectif des essais de charge est de cerner le rendement de l'application en fonction de charges d'utilisateurs prévues et l'objectif des essais marginaux est de tester l'application selon des charges de travail très importantes afin de valider le trafic à haut débit ou le traitement des données.

#### 9.2.3 Essais d'acceptation par les utilisateurs

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

## 10 EXIGENCES RELATIVES À LA FORMATION

L'entrepreneur doit, sur demande, fournir des services de formation qui peuvent comprendre les éléments suivants :

### 10.1 Séances d'orientation sur les outils de GSTI

L'entrepreneur doit préparer et tenir des séances d'orientation sur l'outil de GSTI qui fourniront aux membres de l'équipe responsable de l'amélioration des processus de GSTI une formation sur l'outil de GSTI assez approfondie pour qu'ils comprennent la structure globale et la disposition de l'application et de ses modules.

Au moins quatre séances d'orientation devront avoir lieu afin de former environ 100 intervenants, dont :

- 30 personnes des secteurs de processus de la GSTI;
- 5 membres de l'équipe de projet de l'outil de GSTI;
- 50 membres de l'équipe de perfectionnement des processus, y compris l'entrepreneur de la solution de perfectionnement des processus de GSTI;
- 15 autres intervenants.

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

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

Les séances d'orientation sur l'outil de GSTI doivent avoir lieu en classe dans la région de la capitale nationale (Ottawa et Gatineau), avec une option virtuelle pour le personnel hors site. Chaque séance doit être offerte en anglais ou en français en fonction des exigences de SPC. L'entrepreneur doit fournir tous les documents pédagogiques que pourront conserver les participants pour consultation ultérieure.

### 10.2 Formation des administrateurs de processus

L'entrepreneur doit, sur demande, préparer et donner une formation aux intervenants de SPC chargés de tâches liées à l'administration des processus (c'est-à-dire des analystes des systèmes opérationnels), telles que la configuration de flux de travail, les mises à jour du portail libre-service, la création de

rapports, etc. La formation doit se faire en classe dans la région de la capitale nationale, avec une option virtuelle pour le personnel hors site, et être offerte de manière ponctuelle avec un préavis entendu au préalable. Le contenu de chaque séance de formation fera l'objet d'une discussion avec l'entrepreneur et sera convenu avant la prestation de la formation. Le programme doit couvrir des thèmes liés à la configuration des processus pour lesquels aucun accès aux codes du système ni aucune connaissance de la programmation ne sont nécessaires.

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

### 10.3 Formation des administrateurs système de l'outil de GSTI

L'entrepreneur doit, sur demande, préparer et donner une formation aux administrateurs système de l'outil de GSTI (c.-à-d. les ressources techniques qui soutiennent l'application) si les exigences relatives à la formation énoncées dans le plan de transition (décrit à la section 12) ne peuvent être satisfaites par des fournisseurs de services de formation tiers.

### 10.4 Formation sur les outils et les processus de GSTI

L'entrepreneur doit, sur demande, fournir du matériel (p. ex. des manuels d'utilisation, des tutoriels vidéo, etc.) et une formation au personnel de SPC (formation des formateurs) qui, à son tour, sera responsable de mettre au point et de donner une formation aux employés de SPC sur les outils et les processus de GSTI. Le matériel et la formation doivent permettre au personnel de SPC de bien comprendre la structure générale et la disposition de l'application, de ses modules et de son utilisation au sein de SPC, de sorte que le personnel de SPC puisse élaborer son propre matériel de formation. Il pourrait être nécessaire de donner cette formation plus d'une fois. De plus, elle doit se faire en classe dans la région de la capitale nationale (Ottawa et Gatineau), avec une option virtuelle pour le personnel hors site, et être offerte de manière ponctuelle avec un préavis entendu au préalable.

### 10.5 Formation en classe

Les formations en classe doivent respecter les conditions suivantes :

- a) chaque séance doit compter au plus 20 participants ;
- b) elles doivent avoir lieu dans la région de la capitale nationale. Les lieux de formation en classe peuvent changer au cas par cas, sous réserve de l'approbation du gestionnaire de projet de SPC ;
- c) elles doivent prévoir une option virtuelle pour le personnel hors site. La formation virtuelle doit être donnée conformément aux normes de l'industrie (p. ex. WebEx et GoToMeeting);
- d) tout le matériel de formation doit être distribué conformément aux normes d'accessibilité du GC;
- e) toute exception à la formation en classe doit être approuvée par le gestionnaire de projet de SPC.

### 10.6 Documents de formation obligatoires

- a) L'entrepreneur doit soumettre tous les documents de formation, en anglais et/ou en français, à l'examen et à l'approbation du gestionnaire de projet de SPC au moins 20 jours ouvrables avant le début de toute formation. SPC fournira son approbation ou tout commentaire dans les dix jours

ouvrables. L'entrepreneur doit répondre aux commentaires avant d'utiliser les documents de formation- et traduire ceux-ci au besoin. Les versions définitives de tous les documents de formation en anglais et en français doivent être achevées et partagées avec SPC au moins cinq jours ouvrables avant le début de toute formation.

- b) Tous les documents de formation fournis par l'entrepreneur doivent comprendre :
  - a. le plan de cours;
  - b. le calendrier du cours;
  - c. les didacticiels et les documents de formation pour le cours à donner.
- c) Pour chaque séance de formation, le contenu et les documents doivent être livrés en français ou en anglais (ou les deux), selon la préférence de SPC.
- d) De plus, l'entrepreneur doit, le cas échéant, fournir un enregistrement vidéo de chacun des quatre types de séances de formation (10.1 à 10.4 ci-dessus) pour que SPC puisse en faire une utilisation future (p. ex. les mettre en ligne sur le portail de SPC).



## **11 EXIGENCES RELATIVES AUX SERVICES PROFESSIONNELS PONCTUELS**

En plus des travaux décrits dans les présentes, SPC peut demander, au besoin et sur demande, que l'entrepreneur fournisse d'autres services professionnels pour aider SPC dans la mise en œuvre de la solution de GSTI dans son environnement et aider les ministères et organismes clients de SPC à intégrer la solution de GSTI ou à configurer leur propre exemplaire de la solution. Les services professionnels ponctuels, si une demande est faite en ce sens, seraient limités aux catégories de ressources énumérées à la section 2.12.

## **12 EXIGENCES RELATIVES AUX SERVICES DE TRANSITION**

L'entrepreneur doit offrir du soutien pour la solution de GSTI, comme il est indiqué à la section 13. SPC pourra, à sa discrétion, transférer la responsabilité de la gestion de la solution de GSTI à une date ultérieure. L'entrepreneur doit, au besoin et sur demande, fournir des services de transition jusqu'à ce que SPC soit en mesure d'utiliser de manière autonome la solution de GSTI dans son ensemble, y compris configurer, gérer et faire fonctionner l'outil.

Les exigences de transition sont décrites en détail dans les sections suivantes.

### **12.1 Plan de transition**

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

L'élaboration du plan de transition doit être effectuée conformément au plan de travail détaillé pour l'élaboration du plan de transition figurant dans la soumission de l'entrepreneur et doit comprendre, sans toutefois s'y limiter, les sujets suivants :

#### **12.1.1 Plan des ressources**

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

#### **12.1.2 Plan de formation et de certification**

Le plan de transition doit comprendre une liste de formations que devra suivre le personnel de SPC occupant les fonctions décrites dans le plan pour obtenir la certification nécessaire.

#### **12.1.3 Plan de transfert des connaissances**

Le plan de transition doit comprendre un registre de toutes les connaissances, y compris la documentation à l'appui, à transférer aux intervenants de SPC. En outre, le plan doit proposer un calendrier pour la tenue de séances de transfert des connaissances avec les intervenants désignés et

comprendre des critères de validation pour confirmer le transfert des connaissances et mesurer son efficacité au fil du temps.

#### 12.1.4 Plan de documentation

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

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

#### 12.1.5 Plan de préparation opérationnelle

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

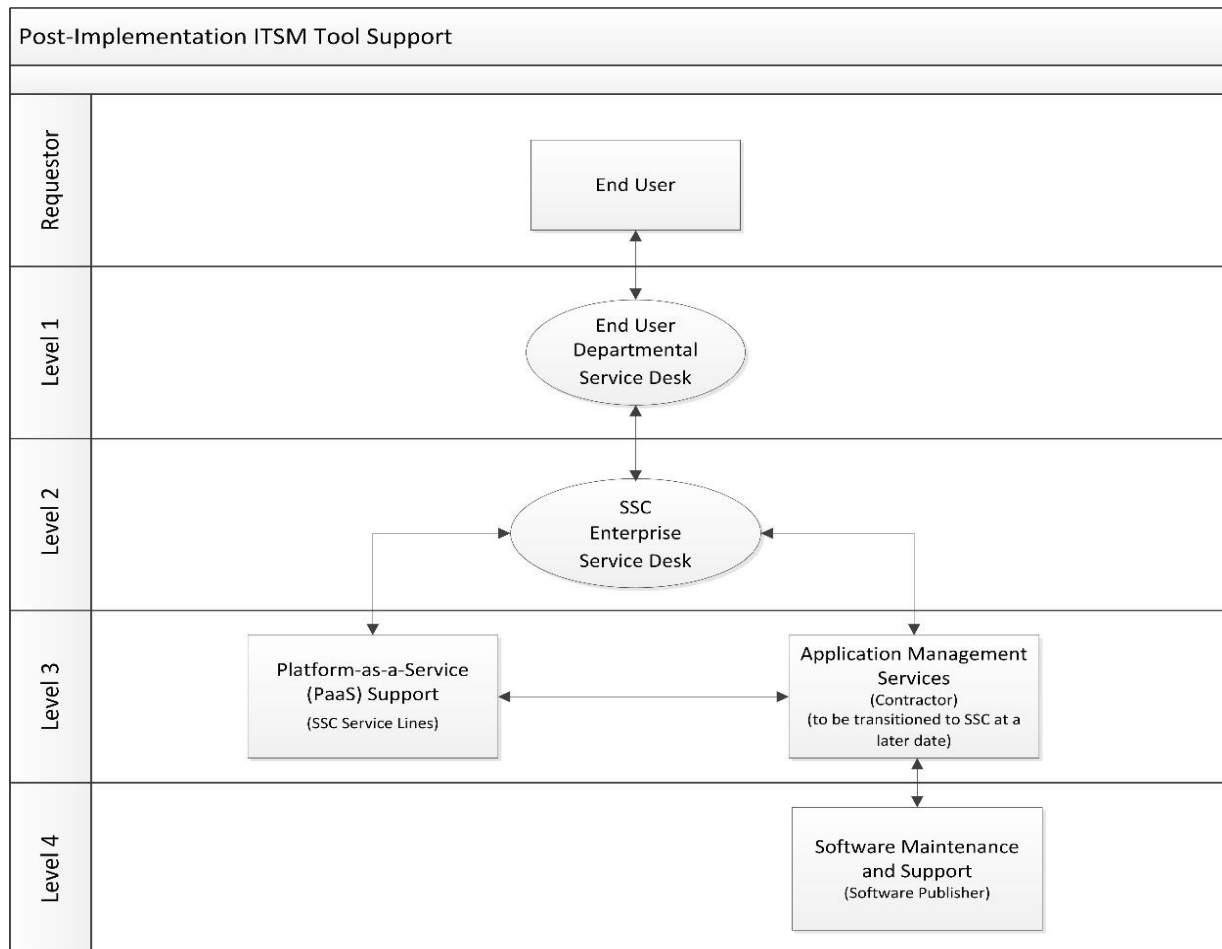
## 12.2 Exécution du plan de transition

Sur demande, l'entrepreneur doit exécuter le plan de transition approuvé.

## 13 SOUTIEN À LA GESTION DE L'APPLICATION

### 13.1 Modèle de soutien après la mise en œuvre

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



- **Soutien de premier niveau**

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

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

- **Soutien de deuxième niveau**

Le soutien de deuxième niveau est assuré par le Bureau de service d'entreprise de SPC.

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

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

- **Soutien de troisième niveau**

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

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

- **Soutien de quatrième niveau**

Le soutien de quatrième niveau pour les incidents liés à la solution de GSTI est assuré par l'éditeur de l'entrepreneur.

## 13.2 Services de soutien après la mise en production

### 13.2.1 Soutien après la mise en production

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

Si demandé, les services de soutien après la mise en production pourraient comprendre :

- a) L'exécution d'essais de rendement sur la solution de GSTI, notamment des essais marginaux et des essais de charge (après chaque version) par rapport aux objectifs de niveau de service établis lors de la demande. L'entrepreneur doit déterminer si des mesures correctives sont requises, par l'entrepreneur ou SPC, pour maintenir les objectifs de niveau de service établis et prendre lesdites mesures, le cas échéant.
- b) Des niveaux accrus de services de soutien, comme convenu entre SPC et l'entrepreneur lors de la demande, c'est-à-dire des niveaux de service supérieurs à ce qui est habituellement prévu dans les services de gestion de l'application; ils consistent à gérer l'augmentation typique du

nombre d'incidents et d'appels de clients qui ont besoin d'aide après l'arrivée d'une nouvelle version.

### 13.2.2 Soutien après la mise en production – Par version

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

- 1) au moins un mois s'est terminé sans incident critique (gravité 1) relevé pendant le traitement à la fin du mois;
- 2) toutes les données ont migré;
- 3) toutes les interfaces de système liées à la solution de GSTI ont effectué un nombre représentatif et préétabli de traitements dans l'environnement de production sans qu'il y ait eu d'incidents critiques (gravité 1) ou majeurs (gravité 2);
- 4) il n'y a aucun incident critique ou majeur non réglé lié à la version;
- 5) les produits livrables pour l'évaluation des répercussions après la mise en œuvre et la résolution des problèmes doivent avoir été remis;

### 13.3 les objectifs de niveau de service (ONS) établis ont été atteints et l'approbation du gestionnaire de projet de SPC soit reçue pour terminer le soutien après la mise en production et d'entamer les services de soutien de l'application comme défini dans la section 13.3.Exigences relatives aux services de soutien en gestion de l'application

#### 13.3.1 Services de gestion de l'application

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

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

### 13.3.2 Obligations

- a) L'entrepreneur doit fournir des services de gestion de l'application de troisième niveau (conformément à la section 13.3.1) sur un an, après la fin de la période de soutien suivant la mise en production du logiciel.

- b) L'entrepreneur doit, sur demande, mener des activités de transition (conformément à la section 12 ci-dessus) afin de transférer la gestion de l'application à l'équipe de SPC qui en est responsable.

### **13.3.3 Option de prolongation des services de gestion de l'application**

- a) L'entrepreneur doit, sur demande, fournir des services de gestion de l'application de troisième niveau (conformément à la section 13.3.1) pour un maximum de neuf périodes supplémentaires d'un an.
- b) L'entrepreneur doit, sur demande, mener des activités de transition (conformément à la section 12 ci-dessus) afin de transférer la gestion de l'application à l'équipe de SPC qui en est responsable.

## ANNEXE 1 – EXIGENCES NON FONCTIONNELLES DE L’OUTIL DE GSTI

La présente annexe énonce les exigences non fonctionnelles obligatoires auxquelles l’outil de GSTI et la solution de GSTI mise en œuvre par l’entrepreneur doivent satisfaire.

### 1 DÉPLOIEMENT DE LA PLATEFORME

| EHF-1   | Plateforme                   |   |
|---------|------------------------------|---|
| EHF-1.1 | Déploiement de la plateforme | a) L’outil de GSTI doit pouvoir être installé et exécuté dans les centres de données d’entreprise du GC et les réseaux zonés qui s’y trouvent.<br>b) La solution de GSTI mise en œuvre par l’entrepreneur doit être entièrement prise en charge par l’éditeur du logiciel selon un modèle de déploiement sur place. |

### 2 INTENTIONNELLEMENT LAISSÉ EN BLANC

### 3 SAUVEGARDE ET RESTAURATION

| EHF-3    | Sauvegarde de données      |   |
|----------|----------------------------|---|
| EHF-3.2. | Sauvegarde et restauration | La solution de GSTI mise en œuvre par l’entrepreneur ou les données connexes doivent pouvoir être sauvegardées et restaurées à n’importe quelle sauvegarde précédente (c.-à-d. un point de restauration). |

### 4 HAUTE DISPONIBILITÉ ET REPRISE APRÈS SINISTRE

| EHF-4   | Haute disponibilité et reprise après sinistre |  |
|---------|---|--|
| EHF-4.1 | Haute disponibilité                           | L’outil de GSTI doit être capable de prendre en charge une architecture de haute disponibilité à l’aide de techniques telles que la mise en grappe et l’équilibrage de charge. |
| EHF-4.2 | Reprise après sinistre                        | L’outil de GSTI doit être capable d’assurer la reprise après sinistre dans plusieurs centres de données au moyen d’un modèle actif-passif.                                     |



## 5 CAPACITÉ DE SOUTIEN

| EHF-5   |  | Capacité de soutien  |
|---------|--|--|
| EHF-5.2 | Transférabilité                                    | L'outil de GSTI doit pouvoir être copié ou transféré sur des infrastructures distinctes offrant les mêmes fonctions et le même service que celles d'origine.   |
| EHF-5.3 | Vérifiabilité                                      | L'outil de GSTI doit être capable d'enregistrer et de mettre à disposition les renseignements suivants en tout temps, y compris lorsque la solution de GSTI n'est pas fonctionnelle (sauf indication contraire) :<br>a) Les avertissements et les erreurs du système au cours des 72 heures précédentes pour toutes les composantes de la solution de GSTI;<br>b) Les utilisateurs en session (ne s'applique que lorsque la solution de GSTI est fonctionnelle);<br>c) les tentatives d'ouverture de session au cours des 90 jours précédents.   |
| EHF-5.5 | Configurabilité dans l'environnement de production | L'outil de GSTI doit pouvoir se configurer sans interruption de service ou temps d'arrêt. En font partie, au minimum, l'ajout, la modification ou la suppression des types de configurations suivants :<br>a) les données de classification des incidents, des demandes, des changements, des problèmes et de la base de données de gestion des configurations (incidences, caractère urgent, catégorie);<br>b) les règles et les procédures d'approbation des demandes et des changements;<br>c) les règles d'acheminement (ou d'affectation) automatique des dossiers d'incident, de demande, de changement ou de problème;<br>d) les cibles de niveau de service dans le cas des incidents, demandes et changements;<br>e) la création de champs ou la dissimulation de champs existants dans un formulaire;<br>f) les données du catalogue de services (ajout ou modification de renseignements sur les services offerts sur le portail libre-service, par exemple);<br>g) la publication d'articles dans la base de connaissances et les foires aux questions;<br>h) l'ajout, la modification ou la suppression d'alertes et des messages qu'elles contiennent;<br>i) l'ajout ou la modification de rapports et de leurs définitions ou gabarits. |
| EHF-5.6 | Adaptabilité                                       | L'outil de GSTI doit être capable d'augmenter la production totale sous une charge accrue lorsque des capacités d'infrastructure supplémentaires sont ajoutées.  |

## 6 ARCHIVAGE DE DONNÉES

| EHF-6   | Archivage de données                  |   |
|---------|---------------------------------------|---|
| EHF-6.1 | Fonctionnalité d'archivage de la GSTI | <p>a) La solution de GSTI doit comprendre une fonctionnalité lui permettant d'archiver et de conserver les dossiers de GSTI (p. ex, incidents, demandes de service, tâches), ainsi que toute donnée connexe telle que des pièces jointes, afin qu'ils soient accessibles au besoin.</p> <p>b) La fonctionnalité d'archivage doit pouvoir être configurée conformément à la politique de conservation des données du client.</p> |

## 7 RENDEMENT ET CAPACITÉ

| EHF-7   | Rendement et capacité                     |   |
|---------|---|---|
| EHF-7.1 | Capacité et rendement                     | L'outil de GSTI doit être capable de prendre en charge un objectif de délai d'intervention d'une seconde ou moins pour les fonctions exigeant peu de ressources, comme la sélection de menus, l'enregistrement de dossiers ou le passage à un autre écran ou à une autre fenêtre.   |
| EHF-7.2 | Capacité et rendement                     | L'outil de GSTI doit être capable de prendre en charge un objectif de délai d'intervention de trois secondes ou moins pour les fonctions exigeant un degré moyen de ressources, comme la navigation dans son tableau de bord personnel ou sa file d'attente, la mise à jour des tableaux et des listes de résultats et la recherche d'articles dans la base de connaissances. |
| EHF-7.3 | Capacité et rendement                     | L'outil de GSTI doit être capable de prendre en charge un objectif de délai d'intervention de sept secondes ou moins pour les fonctions exigeant beaucoup de ressources, comme la création de rapports de gestion ponctuels.  |
| NFR-7.5 | Capacité de l'environnement de production | L'outil de GSTI doit prendre en charge les éléments EHF-7.1 à EHF-7.3 au fur et à mesure que de nouveaux utilisateurs emploient la solution de GSTI ou que de nouveaux processus y sont configurés.   |

## 8 INTERFACES SYSTÈME

| EHF-8   |   | Interfaces  |
|---------|---|---|
| EHF-8.1 | Méthodes d'intégration                                      | <p>L'outil de GSTI doit prendre en charge les normes universelles acceptées par l'industrie en vue de son intégration avec d'autres applications du gouvernement du Canada, par exemple :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• LDAP;</li> <li>• API (C, Java, .Net, C#, etc.);</li> <li>• API de transfert d'état représentationnel;</li> <li>• services Web/protocole SOAP (Simple Object Access Protocol);</li> <li>• notation des objets du langage Java (JSON);</li> <li>• XML;</li> <li>• SAML;</li> <li>• interface universelle de connexion aux bases de données.</li> </ul> <p>Les applications tierces doivent pouvoir utiliser les normes énumérées ci-dessus pour interagir avec toutes les entités de données de l'application de GSTI, ainsi que les processus et les flux de travail, au besoin, et ne pas être limitées à des opérations spécifiques avec l'outil de GSTI.</p> |
| EHF-8.2 | Prise en charge de multiples sources pour le protocole LDAP | <p>L'outil de GSTI doit être en mesure de se connecter simultanément à plus d'une source pour le protocole LDAP aux fins d'authentification des utilisateurs ou d'extraction de données.</p>  |

## 9 INTENTIONNELLEMENT LAISSÉ EN BLANC

## 10 SÉCURITÉ

| EHF-10   | Sécurité                                  |   |
|----------|---|---|
| EHF-10.1 | Normes de sécurité                        | <p>L'outil de GSTI et la solution de GSTI mis en œuvre par l'entrepreneur doivent respecter les politiques et les exigences de sécurité du GC et de SPC, comme il est stipulé dans les contrôles de sécurité énoncés à l'annexe 4.</p>  |
| EHF-10.2 | Sécurité des courriels                    | <p>L'outil de GSTI doit prendre en charge le protocole de sécurité de la couche transport (TLS) pour l'intégration des courriels.</p>   |
| EHF-10.3 | Responsabilité de la couche d'application | <p>Lorsque les contrôles de sécurité sont une responsabilité partagée entre les couches d'infrastructure et les couches d'application (comme stipulé dans les contrôles de sécurité énoncés à l'annexe 4), l'entrepreneur est responsable du contrôle de sécurité au niveau de la couche d'application.</p> |
| EHF-10.4 | Zonage du réseau                          | <p>L'outil de GSTI et la solution de GSTI mis en œuvre par l'entrepreneur doivent respecter les lignes directrices de SPC en matière de zonage du réseau, comme suit :</p>  |

| EHF-10 | Sécurité |  |
|--------|----------|--|
|        |          | <p>a) Exigences de base en matière de sécurité pour les zones de sécurité de réseau au sein de SPC</p> <p><a href="https://www.cse-cst.gc.ca/fr/publication/itsg-22">https://www.cse-cst.gc.ca/fr/publication/itsg-22</a></p> <p>b) Sécurité des réseaux</p> <p><a href="https://cyber.gc.ca/fr/publications">https://cyber.gc.ca/fr/publications</a><br/>(Filtrer par: Sécurité des réseaux)</p> <p>c) GSTI 38</p> <p><a href="https://www.cse-cst.gc.ca/en/system/files/pdf_documents/itsg-38-fra.pdf">https://www.cse-cst.gc.ca/en/system/files/pdf_documents/itsg-38-fra.pdf</a></p> |

## 11 FACILITÉ D'EMPLOI

| EHF-11   | Multiplateforme                           |   |
|----------|---|---|
| EHF-11.1 | Soutien multiplateforme (Web)             | <p>L'outil de GSTI doit prendre en charge, au minimum, les navigateurs Web commerciaux suivants :</p> <p>a) Microsoft Internet Explorer (versions actuelle et ultérieures);</p> <p>b) Google Chrome (versions actuelle et ultérieures);</p> <p>c) Mozilla Firefox (versions actuelle et ultérieures).</p>   |
| EHF-11.2 | Soutien multiplateforme (mobile/tablette) | <p>L'outil de GSTI doit prendre en charge les appareils mobiles et les tablettes pour les fonctionnalités suivantes :</p> <p>a) les approbations ou rejets de demandes de service et de demandes de changement et les commentaires qui y sont liés;</p> <p>b) l'envoi de messages d'affectation d'un dossier;</p> <p>c) la surveillance des files d'attente d'incidents, de demandes de service et de demandes de changement;</p> <p>d) la création et la mise à jour d'incidents, de demandes de service et de demandes de changement;</p> <p>e) la consultation des tableaux de bord et des rapports.</p> |

## 12 INTERFACE UTILISATEUR

| EHF-12   | Interface utilisateur |  |
|----------|-----------------------|--|
| EHF-12.1 | Localisation          | <p>L'outil de GSTI doit être capable de prendre en charge le français canadien et l'anglais canadien, selon les préférences des utilisateurs. La fonctionnalité de localisation doit s'appliquer notamment aux éléments suivants :</p> <p>a) tous les écrans de GSTI accessibles aux utilisateurs finaux;</p> <p>b) le contenu des messages;</p> |

|          |  |  |
|----------|--|--|
|          |  | <ul style="list-style-type: none"> <li>c) les rapports;</li> <li>d) les articles dans la base de connaissances et les foires aux questions;</li> <li>e) le portail libre-service et le catalogue de services.</li> </ul>   |
| EHF-12.2 | Programme de coordination de l'image de marque | <p>L'outil de GSTI doit fournir l'accès à un portail libre-service qui doit être conforme au Programme de coordination de l'image de marque du Secrétariat du Conseil du Trésor en vigueur au moment de l'attribution du contrat.</p> <p>L'information sur le Programme se trouve à l'adresse <a href="https://www.canada.ca/fr/secretariat-conseil-tresor/services/communications-gouvernementales/programme-federal-image-marque.html">https://www.canada.ca/fr/secretariat-conseil-tresor/services/communications-gouvernementales/programme-federal-image-marque.html</a>.</p> |
| EHF-12.3 | Accessibilité au Web                           | <p>L'outil de GSTI doit être conforme à WCAG 2.0.</p> <p>Les exigences WCAG 2.0 se trouvent à l'adresse <a href="http://www.w3.org/Translations/WCAG20-fr/">www.w3.org/Translations/WCAG20-fr/</a></p>   |
| EHF-12.4 | Facilité d'emploi des sites Web                | <p>L'outil de GSTI doit être conforme à la Norme sur la facilité d'emploi des sites Web. Cette norme permet de veiller à ce que les sites et applications Web du gouvernement du Canada respectent les principes et les méthodes visant la facilité d'emploi.</p> <p>La Norme sur la facilité d'emploi des sites Web se trouve à l'adresse <a href="http://www.tbs-sct.gc.ca/pol/doc-fra.aspx?id=24227">http://www.tbs-sct.gc.ca/pol/doc-fra.aspx?id=24227</a></p>   |

## 13 MULTILLOCATION

| EHF-13   | Multilocation       |   |
|----------|---------------------|---|
| EHF-13.1 | Multilocation       | L'outil de GSTI doit être capable de prendre en charge sur la même instance divers locataires ayant leurs propres configurations et utilisations.   |
| EHF-13.2 | Contrôle de l'accès | <p>L'outil de GSTI doit comprendre une fonctionnalité permettant aux administrateurs de fournir des contrôles d'accès utilisateurs dans un environnement multilocation, comme suit :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Les utilisateurs ne doivent pouvoir que voir ou mettre à jour, entre autres, les dossiers de GSTI, les valeurs de champs donnés, les menus et les rapports qui appartiennent au locataire dont fait partie l'utilisateur.</li> <li>b) Chaque locataire peut définir et créer des utilisateurs ou des groupes d'utilisateurs spécifiques pour son instance avec les autorisations appropriées.</li> <li>c) Seul un administrateur de l'outil peut avoir accès à de multiples locataires.</li> </ul> |
| EHF-13.3 | Configuration       | L'outil de GSTI doit fournir une interface Web qui permet à plusieurs locataires d'ajouter ou de modifier des utilisateurs et des groupes d'utilisateurs pour leur propre organisation.   |

## 14 ENRICHISSEMENT DE L'OUTIL

| EHF-14   | Enrichissement de l'outil |  |
|----------|---------------------------|--|
| EHF-14.1 | Enrichissement            | <p>L'outil de GSTI doit permettre d'effectuer les types de modifications suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) L'ajout d'écrans ou de formulaires qui peuvent être intégrés au modèle de privilèges de l'outil de GSTI;</li> <li>b) L'ajout de règles opérationnelles personnalisées ou de flux de travail à l'outil de GSTI;</li> <li>c) L'ajout de champs aux formulaires fournis à l'origine avec l'outil de GSTI;</li> <li>d) La modification de la disposition des écrans fournis à l'origine avec l'outil de GSTI, par exemple : En font partie : <ul style="list-style-type: none"> <li>1. Grossir ou rapetisser l'écran,</li> <li>2. Déplacer des champs d'origine ou les cacher,</li> <li>3. Ajouter ou supprimer des colonnes de tableaux ou de listes,</li> <li>4. Modifier l'ordre des colonnes dans les tableaux,</li> <li>5. Modifier les propriétés de tri ou de qualification, ainsi que les colonnes, des tableaux, des listes et des files d'attente;</li> </ul> </li> <li>e) L'intégration à l'outil de GSTI d'écrans et de formulaires ayant la même apparence et pouvant s'harmoniser avec le plan de navigation de l'interface graphique du logiciel.</li> </ul> |
| EHF-14.2 | Mobilité                  | Toute nouvelle composante (telle qu'elle est décrite au point EHF-14.1) doit automatiquement figurer dans l'interface utilisateur de la version mobile de l'outil de GSTI.   |

## 15 BASE DE DONNÉES

| EHF-15   | Base de données                 |  |
|----------|---------------------------------|--|
| EHF-15.1 | Base de données prise en charge | <p>L'outil de GSTI doit prendre en charge l'une des bases de données suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Microsoft SQL;</li> <li>b) Système de gestion de base de données relationnelle (SGBDR) Oracle.</li> </ul> |

## ANNEXE 2 – EXIGENCES FONCTIONNELLES DE L’OUTIL DE GSTI

L’annexe indique les exigences fonctionnelles obligatoires (tâches, fonctionnalités ou actions) auxquelles doit se conformer l’outil de GSTI déterminé dans la soumission de l’entrepreneur pour satisfaire aux besoins de SPC.

**Remarque :** Les exigences de chacun des points liés au fonctionnement indiqués dans les sections suivantes sont arrimées à l’évolution du processus de GSTI de SPC.

### 1 GÉNÉRALITÉS

| Exigences fonctionnelles : Généralités |  |  |
|--|--|--|
| Code                                   | Nom  | Description  |
| 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> <li>o Recherches et consultations par fonction</li> </ul> </li> </ul> |
| 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.   |

| Exigences fonctionnelles : Généralités |  |  |
|--|--|--|
| Code                                   | Nom  | Description  |
| 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>Page 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                                  | L'outil de GSTI doit prendre en charge la multilocation ainsi que les configurations nécessaires aux obligations suivantes : <ul style="list-style-type: none"> <li>- par défaut, les locataires ne doivent pas pouvoir accéder aux données des autres locataires ni même les voir;</li> <li>- chaque locataire doit être en mesure de configurer les processus de GSTI indépendamment des autres. 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> <li>- 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..</li> </ul> |
| 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,  |



| Exigences fonctionnelles : Généralités |                           |  |
|--|---------------------------|--|
| Code                                   | Nom                       | Description  |
|  |                           | 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.  |

## 2 PORTAIL LIBRE-SERVICE

| Exigences fonctionnelles : Portail libre-service |   |   |
|--|---|---|
| Code   | Nom   | Description   |
| 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.        |

### 3 GESTION DU CATALOGUE DE SERVICES

| Exigences fonctionnelles : Gestion du catalogue de services |  |   |
|---|--|---|
| Code  | Nom  | Description   |
| 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           | 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  |

| Exigences fonctionnelles : Gestion du catalogue de services |   |  |
|---|---|--|
| Code  | Nom   | Description  |
|   | gestion des configurations                      | 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. |

## 4 PRODUCTION DE RAPPORTS SUR LE RENDEMENT

| Exigences fonctionnelles : Production de rapports sur le rendement |   |   |
|--|---|---|
| Code   | Nom   | Description   |
| 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>Page intentionnellement laissée en blanc</i>   |
| EF-4.10  |   | <i>Page 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.   |

| Exigences fonctionnelles : Production de rapports sur le rendement |                                   |  |
|--|-----------------------------------|--|
| Code   | Nom                               | Description  |
| 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.). |

## 5 GESTION DES INCIDENTS

| Exigences fonctionnelles : Gestion des incidents |   |  |
|--|---|--|
| Code   | Nom   | Description  |
| 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 peut 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.  |

## 6 EXÉCUTION DES DEMANDES

| Exigences fonctionnelles : Exécution des demandes |   |  |
|---|---|--|
| Code  | Nom   | Description  |
| 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 : <ul style="list-style-type: none"> <li>i. la prise en charge de séquences sérielles et parallèles;</li> <li>ii. la capacité de cerner et d'associer les approbations nécessaires aux éléments d'information pendant la séquence jusqu'à l'exécution complète de la demande.</li> </ul> |
| 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.  |

| Exigences fonctionnelles : Exécution des demandes |  |   |
|---|--|---|
| Code  | Nom  | Description   |
| 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.   |

## 7 GESTION DES CHANGEMENTS

| Exigences fonctionnelles : Gestion des changements |   |  |
|--|---|--|
| Code   | Nom   | Description  |
| 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 | 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. |



| Exigences fonctionnelles : Gestion des changements |  |   |
|--|--|---|
| Code   | Nom  | Description   |
|  | éléments de configuration  |   |
| 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 :<br>i. établir ou rétablir une séquence de tâches;<br>ii. regrouper des tâches;<br>iii. 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).   |

| Exigences fonctionnelles : Gestion des changements |  |  |
|--|--|--|
| Code   | Nom  | Description  |
| 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 : <ul style="list-style-type: none"> <li>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;</li> <li>ii. la collecte et l'enregistrement des réponses des personnes responsables de l'approbation;</li> <li>iii. la modification du statut si les critères d'approbation ont été remplis;</li> <li>iv. l'envoi d'un message d'approbation (ou de refus) au demandeur et au gestionnaire des changements.</li> </ul> |
| EF-7.17  | Fonctionnalité de demande d'approbation            | 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> <li>v. l'enregistrement de l'historique et des résultats des demandes d'approbation.</li> </ul>  |
| 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).   |

| Exigences fonctionnelles : Gestion des changements |  |   |
|--|--|---|
| Code   | Nom  | Description   |
| 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  | 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.   |

| Exigences fonctionnelles : Gestion des changements |   |  |
|--|---|--|
| Code   | Nom   | Description  |
|  | mises 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. |

## 8 GESTION DES BIENS DE SERVICE ET DE LA CONFIGURATION

| Exigences fonctionnelles : Gestion des biens de service et de la configuration |  |   |
|--|--|---|
| Code   | Nom  | Description   |
| 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).   |

| Exigences fonctionnelles : Gestion des biens de service et de la configuration |   |  |
|--|---|--|
| Code   | Nom   | Description  |
| 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                                      | 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.).<br><br>La mise en correspondance doit se faire de façon régulière ou continue et être configurable par les utilisateurs ayant le niveau d'accès approprié. |
| 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.  |

| Exigences fonctionnelles : Gestion des biens de service et de la configuration |   |  |
|--|---|--|
| Code   | Nom   | Description  |
| 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> <li>- les tâches d'importation doivent pouvoir être programmées ou automatisées.</li> </ul>   |
| 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. |

| <b>Exigences fonctionnelles : Gestion des biens de service et de la configuration</b> |  |  |
|---|--|--|
| <b>Code</b>   | <b>Nom</b>   | <b>Description</b>   |
| 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.                       |

## 9 GESTION DES NIVEAUX DE SERVICE

| <b>Exigences fonctionnelles : Gestion des niveaux de service</b> |  |  |
|--|--|--|
| <b>Code</b>  | <b>Nom</b>   | <b>Description</b>   |
| 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 | 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. |

| Exigences fonctionnelles : Gestion des niveaux de service |   |   |
|---|---|---|
| Code  | Nom   | Description   |
|   | gestion des configurations  |   |
| 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.   |



## 10 GESTION DES ÉVÉNEMENTS

| Exigences fonctionnelles : Gestion des événements |  |   |
|---|--|---|
| Code  | Nom  | Description   |
| 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. |

## 11 GESTION DES CONNAISSANCES

| Exigences fonctionnelles : Gestion des connaissances |   |   |
|--|---|---|
| Code   | Nom   | Description   |
| 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,                                   | 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).  |

| Exigences fonctionnelles : Gestion des connaissances |   |  |
|--|---|--|
| Code   | Nom   | Description  |
|  | d'images et d'objets                                    |  |
| 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.   |

## 12 GESTION DES PROBLÈMES

| Exigences fonctionnelles : Gestion des problèmes |  |  |
|--|--|--|
| Code   | Nom  | Description  |
| 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.  |

| Exigences fonctionnelles : Gestion des problèmes |  |  |
|--|--|--|
| Code   | Nom  | Description  |
| 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.   |

## 13 GESTION DES VERSIONS ET DU DÉPLOIEMENT

| Exigences fonctionnelles : Gestion des versions et du déploiement |                     |  |
|---|---------------------|--|
| Code  | Nom                 | Description  |
| 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. |

| Exigences fonctionnelles : Gestion des versions et du déploiement |  |   |
|---|--|---|
| Code  | Nom  | Description   |
| 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                             | 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.   |

| <b>Exigences fonctionnelles : Gestion des versions et du déploiement</b> |   |  |
|--|---|--|
| <b>Code</b>  | <b>Nom</b>  | <b>Description</b>   |
|  | gestion des configurations                        |  |
| 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).                                 |

## ANNEXE 3 – DÉFINITIONS ET SIGLES

| Terme ou sigle  | Définition   |
|---|--|
| Outil de GSTI (ou « outil »)                          | Logiciel commercial de l'outil de GSTI d'entreprise qui doit être fourni par l'entrepreneur pour répondre aux exigences non fonctionnelles et fonctionnelles énoncées aux annexes 1 et 2, respectivement.  |
| Solution de GSTI                                      | Solution à fournir par l'entrepreneur retenu à cet effet, ce qui comprend entre autres un outil de GSTI, les services professionnels d'intégration de système nécessaires à la mise en œuvre du nouvel outil et les services de gestion de l'application.  |
| Entrepreneur de l'outil de GSTI (ou « entrepreneur ») | La personne morale qui est responsable de tous les biens et services (c.-à-d. les travaux) livrés en vertu du présent contrat.   |
| Projet d'outil de GSTI d'entreprise                   | L'initiative de SPC pour sélectionner et mettre en œuvre un nouveau logiciel de GSTI d'entreprise.   |
| Ensemble d'outils de GSTI                             | Les produits logiciels liés à la GSTI actuellement utilisés par SPC.   |
| Configuration   | <p>Configuration de l'outil de GSTI, soit toute fonctionnalité, toute règle opérationnelle ou tout flux de travail qui respecte les conditions suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) la configuration doit se faire par des écrans ou des fichiers indiqués dans les guides d'utilisation du fabricant de l'outil. Il peut notamment s'agir de : <ul style="list-style-type: none"> <li>a. remplir un formulaire dans une interface graphique dans la portion administrative de l'outil de GSTI;</li> <li>b. cliquer sur un bouton ou un lien;</li> <li>c. modifier un paramètre dans un fichier de configuration;</li> <li>d. exécuter un assistant;</li> </ul> </li> <li>b) aucun langage de programmation ou script, commun ou exclusif, ne doit être maîtrisé;</li> <li>c) l'élément ne doit pas entraîner de modification ou de recouvrement d'objets ou de composantes qui venaient à l'origine avec le produit;</li> <li>d) l'élément doit être pris en charge par les services de maintenance et de soutien de l'éditeur de l'outil dont les droits d'utilisation ont été achetés;</li> <li>e) l'élément doit être reconnu par les installateurs de mises à niveau offertes par l'éditeur de l'outil. Autrement dit, la configuration ne doit nécessiter aucune sauvegarde, aucune mise en correspondance, aucun test de régression ni aucune analyse, lors</li> </ul> |

| Terme ou sigle                            | Définition   |
|---|--|
|   | de la mise à niveau de l'outil de GSTI, autre que les fonctionnalités qui venaient avec le produit à l'origine.  |
| Version                                   | Une version (également appelée « trousse de mise en production ») consiste en une seule unité de version ou en un ensemble structuré d'unités de version. Une unité de version est un ensemble d'éléments de configuration nouveaux, modifiés ou non modifiés qui sont testés et intégrés à l'environnement de production afin de mettre en œuvre une ou plusieurs modifications approuvées. Une version peut donc comprendre du matériel et des logiciels, de la documentation, des processus ou d'autres composantes essentielles à la mise en œuvre réussie d'une modification approuvée à la solution de GSTI. |
| Développement logiciel agile              | Méthode tenant compte de la souplesse nécessaire dans le processus créatif et prônant une démarche pragmatique dans la prestation du produit fini. Il a pour but de simplifier les codes, d'augmenter la fréquence des essais et de livrer de petites portions fonctionnelles de l'application dès qu'elles sont prêtes. Par cette méthode, on préfère construire l'application au fur et à mesure du projet à partir des petites portions déjà approuvées par le client au lieu de ne fournir qu'une seule grosse application à la fin.   |
| Cadre Scrum                               | Méthode agile employée par une équipe pour s'organiser et apporter rapidement des changements.   |
| Maître Scrum                              | Animateur d'une équipe de développement agile. Il gère le processus d'échange d'information. Son but est d'éliminer tout obstacle au progrès, d'animer les réunions et, entre autres, de travailler avec le responsable de produit pour s'assurer que la liste de ce qu'il y a à faire pour le produit est correcte et prête pour le prochain sprint.  |
| Sprint                                    | Dans le développement d'un produit, <b>période</b> au cours de laquelle des travaux donnés doivent être réalisés puis faire l'objet d'un examen. Tout <b>sprint</b> commence par une réunion de planification.   |
| Essai d'acceptation par les utilisateurs  | Mise à l'essai d'un système par le client, à l'occasion de laquelle l'application subit une batterie de tests de bout en bout pour vérifier si toutes les facettes du système fonctionnent en bonne et due forme.  |
| Essai d'intégration du système            | Mise à l'essai d'un système à l'occasion de laquelle l'application subit une batterie de tests de bout en bout pour vérifier si toutes les facettes du système fonctionnent en bonne et due forme.   |
| Essai fonctionnel intégré                 | Mise à l'essai de l'intégration à l'occasion de laquelle l'outil est intégré à l'environnement de développement afin de vérifier s'il fonctionne adéquatement et s'il interagit avec les autres outils et applications comme il faut.  |
| Essai d'intégrité logique                 | Mise à l'essai visant à vérifier si les principales composantes d'un logiciel fonctionnent au fur et à mesure des chargements.   |
| Interface de programmation d'applications | Ensemble de routines, de protocoles et d'outils pour construire des logiciels et interagir avec d'autres applications.   |
| Attribut                                  | Information concernant un élément de configuration. Par exemple, le nom, l'emplacement, le numéro de version et le coût sont des   |



| Terme ou sigle           | Définition   |
|--------------------------|--|
|                          | attributs. Les attributs des éléments de configuration sont enregistrés dans la base de données de gestion des configurations.   |
| Centre de l'entrepreneur | Centre de données utilisé par l'entrepreneur ou l'un de ses sous-traitants pour stocker des données du Canada ou fournir le service géré de GSTI.  |
| Élément de configuration | Toute composante devant être gérée pour assurer la prestation d'un service de TI. L'information sur chaque élément est enregistrée dans un dossier de configuration de la base de données de gestion des configurations et fait l'objet d'une gestion constante tout au long de son cycle de vie. Les éléments de configuration font partie des activités de gestion des changements. Ils comprennent habituellement les services de TI, le matériel, les logiciels, les immeubles, le personnel et la documentation officielle, notamment la documentation sur les processus et les accords sur les niveaux de service.   |
| Gestion de la demande    | Activités visant à comprendre et à influencer la demande de services des clients et à pouvoir répondre à ces demandes. Sur le plan stratégique, la gestion de la demande peut comprendre l'analyse des types d'activités professionnelles et des profils d'utilisateurs. Sur le plan tactique, elle peut comprendre l'utilisation de la facturation différentielle pour inciter les clients à utiliser les services de TI en dehors des heures de pointe.  |
| Jours ouvrables          | <p>Jours ouvrables du gouvernement fédéral, à l'exception du samedi, du dimanche et des jours fériés suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) le jour de l'An<sup>1</sup>;</li> <li>b) le Vendredi saint et le lundi de Pâques;</li> <li>c) la fête de Victoria (Journée des patriotes);</li> <li>d) la Saint-Jean-Baptiste<sup>1</sup>;</li> <li>e) la fête du Canada<sup>1</sup>;</li> <li>f) le premier lundi d'août;</li> <li>g) la fête du Travail;</li> <li>h) l'Action de grâces;</li> <li>i) le jour du Souvenir<sup>1</sup>;</li> <li>j) Noël<sup>1</sup>;</li> <li>k) le lendemain de Noël<sup>2</sup>.</li> </ul> <p><sup>1</sup> Si le jour férié tombe un samedi ou un dimanche, le lundi suivant devient un jour férié.</p> <p><sup>2</sup> Si le jour férié tombe un samedi, le lundi suivant devient un jour férié. S'il tombe plutôt un dimanche ou un lundi, le mardi suivant devient un jour férié.</p> |
| Utilisateurs généraux    | Catégorie d'utilisateurs qui ont un accès général à l'outil de GSTI.   |
| Infrastructure de TI     | Ensemble du matériel, des logiciels, des réseaux et des installations, entre autres, qui sont nécessaires à l'élaboration, à la mise à l'essai, à la prestation, à la surveillance, au contrôle et au soutien des services de TI. L'infrastructure de TI englobe les technologies de l'information,  |

| Terme ou sigle  | Définition  |
|---|---|
|   | mais pas le personnel, les processus ou la documentation qui y sont associés.   |
| N   | Version la plus récente de l'outil de l'éditeur.  |
| N-1   | Version antérieure de l'outil de l'éditeur.   |
| Renseignements protégés (Protégé A, Protégé B et Protégé C) | Renseignements jugés protégés et confidentiels par le gouvernement du Canada, notamment : <ul style="list-style-type: none"> <li>a) les renseignements Protégé A (de nature peu délicate), soit les renseignements qui, s'ils étaient compromis, pourraient vraisemblablement entraîner un préjudice à des intérêts autres que les intérêts nationaux (la divulgation de chiffres exacts sur le salaire, par exemple);</li> <li>b) les renseignements Protégé B (de nature particulièrement délicate), soit les renseignements qui, s'ils étaient compromis, pourraient vraisemblablement entraîner un préjudice grave à des intérêts autres que les intérêts nationaux (atteinte à la réputation ou perte d'un avantage concurrentiel, par exemple);</li> <li>c) les renseignements Protégé C (de nature extrêmement délicate), soit les renseignements qui, s'ils étaient compromis, pourraient vraisemblablement entraîner un préjudice extrêmement grave à des intérêts autres que les intérêts nationaux (mort, par exemple).</li> </ul> |
| Catalogue de services                                       | Collection organisée et maintenue de services organisationnels et de technologies de l'information qui peuvent être réalisés par une entreprise, pour elle ou au sein d'elle.   |

| Terminologie propre à la BITI                 | Définition   |
|---|--|
| Gestion de la disponibilité                   | Processus visant à définir, à analyser, à planifier, à mesurer et à améliorer tous les aspects de la disponibilité des services de TI. La gestion de la disponibilité veille à ce que l'infrastructure, les processus, les outils et les fonctions de TI, notamment, conviennent aux objectifs de disponibilité pour les niveaux de service.                                       |
| Gestion des capacités                         | Processus veillant à ce que la capacité de l'infrastructure et des services de TI réponde aux exigences convenues de capacité et de performance de manière rentable et sans retard. La gestion des capacités tient compte de toutes les ressources requises pour fournir le service de TI et effectue la planification des besoins opérationnels à court, à moyen et à long terme. |
| Gestion du changement                         | Processus régissant le cycle de vie de tous les changements. La gestion des changements vise principalement à favoriser des changements bénéfiques, avec un minimum d'interruptions des services de TI.  |
| Base de données de gestion des configurations | Dans la terminologie de la BITI, base de données qui contient tous les renseignements pertinents sur chaque élément de configuration, y compris l'emplacement de l'élément, son état et son interconnectivité  |

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

| Terminologie propre à la BITI            | Définition   |
|--|--|
| BITI                                     | Ensemble de lignes directrices proposant des pratiques exemplaires en fait de gestion des services de TI. La BITI consiste en une série de publications donnant des orientations sur la prestation de services de TI de qualité et sur les processus et les installations nécessaires au soutien de ces services.  |
| Processus BITI                           | Ensemble d'activités coordonnées combinant et mettant en œuvre des ressources et des fonctionnalités afin de produire un résultat d'intérêt aux clients ou aux intervenants. Les processus personnalisés au sein d'une organisation sont considérés comme des biens stratégiques lorsqu'ils créent un avantage concurrentiel et permettent de se distinguer sur le marché. Des rôles, responsabilités, outils, contrôles de gestion, politiques, normes, lignes directrices, activités et directives y sont définis au besoin.   |
| Gestion des connaissances                | Processus assurant le regroupement, l'analyse, le stockage et le partage des connaissances au sein d'une organisation. Le but premier de la gestion des connaissances est d'améliorer l'efficacité du service en réduisant le besoin de réapprendre.   |
| Gestion du rendement                     | Processus permettant d'assurer la gestion du rendement au quotidien. En font partie la surveillance, la détection des seuils, l'analyse et l'amélioration du rendement et la mise en œuvre de changements liés au rendement et à la capacité.  |
| Gestion des problèmes                    | Processus chargé de la gestion du cycle de vie de tous les problèmes. Les objectifs principaux de ce processus consistent à prévenir les incidents et à réduire au minimum les répercussions des incidents qui ne peuvent être évités.   |
| Version                                  | Une version (également appelée « trousse de mise en production ») consiste en une seule unité de version ou en un ensemble structuré d'unités de version. Une unité de version est un ensemble d'éléments de configuration nouveaux, modifiés ou non modifiés qui sont testés et intégrés à l'environnement de production afin de mettre en œuvre une ou plusieurs modifications approuvées. Une version peut donc comprendre du matériel et des logiciels, de la documentation, des processus ou d'autres composantes essentielles à la mise en œuvre réussie d'une modification approuvée à la solution de GSTI. |
| Gestion des versions et des déploiements | Processus visant à la fois la gestion des versions et des déploiements.  |
| Exécution des demandes                   | Processus dans le cadre duquel s'effectue la gestion du cycle de vie de l'ensemble des demandes de service.  |
| Gestion de la capacité des services      | Dans la terminologie de la BITI, activité visant à comprendre la capacité des services de TI. Les ressources utilisées par chaque service de TI et les habitudes d'utilisation au fil du temps sont recueillies, consignées et analysées pour le plan de capacité.   |
| Conception des services                  | Phase du cycle de vie d'un service de TI. La conception des services comprend un certain nombre de processus et de fonctions et a inspiré le titre d'une des principales publications de la BITI.  |

| Terminologie propre à la BITI           | Définition   |
|---|--|
| Gestion du niveau de service            | Processus visant à négocier les engagements en matière de niveau de service et à veiller à ce qu'ils soient respectés. La gestion du niveau de service veille à ce que tous les processus de gestion des services de TI, les accords sur les niveaux opérationnels et les contrats sous-jacents soient appropriés pour les cibles du niveau de service convenu. Elle consiste aussi à surveiller les niveaux de service, à en faire rapport et à vérifier régulièrement la satisfaction de la clientèle. |
| Gestion du service                      | Dans la terminologie de la BITI, ensemble de capacités organisationnelles spécialisées permettant d'offrir des prestations aux clients sous la forme de services.  |
| Cycle de vie de la gestion des services | Dans la terminologie de la BITI, approche de gestion des services de TI mettant l'accent sur l'importance de la coordination et du contrôle pour l'ensemble des fonctions, des processus et des systèmes nécessaires pour gérer tout le cycle de vie des services de TI. L'approche du cycle de vie de la gestion des services tient compte de la stratégie, de la conception, de la transition, de l'exploitation et de l'amélioration continue des services de TI.                                     |
| Exploitation d'un service               | Dans la terminologie de la BITI, phase du cycle de vie d'un service de TI. Il s'agit de la gestion quotidienne d'un service de TI, d'un système ou de tout autre élément de configuration. S'entend aussi du mot exploitation toute activité ou transaction prédéfinie.  |
| Gestion du portefeuille de services     | Processus chargé de la gestion du portefeuille de services. La gestion du portefeuille de services tient compte de la valeur apportée par les services.  |
| Stratégie de service                    | Concept ayant inspiré le titre d'une des principales publications de la BITI. La stratégie de service consiste en une stratégie globale pour les services de TI et pour la gestion des services de TI.   |
| Transition d'un service                 | Phase du cycle de vie d'un service de TI. La transition comprend un certain nombre de processus et de fonctions et a inspiré le titre d'une des principales publications de la BITI.   |
| Gestion des fournisseurs                | Processus visant à s'assurer que tous les contrats avec des fournisseurs répondent aux besoins de l'entreprise et que tous les fournisseurs respectent leurs engagements contractuels.   |

## ANNEXE 4 – CONTRÔLES DE SÉCURITÉ

| Légende                                    |   |
|--|---|
| <b>Identifiant de contrôle de sécurité</b> | <p>Référence aux contrôles de sécurité. Pour une description détaillée des contrôles de sécurité, se rapporter à :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Annexe 3A – Catalogue des contrôles de sécurité</li> <li>Annexe 4A – Profil 1 - (Protégé B/Intégrité moyenne/Disponibilité moyenne)</li> </ul> <p>Ces documents sont accessibles sur le site Web de CST :</p> |

|   |  |
|---|--|
|   | <a href="https://www.cse-cst.gc.ca/en/publication/itsg-33">https://www.cse-cst.gc.ca/en/publication/itsg-33</a><br><br><a href="https://www.cse-cst.gc.ca/fr/publication/itsg-33">https://www.cse-cst.gc.ca/fr/publication/itsg-33</a> |
| <b>SPC responsable au niveau de l'infrastructure</b>                | SPC est responsable de s'occuper de cet élément de sécurité au moment de fournir une plateforme de base (système d'exploitation et autres éléments) dans un centre de données de SPC.  |
| <b>Fournisseur responsable au niveau de la couche d'application</b> | Le fournisseur est responsable de s'occuper de cet élément de sécurité, SPC fournissant une plateforme de base (système d'exploitation et autres éléments) dans un centre de données de SPC.   |
| <b>AICPA SSAE 16 SOC2</b>   | Cet élément de sécurité est conforme aux normes de l'industrie.  |
| <b>ISO/IEC 27001</b>  | Cet élément de sécurité est conforme aux normes de l'industrie.  |

| Identifiant de contrôle de sécurité | SPC responsable au niveau de l'infrastructure | Fournisseur responsable au niveau de la couche d'application | AICPA SSAE 16 SOC2 | ISO/IEC 27001  |
|-------------------------------------|---|--|--------------------|--|
| AC-1                                | X   | X  | CC3.2              | A.5.1.1<br>A.5.1.2<br>A.6.1.1<br>A.9.1.1<br>A.12.1.1<br>A.18.1.1<br>A.18.2.2 |
| AC-2                                | X   | X  | CC5.2<br>CC6.1     | A.9.2.1<br>A.9.2.2<br>A.9.2.3<br>A.9.2.5<br>A.9.2.6                          |
| AC-2 (1)                            | X   | X  | CC5.2              |  |
| AC-2 (2)                            | X   | X  | CC5.2              |  |
| AC-2 (3)                            | X   | X  | CC5.2              |  |
| AC-2 (4)                            | X   | X  | CC5.2              |  |
| AC-2 (5)                            | X   | X  | CC5.3              |  |
| AC-2 (7)                            | X   | X  | CC5.4              |  |
| AC-2 (12)                           | X   |  | CC6.1              |  |
| AC-3                                | X   | X  | CC5.1              | A.6.2.2<br>A.9.1.2<br>A.9.4.1<br>A.9.4.4<br>A.9.4.5<br>A.13.1.1<br>A.14.1.2  |

| Identifiant de contrôle de sécurité | SPC responsable au niveau de l'infrastructure | Fournisseur responsable au niveau de la couche d'application  | AICPA SSAE 16 SOC2 | ISO/IEC 27001                                |
|-------------------------------------|---|---|--------------------|--|
|                                     |   |   |                    | A.14.1.3<br>A.18.1.3                         |
| AC-3 (9)                            | X   | X   |                    |  |
| AC-4                                | X   | X   | CC5.1              | A.13.1.3<br>A.13.2.1<br>A.14.1.2<br>A.14.1.3 |
| AC-5                                | X   | X   | CC5.1              | A.6.1.2                                      |
| AC-6                                | X   | X   | CC5.4              | A.6.1.2                                      |
| AC-6 (1)                            | X   | X   | CC5.4              |  |
| AC-6 (2)                            | X   | X   | CC5.1              |  |
| AC-6 (5)                            | X   | X   | CC5.4              |  |
| AC-6 (7)                            | X   | X   |                    |  |
| AC-6 (9)                            | X   | X   | CC6.1              |  |
| AC-6 (10)                           | X   | X   | CC5.1              |  |
| AC-7                                | X   | X   | CC5.3              | A.6.1.2                                      |
| AC-8                                | X   | X   | CC2.3              | A.6.1.2                                      |
| AC-10                               | X   | X   | CC5.3              |  |
| AC-11                               | X   | X   | CC5.3              | A.11.2.8<br>A.11.2.9                         |
| AC-11 (1)                           | X   | X   | CC5.3              |  |
| AC-12                               | X   | X   | CC5.3              |  |
| AC-14                               | X   | X   | CC5.1              |  |
| AC-20                               | X   | X   | CC2.3              | A.11.2.6<br>A.13.1.1<br>A.13.2.1             |
| AC-20 (1)                           | X   | X   | CC5.6              |  |
| AC-20 (3)                           | X   | X   |                    |  |
| AC-21                               | X   | Le partage de renseignements par le fournisseur est interdit. | CC5.4              |  |
| AC-22                               | X   | X   | CC5.4              |  |
| AT-1                                | X   | X   | CC3.2              | A.5.1.1<br>A.5.1.2                           |

| Identifiant de contrôle de sécurité | SPC responsable au niveau de l'infrastructure | Fournisseur responsable au niveau de la couche d'application | AICPA SSAE 16 SOC2 | ISO/IEC 27001   |
|-------------------------------------|---|--|--------------------|---|
|                                     |   |  |                    | A.6.1.1<br>A.12.1.1<br>A.18.1.1<br>A.18.2.2                       |
| AT-2                                | X   | X  | CC2.3              | A.7.2.2.2<br>A.12.2.1   |
| AT-2 (2)                            | X   | X  | CC1.3<br>CC2.5     |   |
| AT-3                                | X   | X  | CC2.3              | A.7.2.2*  |
| AT-4                                | X   | X  | CC2.3              |   |
| AU-1                                | X   | X  | CC3.2              | A.5.1.1<br>A.5.1.2<br>A.6.1.1<br>A.12.1.1<br>A.18.1.1<br>A.18.2.2 |
| AU-2                                | X   | X  | CC6.1              |   |
| AU-2 (3)                            | X   | X  | CC6.1              |   |
| AU-3                                | X   | X  | CC6.1              | A.12.4.1*   |
| AU-3 (1)                            | X   | X  | CC6.1              |   |
| AU-4                                | X   | X  | CC6.1              | A.12.1.3  |
| AU-4 (1)                            | X   | X  | CC6.1              |   |
| AU-5                                | X   | X  | CC6.1              |   |
| AU-6                                | X   | X  | CC6.1              | A.12.4.1<br>A.16.1.2<br>A.16.1.4                                  |
| AU-6 (1)                            | X   | X  | CC6.1              |   |
| AU-6 (3)                            | X   | X  | CC6.1              |   |
| AU-6 (4)                            | X   | X  | CC6.1              |   |
| AU-7                                | X   | X  | CC6.1              |   |
| AU-7 (1)                            | X   | X  | CC6.1              |   |
| AU-8                                | X   | X  | CC6.1              | A.12.4.4  |
| AU-8 (1)                            | X   | X  | CC6.1              |   |
| AU-9                                | X   | X  | CC6.1              | A.12.4.2<br>A.12.4.3<br>A.18.1.3                                  |



| Identifiant de contrôle de sécurité | SPC responsable au niveau de l'infrastructure | Fournisseur responsable au niveau de la couche d'application | AICPA SSAE 16 SOC2 | ISO/IEC 27001   |
|-------------------------------------|---|--|--------------------|---|
| AU-9 (2)                            | X   | X  | CC6.1              |   |
| AU-9 (4)                            | X   | X  |                    |   |
| AU-9 (6)                            | X   | X  |                    |   |
| AU-11                               | X   | X  | CC6.1              | A.12.4.1<br>A.16.1.7  |
| AU-12                               | X   | X  | CC6.1              | A.12.4.1<br>A.12.4.3  |
| AU-12 (1)                           | X   | X  | CC6.1              |   |
| CA-1                                | X   | X  | CC3.2              | A.5.1.1<br>A.5.1.2<br>A.6.1.1<br>A.12.1.1<br>A.18.1.1<br>A.18.2.2 |
| CA-2                                | X   | X  | CC4.1              | A.14.2.8<br>A.18.2.2<br>A.18.2.3                                  |
| CA-2 (1)                            | X   | X  | CC4.1              | A.18.2.1 E  |
| CA-2 (2)                            | X   |  | CC4.1              |   |
| CA-2 (3)                            | X   | X  | CC4.1              |   |
| CA-3                                | X   | X  | CC7.1              | A.13.1.2<br>A.13.2.1<br>A.13.2.2                                  |
| CA-3 (3)                            | X   | X  | CC7.1              |   |
| CA-3 (5)                            | X   | X  | CC5.6              |   |
| CA-5                                | X   | X  | CC4.1              |   |
| CA-6                                | X   | X  | CC7.4              |   |
| CA-7                                | X   | X  | CC4.1              |   |
| CA-7 (1)                            | X   | X  | CC4.1              |   |
| CA-8                                | X   |  | CC4.1              |   |
| CA-8 (1)                            | X   |  | CC4.1              |   |
| CA-9                                | X   | X  | CC7.1              |   |
| CM-1                                | X   | X  | CC3.2              | A.5.1.1<br>A.5.1.2<br>A.6.1.1<br>A.12.1.1                         |

| Identifiant de contrôle de sécurité | SPC responsable au niveau de l'infrastructure | Fournisseur responsable au niveau de la couche d'application | AICPA SSAE 16 SOC2      | ISO/IEC 27001  |
|-------------------------------------|---|--|-------------------------|--|
|                                     |   |  |                         | A.18.1.1<br>A.18.2.2                                   |
| CM-2                                | X   | X  | CC7.4                   |  |
| CM-2 (1)                            | X   | X  | CC7.2<br>CC7.3<br>CC7.4 |  |
| CM-2 (2)                            | X   | X  | CC7.4                   |  |
| CM-3                                | X   | X  | CC7.4                   | A.12.1.2<br>A.14.2.2<br>A.14.2.3<br>A.14.2.4           |
| CM-3 (2)                            | X   | X  |                         |  |
| CM-3 (4)                            | X   | X  | CC7.1                   |  |
| CM-3 (6)                            | X   | X  | CC7.4                   |  |
| CM-4                                | X   | X  | CC7.1                   | A.14.2.3   |
| CM-4 (2)                            | X   | X  |                         |  |
| CM-5                                | X   |  | CC7.4                   | A.9.2.3<br>A.9.4.5<br>A.12.1.2<br>A.12.1.4<br>A.12.5.1 |
| CM-5 (1)                            | X   |  | CC7.4                   |  |
| CM-5 (2)                            | X   | X  |                         |  |
| CM-5 (5)                            | X   |  | CC7.4                   |  |
| CM-6                                | X   | X  | CC5.1<br>CC7.4          |  |
| CM-6 (1)                            | X   | X  | CC7.4                   |  |
| CM-7                                | X   | X  | CC5.1<br>CC7.1          | A.12.5.1*  |
| CM-7 (1)                            | X   | X  | CC7.3                   |  |
| CM-7 (2)                            | X   | X  | CC5.1                   |  |
| CM-7 (5)                            | X   |  | CC5.1                   | A.12.5.1 E   |
| CM-8                                | X   | X  | CC5.1                   | A.8.1.1<br>A.8.1.2                                     |
| CM-8 (1)                            | X   | X  | CC7.4                   |  |

| Identifiant de contrôle de sécurité | SPC responsable au niveau de l'infrastructure | Fournisseur responsable au niveau de la couche d'application | AICPA SSAE 16 SOC2 | ISO/IEC 27001   |
|-------------------------------------|---|--|--------------------|---|
| CM-8 (3)                            | X   | X  | CC6.1<br>CC6.2     |   |
| CM-8 (5)                            | X   | X  | CC7.4              |   |
| CM-8 (6)                            | X   | X  |                    |   |
| CM-9                                | X   | X  | CC7.4              | A.6.1.1*  |
| CM-10                               | X   | X  | CC3.1              | A.18.1.2  |
| CM-10 (1)                           | X   | X  | CC3.1              |   |
| CM-11                               | X   | X  | CC5.8              | A.12.5.1<br>A.12.6.2  |
| CM-11 (1)                           | X   | X  |                    |   |
| CM-11 (2)                           | X   | X  |                    |   |
| CP-1                                | X   | X  | CC3.1<br>CC3.2     | A.5.1.1<br>A.5.1.2<br>A.6.1.1<br>A.12.1.1<br>A.18.1.1<br>A.18.2.2 |
| CP-2                                | X   | X  | CC3.1<br>CC3.3     | A.6.1.1<br>A.17.1.1<br>A.17.2.1                                   |
| CP-2 (1)                            | X   | X  | CC3.1              |   |
| CP-2 (2)                            | X   | X  | A1.1               | A.12.1.3 E  |
| CP-2 (3)                            | X   | X  | CC3.1              |   |
| CP-2 (4)                            | X   | X  |                    |   |
| CP-2 (5)                            | X   | X  |                    |   |
| CP-2 (6)                            | X   | X  |                    |   |
| CP-2 (8)                            | X   | X  | CC3.1              |   |
| CP-3                                | X   | X  | CC1.3              | A.7.2.2*  |
| CP-4                                | X   | X  | A1.3               | A.17.1.3  |
| CP-4 (1)                            | X   | X  | A1.3               |   |
| CP-10                               | X   | X  | CC3.1              | A.17.1.2  |
| IA-1                                | X   | X  | CC3.2              | A.5.1.1<br>A.5.1.2<br>A.6.1.1<br>A.12.1.1                         |

| Identifiant de contrôle de sécurité | SPC responsable au niveau de l'infrastructure | Fournisseur responsable au niveau de la couche d'application | AICPA SSAE 16 SOC2      | ISO/IEC 27001   |
|-------------------------------------|---|--|-------------------------|---|
|                                     |   |  |                         | A.18.1.1<br>A.18.2.2  |
| IA-2                                | X   | X  | CC5.3                   | A.9.2.1   |
| IA-2 (1)                            | X   | X  | CC5.3                   |   |
| IA-2 (2)                            | X   | X  | CC5.3                   |   |
| IA-2 (3)                            | X   | X  | CC5.3                   |   |
| IA-2 (8)                            | X   | X  | CC5.3                   |   |
| IA-2 (9)                            | X   | X  | CC5.3                   |   |
| IA-2 (11)                           | X   | X  | CC5.3                   |   |
| IA-3                                | X   | X  | CC5.1                   |   |
| IA-4                                | X   | X  | CC5.1<br>CC5.2          | A.9.2.1   |
| IA-4 (4)                            | X   | X  | CC5.2                   |   |
| IA-5                                | X   | X  | CC5.1<br>CC5.2<br>CC5.3 | A.9.2.1<br>A.9.2.4<br>A.9.3.1<br>A.9.4.3                          |
| IA-5 (1)                            | X   | X  | CC5.1<br>CC5.3          |   |
| IA-5 (2)                            | X   | X  | CC5.1<br>CC5.3          |   |
| IA-5 (3)                            | X   | X  | CC5.2                   |   |
| IA-5 (6)                            | X   | X  | CC5.1                   |   |
| IA-5 (7)                            | X   | X  | CC5.1<br>CC7.1          |   |
| IA-5 (9)                            | X   | X  |                         |   |
| IA-6                                | X   | X  | CC5.3                   | A.9.4.2   |
| IA-7                                | X   | X  | CC5.1                   | A.18.1.5  |
| IA-8                                | X   | X  | CC5.3                   | A.9.2.1   |
| IA-8 (100)                          | X   | X  |                         |   |
| IR-1                                | X   | X  | CC3.2                   | A.5.1.1<br>A.5.1.2<br>A.6.1.1<br>A.12.1.1<br>A.18.1.1<br>A.18.2.2 |

| Identifiant de contrôle de sécurité | SPC responsable au niveau de l'infrastructure | Fournisseur responsable au niveau de la couche d'application | AICPA SSAE 16 SOC2 | ISO/IEC 27001   |
|-------------------------------------|---|--|--------------------|---|
| IR-2                                | X   | X  | CC1.3              | A.7.2.2*  |
| IR-3                                | X   | X  | CC6.2              |   |
| IR-3 (2)                            | X   | X  | CC6.2              |   |
| IR-4                                | X   | X  | CC6.2              | A.16.1.4<br>A.16.1.5<br>A.16.1.6                                  |
| IR-4 (4)                            | X   | X  | CC6.2              |   |
| IR-4 (8)                            | X   | X  | CC6.2              |   |
| IR-3 (2)                            | X   | X  | CC6.2              |   |
| IR-5                                | X   | X  | CC6.2              |   |
| IR-6                                | X   | X  | CC6.1              | A.6.1.3<br>A.16.1.2   |
| IR-6 (2)                            | X   | X  | CC6.2              |   |
| IR-7                                | X   | X  | CC6.1              |   |
| IR-8                                | X   | X  | CC6.2              | A.16.1.1  |
| IR-9                                | X   | X  | CC6.2              |   |
| IR-9 (1)                            | X   | X  | CC6.2              |   |
| IR-9 (2)                            | X   | X  | CC1.3              |   |
| IR-9 (3)                            | X   | X  | A1.2               |   |
| IR-9 (4)                            | X   | X  | CC2.3              |   |
| IR-10                               | X   | X  |                    |   |
| MA-1                                | X   | X  | CC3.2              | A.5.1.1<br>A.5.1.2<br>A.6.1.1<br>A.12.1.1<br>A.18.1.1<br>A.18.2.2 |
| MA-2                                | X   | X  | CC5.6<br>CC7.1     | A.11.2.4*<br>A.11.2.5*  |
| MA-3                                | X   | X  | CC7.1              |   |
| MA-3 (1)                            | X   | X  | CC5.6              |   |
| MA-3 (2)                            | X   | X  | CC5.8              |   |
| MA-3 (3)                            | X   | X  | CC5.6              |   |

| Identifiant de contrôle de sécurité | SPC responsable au niveau de l'infrastructure | Fournisseur responsable au niveau de la couche d'application | AICPA SSAE 16 SOC2      | ISO/IEC 27001   |
|-------------------------------------|---|--|-------------------------|---|
| MA-4                                | X   | X  | CC5.1<br>CC5.3<br>CC6.1 |   |
| MA-4 (2)                            | X   | X  | CC7.4                   |   |
| MA-4 (4)                            | X   | X  |                         |   |
| MA-4 (6)                            | X   | X  | CC7.4                   |   |
| MA-5                                | X   | X  | CC1.4<br>CC5.6          |   |
| MA-5 (1)                            | X   | X  | CC7.4                   |   |
| MA-5 (5)                            | X   | X  |                         |   |
| MA-6                                | X   | X  | A1.2                    | A.11.2.4  |
| PL-1                                | X   | X  | CC3.1<br>CC3.2          | A.5.1.1<br>A.5.1.2<br>A.6.1.1<br>A.12.1.1<br>A.18.1.1<br>A.18.2.2 |
| PL-2                                | X   | X  | CC3.1<br>CC3.3          | A.14.1.1  |
| PL-2 (3)                            | X   | X  | CC3.1                   |   |
| PL-4                                | X   |  | CC2.3                   | A.7.1.2<br>A.7.2.1<br>A.8.1.3                                     |
| PL-4 (1)                            | X   | X  | CC2.3                   |   |
| PL-7                                | X   | X  |                         | A.14.1.1*   |
| PL-8                                | X   | X  | CC3.2                   | A.14.1.1*   |
| PL-8 (1)                            | X   | X  | CC5.1                   |   |
| PS-1                                | X   | X  | CC3.2                   | A.5.1.1<br>A.5.1.2<br>A.6.1.1<br>A.12.1.1<br>A.18.1.1<br>A.18.2.2 |
| PS-2                                | X   | X  | CC1.4                   |   |
| PS-3                                | X   | X  | CC1.4                   | A.7.1.1   |
| PS-4                                | X   | X  | A1.2<br>CC5.2           | A.7.3.1<br>A.8.1.4  |

| Identifiant de contrôle de sécurité | SPC responsable au niveau de l'infrastructure | Fournisseur responsable au niveau de la couche d'application | AICPA SSAE 16 SOC2               | ISO/IEC 27001   |
|-------------------------------------|---|--|----------------------------------|---|
|                                     |   |  | CC5.4<br>CC5.6                   |   |
| PS-5                                | X   | X  | CC5.4<br>CC5.5                   | A.7.3.1<br>A.8.1.4  |
| PS-6                                | X   | X  | CC1.4                            | A.7.1.2<br>A.7.2.1<br>A.13.2.4                                    |
| PS-7                                | X   | X  | CC1.2<br>CC1.4<br>CC4.1<br>CC5.5 | A.6.1.1*<br>A.7.2.1*  |
| PS-8                                | X   | X  | CC1.1                            | A.7.2.3   |
| RA-1                                | X   | X  | CC3.1                            | A.5.1.1<br>A.5.1.2<br>A.6.1.1<br>A.12.1.1<br>A.18.1.1<br>A.18.2.2 |
| RA-2                                | X   |  | CC3.1                            | A.8.2.1   |
| RA-3                                | X   |  | CC3.1                            | A.12.6.1*   |
| RA-5                                | X   |  | CC4.1                            | A.12.6.1*   |
| RA-5 (1)                            | X   |  | CC4.1                            |   |
| RA-5 (2)                            | X   |  | CC4.1                            |   |
| RA-5 (3)                            | X   | X  | CC4.1                            |   |
| RA-5 (5)                            | X   |  | CC4.1                            |   |
| RA-5 (6)                            | X   |  | CC4.1                            |   |
| RA-5 (8)                            | X   |  | CC4.1                            |   |
| SA-1                                | X   | X  | CC3.2                            | A.5.1.1<br>A.5.1.2<br>A.6.1.1<br>A.12.1.1<br>A.18.1.1<br>A.18.2.2 |
| SA-2                                | X   | X  | CC1.3<br>CC3.3                   |   |
| SA-3                                | X   | X  | CC7.1<br>CC7.4                   | A.6.1.1<br>A.6.1.5<br>A.14.1.1                                    |

| Identifiant de contrôle de sécurité | SPC responsable au niveau de l'infrastructure | Fournisseur responsable au niveau de la couche d'application | AICPA SSAE 16 SOC2      | ISO/IEC 27001   |
|-------------------------------------|---|--|-------------------------|---|
|                                     |   |  |                         | A.14.2.1<br>A.14.2.6  |
| SA-4                                | X   | X  | CC7.1                   | A.14.1.1<br>A.14.2.7<br>A.14.2.9<br>A.15.1.2                                  |
| SA-4 (1)                            | X   | X  | CC7.1                   |   |
| SA-4 (2)                            | X   | X  | CC7.1                   |   |
| SA-5                                | X   | X  | CC1.3<br>CC5.1<br>CC7.1 | A.12.1.1*   |
| SA-8                                | X   | X  | CC7.1                   | A.14.2.5  |
| SA-9                                | X   | X  | CC4.1                   | A.6.1.1<br>A.6.1.5<br>A.7.2.1<br>A.13.1.2<br>A.13.2.2<br>A.15.2.1<br>A.15.2.2 |
| SA-9 (1)                            | X   | X  | CC7.1                   |   |
| SA-9 (2)                            | X   | X  | CC7.1                   |   |
| SA-9 (3)                            | X   | X  |                         |   |
| SA-9 (4)                            | X   | X  | CC3.1                   |   |
| SA-9 (5)                            | X   | X  | CC5.5                   |   |
| SA-10                               | X   | X  | CC7.1<br>CC7.4          | A.12.1.2<br>A.14.2.2<br>A.14.2.4<br>A.14.2.7                                  |
| SA-10 (1)                           | X   | X  | CC7.1                   |   |
| SA-11                               | X   | X  | CC7.1                   | A.14.2.7<br>A.14.2.8  |
| SA-11 (1)                           | X   | X  | CC7.1                   |   |
| SA-11 (2)                           | X   | X  | CC7.1                   |   |
| SA-11 (5)                           | X   | X  |                         |   |
| SA-11 (7)                           | X   | X  |                         |   |
| SA-11 (8)                           | X   | X  | CC7.1                   |   |



| Identifiant de contrôle de sécurité | SPC responsable au niveau de l'infrastructure | Fournisseur responsable au niveau de la couche d'application | AICPA SSAE 16 SOC2 | ISO/IEC 27001   |
|-------------------------------------|---|--|--------------------|---|
| SA-12                               | X   |  |                    | A.14.2.7<br>A.15.1.1<br>A.15.1.2<br>A.15.1.3                      |
| SA-15                               | X   |  |                    | A.6.1.5<br>A.14.2.1   |
| SA-16                               | X   | X  |                    |   |
| SA-17                               | X   | X  |                    | A.14.2.1<br>A.14.2.5  |
| SA-17 (2)                           | X   | X  |                    |   |
| SA-17 (7)                           | X   | X  |                    |   |
| SA-18                               | X   | X  |                    |   |
| SA-18 (1)                           | X   | X  |                    |   |
| SA-22                               | X   |  |                    |   |
| SA-22 (1)                           | X   | X  |                    |   |
| SC-1                                | X   | X  | CC3.2              | A.5.1.1<br>A.5.1.2<br>A.6.1.1<br>A.12.1.1<br>A.18.1.1<br>A.18.2.2 |
| SC-2                                | X   | X  | CC5.1              |   |
| SC-5                                | X   |  | CC5.1              |   |
| SC-6                                | X   | X  |                    |   |
| SC-7                                | X   |  | CC5.1<br>CC5.6     | A.13.1.1<br>A.13.1.3<br>A.13.2.1<br>A.14.1.3                      |
| SC-7 (3)                            | X   |  | CC5.6              |   |
| SC-7 (4)                            | X   |  | CC5.6              |   |
| SC-7 (5)                            | X   |  | CC5.6              |   |
| SC-7 (7)                            | X   |  | CC5.6              |   |
| SC-7 (8)                            | X   |  | CC5.6              |   |
| SC-7 (9)                            | X   |  |                    |   |
| SC-7 (11)                           | X   |  | CC5.6              |   |

| Identifiant de contrôle de sécurité | SPC responsable au niveau de l'infrastructure | Fournisseur responsable au niveau de la couche d'application | AICPA SSAE 16 SOC2 | ISO/IEC 27001   |
|-------------------------------------|---|--|--------------------|---|
| SC-7 (12)                           | X   |  | CC5.6              |   |
| SC-7 (13)                           | X   |  | CC5.6              |   |
| SC-7 (18)                           | X   |  | CC5.6              |   |
| SC-8                                | X   | X  | CC5.7              | A.8.2.3<br>A.13.1.1<br>A.13.2.1<br>A.13.2.3<br>A.14.1.2<br>A.14.1.3 |
| SC-8 (1)                            | X   | X  | CC5.7              | A.18.1.3  |
| SC-8 (2)                            | X   | X  |                    |   |
| SC-10                               | X   | X  | CC5.1<br>CC5.6     | A.13.1.1  |
| SC-12                               | X   | X  | CC5.1              | A.10.1.2  |
| SC-12 (1)                           | X   | X  |                    |   |
| SC-12 (2)                           | X   | X  | CC5.1              |   |
| SC-12 (3)                           | X   | X  | CC5.1              |   |
| SC-13                               | X   | X  | CC5.1              | A.10.1.1<br>A.14.1.2<br>A.14.1.3<br>A.18.1.5                        |
| SC-17                               | X   | X  | CC5.1              | A.10.1.2  |
| SC-18                               | X   | X  | CC5.8              |   |
| SC-19                               | X   | X  | CC5.1              |   |
| SC-20                               | X   | X  | CC5.1<br>CC5.6     |   |
| SC-21                               | X   | X  | CC5.1              |   |
| SC-22                               | X   | X  | A1.1               |   |
| SC-23                               | X   | X  | CC5.1<br>CC5.3     |   |
| SC-23 (1)                           | X   | X  | CC5.3              |   |
| SC-23 (3)                           | X   | X  | CC5.3              |   |
| SC-23 (5)                           | X   | X  |                    |   |
| SC-28                               | X   | X  | CC5.1              | A.8.2.3*  |
| SC-28 (1)                           | X   | X  |                    |   |

| Identifiant de contrôle de sécurité | SPC responsable au niveau de l'infrastructure | Fournisseur responsable au niveau de la couche d'application | AICPA SSAE 16 SOC2      | ISO/IEC 27001   |
|-------------------------------------|---|--|-------------------------|---|
| SC-23 (5)                           | X   | X  |                         |   |
| SC-39                               | X   | X  | CC5.1                   |   |
| SI-1                                | X   | X  | CC3.2                   | A.5.1.1<br>A.5.1.2<br>A.6.1.1<br>A.12.1.1<br>A.18.1.1<br>A.18.2.2 |
| SI-2                                | X   | X  | CC6.1<br>CC6.2<br>CC7.3 | A.12.6.1<br>A.14.2.2<br>A.14.2.3<br>A.16.1.3                      |
| SI-3                                | X   |  | CC5.8                   | A.12.2.1  |
| SI-3 (1)                            | X   |  | CC5.8                   |   |
| SI-3 (2)                            | X   |  | CC5.8                   |   |
| SI-3 (4)                            | X   |  |                         |   |
| SI-3 (7)                            | X   |  | CC5.8                   |   |
| SI-4                                | X   |  | CC3.2<br>CC6.1          |   |
| SI-4 (1)                            | X   |  | CC6.1                   |   |
| SI-4 (2)                            | X   |  | CC6.1                   |   |
| SI-4 (4)                            | X   |  | CC6.1                   |   |
| SI-4 (5)                            | X   |  | CC6.1                   |   |
| SI-4 (7)                            | X   |  |                         |   |
| SI-4 (9)                            | X   |  |                         |   |
| SI-4 (11)                           | X   |  |                         |   |
| SI-4 (12)                           | X   |  | CC6.1                   |   |
| SI-4 (13)                           | X   |  |                         |   |
| SI-4 (16)                           | X   |  | CC6.1                   |   |
| SI-5                                | X   | X  | CC6.1<br>CC7.3          | A.6.1.4*  |
| SI-6                                | X   |  | CC6.1<br>CC6.2          |   |
| SI-7                                | X   | X  | CC6.1                   |   |
| SI-7 (1)                            | X   | X  | CC6.1                   |   |

| Identifiant de contrôle de sécurité | SPC responsable au niveau de l'infrastructure | Fournisseur responsable au niveau de la couche d'application | AICPA SSAE 16 SOC2 | ISO/IEC 27001 |
|-------------------------------------|---|--|--------------------|---------------|
| SI-7 (2)                            | X   | X  |                    |               |
| SI-7 (7)                            | X   | X  | CC6.1              |               |
| SI-7 (14)                           | X   | X  |                    |               |
| SI-8                                | X   |  | CC5.8              |               |
| SI-8 (1)                            | X   |  | CC5.8              |               |
| SI-8 (2)                            | X   | X  | CC5.8              |               |
| SI-10                               | X   | X  | PI1.2              |               |
| SI-11                               | X   | X  | PI1.1              |               |
| SI-12                               | X   | X  | PI1.4              |               |
| SI-16                               | X   | X  | CC5.1              |               |