

[VOLET B] ANNEXE A – ÉNONCÉ DES TRAVAUX

Services partagés Canada (SPC)

[VOLET B] SOLUTION DE RECHANGE

La solution de base [volet A] comprend la plateforme de téléphonie du service de centres de contact hébergés qui est fournie par SPC. Le service de centres de contact comprend la réponse vocale interactive (RVI) et la file d'attente et ceux-ci représentent les éléments d'infrastructure/de processus qui relient le fournisseur des services des compagnies de téléphone et les agents (voir la figure 1).

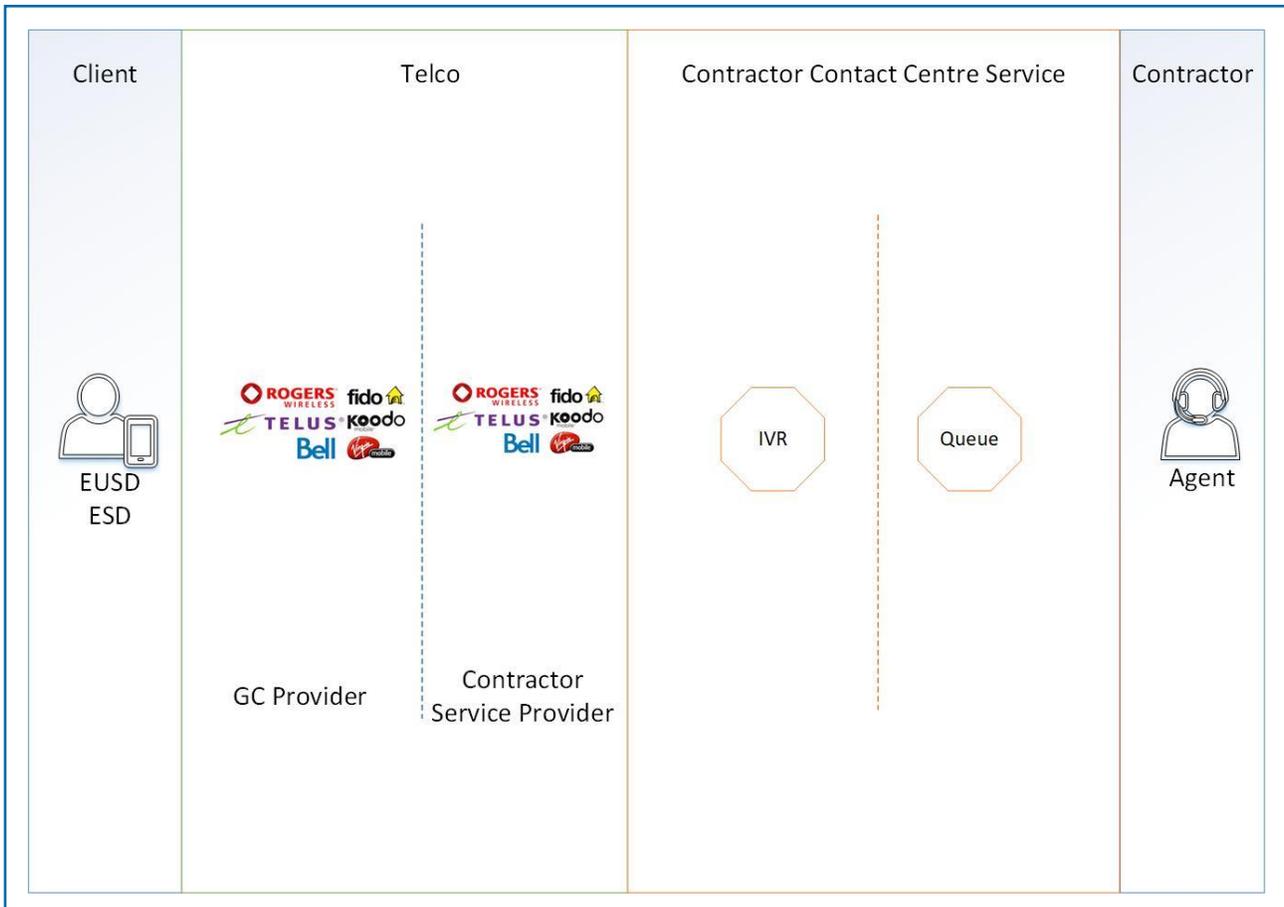


Figure 1: Solution pour les centres de contact

La solution de rechange [volet B] prévoit une solution pour les centres de contact qui est fournie directement par l'entrepreneur ou un tiers. Pour des raisons de commodité, toute différence entre les fichiers « [VOLET A] ANNEXE A – ÉNONCÉ DES TRAVAUX » et « [VOLET B] ANNEXE A – ÉNONCÉ DES TRAVAUX » est surlignée en jaune dans la présente annexe.

Résumé des exigences du bureau de service

1.0 Exigences générales

- **Volumes de référence** : L'entrepreneur doit avoir la capacité de traiter les volumes des communications actuels et doit pouvoir s'adapter à la croissance des volumes.
- **Souplesse des ressources** : L'entrepreneur doit avoir la capacité de s'adapter aux augmentations du volume des communications (jusqu'à 30 %) pour des événements à court ou à long terme (c'est-à-dire les Jeux olympiques, le G-7, le G-20, les élections, les Jeux de la Francophonie, etc.) avec un préavis de 90 jours concernant les besoins accrus en capacité et leur durée.
- **Soutien apporté dans le cadre de situations d'urgence ou de crise** : Le gouvernement du Canada a rapidement mobilisé des ressources pour faire face à la crise de la COVID-19. L'entrepreneur doit avoir la capacité d'offrir un soutien lorsque ce type de situation se produit et d'y affecter des ressources, au besoin. Dans ces situations, une période de vigilance accrue (PVA) est mise en place pour permettre aux équipes techniques de réagir rapidement en cas d'incident (quel que soit son niveau de priorité) touchant un service, une application, etc. en particulier. Bien que la PVA entraîne une réaction immédiate, elle est toujours intégrée au processus de gestion des incidents existant. L'entrepreneur mettra en place des ressources au niveau des gestionnaires/superviseurs/agents pour faciliter l'établissement de rapports et assurer le suivi de l'état du bureau de service, ainsi que pour communiquer les changements opérationnels que doit mettre en œuvre le bureau de service.
- **Heures d'ouverture (BSE)** : L'entrepreneur doit fournir des services de soutien du BSE 24 heures sur 24, 7 jours sur 7 et 365 jours par an (y compris tous les jours fériés) aux agents des bureaux de service des partenaires.
- **Heures d'ouverture (BSUF)** : L'entrepreneur doit fournir des services de soutien du BSUF aux utilisateurs finaux pendant les heures d'ouverture habituelles établies pour les clients du BSUF (à l'exclusion des fins de semaine et des jours fériés fédéraux).
- **Langue** : L'entrepreneur doit fournir des services de soutien aux utilisateurs du BSE et du BSUF dans la langue officielle de leur choix. Ces services de soutien, y compris toutes les communications écrites et verbales, doivent être de qualité et de niveau de service égaux en anglais et en français, en tout temps.
- **Exigences des niveaux de service minimum** : Les services et le rendement de l'entrepreneur doivent être gérés au moyen d'un accord sur les niveaux de service qui établit des niveaux de service minimums pour plusieurs catégories de niveau de service en ce qui a trait aux temps de réponse, aux taux de résolution, à la qualité et à la satisfaction de la clientèle.
- **Correction** : Il incombe à l'entrepreneur de veiller à ce que le rendement atteigne ou dépasse les niveaux de service minimums pendant chaque mois au cours de la durée du contrat. L'entrepreneur est responsable des coûts et des dépenses associés à toutes les mesures relatives à la déclaration et à la correction des manquements au niveau de service.
- **Manquements chroniques au niveau de service** : En cas de manquements chroniques au niveau de service (deux mois consécutifs ou plus), l'entrepreneur doit déployer des ressources de gestion et non opérationnelles spécialisées pour y remédier. L'entrepreneur est responsable des coûts et des dépenses liés au déploiement de ces ressources supplémentaires. En cas de problèmes persistants de qualité du service et d'incapacité à corriger ou à résoudre les causes fondamentales qui entraînent des manquements chroniques au niveau de service, SPC peut invoquer la clause de résiliation pour motif valable de l'accord.
- **Assurance de la qualité** : L'entrepreneur doit mettre en œuvre les processus et procédures d'assurance de la qualité prescrits et participer à l'amélioration de ces processus et procédures pendant toute la durée du contrat.
- **Référentiel de paramètres** : Afin de préparer les rapports mensuels sur les exigences des niveaux de service (ENS) et les rapports périodiques sur les indicateurs de rendement clés (IRC), l'entrepreneur a la responsabilité d'obtenir des analyses à partir des outils de GSTI, des plateformes de production de rapports sur la téléphonie et des catalogues de services. Les données analytiques obtenues par l'entrepreneur en vue de la production des rapports mensuels

sur les exigences des niveaux de service (ENS) et des rapports périodiques sur les indicateurs de rendement clés (IRC) doivent être conservées par l'entrepreneur dans un référentiel de paramètres fourni par SPC à cette fin. Le référentiel de paramètres est organisé sous forme de base de données consultable dans l'ordre chronologique depuis le début du contrat jusqu'à la fin de la durée du contrat. L'entrepreneur doit diviser le référentiel de paramètres en segments du BSE et du BSUF, le segment du BSUF étant lui aussi divisé en segments pour Services publics et Approvisionnement Canada (SPAC), Santé Canada (SC), Services partagés Canada (SPC), École de la fonction publique du Canada (EFPC) et Infrastructure Canada (INFC).

- **Mises à jour du référentiel de paramètres** : L'entrepreneur doit veiller à ce que les mises à jour du référentiel de paramètres soient conformes aux échéances des rapports sur les ENS et les IRC. En d'autres termes, SPC doit être en mesure de rapprocher le contenu des rapports sur les ENS et les IRC avec les informations sources dans le référentiel de paramètres dès la parution des rapports.
- **Accès au référentiel de paramètres** : L'entrepreneur doit fournir à SPC un accès en ligne et en temps réel au référentiel de paramètres.
- **Rapports sur les exigences des niveaux de service (ENS)** : L'entrepreneur surveille et mesure en permanence son rendement dans toutes les catégories de service et mesure le niveau de service pour chaque catégorie de service au cours de chaque mois de la durée du contrat et en fait rapport.
- **Rapports sur les IRC** : L'entrepreneur doit rendre compte des indicateurs de rendement clés (IRC) de la manière et à la fréquence prescrites (c.-à-d. cumulés quotidiens, hebdomadaires et mensuels).
- **Dépôt de rapports** : SPC doit fournir un lecteur partagé sécurisé pour le stockage et la conservation de tous les rapports sur les ENS et les IRC. L'entrepreneur a la responsabilité de téléverser et d'organiser les rapports sur le lecteur partagé conformément aux échéances des rapports respectifs.

2.0 Exigences relatives à l'emplacement de prestation

- **Généralités** : L'entrepreneur doit fournir et rendre prêts à l'emploi les emplacements de prestation nécessaires pour accueillir les ressources de centre de contact du BSE et du BSUF; ces installations étant conformes aux exigences du gouvernement du Canada.
- **Installations multiples** : L'entrepreneur doit fournir des services à partir d'au moins deux installations distinctes pour assurer la redondance et la résilience des services.
- **Situation au Canada** : Les deux installations de l'entrepreneur doivent être situées au Canada.
- **Séparation géographique** : Les deux installations de l'entrepreneur doivent se trouver à une distance géographique suffisante au Canada, au moins 200 km, pour ne pas être touchées simultanément par des conditions climatiques défavorables, des interruptions des services d'infrastructure (c.-à-d. des pannes de courant) et des situations de crise.
- **Service de bureau de service** : Le BSE et le BSUF doivent être hébergés dans des installations détenues et gérées par l'entrepreneur, la répartition du personnel étant gérée par ce dernier.
- **Inspection des lieux** : SPC a le droit d'inspecter les installations de l'entrepreneur avant le début de la prestation des services et périodiquement pendant la durée du contrat.
- **Environnement dédié** : Tous les services de l'entrepreneur doivent être directement accessibles et exécutés dans un environnement sécurisé et dédié, indépendant de celui des autres environnements de l'entrepreneur. Cela facilitera les audits indépendants des services de l'entrepreneur.

3.0 Exigences en matière d'infrastructure

- **Périphériques de bureau et téléphones/casques** : À ses frais, l'entrepreneur fournit des postes de travail (y compris des logiciels d'exploitation) et des téléphones ou casques à tous les employés, agents et sous-traitants, et assure la gestion de son personnel ou du personnel de son ou ses partenaires (personnel de l'entrepreneur) qui travaille dans les locaux de l'entrepreneur. Ces postes de travail doivent satisfaire aux spécifications établies par SPC ou les dépasser.
- **Applications de bureau** : L'entrepreneur doit veiller, à ses frais, à ce que les versions courantes des applications de bureau suivantes soient installées sur les postes de travail utilisés par le personnel de l'entrepreneur :
 - Système d'exploitation Microsoft Windows (actuellement version 10)
 - Internet Explorer
 - Google Chrome
 - Mozilla Firefox
 - Citrix Receiver/Citrix Workspace
 - Application tierce d'authentification à deux facteurs
- **Environnement de bureau** : L'entrepreneur doit, à ses frais, tenir à jour son environnement de bureau. La version des logiciels de bureau ne doit pas être ultérieure à la version N-1. Où N est une version majeure du fournisseur.
- **Correctifs de sécurité** : L'entrepreneur doit appliquer, à ses frais, tous les correctifs liés à la sécurité du fournisseur (système d'exploitation, logiciels installés sur les postes de travail) dans un délai de 14 jours ouvrables du gouvernement fédéral (JOGF) après la sortie de la nouvelle version et dans un délai de 48 heures pour tous les correctifs urgents ou critiques déterminés par SPC.
- **Accès à distance aux applications et services de SPC** : SPC fournit à l'entrepreneur une solution d'infrastructure de bureau virtuel (IBV) avec accès à distance. Cette solution est accessible par Internet, offrant au personnel de l'entrepreneur situé aux emplacements de prestation de l'entrepreneur un accès sécurisé et géré aux outils, logiciels et bases de données nécessaires hébergés dans le réseau du gouvernement du Canada (GCNet).
- **Rendement de l'accès à distance** : La solution d'infrastructure de bureau virtuel (IBV) fournie par SPC offre un rendement et une capacité suffisants pour permettre à l'entrepreneur de remplir ses obligations au titre des niveaux de service. Grâce à l'IBV, le personnel de l'entrepreneur bénéficie d'un accès sécurisé et géré aux systèmes et services du gouvernement du Canada, notamment le SCCH, la base de connaissances des agents et les outils de GSTI. SPC fournit des justificatifs d'identité pour l'accès à tous les systèmes.
- **Infrastructure** : À ses frais, l'entrepreneur est responsable de toute la configuration (peaufinages, pilotes ou autre configuration), des efforts et des coûts nécessaires pour que son infrastructure prenne en charge la solution d'IBV de SPC. L'entrepreneur doit fournir et rendre prête à l'emploi aux emplacements de prestation l'infrastructure technique nécessaire à la prestation des services de bureau de service; ladite infrastructure technique doit comprendre, sans s'y restreindre, le matériel de téléphonie et l'infrastructure de bureau des agents, ainsi que l'infrastructure nécessaire pour assurer l'interface entre l'entrepreneur et les services de réseaux de données fournis par le gouvernement, tels que définis dans l'environnement cible.
- **Logiciel client Citrix Workspace** : À ses frais, l'entrepreneur doit fournir et livrer des périphériques de bureau physiques à son personnel, et SPC doit fournir l'interface de bureau sécurisée. Cela prend la forme d'une infrastructure de bureau virtuel (IBV) fournie, gérée et exploitée par SPC. L'entrepreneur doit s'assurer que le logiciel client Citrix Workspace est installé sur tous les périphériques de bureau afin de permettre au personnel de l'entrepreneur d'établir avec succès la connexion à l'environnement de SPC.
- **Authentification à deux facteurs** : À ses frais, l'entrepreneur établit une application tierce d'authentification à deux facteurs. La solution CITRIX de SPC utilise l'authentification à deux facteurs basée sur la RFC 6238 et prend en charge la liste suivante de services de vérification en deux étapes à l'aide d'un mot de passe à usage unique basé sur le temps (TOTP) : Google authenticator (application pour téléphone), WinAuth (application pour ordinateur personnel), MS Authenticator, Authy, LastPass.

- **Réseau étendu** : À ses frais, l'entrepreneur est responsable de la mise en place d'une connectivité Internet résiliente dans ses installations, selon une configuration qui s'aligne sur les exigences des niveaux de service.
- **Rendement du réseau** : L'entrepreneur surveille et mesure en permanence son réseau et sa connexion Internet et fournit un rapport mensuel sur le rendement du réseau.
- **Connectivité de RS/PCA** : L'entrepreneur doit fournir, à ses frais, la connectivité nécessaire pour prendre en charge la RS et la PCA.
- **Outils de gestion des services de technologie de l'information (outils de GSTI)** : L'entrepreneur doit utiliser les outils de GSTI fournis par SPC.
- ~~**Plateformes de téléphonie** : L'entrepreneur doit utiliser la plateforme de téléphonie fournie par SPC. SPC fournit une séance de formation ponctuelle à l'entrepreneur sur le SCCH. On s'attend à ce que l'entrepreneur prépare son propre matériel de formation et forme son personnel pendant la durée du contrat sur la façon d'utiliser le SCCH.~~
- **Solution pour les centres de contact** : L'entrepreneur doit fournir la solution pour les centres de contact. Cette dernière doit avoir la capacité de prendre en charge les volumes de référence (voir l'Annexe A 14 – Base de référence du bureau de service) et la capacité de s'adapter. Les fonctionnalités devraient comprendre le routage des voies de communication, la réponse vocale interactive (RVI), l'enregistrement d'appels, l'enregistrement multimédia, l'analyse de la parole, l'analyse de poste de travail, la gestion de la qualité, la gestion de l'effectif, la production de rapports, la configuration et l'administration. La solution pour les centres de contact doit être en mesure d'accepter les appels provenant de partout au Canada, aux États-Unis et à l'étranger et de les acheminer partout au Canada.
- **Outils de prise de contrôle à distance et logiciels de bureau de service** : L'entrepreneur doit utiliser les outils de prise de contrôle à distance (BSUF uniquement) et les logiciels de bureau de service fournis par SPC.
- **Bases de connaissances** : L'entrepreneur doit utiliser les bases de connaissances fournies par SPC.

4.0 Exigences relatives à la continuité des activités et à la reprise après sinistre

- **Continuité des activités** : Les emplacements de prestation de l'entrepreneur doivent (i) être géographiquement séparés, (ii) utiliser des réseaux électriques différents et (iii) être desservis par des fournisseurs de services de télécommunications différents.
- **Basculement minimum** : L'entrepreneur doit commencer le service de basculement à partir de l'emplacement de prestation de secours dans un délai de deux (2) heures après l'interruption du service à l'emplacement de prestation d'origine.
- **Restauration automatique minimum** : L'entrepreneur doit commencer le service de restauration automatique à l'emplacement de prestation d'origine dans un délai de deux (2) heures après le rétablissement des services à l'emplacement.
- **Plan de reprise après sinistre** : L'entrepreneur doit fournir à SPC un plan de reprise après sinistre dans un délai de cent vingt (120) JOGF après l'attribution du contrat.
- **Scénarios de reprise après sinistre** : L'intervention technique du soumissionnaire doit inclure les types de scénarios qui sont pris en charge par la solution de reprise après sinistre qu'il propose.
- **Exercices antisinistres** : À ses frais, l'entrepreneur doit, une fois par an et sur préavis approprié à SPC, mettre à l'essai le basculement des deux installations. Dans un délai de deux (2) JOGF après l'exercice annuel, l'entrepreneur fournit à SPC un rapport annuel de confirmation des exercices antisinistres détaillant les procédures d'essai entreprises et indiquant la réussite ou l'échec de l'exercice. En cas d'échec, l'entrepreneur produit un plan de correction dans un délai de dix (10) JOGF après la date de l'exercice pour examen et approbation par SPC.
- **Solution pour les centres de contact** : La solution pour les centres de contact doit être prise en compte dans le Plan de continuité des activités et de reprise après sinistre. Par exemple, la solution doit respecter les exigences relatives à la séparation géographique qui figurent dans l'Énoncé des travaux.

5.0 Exigences en matière de sécurité

- **Généralités** : L'entrepreneur doit fournir des services de bureau de service qui satisfont aux exigences du Canada en matière de sécurité, telles qu'elles sont énoncées dans le présent document dans les dispositions de la Liste de vérification des exigences relatives à la sécurité (LVERS).
- **Politiques de sécurité du gouvernement du Canada** : À ses frais, l'entrepreneur doit se conformer à toutes les politiques de sécurité du gouvernement du Canada et doit suivre le processus de gestion des risques de sécurité des TI avec un degré de risque résiduel acceptable pour le gouvernement du Canada.
- **Mesures de sauvegarde** : L'entrepreneur doit disposer des mesures de sauvegarde appropriées pour son infrastructure locale. SPC demande à l'entrepreneur de préciser (i) les mesures de sauvegarde qui sont mises en place, (ii) la manière dont ces mesures de sauvegarde sont surveillées pendant la durée du contrat, et (iii) la communication des résultats de la surveillance. Les mesures de sauvegarde comprennent ce qui suit, sans toutefois s'y restreindre :
 - Mots de passe forts d'au moins 12 caractères comportant des symboles, des chiffres et des lettres;
 - Pare-feu pour protéger son réseau local contre le trafic Internet entrant;
 - Logiciel antivirus à jour;
 - Balayages courants des ordinateurs de bureau pour détecter les logiciels espions;
 - Logiciels de bureau tenus à jour;
 - Utilisation éthique des ordinateurs de bureau;
 - Comptes à utilisateur unique.
- **Vérification d'organisation désignée** : L'entrepreneur doit détenir en permanence, pendant l'exécution du contrat, une vérification d'organisation désignée (VOD) valide ainsi que la cote de protection des documents et de la production approuvée au niveau Protégé B, délivrée par la Direction de la sécurité industrielle canadienne (DSIC) de Services publics et Approvisionnement Canada (SPAC).
- **Habilitations de sécurité du personnel** : Tout le personnel de l'entrepreneur, y compris, mais sans s'y restreindre, les employés à temps plein et à temps partiel, les entrepreneurs ou toute autre ressource ayant accès aux documents, systèmes et services confidentiels du Canada doit obtenir une cote de fiabilité telle que définie par la DSIC de SPAC pour l'attestation de sécurité du personnel.
- **Attestation de sécurité d'installation** : L'entrepreneur doit obtenir une attestation de sécurité d'installation (ASI) et autorisation de détenir des renseignements (ADR) pour l'accès à l'information et aux biens d'un niveau de classification égal ou inférieur à celui de l'habilitation accordée.
- **Exigences relatives à la sécurité de l'infrastructure** : Tous les systèmes de TI, réseaux et dispositifs de l'entrepreneur doivent être conformes, à tout moment pendant l'exécution du contrat, aux exigences de sécurité de la DSIC de SPAC pour ces systèmes, réseaux et dispositifs.
- **Inspections périodiques** : La DSIC de SPAC se réserve le droit d'inspecter l'environnement et les systèmes de TI de l'entrepreneur à une fréquence établie selon la Division de la sûreté, de la sécurité et de la gestion des urgences (DSSGU). Ces inspections visent à vérifier la conformité des installations aux normes et aux politiques du gouvernement du Canada concernant la manipulation, le stockage et le traitement de renseignements classifiés.
- **Rapport sur les accès** : Chaque mois, l'entrepreneur doit dresser la liste des rôles et des droits d'accès au système pour tout le personnel de l'entrepreneur.
- **Guide de gestion des services** : L'entrepreneur doit fournir à SPC un guide de gestion des services qui détaille les processus de traitement des atteintes à la vie privée et à la sécurité dans un délai de soixante (60) JOGF après l'attribution du contrat.
- **Plan de gestion des renseignements personnels** : L'entrepreneur doit fournir à SPC un plan de gestion des renseignements personnels dans un délai de soixante (60) JOGF après l'attribution du

contrat. Le plan de gestion des renseignements personnels doit être approuvé par SPC et acceptable pour celui-ci, et doit être tenu à jour par l'entrepreneur.

- **Respect du plan de gestion des renseignements personnels** : Le personnel de l'entrepreneur doit se conformer à la version la plus récente du plan de gestion des renseignements personnels accepté par SPC.
- **Évaluation des facteurs relatifs à la vie privée** : L'entrepreneur doit aider SPC à créer l'évaluation des facteurs relatifs à la vie privée en fournissant les renseignements demandés par SPC dans un délai de vingt (20) JOGF après une demande de SPC à cet égard.
- **Désignation** : Le Canada a déterminé que les documents auxquels on accède dans le cadre de la prestation des services de bureau de service ont été désignés jusqu'au niveau « Protégé B ». Selon la définition du Canada, Protégé B s'applique aux renseignements ou aux biens dont la compromission pourrait causer un préjudice grave à un particulier, à une organisation ou au gouvernement.
- **Limites de l'utilisation des renseignements personnels** : Il est interdit au personnel de l'entrepreneur de consulter, de communiquer, de transférer, de divulguer, de conserver, de traiter et de gérer les renseignements personnels qui sont sous la responsabilité de SPC, sauf pour effectuer le travail requis en vertu du contrat.
- **Restriction à l'égard des renseignements protégés** : L'entrepreneur ne doit pas utiliser ses propres systèmes de technologie de l'information pour traiter, produire ou stocker électroniquement des renseignements Protégé B, à moins que la DSIC de SPAC ne lui en ait donné l'autorisation par écrit. Une fois cette approbation accordée, ces tâches peuvent être effectuées jusqu'au niveau Protégé B, y compris un lien électronique au niveau Protégé B.
- **Rapports ponctuels** : L'entrepreneur doit signaler les incidents de sécurité et les atteintes à la vie privée et indiquer les activités entreprises pour contrer les alertes et les attaques.
- **Rapports sur la sécurité et la protection des renseignements personnels** : L'entrepreneur doit produire des rapports, au besoin, pour démontrer et confirmer la conformité aux exigences du Canada en matière de sécurité et de protection des renseignements personnels pour les installations, l'infrastructure, les services de bureau de service et le personnel de l'entrepreneur fournis.
- **Politiques et procédures relatives à la sécurité et à la protection des renseignements personnels** : L'entrepreneur doit disposer d'un ensemble clairement défini et documenté de politiques et de procédures relatives à la sécurité et à la protection des renseignements personnels, notamment, mais sans s'y restreindre :
 - Classification, traitement et confidentialité des données;
 - Authentification et contrôle d'accès;
 - Formation et sensibilisation à la sécurité et à la protection des renseignements personnels;
 - Administration des systèmes, correctifs et configuration;
 - Réponse aux incidents d'atteinte à la sécurité de l'information et aux atteintes à la vie privée;
 - Audits et essais courants;
 - Exigences relatives à la sécurité et à la protection des renseignements personnels pour les partenaires commerciaux tiers et les entrepreneurs de l'entrepreneur.

6.0 Exigences d'établissement des prix

- **Réponse d'établissement des prix** : La réponse d'établissement des prix du soumissionnaire doit comprendre des frais de service mensuels variables en fonction du volume pour chacun des services de base initiaux suivants :
 - i. Communications avec le BSE par appel téléphonique, courriel, vérificateur de courriels ou catalogue de services;
 - ii. Communications avec le BSUF par appel téléphonique, courriel ou catalogue de services.

SPC se réserve le droit d'ajouter des modes de prestation supplémentaires à la liste des services de base, à sa discrétion.

- **Marge de tolérance** : La réponse d'établissement des prix du soumissionnaire doit inclure une marge de tolérance de +/- 5 % des volumes mensuels de référence des services (à fournir par SPC).
- **FRA-CRR** : La réponse d'établissement des prix du soumissionnaire doit inclure un taux unitaire de FRA pour les volumes des services réels qui dépassent la limite supérieure de la marge de tolérance pendant trois mois consécutifs et un taux unitaire de CRR pour les volumes des services réels inférieurs à la limite inférieure de la marge de tolérance pendant trois mois consécutifs.
- **Seuil de dépassement** : Les volumes des services réels enregistrés à plus de 20 % au-dessus du volume mensuel de référence des services pendant trois mois consécutifs, ou à plus de 20 % au-dessous du volume mensuel de référence des services, nécessiteront une renégociation des volumes mensuels de référence des services, des frais de service mensuels variables et des FRA-CRR.
- **Crédits de niveau de service** : Le manquement à un niveau de service minimum au cours d'un mois donné entraîne un crédit de niveau de service appliqué aux montants dus par SPC à l'entrepreneur au cours du mois.
- **Droit de récupération** : L'entrepreneur a le droit de récupérer le crédit de niveau de service en offrant un rendement constant égal ou supérieur au niveau de service minimum au cours des mois suivants.

7.0 Conditions préalables – avant la signature

- **Contrôles d'accès physique** : Avant la signature du contrat, le soumissionnaire doit démontrer que les contrôles d'accès physique requis sont actuellement en place, ou présenter un plan et un calendrier (acceptable pour SPC) pour les mettre en place d'ici au début de la prestation de services.
- **Confidentialité des données (Protégé B)** : Avant la signature du contrat, le soumissionnaire doit démontrer que les contrôles de confidentialité des données requis sont actuellement en place, ou présenter un plan et un calendrier (acceptable par SPC) pour les mettre en place d'ici au début de la prestation de services.

8.0 Transition

- **Généralités** : L'entrepreneur doit assurer la transition des services de bureau de service du modèle de prestation de services, des installations et de l'infrastructure actuels vers les services de bureau de service fournis par l'entrepreneur, afin de répondre aux exigences et de respecter les délais de transition.
- **Compétences linguistiques** : Pendant la transition, et avant le début des services, l'entrepreneur doit fournir un organigramme et des procédures documentées démontrant comment l'entrepreneur prévoit atteindre et maintenir la conformité avec les exigences relatives aux compétences bilingues pendant la durée du contrat.
- **Personnel** : Pendant la transition, et avant le début des services, l'entrepreneur doit fournir un plan démontrant comment il va sélectionner et maintenir en poste un personnel qualifié en quantité suffisante pour satisfaire au niveau de service minimum pendant la durée du contrat.
- **Activités de transition** : Afin de faciliter la gestion et la mise en œuvre en temps voulu de l'effort de transition, les ressources de l'équipe centrale du projet consacrées à l'effort de transition doivent soit être situées dans la région de la capitale nationale (RCN), soit être en mesure de rencontrer ou d'observer en personne SPC et son entrepreneur actuel dans ses locaux actuels dans la RCN, ou de travailler de près avec eux.

- **Formation sur la plateforme de téléphonie** : SPC organise une seule séance de formation sur la plateforme de téléphonie à l'intention de l'entrepreneur. On s'attend à ce que l'entrepreneur prépare son propre matériel de formation et forme son personnel pendant la durée du contrat sur la façon d'utiliser la plateforme de téléphonie.

9.0 Sur toute la durée

- **Généralités** : L'entrepreneur doit fournir les services de bureau de service demandés selon le modèle opérationnel qui répond aux exigences. L'entrepreneur doit, sur demande, fournir d'autres services liés au bureau de service, qui peuvent inclure, sans s'y restreindre, des analyses de service approfondies, un soutien pour les modalités de communication nouvelles ou supplémentaires, des rapports ponctuels ou d'autres services liés au bureau de service tels que des services de livraison, de planification, de gestion ou d'administration.
- **Collaboration** : L'entrepreneur doit permettre aux ressources de l'entrepreneur de travailler en étroite collaboration avec le personnel de SPC en personne ou à distance afin de faciliter des communications et des processus de travail collaboratifs flexibles et réactifs, et de réduire au minimum les temps de déplacement non productifs.

ANNEXE A – ÉNONCÉ DES TRAVAUX

Table des matières

- Annexe A 1 – Services de bureau de service
- Annexe A 2 – Services de gestion des services
- Annexe A 3 – Services de transition
- Annexe A 4 – Services de gouvernance et de gestion de la relation
- Annexe A 5 – Conception générale avec contrôles de sécurité
- Annexe A 6 – Matrice de traçabilité des exigences de sécurité
- Annexe A 7 – Glossaire et définitions
- Annexe A 8 – Architecture de système et de réseau
- Annexe A 9 – Structure organisationnelle
- Annexe A 10 – Politiques et procédures
- Annexe A 11 – Calendrier des rapports et des événements
- Annexe A 12 – Clients pris en charge
- Annexe A 13 – Types de communications traitées
- Annexe A 14 – Charge de travail de base du bureau de service
- Annexe A 15 – Protection des renseignements personnels
- Annexe A 16 – Services professionnels
- Annexe B 1 – Dispositions sur les prix
- Annexe B 2 – Exigences des niveaux de service
- Annexe B 3 – Matrice de responsabilité financière
- Annexe B 4 – Rapports

Annexe A 1 – Services de bureau de service

Services partagés Canada (SPC)

Annexe A 1 – Services de bureau de service

Table des matières

1.0 Aperçu des services de bureau de service et objectifs de service	16
1.1 Aperçu des services de bureau de service	16
1.2 Objectifs des services	17
1.3 Annexes	17
2.0 Environnement de service	18
2.1 Bureau de service d'entreprise (BSE)	18
2.1.1 Clients du BSE pris en charge	18
2.1.2 Types de communications à traiter par le BSE.....	18
2.1.3 Secteurs des services de TI englobés dans le BSE	18
2.1.4 Heures d'ouverture du BSE	19
2.1.5 Exigences linguistiques du BSE	19
2.1.6 Matériel, logiciels, plateformes de téléphonie, outils et base de connaissances du BSE	19
2.1.7 Matériel, logiciels et téléphones du BSE.....	19
2.1.8 Applications de bureau du BSE	19
2.1.9 Outils de GSTI, logiciels du bureau de service et base de connaissances du BSE.....	19
2.1.10 Plateforme de téléphonie du BSE.....	20
2.2 Bureau de service des utilisateurs finaux (BSUF)	20
2.2.1 Clients du BSUF pris en charge.....	20
2.2.2 Types de communications à traiter par le BSUF	20
2.2.3 Secteurs des services de TI englobés dans le BSUF.....	20
2.2.4 Heures d'ouverture du BSUF	20
2.2.5 Exigences linguistiques du BSUF.....	21
2.2.6 Matériel, logiciels, plateformes de téléphonie, outils et base de connaissances du BSUF.....	21
2.2.6.1 Matériel, logiciels et téléphones du BSUF	21
2.2.6.2 Applications de bureau du BSUF.....	21
2.2.6.3 Outils de GSTI, logiciels du bureau de service et base de connaissances du BSUF	21
2.2.6.4 Plateforme de téléphonie du BSUF	22
2.3 Projets	22
2.4 Architecture de système et de réseau	22
2.5 Structure organisationnelle	22
2.6 Politiques et procédures	23
2.7 Événements et rapports.....	23
2.8 Emplacements de prestation de l'entrepreneur	23
2.8.1 Généralités.....	23
2.8.2 Emplacements de prestation multiples	23
2.8.3 Situation au Canada.....	23
2.8.4 Séparation géographique.....	23
2.8.5 Services de bureau de service.....	23
2.8.6 Inspection des lieux.....	23

2.8.7	<i>Environnement réservé</i>	23
2.9	Continuité des activités et reprise après sinistre	23
2.9.1	<i>Continuité des activités</i>	23
2.9.2	<i>Reprise après sinistre</i>	24
2.9.3	<i>Basculement minimum</i>	24
2.9.4	<i>Restauration automatique minimale</i>	24
2.9.5	<i>Plan de reprise après sinistre</i>	24
2.9.6	<i>Scénarios de reprise après sinistre</i>	24
2.9.7	<i>Exercices de reprise après sinistre</i>	24
2.10	Renseignements de base sur le bureau de service	24
3.0	Description des services et rôles et responsabilités.....	24
3.1	Services du bureau de service d'entreprise (BSE).....	25
3.1.1	<i>Rôles et responsabilités généraux du BSE</i>	25
3.1.2	<i>Service de point de contact unique (PCU) du BSE</i>	27
3.1.3	<i>Service d'exploitation et d'administration du bureau de service du BSE</i>	27
3.1.4	<i>Service d'exécution des demandes du BSE</i>	30
3.1.5	<i>Service de déclaration d'incidents du BSE</i>	31
3.1.6	<i>Service de gestion du changement du BSE</i>	32
3.1.7	<i>Service d'application du BSE</i>	33
3.1.8	<i>Services de soutien à l'autoassistance du BSE</i>	33
3.1.9	<i>Service de demandes d'exception du BSE</i>	34
3.1.10	<i>Service de planification et d'analyse du BSE</i>	35
3.1.11	<i>Service de production de rapports du bureau de service du BSE</i>	35
3.1.12	<i>Service de soutien à la RVI et à la DAA du bureau de service du BSE</i>	36
3.1.13	<i>Service de soutien à la gestion de l'innovation et de la valeur opérationnelle du BSE</i>	36
3.2	Services du bureau de service des utilisateurs finaux (BSUF).....	37
3.2.1	<i>Responsabilités et rôles généraux du BSUF</i>	37
3.2.2	<i>Service de point de contact unique (PCU) du BSUF</i>	39
3.2.3	<i>Service d'exploitation et d'administration du bureau de service du BSUF</i>	40
3.2.4	<i>Service d'exécution des demandes du BSUF</i>	42
3.2.5	<i>Service de production de rapports d'incidents du BSUF</i>	43
3.2.6	<i>Service de prise de contrôle à distance des appareils du BSUF</i>	44
3.2.7	<i>Service d'application du BSUF</i>	45
3.2.8	<i>Service d'administration des utilisateurs finaux du BSUF</i>	45
3.2.9	<i>Service de soutien à l'autoassistance du BSUF</i>	46
3.2.10	<i>Service de demandes d'exception du BSUF</i>	47
3.2.11	<i>Service de planification et d'analyse du BSUF</i>	47
3.2.12	<i>Service de production de rapports du bureau de service du BSUF</i>	48
3.2.13	<i>Service de soutien à la RVI et à la DAA du bureau de service du BSUF</i>	49
3.2.14	<i>Service de soutien à la gestion de l'innovation et de la valeur opérationnelle du BSUF</i>	49
3.3	Exclusions	50
4.0	Gestion des niveaux de service.....	50
4.1	Exigences des niveaux de service.....	50
4.2	Rapports sur les niveaux de service	50

4.3 Crédits de niveau de service et possibilités de récupération.....	50
---	----

Liste des tableaux

Tableau 1 : Heures d'ouverture du BSUF	21
Tableau 2 : Rôles et responsabilités généraux du BSE	25
Tableau 3 : Rôles et responsabilités se rapportant au PCU du BSE	27
Tableau 4 : Rôles et responsabilités se rapportant aux services d'exploitation et d'administration du bureau de service du BSE	28
Tableau 5 : Rôles et responsabilités se rapportant aux services d'exécution des demandes du BSE	30
Tableau 6 : Rôles et responsabilités se rapportant à la gestion des incidents du BSE.....	31
Tableau 7 : Rôles et responsabilités se rapportant à la gestion du changement du BSE	32
Tableau 8 : Rôles et responsabilités se rapportant aux services d'application du BSE	33
Tableau 9 : Rôles et responsabilités se rapportant aux services de soutien à l'autoassistance du BSE... ..	33
Tableau 10 : Rôles et responsabilités se rapportant aux services de demandes d'exception du BSE.....	34
Tableau 11 : Rôles et responsabilités se rapportant aux services de planification et d'analyse du BSE ..	35
Tableau 12 : Rôles et responsabilités se rapportant aux services de production de rapports du bureau de service du BSE	36
Tableau 13 : Rôles et responsabilités se rapportant aux services de soutien à la RVI et à la DAA du bureau de service du BSE	36
Tableau 14 : Rôles et responsabilités se rapportant à la gestion de l'innovation et de la valeur opérationnelle du BSE	37
Tableau 15 : Rôles et responsabilités généraux du BSUF	37
Tableau 16 : Rôles et responsabilités se rapportant au PCU du BSUF	39
Tableau 17 : Rôles et responsabilités se rapportant aux services d'exploitation et d'administration du bureau de service du BSUF.....	40
Tableau 18 : Rôles et responsabilités se rapportant aux services d'exécution des demandes du BSUF .	42
Tableau 19 : Rôles et responsabilités se rapportant aux services de déclaration d'incidents du BSUF	43
Tableau 20 : Rôles et responsabilités se rapportant aux services de prise de contrôle à distance des appareils du BSUF	44
Tableau 21 : Rôles et responsabilités se rapportant aux services d'application du BSUF	45
Tableau 22 : Rôles et responsabilités se rapportant aux services d'administration des utilisateurs finaux du BSUF.....	45
Tableau 23 : Rôles et responsabilités se rapportant aux services de soutien à l'autoassistance du BSUF.....	46
Tableau 24 : Rôles et responsabilités se rapportant aux services de demandes d'exception du BSUF ...	47
Tableau 25 : Rôles et responsabilités se rapportant aux services de planification et d'analyse du BSUF	48
Tableau 26 : Rôles et responsabilités se rapportant aux services de production de rapports du bureau de service du BSUF	48
Tableau 27 : Rôles et responsabilités se rapportant aux services de soutien à la RVI et à la DAA du bureau de service du BSUF.....	49
Rôles et responsabilités se rapportant à la gestion de l'innovation et de la valeur opérationnelle du BSUF.....	49

Annexe A 1 – Services de bureau de service

Le présent énoncé des travaux et toutes ses pièces jointes font partie de l'entente entre SERVICES PARTAGÉS CANADA (SPC) et [NOM LÉGAL DU FOURNISSEUR] daté du JOUR MOIS 2020, et sont régis par les modalités de cette entente.

1.0 Aperçu des services de bureau de service et objectifs de service

1.1 Aperçu des services de bureau de service

Services partagés Canada (SPC) est chargé de fournir des services obligatoires de courriel, de télécommunications, de centres de données et de réseaux aux ministères partenaires et des services limités aux organismes clients, de manière regroupée et normalisée, afin d'appuyer l'exécution des programmes et la prestation des services du gouvernement du Canada.

Dans le cadre de son mandat, SPC fournit aux ministères partenaires un soutien de bureau de service pour l'infrastructure d'entreprise. Offrant un service en tout temps, y compris les jours fériés, le bureau de service d'entreprise (BSE) fournit un service de soutien bilingue de bureau à bureau en matière d'infrastructure pour les questions relatives aux services obligatoires de SPC.

SPC fournit un service facultatif de bureau de service pour les utilisateurs finaux aux ministères partenaires du gouvernement du Canada (« clients utilisateurs finaux »). SPC fournit actuellement un soutien bilingue à cinq clients utilisateurs finaux (y compris SPC) pour la déclaration d'incidents et le traitement des demandes relatives aux environnements de bureau (englobant les applications et la technologie) utilisés par plus de 36 000 utilisateurs finaux. Par souci de clarté, il ne s'agit pas d'un modèle de bureau à bureau.

La présente annexe définit les rôles et les responsabilités que l'entrepreneur doit assumer concernant les services de BSE et de bureau de service des utilisateurs finaux (BSUF) fournis conformément au contrat dans le cadre des services de bureau de service.

Les services de bureau de service comprennent les services et les activités, précisés dans la présente annexe, nécessaires pour coordonner les incidents, les demandes de services et les demandes de changement présentées par les clients pris en charge et y répondre (**voir l'annexe A 12 – Clients pris en charge**).

Les services de bureau de service doivent comprendre, à tout le moins, ce qui suit :

- a. Mise en place d'un point de contact unique (PCU) pour toutes les déclarations d'incidents et les demandes de services;
- b. Soutien aux activités de gestion des problèmes (GP) et à l'intégration de la gestion des problèmes, y compris l'analyse proactive des tendances des incidents et la réduction globale du nombre d'incidents au fil du temps, comme il est indiqué à l'**annexe A 2 – Services de gestion des services**;
- c. Soutien aux activités de gestion du changement, le cas échéant, comme il est indiqué à l'**annexe A 10 – Politiques et procédures**;
- d. Exécution des demandes de service conformément aux procédures consignées à l'**annexe A 10 – Politiques et procédures**;
- e. Exécution des demandes de service, pour tous les agents des bureaux de service des partenaires;
- f. Exécution des demandes de service et déclarations d'incidents concernant les appareils des utilisateurs finaux, notamment les ordinateurs de bureau, les ordinateurs portables, les blocs-notes, les tablettes et autres appareils compris dans la portée;

- g. Prise en charge de la fonctionnalité libre-service pour les demandes courantes, comme convenue avec SPC, particulièrement en ce qui concerne le catalogue de services de SPC;
- h. Innovation et exploitation des nouvelles technologies, y compris l'intégration avec les outils existants et la réalisation des objectifs de niveau de service définis, qui peuvent progressivement augmenter au fil du temps (**annexe B 2 – Exigences des niveaux de service**);
- i. Offre de niveaux de service supérieurs prédéfinis aux utilisateurs finaux de marque (**annexe B 2 – Exigences des niveaux de service**).

1.2 Objectifs des services

Voici les objectifs de services clés généraux que SPC prévoit atteindre grâce aux services entièrement gérés du bureau de service et du bureau de service des utilisateurs finaux décrits dans l'énoncé des travaux (EDT) :

- a. Améliorer la satisfaction des clients dans toute la mesure du possible concernant tous les aspects des services de soutien d'entreprise et de soutien aux utilisateurs finaux grâce à une réponse accélérée, à un taux accru de résolution au premier contact, à des taux d'abandon réduits et à un temps moyen de traitement amélioré en utilisant les résultats existants de la satisfaction des clients comme référence;
- b. Améliorer l'efficacité de SPC en adoptant les pratiques exemplaires dont l'entrepreneur tire parti dans les domaines de la production de rapports à l'intention des clients, de l'enregistrement et de l'exécution des demandes de service et de la résolution des incidents de TI;
- c. Se procurer, si nécessaire, un soutien qualifié de bureau de service concernant les nouvelles technologies au début de leur cycle de vie tout en maintenant la prise en charge des technologies plus anciennes;
- d. Établir des sites de services gérés redondants;
- e. Réduire le taux de roulement des agents et conserver les compétences et connaissances relatives à l'exploitation du bureau de service;
- f. Améliorer les plans de reprise après sinistre et les plans de continuité des activités (PCA) pour tous les groupes de clients, en tirant parti des capacités de l'entrepreneur dans la portée de l'énoncé des travaux;
- g. Assurer le caractère économique de la prestation des services.
- h. Mettre en place un modèle de prestation souple et évolutif pour répondre à l'évolution de la demande;
- i. Améliorer en permanence les mesures et le rendement des services grâce à des capacités automatisées telles que l'analytique et l'apprentissage machine afin d'améliorer la qualité globale des services;
- j. Offrir de multiples « voies de communication au choix » pour tenir compte des préférences actuelles des utilisateurs;
- k. Optimiser les possibilités de libre-service.

1.3 Annexes

L'entrepreneur doit tenir des versions à jour des annexes mentionnées dans Le présent article. Toutefois, toute modification du contenu des annexes décrites ci-dessous doit refléter un changement autorisé conformément à la présente entente ou être approuvée par SPC. Les versions à jour des annexes ne font pas partie du présent énoncé des travaux. L'entrepreneur doit mettre de tels documents à jour à la disposition de SPC une fois par trimestre.

Les annexes suivantes sont incluses dans la présente **annexe A 1 – Services de bureau de service** :

- Annexe A 2 – Services de gestion des services;

- Annexe A 3 – Services de transition;
- Annexe A 4 – Services de gouvernance et de gestion de la relation;
- Annexe A 5 – Conception générale avec contrôles de sécurité;
- Annexe A 6 – Matrice de traçabilité des exigences de sécurité;
- Annexe A 7 – Glossaire et définitions;
- Annexe A 8 – Architecture de système et de réseau;
- Annexe A 9 – Structure organisationnelle;
- Annexe A 10 – Politiques et procédures;
- Annexe A 11 – Calendrier des rapports et des événements
- Annexe A 12 – Clients pris en charge
- Annexe A 13 – Types de communications traitées;
- Annexe A 14 – Charge de travail de base du bureau de service;
- Annexe A 15 – Protection des renseignements personnels;
- Annexe A 16 – Services professionnels;
- Annexe B 1 – Dispositions sur les prix;
- Annexe B 2 – Exigences des niveaux de service;
- Annexe B 3 – Matrice de responsabilité financière;
- Annexe B 4 – Rapports.

2.0 Environnement de service

L'**annexe A 2 – Services de gestion des services** présente les annexes qui décrivent l'environnement de service pour tous les services compris dans la portée à prendre en charge ou auquel l'entrepreneur doit se conformer. Les paragraphes suivants décrivent plus en détail l'environnement de service à prendre en charge relativement à la présente annexe.

2.1 Bureau de service d'entreprise (BSE)

Fonctionnant selon un modèle de bureau à bureau, le BSE est le premier point de contact pour tous les bureaux de service des partenaires. Le service du bureau de service du BSE comprend l'exécution des demandes de service ainsi que la déclaration d'incidents et la gestion du changement, ce qui inclut la création de billets, l'acheminement aux échelons supérieurs et la résolution dans la mesure du possible. Le BSE sert de point de contact national d'acheminement aux échelons supérieurs pour tous les billets compris dans la portée provenant des bureaux de service des partenaires. Les bureaux de service font également office de point de contact unique concernant l'état des incidents, des problèmes et des demandes de changement.

En ce moment, les moyens de communication principaux sont les numéros sans frais, le courriel et un portail en ligne, mais il serait possible d'établir d'autres moyens de communication à mesure que des technologies sont accessibles.

2.1.1 Clients du BSE pris en charge

L'entrepreneur doit soutenir tous les clients du BSE désignés à l'**annexe A 12 – Clients pris en charge**.

2.1.2 Types de communications à traiter par le BSE

L'entrepreneur doit résoudre, acheminer aux échelons supérieurs ou confier à une ressource toutes les communications. Les types de communications et leur issue prévue sont détaillés dans l'**annexe A 13 – Types de communications traitées**.

2.1.3 Secteurs des services de TI englobés dans le BSE

Le BSE fournit un soutien à l'infrastructure de bureau à bureau pour les questions relatives aux services obligatoires de SPC (courriel, télécommunications, centre de données et services de réseaux aux clients pris en charge).

2.1.4 Heures d'ouverture du BSE

L'entrepreneur doit fournir des services de soutien aux clients du BSE en tout temps, y compris durant les jours fériés.

2.1.5 Exigences linguistiques du BSE

Le bureau de service d'entreprise doit fournir des services de soutien aux utilisateurs dans la langue officielle de leur choix. Ces services de soutien, y compris toutes les communications écrites et verbales, doivent être de qualité et de niveau de service égaux en anglais et en français, en tout temps.

2.1.6 Matériel, logiciels, plateformes de téléphonie, outils et base de connaissances du BSE

SPC et l'entrepreneur sont responsables de l'approvisionnement du BSE conformément à l'**annexe B 3 – Matrice de responsabilité financière**. Le matériel, les logiciels, la plateforme de téléphonie, les outils et la base de connaissances sont fournis comme suit :

2.1.7 Matériel, logiciels et téléphones du BSE

À ses frais, l'entrepreneur fournit des postes de travail, des logiciels d'exploitation et des téléphones ou casques d'écoute à tous les employés, agents et sous-traitants, et assure la gestion de son personnel ou du personnel de son ou ses partenaires (personnel de l'entrepreneur) qui travaille dans les locaux de l'entrepreneur. Ces postes de travail doivent satisfaire ou dépasser les spécifications établies par SPC.

L'entrepreneur doit appliquer, à ses frais, tous les correctifs liés à la sécurité du fournisseur pour le système d'exploitation et les applications installés sur les postes de travail dans un délai de 14 jours ouvrables du gouvernement fédéral (JOGF) après la sortie de la nouvelle version et dans un délai de 48 heures pour tous les correctifs urgents ou critiques déterminés par SPC.

2.1.8 Applications de bureau du BSE

L'entrepreneur doit veiller, à ses frais, à ce que les versions courantes des applications de bureau (telles que détaillées à l'**annexe B 3 – Matrice de responsabilité financière**) soient installées. L'entrepreneur doit, à ses frais, tenir à jour son environnement de bureau. La version des logiciels de bureau ne doit pas être plus ancienne que N-1, N correspondant à la plus récente version majeure publiée par le fournisseur du logiciel.

2.1.9 Outils de GSTI, logiciels du bureau de service et base de connaissances du BSE

SPC fournit à l'entrepreneur une solution d'infrastructure de bureau virtuel avec accès à distance. Cette solution est accessible par Internet, offrant au personnel de l'entrepreneur situé dans les locaux de l'entrepreneur un accès sécurisé et géré aux outils, logiciels et bases de données nécessaires hébergés dans le réseau du gouvernement du Canada (GCNet). La solution d'infrastructure de bureau virtuel fournie par SPC offre un rendement et une capacité suffisants pour permettre à l'entrepreneur de remplir ses obligations au titre des niveaux de service.

À ses frais, l'entrepreneur est responsable de toute la configuration (modifications mineures, pilotes, version appropriée du système d'exploitation ou autre configuration), des efforts et des coûts nécessaires pour que son infrastructure prenne en charge la solution d'infrastructure de bureau virtuel de SPC. L'entrepreneur doit fournir et mettre à disposition dans ses installations l'infrastructure technique nécessaire à la prestation des services de bureau de service; ladite infrastructure technique doit comprendre le matériel de téléphonie et l'infrastructure de bureau des agents ainsi que l'infrastructure nécessaire pour assurer l'interface entre l'entrepreneur et les services de réseaux de données fournis par le gouvernement, tels qu'ils sont définis dans l'environnement cible. En outre, l'entrepreneur est responsable de la mise en place d'une connectivité Internet résiliente dans ses installations, selon une configuration qui s'aligne sur les exigences des niveaux de service.

Le BSE utilise de multiples applications de bureau de service pour soutenir ses clients. L'entrepreneur doit utiliser les applications de bureau de service fournies par SPC (voir l'**article 1 de l'annexe B 3 – Matrice de responsabilité financière**), et tous les agents sont censés être formés à leur utilisation. Les applications de bureau de service fournies par SPC sont susceptibles d'être modifiées, à la discrétion de SPC.

2.1.10 Plateforme de téléphonie du BSE

~~L'entrepreneur doit utiliser la plateforme de téléphonie du service de centres de contact hébergés (SCCH) fournie par SPC. Le SCCH permet aux ministères et organismes d'interagir avec les clients externes et internes du gouvernement du Canada de manière efficace et économique. Les clients peuvent communiquer avec les ministères et organismes en utilisant la téléphonie traditionnelle (RTPC, Centrex, PBX ou mobile) et d'autres voies de communication telles que la voix sur le protocole Internet (VoIP), le courriel, la messagerie texte, la vidéo et les médias sociaux. Le SCCH fournit l'infrastructure nécessaire aux ministères et organismes pour créer et gérer leurs propres centres de contact. Cette infrastructure est virtuelle (inonuagique) et nécessite une infrastructure minimale sur les lieux : appareils pour les utilisateurs finaux destinés aux agents, aux superviseurs et aux gestionnaires, et connectivité. La plateforme de téléphonie fournie par SPC est susceptible d'être modifiée, à la discrétion de SPC.~~

L'entrepreneur fournira une solution pour les centres de contact qui permettra d'interagir avec les clients externes et internes du gouvernement du Canada de manière efficace, efficiente et économique. Les clients pourront communiquer avec l'entrepreneur au moyen de la téléphonie traditionnelle (RTPC, Centrex, autocommutateur privé, voix par protocole Internet (IP) ou téléphonie mobile). L'infrastructure peut se trouver dans les locaux de l'entrepreneur ou dans le nuage. La solution pour les centres de contact doit répondre aux exigences de rendement, de capacité, de production de rapports et de continuité indiquées dans le présent énoncé des travaux.

2.2 Bureau de service des utilisateurs finaux (BSUF)

Le BSUF gère cinq bureaux de services qui prennent en charge les environnements de bureau de cinq ministères clients. Le service du bureau de service du BSUF comprend l'exécution des demandes de service ainsi que la déclaration d'incidents. Les agents du bureau de service des utilisateurs finaux se consacrent à leur client précis et reçoivent une formation croisée entre SPC et SPAC.

En ce moment, les moyens de communication principaux sont le numéro local et le numéro sans frais (voir l'**annexe A 12 – Clients pris en charge**), mais il serait possible d'élargir à d'autres moyens de communication à mesure que des technologies sont accessibles.

2.2.1 Clients du BSUF pris en charge

L'entrepreneur doit soutenir tous les clients du BSUF définis à l'**annexe A 12 – Clients pris en charge**.

2.2.2 Types de communications à traiter par le BSUF

L'entrepreneur doit résoudre, acheminer aux échelons supérieurs ou confier à une ressource toutes les communications. Les types de communications et leur issue prévue sont détaillés dans l'**annexe A 13 – Types de communications traitées**.

2.2.3 Secteurs des services de TI englobés dans le BSUF

Le BSUF fournit un soutien aux utilisateurs finaux pris en charge (y compris SPC) relativement à la gestion des incidents et à l'exécution des demandes relatives aux environnements de bureau (englobant les applications et la technologie).

2.2.4 Heures d'ouverture du BSUF

L'entrepreneur doit fournir des services de soutien aux clients du BSUF pendant les heures d'ouverture suivantes :

Tableau 2 : Heures d'ouverture du BSUF

	Nom du client [Ministère]	Heures normales de travail	Samedi et dimanche	Jours fériés fédéraux
1.	Services publics et Approvisionnement Canada	De 6 h à 21 h HE	De 9 h à 17 h HE	S. O.
2.	Santé Canada	De 7 h à 20 h HE	S. O.	S. O.
3.	Services partagés Canada	De 6 h à 20 h HE	S. O.	S. O.
4.	École de la fonction publique du Canada	De 6 h à 20 h HE	S. O.	S. O.
5.	Infrastructure Canada	De 7 h à 17 h HE	S. O.	S. O.

Les heures d'ouverture peuvent être modifiées selon les besoins opérationnels et les directives de SPC. SPC et l'entrepreneur examinent et adoptent toute modification des heures d'ouverture.

2.2.5 Exigences linguistiques du BSUF

Le BSUF doit fournir des services de soutien aux utilisateurs dans la langue officielle de leur choix. Ces services de soutien, y compris toutes les communications écrites et verbales, doivent être de qualité et de niveau de service égaux en anglais et en français, en tout temps.

2.2.6 Matériel, logiciels, plateformes de téléphonie, outils et base de connaissances du BSUF

SPC et l'entrepreneur sont responsables de l'approvisionnement du BSUF conformément à l'**annexe B 3 – Matrice de responsabilité financière**. Le matériel, les logiciels, la plateforme de téléphonie, les outils et la base de connaissances sont fournis comme suit :

2.2.6.1 Matériel, logiciels et téléphones du BSUF

À ses frais, l'entrepreneur fournit des postes de travail, des logiciels d'exploitation et des téléphones ou casques d'écoute à tous les employés, agents et sous-traitants, et assure la gestion de son personnel ou du personnel de son ou ses partenaires (personnel de l'entrepreneur) qui travaille dans les locaux de l'entrepreneur. Ces postes de travail doivent satisfaire ou dépasser les spécifications établies par SPC.

L'entrepreneur doit appliquer, à ses frais, tous les correctifs liés à la sécurité du fournisseur pour le système d'exploitation et les applications installés sur les postes de travail dans un délai de 14 jours ouvrables du gouvernement fédéral (JOGF) après la sortie de la nouvelle version et dans un délai de 48 heures pour tous les correctifs urgents ou critiques déterminés par SPC.

2.2.6.2 Applications de bureau du BSUF

L'entrepreneur doit veiller, à ses frais, à ce que les versions courantes des applications de bureau (telles que détaillées à l'**annexe B 3 – Matrice de responsabilité financière**) soient installées. L'entrepreneur doit, à ses frais, tenir à jour son environnement de bureau. La version des logiciels de bureau ne doit pas être plus ancienne que N-1, N correspondant à la plus récente version majeure publiée par le fournisseur du logiciel.

2.2.6.3 Outils de GSTI, logiciels du bureau de service et base de connaissances du BSUF

SPC fournit à l'entrepreneur une solution d'infrastructure de bureau virtuel avec accès à distance. Cette solution est accessible par Internet, offrant au personnel de l'entrepreneur situé dans les locaux de l'entrepreneur un accès sécurisé et géré aux outils, logiciels et bases de données nécessaires hébergés dans le réseau du gouvernement du Canada (GCNet). La solution d'infrastructure de bureau virtuel fournie par SPC offre un rendement et une capacité suffisants pour permettre à l'entrepreneur de remplir ses obligations au titre des niveaux de service.

À ses frais, l'entrepreneur est responsable de toute la configuration (modifications mineures, pilotes, version appropriée du système d'exploitation ou autre configuration), des efforts et des coûts nécessaires pour que son infrastructure prenne en charge la solution d'infrastructure de bureau virtuel de SPC. L'entrepreneur doit fournir et mettre à disposition dans ses installations l'infrastructure technique nécessaire à la prestation des services de bureau de service; ladite infrastructure technique doit comprendre le matériel de téléphonie et l'infrastructure de bureau des agents, ainsi que l'infrastructure nécessaire pour assurer l'interface entre l'entrepreneur et les services de réseaux de données fournis par le gouvernement, tels que définis dans l'environnement cible. En outre, l'entrepreneur est responsable de la mise en place d'une connectivité Internet résiliente dans ses installations, selon une configuration qui s'aligne sur les exigences des niveaux de service.

Le BSUF utilise de multiples applications de bureau de service pour soutenir ses clients. L'entrepreneur doit utiliser les applications de bureau de service fournies par SPC (voir l'**article 2 de l'annexe B 3 – Matrice de responsabilité financière**), et tous les agents sont censés être formés à leur utilisation. Les applications de bureau de service fournies par SPC sont susceptibles d'être modifiées, à la discrétion de SPC.

2.2.6.4 Plateforme de téléphonie du BSUF

~~L'entrepreneur doit utiliser la plateforme de téléphonie du service de centres de contact hébergés (SCCH) fournie par SPC. Le SCCH permet aux ministères et organismes d'interagir avec les clients externes et internes du gouvernement du Canada de manière efficace et économique. Les clients peuvent communiquer avec les ministères et organismes en utilisant la téléphonie traditionnelle (RTPC, Centrex, PBX ou mobile) et d'autres voies de communication telles que la voix sur le protocole Internet (VoIP), le courriel, la messagerie texte, la vidéo et les médias sociaux. Le SCCH fournit l'infrastructure nécessaire aux ministères et organismes pour créer et gérer leurs propres centres de contact. Cette infrastructure est virtuelle (inonuagique) et nécessite une infrastructure minimale sur les lieux : appareils pour les utilisateurs finaux destinés aux agents, aux superviseurs et aux gestionnaires, et connectivité. La plateforme de téléphonie fournie par SPC est susceptible d'être modifiée, à la discrétion de SPC.~~

L'entrepreneur fournira une solution pour les centres de contact qui permettra d'interagir avec les agents régionaux et les clients externes et internes du gouvernement du Canada de manière efficace, efficiente et économique. Les clients pourront communiquer avec l'entrepreneur au moyen de certaines technologies de téléphonie (RTPC, Centrex, autocommutateur privé, voix par protocole Internet (IP) ou téléphonie mobile). L'infrastructure peut se trouver dans les locaux de l'entrepreneur ou dans le nuage. La solution pour les centres de contact doit répondre aux exigences de rendement, de capacité, de production de rapports et de continuité indiquées dans le présent énoncé des travaux.

2.3 Projets

L'entrepreneur doit exécuter et achever certains projets qui sont soit en cours, soit prévus. Il incombe à l'entrepreneur de mener à bien ces projets dans le cadre des activités de transition (**annexe A 3 – Services de transition**) et selon les besoins pendant la durée du contrat (**annexe A 4 – Services de gouvernance et de gestion de la relation**), conformément aux échéances fixées par SPC.

2.4 Architecture de système et de réseau

Une architecture de système et de réseau de référence pour l'intégration entre les outils et la téléphonie de SPC le BSUF et le BSE est détaillée à l'**annexe A 8 – Architecture de système et de réseau**.

2.5 Structure organisationnelle

Les organigrammes de SPC indiquant le ministère, le secteur, la direction et l'unité responsables du bureau de service et de l'exécution des demandes sont inclus à l'**annexe A 9 – Structure organisationnelle**.

2.6 Politiques et procédures

L'entrepreneur doit se conformer à toutes les politiques et procédures pertinentes du gouvernement du Canada, de SPC et des autres ministères, y compris celles qui sont précisées à l'**annexe A 10 – Politiques et procédures**. Par souci de précision, les exigences particulières relatives à la protection des renseignements personnels sont énoncées à l'**annexe A 15 – Protection des renseignements personnels**.

2.7 Événements et rapports

Un résumé des événements marquants et des obligations de rapport est fourni à l'**annexe A 11 – Calendrier des événements et des rapports**.

2.8 Emplacements de prestation de l'entrepreneur

2.8.1 Généralités

L'entrepreneur doit fournir et rendre prêtes à l'emploi les deux installations nécessaires pour accueillir le personnel de l'entrepreneur du BSE et du BSUF; ces installations sont conformes aux exigences du gouvernement du Canada.

2.8.2 Emplacements de prestation multiples

L'entrepreneur doit fournir les services de bureau de service à partir d'au moins deux installations distinctes afin d'assurer la redondance et la résilience des services.

2.8.3 Situation au Canada

Les deux installations de l'entrepreneur doivent être situées au Canada.

2.8.4 Séparation géographique

Les deux installations de l'entrepreneur doivent se trouver à une distance géographique suffisante au Canada, au moins 200 km, pour ne pas être touchées simultanément par des conditions climatiques défavorables, des interruptions des services d'infrastructure (c.-à-d. des pannes de courant) et des situations de crise.

2.8.5 Services de bureau de service

Le BSE et le BSUF doivent être hébergés dans des installations fournies et gérées par l'entrepreneur, la répartition du personnel étant gérée par ce dernier.

2.8.6 Inspection des lieux

SPC a le droit d'inspecter les installations de l'entrepreneur avant le début de la prestation des services et périodiquement pendant la durée du contrat.

2.8.7 Environnement réservé

Tous les services de l'entrepreneur doivent être directement accessibles et exécutés dans un environnement sécurisé et réservé, indépendant de celui des autres environnements de l'entrepreneur. Cela facilitera les audits indépendants des services de l'entrepreneur.

2.9 Continuité des activités et reprise après sinistre

2.9.1 Continuité des activités

Les installations de l'entrepreneur doivent (i) être géographiquement séparées, (ii) utiliser des réseaux électriques différents et (iii) être desservies par des fournisseurs de services de télécommunications différents.

2.9.2 Reprise après sinistre

L'entrepreneur assure la formation croisée des agents du BSE et du BSUF afin de permettre à chaque bureau de fonctionner comme site de reprise après sinistre pour l'autre.

2.9.3 Basculement minimum

L'entrepreneur doit commencer le service de basculement à partir de l'installation de secours dans un délai de deux (2) heures après l'interruption du service à l'installation d'origine.

L'entrepreneur doit commencer le service de basculement à partir de l'installation de secours dans les deux (2) heures suivant l'interruption de service à l'installation d'origine. La solution pour les centres de contact de la solution pour les centres de contact n'est pas concernée par l'exigence de deux (2) heures pour la restauration des services liés aux installations. Elle doit être restaurée instantanément en quinze (15) minutes.

2.9.4 Restauration automatique minimale

L'entrepreneur doit commencer le service de restauration automatique à l'installation d'origine dans un délai de deux (2) heures après le rétablissement des services à l'installation.

2.9.5 Plan de reprise après sinistre

L'entrepreneur doit fournir à SPC un plan de reprise après sinistre dans un délai de 120 JOGF après l'attribution du contrat.

2.9.6 Scénarios de reprise après sinistre

L'intervention technique du soumissionnaire doit inclure les types de scénarios qui sont pris en charge par la solution de reprise après sinistre qu'il propose.

2.9.7 Exercices de reprise après sinistre

À ses frais, l'entrepreneur doit, une fois par an et sur préavis approprié à SPC, mettre à l'essai le basculement des deux installations de l'entrepreneur. Dans un délai de deux (2) JOGF après l'exercice annuel, l'entrepreneur fournit à SPC un rapport annuel de confirmation des exercices de reprise après sinistre détaillant les procédures d'essai entreprises et indiquant la réussite ou l'échec de l'exercice. En cas d'échec, l'entrepreneur produit un plan de correction dans un délai de 10 JOGF après la date de l'exercice pour examen et approbation par SPC.

2.10 Renseignements de base sur le bureau de service

L'utilisation actuelle du bureau de service de SPC et l'utilisation prévue sont indiquées dans l'**annexe A 14 – Charge de travail de base du bureau de service**. Ces besoins opérationnels représentent la prévision la plus réaliste par SPC des exigences de service, en se fondant sur une combinaison des tendances passées et de l'orientation opérationnelle globale actuellement prévue pendant la durée du contrat.

3.0 Description des services et rôles et responsabilités

L'entrepreneur doit assurer les services de bureau de service de niveau 1 ci-après.

Dans tous les tableaux du présent article, un « X » se trouve dans la colonne « Entrepreneur » pour indiquer que l'entrepreneur est responsable d'effectuer la tâche. L'entrepreneur n'est pas tenu d'exécuter la tâche pour laquelle un « X » est placé dans la colonne « SPC ».

3.1 Services du bureau de service d'entreprise (BSE)

3.1.1 Rôles et responsabilités généraux du BSE

Le tableau suivant présente les rôles et les responsabilités généraux qui incombent aux parties.

Tableau 4 : Rôles et responsabilités généraux du BSE

Identifiant	Rôles et responsabilités généraux se rapportant aux services	Entrepreneur	SPC
2.01	Définir des exigences et des politiques relatives à l'exploitation du bureau de service.		X
2.02	Établir, consigner et tenir à jour des procédures et processus relatifs à l'exploitation du bureau de service qui respectent les exigences et les politiques de SPC.	X	
2.03	Examiner et approuver les procédures relatives à l'exploitation du bureau de service.		X
2.04	Détecter, résoudre si possible et acheminer aux échelons supérieurs les incidents signalés.	X	
2.05	Gérer la résolution des incidents et fermer les incidents, y compris ceux qui ont été acheminés à des tiers.		X
2.06	Gérer la création ou la résolution des demandes de service et fermer lesdites demandes de service si nécessaire.	X	
2.07	Fournir des effectifs du bureau de service adéquatement formés pour assurer le soutien à distance de niveau 1 afin de répondre aux exigences de SPC.	X	
2.08	Coordonner le processus d'analyse des causes fondamentales des incidents de priorité élevée ou critique récurrents.		X
2.09	Fournir un soutien multilingue conformément aux exigences de SPC.	X	
2.10	Assurer la coordination de la résolution des incidents et de l'analyse des causes fondamentales avec les groupes de soutien, les bureaux de service des partenaires et les tiers et organismes externes.		X
2.11	Relever les changements à apporter aux processus à des fins d'amélioration.	X	
2.12	Assurer le suivi des billets du début à la fin, détecter les billets qui ne font que passer d'un groupe à l'autre et les manquements aux ENS et veiller à acheminer les billets aux échelons supérieurs en temps voulu.		X
2.13	Favoriser l'amélioration continue des niveaux de service et des indicateurs de rendement clés (IRC) atteints, etc.	X	
2.14	Créer divers rapports d'analyse des tendances.	X	
2.15	Préparer du matériel de formation, dispenser de temps à autre une formation aux nouveaux membres et au personnel sur les outils, les processus et les méthodes, et donner à SPC l'accès au matériel de formation.	X	
2.16	D'après les commentaires de l'entrepreneur, favoriser l'automatisation intelligente et l'analytique pour mettre en place des capacités prédictives, proactives, préventives et normatives pour traiter les opérations courantes.		X
2.17	Maintenir ou améliorer l'exactitude et l'efficacité de la base de connaissances afin de réaliser et de respecter tout changement ou toute exigence de SPC requis sur le plan opérationnel.	X	
2.18	Apporter des modifications pour préserver ou améliorer l'efficacité de la base de connaissances.		X
2.19	Recommander les modifications fonctionnelles et informationnelles à apporter aux outils de GSTI afin d'améliorer l'utilisation globale des outils, le rendement du bureau de service et les renseignements acheminés aux groupes de soutien.	X	
2.20	Déployer des ressources, à n'importe quelle heure du jour, quel que soit le jour de la semaine, à très court préavis, pour travailler avec le responsable technique afin de :	X	

Identifiant	Rôles et responsabilités généraux se rapportant aux services	Entrepreneur	SPC
	<ul style="list-style-type: none"> i. rétablir le service normal en cas de problèmes majeurs liés aux systèmes et à l'environnement, tels qu'une catastrophe naturelle, un virus, etc. ii. fournir des ressources pour la réalisation d'activités ponctuelles, à la discrétion du responsable technique. Les types de ressources sont décrits à l'annexe A 16 – Services professionnels. Les tarifs d'établissement des coûts de ces ressources sont inclus dans l'annexe B – Base de paiement. 		
2.21	Créer des politiques relatives à la continuité des activités pour les fonctions et les systèmes essentiels du bureau de service.		X
2.22	Établir des plans d'urgence pour les fonctions et les systèmes essentiels du bureau de service.	X	
2.23	Approuver les plans d'urgence pour les fonctions et les systèmes essentiels du bureau de service.		X
2.24	Mettre à l'essai et exécuter les plans d'urgence pour les fonctions et les systèmes essentiels du bureau de service.	X	
2.25	Tenir un répertoire des messages d'urgence préenregistrés du système téléphonique afin d'en assurer l'actualité et l'exactitude.	X	
2.26	Mettre en place un répertoire de messages d'urgence préenregistrés du système téléphonique dans le SCCH. Mettre en place un répertoire de messages d'urgence préenregistrés du système téléphonique dans la solution des centres de contact de l'entrepreneur.	X	
2.27	Enregistrer des messages d'urgence en direct dans le système téléphonique dans les deux langues officielles lorsqu'un message est exigé et qu'il n'existe aucun message enregistré approprié, en respectant les normes de SPC.	X	
2.28	Enregistrer les nouveaux messages de file d'attente et de messagerie vocale dans le système téléphonique afin qu'ils reflètent toutes les modifications de la procédure.	X	
2.29	Recommander les modifications à apporter au script du système de téléphonie ou aux autres fonctions afin d'améliorer le rendement ou de satisfaire aux nouvelles exigences procédurales.	X	
2.30	Travailler en collaboration avec SPC à la mise en œuvre et à l'essai de tous les changements approuvés.	X	
2.31	Mettre en place les outils nécessaires pour fournir les services de bureau de service et répondre aux besoins informationnels et fonctionnels de SPC.		X
2.32	Assurer la configuration et la gestion des outils de GSTI.		X
2.33	Concevoir, établir et consigner des procédures manuelles ou des procédures de rechange que le personnel du bureau de service devra suivre en cas de mauvais fonctionnement des outils du bureau de service utilisés pour traiter les communications des agents des bureaux de service des partenaires.		X
2.34	Mettre en œuvre des procédures manuelles ou des procédures de rechange que le personnel du bureau de service devra suivre en cas de mauvais fonctionnement des outils du bureau de service utilisés pour traiter les communications des agents des bureaux de service des partenaires.	X	
2.35	Consigner les procédures d'acheminement aux échelons supérieurs à suivre si le personnel du bureau de service est incapable d'exercer ses fonctions en tout ou en partie en raison de problèmes liés au système, aux communications, à la disponibilité des applications ou aux sites de l'entrepreneur.	X	
2.36	Examiner les procédures d'acheminement aux échelons supérieurs et donner une rétroaction à leur sujet.		X

Identifiant	Rôles et responsabilités généraux se rapportant aux services	Entrepreneur	SPC
2.37	Signaler toutes les atteintes à la sécurité (y compris, mais sans s'y limiter, les logiciels malveillants, les accès non autorisés ou les virus) au responsable approprié, conformément à la procédure.	X	
2.38	Communiquer et travailler avec le groupe de la sécurité pour se tenir au courant de toute question liée à la sécurité.	X	

3.1.2 Service de point de contact unique (PCU) du BSE

Il s'agit des services de point de contact unique pour tous les bureaux de service des partenaires. Les services de bureau de service du BSE comprennent l'exécution des demandes de service ainsi que la gestion des incidents et la gestion du changement, notamment la création de billets, l'acheminement aux échelons supérieurs et la résolution dans la mesure du possible.

Tableau 6 : Rôles et responsabilités se rapportant au PCU du BSE

Identifiant	Rôles et responsabilités se rapportant au point de contact unique	Entrepreneur	SPC
3.01	Définir des exigences et des politiques relatives aux services du point de contact unique (PCU).		X
3.02	Établir, consigner et tenir à jour des procédures et processus relatifs au PCU qui respectent les exigences et les politiques de SPC.	X	
3.03	Examiner et approuver les procédures relatives au PCU.		X
3.04	Fournir des postes téléphoniques ou des casques d'écoute aux agents.	X	
3.05	Fournir les logiciels et l'équipement (p. ex. réponse vocale interactive [RVI], distribution automatique des appels [DAA]) nécessaires à la collecte, au suivi et à la gestion des demandes de service et des incidents de service reçus par téléphone par le bureau de service.	X	X
3.06	Accorder un accès par téléphone au PCU au moyen de numéros sans frais généraux attribués pour tous les services de bureau de service.		X
3.07	Fournir un PCU pour tous les rapports d'incidents.	X	
3.08	Fournir un PCU pour toutes les demandes de service relatives à des renseignements et à des services (p. ex. installations, déplacements, ajouts et modifications) dans les secteurs de service visés par le présent énoncé des travaux.	X	
3.09	Offrir de multiples voies de communication au choix, notamment les messages vocaux, le courriel, la messagerie instantanée, les médias sociaux, les rencontres en personne virtuelles (vidéoconférence ou webconférence), les agents conversationnels et l'intranet.		X
3.10	Intégrer les nouvelles voies de communication dans les procédures normales d'exploitation.	X	
3.11	Enregistrer et transférer (c.-à-d. appeler la partie responsable ou entrer un billet) les demandes de service et les incidents se rapportant aux secteurs de service exclus de la portée, en fonction des scénarios ou d'autres instructions fournies par le client.	X	
3.12	Fournir un soutien afin de favoriser la collaboration entre pairs des unités opérationnelles respectives afin d'obtenir de l'aide.	X	
3.13	Mettre en œuvre des outils et des méthodes de gestion du savoir pour exploiter la base de connaissances existante et la relier à un cadre d'automatisation en vue d'obtenir un accès automatisé ou manuel.		X

3.1.3 Service d'exploitation et d'administration du bureau de service du BSE

Les services d'exploitation et d'administration du bureau de service sont les activités associées à la mise en œuvre d'un environnement de bureau de service stable et à l'exécution efficace des procédures de façon à garantir que les services de bureau de service respectent les exigences des niveaux de service. Le tableau suivant présente les rôles et les responsabilités se rapportant à l'exploitation et à l'administration du bureau de service qui incombent aux parties.

Tableau 8 : Rôles et responsabilités se rapportant aux services d'exploitation et d'administration du bureau de service du BSE

Identifiant	Rôles et responsabilités se rapportant aux services d'exploitation et d'administration du bureau de service	Entrepreneur	SPC
4.01	Définir des exigences et des politiques en ce qui concerne les services d'exploitation et d'administration du bureau de service.		X
4.02	Établir, consigner et tenir à jour des procédures relatives aux services d'exploitation et d'administration du bureau de service qui répondent aux exigences et respectent les politiques définies.	X	
4.03	Examiner et approuver les procédures relatives aux services d'exploitation et d'administration du bureau de service.		X
4.04	Fournir les listes des personnes-ressources pour l'acheminement aux échelons supérieurs des communications avec les agents des bureaux de service des partenaires.		X
4.05	Établir un processus d'acheminement aux échelons supérieurs approprié, y compris une validation trimestrielle.		X
4.06	Tenir et fournir une liste des personnes-ressources pour l'acheminement aux échelons supérieurs pour tous les secteurs de service (y compris des tiers comme les fournisseurs et les fournisseurs de services).		X
4.07	Examiner et approuver le processus d'acheminement aux échelons supérieurs.		X
4.08	Envoyer des messages à diffusion générale ou d'autres avis pour faire le point sur les événements prévus et imprévus, au besoin.	X	
4.09	Fournir aux agents des bureaux de service des partenaires l'accès en ligne ou par portail aux demandes de service et aux rapports d'incidents en fonction des critères de SPC.		X
4.10	Fournir aux agents des bureaux de service des partenaires un accès en ligne leur permettant de visualiser et d'afficher l'état des billets en fonction des critères de SPC.		X
4.11	Établir des procédures pour la réalisation d'enquêtes de satisfaction auprès des agents des bureaux de service des partenaires conformément aux exigences des niveaux de service.	X	
4.12	Examiner et approuver les procédures de réalisation des enquêtes de satisfaction auprès des agents des bureaux de service des partenaires.		X
4.13	Exécuter les procédures de réalisation des enquêtes de satisfaction auprès des agents des bureaux de service des partenaires.	X	
4.14	Mettre en place un programme d'amélioration continue visant à améliorer la prestation de services au sein du bureau de service.	X	
4.15	Examiner les enquêtes de satisfaction des clients et la rétroaction de ceux-ci et proposer des mesures correctives (c.-à-d. mettre les documents à jour, réagir aux préoccupations liées au rendement, rappeler les clients, etc.) en cas d'insatisfaction.	X	
4.16	Approuver les mesures correctives à prendre.		X
4.17	Exécuter les mesures correctives à prendre.	X	
4.18	Travailler avec le personnel opérationnel et technique des autres fournisseurs de services et avec SPC afin de trouver des solutions qui réduiront au minimum le besoin d'appeler le bureau de service (p. ex. formation supplémentaire des agents des bureaux de service des partenaires, possibilités de libre-service, analyse des causes fondamentales).	X	
4.19	Examiner et approuver des solutions qui réduisent au minimum le besoin d'appeler le bureau de service grâce à des capacités de libre-service accrues et à des guides pratiques.		X
4.20	Coordonner et rendre accessible les documents sur l'environnement (p. ex. configuration du réseau et répertoire des applications à prendre en charge).		X
4.21	Effectuer des analyses de données en temps réel et cerner les possibilités d'amélioration des services.	X	

Identifiant	Rôles et responsabilités se rapportant aux services d'exploitation et d'administration du bureau de service	Entrepreneur	SPC
4.22	Fournir des ressources supplémentaires, selon les besoins, pendant les événements critiques prévus et imprévus, potentiellement à très court préavis.	X	
4.23	Suivre et gérer l'utilisation du bureau de service, produire des rapports à cet égard et préparer des analyses de tendances.	X	

3.1.4 Service d'exécution des demandes du BSE

Les services d'exécution des demandes de service sont les activités associées aux processus de gestion intégrale des demandes de service, y compris l'attribution/l'acheminement aux groupes de résolution dans le cadre d'un processus défini, notamment les ressources principales de l'entrepreneur, des tiers, comme des fournisseurs d'équipement et de logiciels, d'autres tiers comme les représentants autorisés des ministères clients de SPC, ainsi que les ressources internes de soutien technique de SPC. Le tableau suivant présente les rôles et les responsabilités se rapportant aux services d'exécution des demandes qui incombent aux parties.

Tableau 10 : Rôles et responsabilités se rapportant aux services d'exécution des demandes du BSE

Identifiant	Rôles et responsabilités se rapportant aux services d'exécution des demandes	Entrepreneur	SPC
5.01	Définir des exigences et des politiques relatives aux services de gestion des demandes de service.		X
5.02	Établir, consigner et tenir à jour des procédures relatives aux services de gestion de demandes de service qui respectent les exigences et les politiques de SPC, notamment en ce qui concerne la réception des communications de demandes de service et la réponse à ces communications conformément à l'ordre de priorité défini.	X	
5.03	Examiner et approuver les procédures relatives aux demandes de service.		X
5.04	Déterminer et décrire les priorités et les objectifs en matière de réponse et de résolution en ce qui concerne les demandes de service qui ont des répercussions différentes.		X
5.05	Fournir un système qui permet de consigner et de gérer l'ensemble des demandes de service et des demandes de renseignements ainsi que d'en assurer le suivi, peu importe la méthode utilisée pour présenter les demandes de service (p. ex. téléphone, courriel, télécopieur ou saisie directe en ligne par l'utilisateur final).		X
5.06	Catégoriser, hiérarchiser et enregistrer tous les billets de demande de service dans les outils de GSTI.	X	
5.07	Surveiller activement toutes les demandes de service et veiller à ce que les mesures appropriées soient prises conformément aux procédures et aux seuils prescrits.	X	
5.08	Vérifier l'acceptation des services en communiquant avec les agents des bureaux de service des partenaires pour confirmer les résultats et le niveau de satisfaction.	X	
5.09	Vérifier que tous les documents (p. ex. gestion des stocks, des biens et des configurations) sont mis à jour pour indiquer que les demandes de service sont achevées ou résolues (p. ex. installations, déplacements, ajouts et modifications).	X	
5.10	Fournir une autorisation pour le processus de fermeture des demandes de service.		X
5.11	Envoyer les avis de fermeture des demandes de service conformément aux politiques du client.	X	
5.12	Fournir des indications et des processus afin d'établir des ressources de niveau 0 (libre-service).	X	
5.13	Fournir du matériel et des documents d'orientation pour appuyer l'éducation et la formation des agents des bureaux de service des partenaires afin de favoriser les mesures de libre-service et de prévention.	X	
5.14	Éduquer et former les agents des bureaux de service des partenaires afin de favoriser les mesures de libre-service et de prévention.		X

3.1.5 Service de déclaration d'incidents du BSE

Les services de déclaration d'incidents sont les activités associées à l'enregistrement, au tri et à l'attribution des incidents signalés aux groupes de résolution dans le cadre d'un processus défini, notamment les ressources principales de l'entrepreneur, des tiers, comme des fournisseurs d'équipement et de logiciels, d'autres tiers comme les représentants autorisés des ministères clients de SPC, ainsi que les ressources internes de soutien technique de SPC. Le tableau suivant présente les rôles et les responsabilités se rapportant aux services de production de rapports d'incidents qui incombent aux parties.

Tableau 12 : Rôles et responsabilités se rapportant à la gestion des incidents du BSE

Identifiant	Rôles et responsabilités se rapportant aux services de production de rapports d'incidents	Entrepreneur	SPC
6.01	Définir des exigences et des politiques relatives aux services de production de rapports d'incidents.		X
6.02	Établir, consigner et tenir à jour des procédures relatives aux services de gestion des incidents qui respectent les exigences et les politiques de SPC, notamment en ce qui concerne la réception des communications de gestion des incidents et la réponse à ces communications conformément à l'ordre de priorité et aux objectifs en matière de résolution définis.	X	
6.03	Examiner et approuver les procédures de déclaration d'incident.		X
6.04	Déterminer et décrire les priorités et les objectifs en matière de réponse et de résolution en ce qui concerne les incidents qui ont des répercussions différentes.		X
6.05	Utiliser les outils de GSTI de SPC pour consigner, classer, hiérarchiser et attribuer tous les incidents.	X	
6.06	Détecter, résoudre si possible et acheminer aux échelons supérieurs les incidents signalés.	X	
6.07	Fournir un processus de bout en bout de résolution (gestion) des incidents et de clôture des incidents, y compris à l'égard de ceux qui sont acheminés à des tiers.		X
6.08	Assurer un suivi des incidents non résolus et gérer les billets au moyen de la gestion de bout en bout des incidents de la Bibliothèque d'infrastructure des technologies de l'information (BITI).		X
6.09	Surveiller activement l'état de tous les billets liés aux appels, aux incidents, aux problèmes et à la gestion du changement et s'assurer que la mesure adéquate est prise conformément aux procédures et aux seuils prescrits.		X
6.10	Consigner les solutions aux incidents non résolus dans la base de connaissances.		X
6.11	Veiller à ce que les incidents récurrents soient examinés dans le cadre des processus d'analyse des causes fondamentales.		X
6.12	Vérifier que tous les documents (p. ex. gestion des stocks, des biens et des configurations) sont mis à jour pour indiquer que l'incident est achevé ou qu'il a été résolu.		X
6.13	Envoyer les avis de fermeture des incidents du bureau de service conformément aux politiques du client.	X	
6.14	Fournir des indications et des processus afin d'établir des ressources de niveau 0 (libre-service).	X	
6.15	Assurer le suivi des incidents répétitifs et acheminer ces cas en les accompagnant de suggestions, le cas échéant, aux équipes appropriées pour qu'elles prennent des mesures correctives.		X
6.16	Assurer le suivi des analyses des causes fondamentales et s'assurer que les billets de problèmes ont été saisis en correspondance aux incidents qui nécessitent une analyse des causes fondamentales intégrale. Pour tous les autres incidents, veiller à tout le moins à ce que la cause de l'incident ait été saisie.		X

Identifiant	Rôles et responsabilités se rapportant aux services de production de rapports d'incidents	Entrepreneur	SPC
6.17	Fournir du matériel et des documents d'orientation pour appuyer l'éducation et la formation des agents des bureaux de service des partenaires afin de favoriser les mesures de libre-service et de prévention.		X
6.18	Éduquer et former les agents des bureaux de service des partenaires afin de favoriser les mesures de libre-service et de prévention.		X
6.19	Participer aux séances d'examen de la gestion des incidents, des problèmes et du changement avec SPC.	X	

3.1.6 Service de gestion du changement du BSE

Le tableau suivant présente les rôles et les responsabilités se rapportant aux services de gestion du changement qui incombent aux parties.

Tableau 14 : Rôles et responsabilités se rapportant à la gestion du changement du BSE

Identifiant	Rôles et responsabilités se rapportant aux services de gestion du changement	Entrepreneur	SPC
7.01	Valider la demande et s'assurer que les renseignements appropriés ont été obtenus auprès du représentant de SPC.	X	
7.02	Effectuer la vérification de la gestion du changement dans l'environnement de TI nécessaire, comme les aspects des demandes de changement et de l'administration des comptes, afin de garantir que le service du client est ininterrompu.	X	
7.03	Effectuer la validation initiale de la demande de gestion du changement et traduire ou adapter la demande en utilisant le modèle approprié.	X	
7.04	Consigner tous les détails de la demande conformément aux modèles prédéfinis.	X	
7.05	Classer la demande de changement et déterminer le modèle de changement.	X	
7.06	Attribuer la demande de changement aux groupes de service appropriés.	X	
7.07	Surveiller les demandes de changement qui nécessitent des comptes rendus et qu'il faut mettre à jour.	X	
7.08	Définir le processus de gestion du changement et le déroulement des tâches.		X
7.09	Informar les groupes de soutien appropriés des problèmes relatifs à une demande de changement et acheminer les problèmes au groupe pertinent.	X	
7.10	S'assurer que les travaux réalisés sont pris en compte et que les mesures nécessaires pour respecter la demande sont prises.	X	

3.1.7 Service d'application du BSE

Les services d'application sont les activités associées à la détermination des diverses tâches que l'entrepreneur et SPC doivent accomplir pour traiter les incidents et les demandes liés aux applications. Le tableau suivant présente les rôles et les responsabilités se rapportant aux services d'application du bureau de service qui incombent aux parties.

Tableau 16 : Rôles et responsabilités se rapportant aux services d'application du BSE

Identifiant	Rôles et responsabilités se rapportant aux services d'application	Entrepreneur	SPC
8.01	Créer un processus et des procédures pour fournir un soutien de premier niveau aux services d'application.	X	
8.02	Résoudre les questions des agents des bureaux de service des partenaires en fournissant les renseignements requis par le bureau de service.	X	
8.03	Attribuer des billets aux bons groupes de résolution dans les services d'application.	X	
8.04	Créer des demandes de service et assurer le suivi des demandes de service créées dans les comptes relativement à l'accès aux applications.	X	
8.05	Révoquer l'accès aux applications lorsqu'un employé quitte son poste ou change de poste.	X	
8.06	Tenir à jour les profils d'accès des agents des bureaux de service des partenaires et générer des rapports sur les différents accès qui leur sont fournis.	X	

3.1.8 Services de soutien à l'autoassistance du BSE

Les services de soutien à l'autoassistance sont les activités associées aux capacités de RVI, de messagerie vocale avec rappel de réponse garanti, d'autoassistance automatique basée sur l'intranet, etc. Le tableau suivant présente les rôles et les responsabilités se rapportant aux services de soutien à l'autoassistance qui incombent aux parties.

Tableau 18 : Rôles et responsabilités se rapportant aux services de soutien à l'autoassistance du BSE

Identifiant	Rôles et responsabilités se rapportant aux services de soutien à l'autoassistance	Entrepreneur	SPC
9.01	Définir des exigences et des politiques en ce qui concerne les services de soutien à l'autoassistance.		X
9.02	Établir, consigner et tenir à jour des procédures pour l'entrepreneur relatives aux services de soutien à l'autoassistance qui respectent les exigences et les politiques du client.	X	
9.03	Examiner et approuver les procédures relatives aux services de soutien à l'autoassistance.		X
9.04	Mettre en place des capacités de services de soutien à l'autoassistance qui permettent aux agents des bureaux de service des partenaires d'offrir un soutien pratique en libre-service en accédant aux bases de connaissance et en vérifiant l'état des incidents en ligne.	X	
9.05	Surveiller l'efficacité des capacités des services de soutien à l'autoassistance et leur utilisation et rendre compte à cet égard.	X	
9.06	Élaborer et formuler des recommandations quant aux améliorations à apporter aux capacités des services de soutien à l'autoassistance.	X	
9.07	Examiner et approuver les recommandations formulées quant aux améliorations à apporter aux capacités des services de soutien à l'autoassistance.		X

Identifiant	Rôles et responsabilités se rapportant aux services de soutien à l'autoassistance	Entrepreneur	SPC
9.08	Mettre en œuvre les recommandations approuvées quant aux améliorations à apporter aux capacités des services de soutien à l'autoassistance.	X	
9.09	Améliorer et mettre à niveau les processus de libre-service pour qu'ils s'alignent sur les nouvelles exigences et améliorent l'expérience client.	X	
9.10	Fournir une capacité d'autoassistance.		X
9.11	Fournir à l'ensemble du bureau de service un contenu de service de soutien à l'autoassistance, tel que des FAQ et de la documentation d'aide en ligne, pour les problèmes courants en fonction de l'examen des demandes de service et des incidents.	X	
9.12	Faciliter l'amélioration de la capacité de service de soutien à l'autoassistance.	X	
9.13	Tenir les utilisateurs autorisés régulièrement informés au moyen d'alertes signalant toute information nouvelle ou modifiée sur les événements ou selon la demande.	X	
9.14	Fournir des plans de communication et dispenser une formation concernant les nouvelles fonctions de libre-service ou les modifications qui y sont apportées, sous réserve d'approbation.	X	

3.1.9 Service de demandes d'exception du BSE

Les services de demandes d'exception sont les activités associées à l'exécution des demandes des utilisateurs d'entreprise concernant les produits ou services qui n'entrent pas dans la portée des services. Le tableau suivant présente les rôles et les responsabilités se rapportant aux services de demandes d'exception qui incombent aux parties.

Tableau 20 : Rôles et responsabilités se rapportant aux services de demandes d'exception du BSE

Identifiant	Rôles et responsabilités se rapportant aux services de demandes d'exception	Entrepreneur	SPC
10.01	Définir des exigences et des politiques en ce qui concerne les services de demandes d'exception.		X
10.02	Établir, consigner et tenir à jour les processus, les procédures et les formulaires requis relatifs aux services de demandes d'exception qui respectent les exigences et les politiques de SPC.	X	
10.03	Examiner et approuver les procédures relatives aux services de demandes d'exception de l'entrepreneur.		X
10.04	Consigner les demandes d'exception dans les outils de GSTI, recueillir et analyser la demande, recommander une mesure à l'égard de la demande d'exception et informer l'auteur de l'état de la demande.	X	
10.05	Examiner et approuver les demandes d'exception.		X
10.06	Prendre les mesures nécessaires pour mettre en œuvre les demandes, dans la mesure où l'exception fait partie de la portée du présent contrat ou d'un projet approuvé.	X	
10.07	Informar les demandeurs de l'état de leur demande d'exception lorsqu'elle est approuvée.	X	

3.1.10 Service de planification et d'analyse du BSE

Les services de planification et d'analyse sont les activités associées à la prestation en permanence du niveau de service le plus approprié et efficace pour SPC. Le tableau suivant présente les rôles et les responsabilités se rapportant aux services de planification et d'analyse qui incombent aux parties.

Tableau 22 : Rôles et responsabilités se rapportant aux services de planification et d'analyse du BSE

Identifiant	Rôles et responsabilités se rapportant aux services de planification et d'analyse	Entrepreneur	SPC
11.01	Déterminer et recommander, sur une base continue, les solutions de bureau de service qui répondent le mieux aux besoins opérationnels et aux attentes relatives au niveau de service de SPC.	X	
11.02	Examiner et approuver les solutions de bureau de service recommandées.		X
11.03	Effectuer la planification opérationnelle aux fins de la capacité et du rendement du bureau de service.	X	
11.04	Effectuer l'analyse de l'environnement de SPC, y compris en recueillant des commentaires de l'équipe de gestion de SPC, afin de déterminer les ensembles de compétences, la formation et l'expérience appropriés nécessaires au personnel du bureau de service.	X	
11.05	Définir les paramètres techniques des outils du bureau de service, du portail et des outils de GSTI (architecture du système, paramètres opérationnels).	X	
11.06	Analyser les volumes d'appels et augmenter ou diminuer le volume de ressources en fonction des gains d'efficacité et de l'augmentation ou de la diminution de la demande.	X	
11.07	Planifier et créer une feuille de route pour accroître l'efficacité du bureau de service afin de réduire le nombre d'appels par utilisateur par mois.	X	
11.08	Analyser en permanence le marché à la recherche des pratiques exemplaires existantes, mettre à jour les processus et faire des démarches auprès du client en vue d'intégrer de nouvelles capacités.	X	
11.09	Examiner comment le bureau de service peut améliorer le rendement opérationnel de SPC, proposer et fournir des démarches innovantes approuvées pour utiliser les capacités du bureau de service en vue d'augmenter les résultats et le rendement opérationnels.	X	
11.10	Examiner et approuver les démarches et les mises en œuvre innovantes.		X

3.1.11 Service de production de rapports du bureau de service du BSE

Les services de production de rapports du bureau de service sont les activités associées à la préparation des rapports du bureau de service en fonction de critères définis et à leur accès. Le tableau suivant présente les rôles et les responsabilités se rapportant aux services de production de rapports du bureau de service qui incombent aux parties.

L'entrepreneur doit fournir à tout le moins l'ensemble de rapports figurant à l'**annexe B 4 – Rapports**.

Tableau 24 : Rôles et responsabilités se rapportant aux services de production de rapports du bureau de service du BSE

Identifiant	Rôles et responsabilités se rapportant aux services de production de rapports du bureau de service	Entrepreneur	SPC
12.01	Recommander une liste des rapports de gestion du bureau de service.	X	
12.02	Examiner, recommander et approuver une liste des rapports de gestion du bureau de service.		X
12.03	Établir des rapports sur les statistiques et les tendances du bureau de service (p. ex. volumes des demandes de service et tendances par type, par client du BSE, par produit).	X	
12.04	Établir des rapports sur les tendances relatives aux demandes de service indiquant un besoin de formation.	X	
12.05	Vérifier les résultats des rapports et les activités du bureau de service périodiquement.		X
12.06	Produire des rapports ponctuels par client du BSE.	X	
12.07	Produire des rapports de prévision et d'analyse des tendances.	X	

3.1.12 Service de soutien à la RVI et à la DAA du bureau de service du BSE

Les services de réponse vocale interactive (RVI) et de distribution automatique des appels (DAA) sont les services nécessaires pour répondre aux appels téléphoniques des clients liés à des types d'appels précis associés à des instructions prédéterminées. L'entrepreneur doit fournir ces capacités pour améliorer la productivité et assurer une communication et une résolution uniformes des incidents et des demandes de service. Le tableau suivant présente les rôles et les responsabilités se rapportant aux services de soutien à la RVI et à la DAA du bureau de service qui incombent aux parties.

Tableau 26 : Rôles et responsabilités se rapportant aux services de soutien à la RVI et à la DAA du bureau de service du BSE

Identifiant	Rôles et responsabilités se rapportant aux services de soutien à la RVI et à la DAA du bureau de service	Entrepreneur	SPC
13.01	Définir, mettre en œuvre et gérer un processus de RVI et de DAA.	X	X
13.02	Suggérer la configuration de la RVI et de la DAA et faciliter les essais du flux des appels dans le système.	X	X
13.03	Prévoir les besoins en capacité de la RVI et de la DAA.	X	X
13.04	Assurer la disponibilité, conformément à l'ENS sur l'équipement des centres d'appel, y compris les systèmes de RVI et DAA, et mettre en œuvre les systèmes nécessaires pour le traitement des appels.	X	X
13.05	Fournir des numéros sans frais généraux pour l'accès par les utilisateurs finaux.		X

3.1.13 Service de soutien à la gestion de l'innovation et de la valeur opérationnelle du BSE

Les services de soutien à la gestion de l'innovation et de la valeur opérationnelle analysent les incidents et les demandes de service afin de cerner et de soutenir la résolution ou l'élimination des problèmes de TI liés aux activités. La gestion de la valeur opérationnelle consiste à appuyer l'organisation dans le contexte du soutien des TI. Le tableau suivant présente les rôles et les responsabilités se rapportant aux services de soutien à la gestion de l'innovation et de la valeur opérationnelle qui incombent aux parties.

Tableau 28 : Rôles et responsabilités se rapportant à la gestion de l'innovation et de la valeur opérationnelle du BSE

Identifiant	Rôles et responsabilités se rapportant aux services de soutien à la gestion de l'innovation et de la valeur opérationnelle	Entrepreneur	SPC
14.01	Relever, gérer et analyser les connaissances techniques et propres à l'organisation.	X	
14.02	Relever les connaissances basées sur les incidents et les demandes de service enregistrés ou par ailleurs saisis par l'entrepreneur.	X	
14.03	Cerner les domaines à améliorer en ce qui concerne le soutien, les processus et les outils des TI sur la base des connaissances relevées.	X	
14.04	Nommer un gestionnaire de la valeur opérationnelle dans le cadre du fonctionnement des services de l'entrepreneur, chargé de gérer et d'exploiter le processus de gestion de la valeur opérationnelle de l'entrepreneur.	X	
14.05	Présenter les résultats de l'analyse et des améliorations de l'entrepreneur aux comités de gouvernance respectifs.	X	
14.06	Prendre en charge des règles basées sur les données opérationnelles rapprochées, qui permettent de hiérarchiser les incidents.	X	
14.07	Prendre en charge des règles basées sur les données opérationnelles rapprochées, qui permettent de hiérarchiser les demandes de service.	X	
14.08	Chaque trimestre, fournir et mettre en œuvre au moins une idée innovante ou nouvelle qui a des répercussions positives sur l'organisation ou les opérations de TI du point sur le plan du coût, de l'expérience et de l'incidence opérationnelle ou de l'efficacité.	X	

3.2 Services du bureau de service des utilisateurs finaux (BSUF)

3.2.1 Responsabilités et rôles généraux du BSUF

Le tableau suivant présente les rôles et les responsabilités généraux qui incombent aux parties.

Tableau 30 : Rôles et responsabilités généraux du BSUF

Identifiant	Rôles et responsabilités généraux se rapportant aux services	Entrepreneur	SPC
15.01	Définir des exigences et des politiques relatives à l'exploitation du bureau de service.		X
15.02	Établir, consigner et tenir à jour des procédures et processus relatifs à l'exploitation du bureau de service qui respectent les exigences et les politiques de SPC.	X	
15.03	Examiner et approuver les procédures relatives à l'exploitation du bureau de service.		X
15.04	Fournir une aide spécialisée de niveau 1 en ce qui concerne les demandes de renseignements sur les caractéristiques, les fonctions et l'utilisation du matériel et des logiciels.	X	
15.05	Détecter, résoudre si possible et reporter aux échelons supérieurs les incidents signalés.	X	
15.06	Gérer la résolution des incidents et fermer les incidents, y compris ceux qui ont été acheminés à des tiers.		X
15.07	Gérer la création ou la résolution des demandes de service et fermer lesdites demandes de service si nécessaire.	X	
15.08	Fournir des effectifs du bureau de service adéquatement formés pour assurer le soutien à distance de niveau 1 afin de répondre aux exigences de SPC.	X	

Identifiant	Rôles et responsabilités généraux se rapportant aux services	Entrepreneur	SPC
15.09	Coordonner le processus d'analyse des causes fondamentales des incidents de priorité élevée ou critique récurrents.		X
15.10	Fournir un soutien multilingue conformément aux exigences de SPC.	X	
15.11	Assurer la coordination de la résolution des incidents et de l'analyse des causes fondamentales avec les groupes de soutien, les bureaux de service des partenaires et les tiers et organismes externes.		X
15.12	Relever les changements à apporter aux processus à des fins d'amélioration.	X	
15.13	Assurer le suivi des billets du début à la fin, détecter les billets qui ne font que passer d'un groupe à l'autre et les manquements aux ENS et veiller à acheminer les billets aux échelons supérieurs en temps voulu.		X
15.14	Favoriser l'amélioration continue des niveaux de service et des indicateurs de rendement clés (IRC) atteints, etc.	X	
15.15	Créer divers rapports d'analyse des tendances.	X	
15.16	Préparer du matériel de formation; dispenser de temps à autre une formation aux nouveaux membres et au personnel sur les outils, les processus et les méthodes; et donner à SPC l'accès au matériel de formation.	X	
15.17	D'après les commentaires de l'entrepreneur, favoriser l'automatisation intelligente et l'analytique pour mettre en place des capacités prédictives, proactives, préventives et normatives pour traiter les opérations courantes.		X
15.18	Maintenir ou améliorer l'exactitude et l'efficacité de la base de connaissances afin de réaliser et de respecter tout changement ou toute exigence de SPC requis sur le plan opérationnel.	X	
15.19	Apporter des modifications pour préserver ou améliorer l'efficacité de la base de connaissances.		X
15.20	Recommander les modifications fonctionnelles et informationnelles à apporter aux outils de GSTI afin d'améliorer l'utilisation globale des outils, le rendement du bureau de service et les renseignements acheminés aux groupes de soutien.	X	
15.21	Déployer des ressources, à n'importe quelle heure du jour, quel que soit le jour de la semaine, à très court préavis, pour travailler avec le responsable technique afin de : <ul style="list-style-type: none"> i. rétablir le service normal en cas de problèmes majeurs liés aux systèmes et à l'environnement, tels qu'une catastrophe naturelle, un virus, etc. ii. fournir des ressources pour la réalisation d'activités ponctuelles, à la discrétion du responsable technique. Les types de ressources sont décrits à l'annexe A 16 – Services professionnels. Les tarifs d'établissement des coûts de ces ressources sont inclus dans l'annexe B – Base de paiement. 	X	
15.22	Créer des politiques relatives à la continuité des activités pour les fonctions et les systèmes essentiels du bureau de service.		X
15.23	Établir des plans d'urgence pour les fonctions et les systèmes essentiels du bureau de service.	X	
15.24	Approuver les plans d'urgence pour les fonctions et les systèmes essentiels du bureau de service.		X
15.25	Mettre à l'essai et exécuter les plans d'urgence pour les fonctions et les systèmes essentiels du bureau de service.	X	
15.26	Tenir un répertoire des messages d'urgence préenregistrés du système téléphonique afin d'en assurer l'actualité et l'exactitude.	X	
15.27	Mettre en place un répertoire des messages d'urgence préenregistrés du système téléphonique dans le SCCH.	X	

Identifiant	Rôles et responsabilités généraux se rapportant aux services	Entrepreneur	SPC
	Mettre en place un répertoire de messages d'urgence préenregistrés du système téléphonique dans la solution des centres de contact de l'entrepreneur.		
15.28	Enregistrer des messages d'urgence en direct dans le système téléphonique dans les deux langues officielles lorsqu'un message est exigé et qu'il n'existe aucun message enregistré approprié, en respectant les normes de SPC.	X	
15.29	Enregistrer les nouveaux messages de file d'attente et de messagerie vocale dans le système téléphonique afin qu'ils reflètent toutes les modifications de la procédure.	X	
15.30	Recommander les modifications à apporter au script du système de téléphonie ou aux autres fonctions afin d'améliorer le rendement ou de satisfaire aux nouvelles exigences procédurales.	X	
15.31	Travailler en collaboration avec SPC à la mise en œuvre et à l'essai de tous les changements approuvés.	X	
15.32	Mettre en place les outils nécessaires pour fournir les services de bureau de service et répondre aux besoins informationnels et fonctionnels de SPC.		X
15.33	Assurer la configuration et la gestion des outils de GSTI.		X
15.34	Concevoir, établir et consigner des procédures manuelles ou des procédures de rechange que le personnel du bureau de service devra suivre en cas de mauvais fonctionnement des outils du bureau de service utilisés pour traiter les communications des agents des bureaux de service des partenaires.		X
15.35	Mettre en œuvre des procédures manuelles ou des procédures de rechange que le personnel du bureau de service devra suivre en cas de mauvais fonctionnement des outils du bureau de service utilisés pour traiter les communications des agents des bureaux de service des partenaires.	X	
15.36	Consigner les procédures d'acheminement aux échelons supérieurs à suivre si le personnel du bureau de service est incapable d'exercer ses fonctions en tout ou en partie en raison de problèmes liés au système, aux communications, à la disponibilité des applications ou aux sites de l'entrepreneur.	X	
15.37	Examiner les procédures d'acheminement aux échelons supérieurs et donner une rétroaction à leur sujet.		X
15.38	Signaler toutes les atteintes à la sécurité (telles que les virus) au responsable approprié, conformément à la procédure.	X	
15.39	Communiquer et travailler avec le groupe de la sécurité pour se tenir au courant de toute question liée à la sécurité.	X	

3.2.2 Service de point de contact unique (PCU) du BSUF

Les services de point de contact unique offrent aux utilisateurs finaux un soutien par numéro sans frais et billet électronique en vue de la consignation, du suivi et de la résolution des incidents et des demandes de service du bureau de service pour les environnements de bureau des cinq clients utilisateurs finaux ainsi qu'en vue de la production de rapports à l'égard de ces incidents et demandes. Le tableau suivant présente les rôles et les responsabilités se rapportant au PCU qui incombent aux parties.

Tableau 32 : Rôles et responsabilités se rapportant au PCU du BSUF

Identifiant	Rôles et responsabilités se rapportant au point de contact unique	Entrepreneur	SPC
16.01	Définir des exigences et des politiques relatives aux services du point de contact unique (PCU).		X

Identifiant	Rôles et responsabilités se rapportant au point de contact unique	Entrepreneur	SPC
16.02	Établir, consigner et tenir à jour des procédures et processus relatifs au PCU qui respectent les exigences et les politiques de SPC.	X	
16.03	Examiner et approuver les procédures relatives au PCU.		X
16.04	Fournir des postes téléphoniques ou des casques d'écoute aux agents.	X	
16.05	Fournir les logiciels et l'équipement (p. ex. réponse vocale interactive [RVI], distribution automatique des appels [DAA]) nécessaires à la collecte, au suivi et à la gestion des demandes de service et des incidents de service reçus par téléphone par le bureau de service.	X	X
16.06	Accorder un accès par téléphone au PCU au moyen de numéros sans frais généraux attribués pour tous les services de bureau de service.		X
16.07	Fournir un PCU et assurer la coordination pour tous les rapports d'incidents.	X	
16.08	Fournir un PCU et assurer la coordination pour toutes les demandes de service relatives à des renseignements et à des services (p. ex. installations, déplacements, ajouts et modifications) dans les secteurs de service visés par le présent énoncé des travaux.	X	
16.09	Offrir de multiples voies de communication au choix, notamment les messages vocaux, le courriel, la messagerie instantanée, les médias sociaux, les rencontres en personne virtuelles (vidéoconférence ou webconférence), les agents conversationnels et l'intranet.		X
16.10	Intégrer les nouvelles voies de communication dans les procédures normales d'exploitation.	X	
16.11	Enregistrer et transférer (c.-à-d. appeler la partie responsable ou entrer un billet) les demandes de service et les incidents se rapportant aux secteurs de service exclus de la portée, en fonction des scénarios ou d'autres instructions fournies par SPC.	X	
16.12	Fournir un soutien afin de favoriser la collaboration entre pairs des unités opérationnelles respectives afin d'obtenir de l'aide.	X	
16.13	Mettre en œuvre des outils et des méthodes de gestion du savoir pour exploiter la base de connaissances existante et la relier à un cadre d'automatisation en vue d'obtenir un accès automatisé ou manuel.		X

3.2.3 Service d'exploitation et d'administration du bureau de service du BSUF

Les services d'exploitation et d'administration du bureau de service sont les activités associées à la mise en œuvre d'un environnement de bureau de service stable et à l'exécution efficace des procédures de façon à garantir que les services de bureau de service respectent les objectifs et les exigences des niveaux de service. Le tableau suivant présente les rôles et les responsabilités se rapportant à l'exploitation et à l'administration du bureau de service qui incombent aux parties.

Tableau 34 : Rôles et responsabilités se rapportant aux services d'exploitation et d'administration du bureau de service du BSUF

Identifiant	Rôles et responsabilités se rapportant aux services d'exploitation et d'administration du bureau de service	Entrepreneur	SPC
17.01	Définir des exigences et des politiques en ce qui concerne les services d'exploitation et d'administration du bureau de service.		X
17.02	Établir, consigner et tenir à jour des procédures relatives aux services d'exploitation et d'administration du bureau de service qui répondent aux exigences et respectent les politiques définies.	X	

Identifiant	Rôles et responsabilités se rapportant aux services d'exploitation et d'administration du bureau de service	Entrepreneur	SPC
17.03	Examiner et approuver les procédures relatives aux services d'exploitation et d'administration du bureau de service.		X
17.04	Fournir une liste des personnes-ressources responsables de l'acheminement au palier hiérarchique approprié pour les personnes-ressources des utilisateurs finaux.		X
17.05	Établir un processus d'acheminement aux échelons supérieurs approprié, y compris une validation trimestrielle.		X
17.06	Tenir et fournir une liste des personnes-ressources pour l'acheminement aux échelons supérieurs pour tous les secteurs de service compris dans la portée (y compris des tiers comme les fournisseurs et les fournisseurs de services).		X
17.07	Examiner et approuver le processus d'acheminement aux échelons supérieurs.		X
17.08	Envoyer des messages à diffusion générale ou d'autres avis pour faire le point sur les événements prévus et imprévus, au besoin.	X	
17.09	Accorder aux utilisateurs finaux un accès aux demandes de service et aux rapports d'incidents en ligne ou dans un portail.		X
17.10	Accorder aux utilisateurs finaux un accès en ligne pour visualiser et afficher l'état des incidents.		X
17.11	Établir des procédures pour la réalisation d'enquêtes de satisfaction auprès des utilisateurs finaux conformément aux exigences des niveaux de service.	X	
17.12	Examiner et approuver les procédures de réalisation des enquêtes de satisfaction auprès des utilisateurs finaux.		X
17.13	Exécuter les procédures de réalisation des enquêtes de satisfaction auprès des utilisateurs finaux.	X	
17.14	Mettre en place un programme d'amélioration continue visant à améliorer la prestation de services au sein du bureau de service.	X	
17.15	Examiner les enquêtes de satisfaction des clients et la rétroaction de ceux-ci et proposer des mesures correctives (c.-à-d. mettre les documents à jour, réagir aux préoccupations liées au rendement, rappeler les clients, etc.) en cas d'insatisfaction.	X	
17.16	Approuver les mesures correctives à prendre.		X
17.17	Exécuter les mesures correctives à prendre.	X	
17.18	Travailler avec le personnel opérationnel et technique des autres fournisseurs de services et avec le client afin de trouver des solutions qui réduiront au minimum le besoin d'appeler le bureau de service (p. ex. formation supplémentaire des utilisateurs finaux, possibilités d'autoassistance, analyse des causes fondamentales).	X	
17.19	Examiner et approuver des solutions qui réduisent au minimum le besoin d'appeler le bureau de service grâce à des capacités de libre-service accrues et à des guides pratiques.		X
17.20	Coordonner et rendre accessible la documentation sur l'environnement (p. ex. configuration du réseau et répertoire des logiciels à prendre en charge).		X
17.21	Effectuer des analyses de données en temps réel et cerner les possibilités d'amélioration des services.	X	
17.22	Fournir des ressources supplémentaires, selon les besoins, pendant les événements critiques prévus et imprévus, potentiellement à très court préavis.	X	
17.23	Suivre et gérer l'utilisation du bureau de service, produire des rapports à cet égard et préparer des analyses de tendances.	X	

3.2.4 Service d'exécution des demandes du BSUF

Les services d'exécution des demandes de service sont les activités associées aux processus de gestion intégrale des demandes de service, y compris l'acheminement aux spécialistes de niveau 2 et 3 dans le cadre d'un processus défini, notamment les ressources principales de l'entrepreneur, des tiers, comme des fournisseurs d'équipement et de logiciels, d'autres tiers comme les représentants autorisés des ministères clients de SPC, ainsi que les ressources internes de soutien technique de SPC. Le tableau suivant présente les rôles et les responsabilités se rapportant aux services d'exécution des demandes qui incombent aux parties.

Tableau 36 : Rôles et responsabilités se rapportant aux services d'exécution des demandes du BSUF

Identifiant	Rôles et responsabilités se rapportant aux services d'exécution des demandes	Entrepreneur	SPC
18.01	Définir des exigences et des politiques relatives aux services de gestion des demandes de service.		X
18.02	Établir, consigner et tenir à jour des procédures relatives aux services de gestion de demandes de service qui respectent les exigences et les politiques de SPC, notamment en ce qui concerne la réception des communications de demandes de service et la réponse à ces communications conformément à l'ordre de priorité défini.	X	
18.03	Examiner et approuver les procédures relatives aux demandes de service.		X
18.04	Fournir un système qui permet de consigner et de gérer l'ensemble des demandes de service et des demandes de renseignements ainsi que d'en assurer le suivi, peu importe la méthode utilisée pour présenter les demandes de service (p. ex. téléphone, courriel, télécopieur ou saisie directe en ligne par l'utilisateur final).		X
18.05	Catégoriser, hiérarchiser et enregistrer tous les billets de demande de service dans les outils de GSTI.	X	
18.06	Surveiller activement l'état des billets liés aux demandes de services et s'assurer que la mesure adéquate est prise conformément aux procédures et aux seuils prescrits.	X	
18.07	Vérifier l'acceptation des services en communiquant avec les utilisateurs finaux pour confirmer les résultats et le niveau de satisfaction.	X	
18.08	Vérifier que tous les documents (p. ex. gestion des répertoires, des biens et des configurations) sont mis à jour pour indiquer que les demandes de service sont achevées ou résolues (p. ex. installations, déplacements, ajouts et modifications).	X	
18.09	Fournir une autorisation pour le processus de fermeture des demandes de service.		X
18.10	Envoyer les avis de fermeture des demandes de service conformément aux politiques du client.	X	
18.11	Fournir des indications et des processus afin d'établir des ressources de niveau 0 (autoassistance).	X	
18.12	Fournir du matériel et des documents d'orientation pour appuyer l'éducation et la formation des utilisateurs finaux afin de favoriser les mesures de libre-service et de prévention.	X	
18.13	Éduquer et former les utilisateurs finaux afin de favoriser les mesures de libre-service et de prévention.		X

3.2.5 Service de production de rapports d'incidents du BSUF

Les services de déclaration d'incidents sont les activités associées à l'enregistrement, au tri et à l'attribution des incidents signalés aux groupes de résolution dans le cadre d'un processus défini, notamment les ressources principales de l'entrepreneur, des tiers, comme des fournisseurs d'équipement et de logiciels, d'autres tiers comme les représentants autorisés des ministères clients de SPC, ainsi que les ressources internes de soutien technique de SPC. Le tableau suivant présente les rôles et les responsabilités se rapportant aux services de production de rapports d'incidents qui incombent aux parties.

Tableau 38 : Rôles et responsabilités se rapportant aux services de déclaration d'incidents du BSUF

Identifiant	Rôles et responsabilités se rapportant aux services de production de rapports d'incidents	Entrepreneur	SPC
19.01	Définir des exigences et des politiques relatives aux services de déclaration d'incidents.		X
19.02	Établir, consigner et tenir à jour des procédures relatives aux services de déclaration d'incidents qui respectent les exigences et les politiques de SPC, notamment en ce qui concerne la réception des communications de déclaration d'incidents et la réponse à ces communications conformément à l'ordre de priorité et aux objectifs en matière de résolution définis.	X	
19.03	Examiner et approuver les procédures de production de déclaration d'incidents.		X
19.04	Déterminer et décrire les priorités et les objectifs en matière de réponse et de résolution en ce qui concerne les incidents qui ont des répercussions différentes.		X
19.05	Utiliser les outils de GSTI de SPC pour consigner et gérer tous les incidents et en assurer le suivi.	X	
19.06	Détecter, résoudre si possible et acheminer aux échelons supérieurs les incidents déclarés.	X	
19.07	Fournir des services intégraux de détermination, d'acheminement aux échelons supérieurs, de résolution (gestion) et de fermeture des incidents, y compris à l'égard de ceux qui sont acheminés à des tiers.		X
19.10	Assurer un suivi des incidents non résolus et gérer les billets au moyen de la gestion intégrale des incidents selon la Bibliothèque d'infrastructure des technologies de l'information (BITI).		X
19.11	Surveiller activement l'état de tous les billets d'incident et s'assurer que la mesure adéquate est prise conformément aux procédures et aux seuils prescrits.		X
19.12	Rechercher la cause des incidents au moyen de la base de connaissances de l'entrepreneur qui fournit les services ou des bases de connaissances de tiers.	X	
19.13	Si possible, résoudre les incidents au niveau 1; sinon, les acheminer aux échelons supérieurs conformément aux procédures consignées.	X	
19.14	Résoudre les incidents dès le premier appel conformément aux procédures consignées.	X	
19.15	Consigner les solutions aux incidents non résolus dans la base de connaissances.		X
19.18	Veiller à ce que les incidents récurrents soient examinés dans le cadre des processus d'analyse des causes fondamentales.		X
19.19	Vérifier que tous les documents (p. ex. gestion de l'inventaire, des biens et des configurations) sont mis à jour pour indiquer que l'incident est achevé ou qu'il a été résolu.		X
19.20	Fournir une autorisation pour le processus de fermeture des incidents du bureau de service.		X
19.21	Envoyer les avis de fermeture des incidents du bureau de service conformément aux politiques du client.	X	

Identifiant	Rôles et responsabilités se rapportant aux services de production de rapports d'incidents	Entrepreneur	SPC
19.22	Fournir des indications et des processus afin d'établir des ressources de niveau 0 (autoassistance).	X	
19.23	Assurer le suivi des incidents répétitifs et acheminer ces cas en les accompagnant de suggestions, le cas échéant, aux équipes appropriées pour qu'elles prennent des mesures correctives.		X
19.24	Assurer le suivi des analyses des causes fondamentales et s'assurer que les billets de problèmes ont été saisis en correspondance aux incidents qui nécessitent une analyse des causes fondamentales intégrale. Pour tous les autres incidents, veiller à tout le moins à ce que la cause de l'incident ait été saisie.		X
19.25	Répondre aux questions des utilisateurs finaux concernant la fonctionnalité et l'utilisation de l'équipement et des logiciels compris dans la portée.	X	
19.26	Fournir du matériel et des documents d'orientation pour appuyer l'éducation et la formation des utilisateurs finaux afin de favoriser les mesures de libre-service et de prévention.		X
19.27	Éduquer et former les utilisateurs finaux afin de favoriser les mesures de libre-service et de prévention.		X
19.28	Participer aux séances d'examen de la gestion des incidents, des problèmes et du changement avec SPC.	X	

3.2.6 Service de prise de contrôle à distance des appareils du BSUF

Les services de prise de contrôle à distance des appareils sont les activités associées à la gestion, à l'entretien et au dépannage d'appareils à distance par l'intermédiaire du réseau afin de réduire au minimum la nécessité d'envoyer du personnel technique pour résoudre les incidents. Le tableau suivant présente les rôles et les responsabilités se rapportant aux services de prise de contrôle à distance des appareils qui incombent aux parties.

Tableau 40 : Rôles et responsabilités se rapportant aux services de prise de contrôle à distance des appareils du BSUF

Identifiant	Rôles et responsabilités se rapportant aux services de prise de contrôle à distance des appareils	Entrepreneur	SPC
20.01	Définir des exigences et des politiques relatives à la prise de contrôle à distance des appareils du bureau de service.		X
20.02	Établir, consigner et tenir à jour des procédures relatives à la prise de contrôle à distance des appareils qui respectent les exigences, ainsi que les exigences en matière de sécurité et les politiques définies.	X	
20.03	Examiner et approuver les procédures relatives aux services de prise de contrôle à distance d'appareils.		X
20.04	Résoudre les incidents en utilisant la capacité de prise de contrôle à distance et, si possible, mettre en œuvre des mesures correctives. S'il n'est pas possible de résoudre le problème, le reporter aux échelons supérieurs selon les procédures établies.	X	
20.05	Fournir un outil de prise de contrôle à distance.		X
20.06	Utiliser les outils de prise de contrôle à distance pour gérer et faire respecter la conformité aux normes.	X	
20.07	Développer des compétences et des capacités de résolution des incidents liés aux appareils à distance et dispenser de temps en temps des formations sur les outils et les techniques.	X	

3.2.7 Service d'application du BSUF

Les rôles et les responsabilités se rapportant aux services d'application définissent les diverses tâches que l'entrepreneur et SPC doivent accomplir pour traiter les incidents et les demandes liés aux applications. Le tableau suivant présente les rôles et les responsabilités se rapportant aux services d'application qui incombent aux parties.

Tableau 42 : Rôles et responsabilités se rapportant aux services d'application du BSUF

Identifiant	Rôles et responsabilités se rapportant aux services d'application	Entrepreneur	SPC
21.01	Créer un processus et des procédures pour fournir un soutien de premier niveau aux services d'application.	X	
21.02	Fournir une formation et des scripts de niveau 1 au bureau de service concernant les logiciels d'application compris dans la portée figurant sur la liste approuvée.	X	
21.03	Répondre aux questions des utilisateurs finaux en fournissant les renseignements requis par le bureau de service.	X	
21.04	Attribuer des billets aux bons groupes de résolution dans les services d'application.	X	
21.05	Créer des demandes de service et assurer le suivi des demandes de service créées dans les comptes relativement à l'accès aux applications.	X	
21.06	Révoquer l'accès aux applications lorsqu'un employé quitte son poste ou change de poste, selon les directives de SPC.	X	
21.07	Tenir à jour les profils d'accès des utilisateurs finaux et générer des rapports sur les différents accès fournis aux utilisateurs finaux.	X	

3.2.8 Service d'administration des utilisateurs finaux du BSUF

Les services d'administration des utilisateurs finaux sont les activités associées à la gestion et à la coordination de la création, de l'activation, de la fermeture, de la modification et de l'expiration des comptes. Le tableau suivant présente les rôles et les responsabilités se rapportant aux services d'administration des utilisateurs finaux qui incombent aux parties.

Tableau 44 : Rôles et responsabilités se rapportant aux services d'administration des utilisateurs finaux du BSUF

Identifiant	Rôles et responsabilités se rapportant aux services d'administration des utilisateurs finaux	Entrepreneur	SPC
22.01	Définir des exigences et des politiques relatives aux services d'administration des utilisateurs finaux.		X
22.02	Établir, consigner et tenir à jour des procédures relatives aux services d'administration des utilisateurs finaux qui respectent les exigences et les politiques de SPC.	X	
22.03	Examiner et approuver les procédures relatives aux services d'administration des utilisateurs finaux.		X
22.04	Recevoir et traiter les demandes de création ou d'activation, de modification et de fermeture de comptes d'utilisateurs finaux, et en assurer le suivi.	X	
22.05	Coordonner l'administration, la création et l'activation, la modification et la fermeture des comptes d'utilisateurs finaux (p. ex. configuration du mot de passe ou du compte, réinitialisation du mot de passe, connectivité à distance, comptes de courriel et numéros d'identification des utilisateurs finaux).	X	
22.06	Créer, modifier et supprimer des comptes d'utilisateurs finaux sur demande, conformément aux politiques de sécurité de SPC.	X	

Identifiant	Rôles et responsabilités se rapportant aux services d'administration des utilisateurs finaux	Entrepreneur	SPC
22.07	Collaborer avec d'autres domaines spécialisés pour gérer les comptes d'utilisateurs finaux, au besoin.		X
22.08	Effectuer la réinitialisation de mots de passe, au besoin, conformément aux politiques de sécurité de SPC.	X	
22.09	Coordonner la mise en œuvre des capacités d'automatisation cognitive pour résoudre les incidents des utilisateurs finaux en favorisant des capacités sans agent.		X
22.10	Développer des capacités d'analyse pour accroître l'efficacité opérationnelle, cerner les points chauds potentiels et analyser les tendances et les prévisions.		X
22.11	Assurer le suivi des actifs et du répertoire aux fins des licences, et acheminer toute anomalie aux échelons supérieurs.	X	
22.12	Fournir sur demande des rapports sur tous les droits d'accès aux comptes d'utilisateurs finaux, de services et de systèmes qui ont été attribués.	X	
22.13	Fournir des capacités de production de rapports pour satisfaire aux exigences de vérification et de conformité (capacité de vérifier les demandes et les approbations).	X	

3.2.9 Service de soutien à l'autoassistance du BSUF

Les services de soutien à l'autoassistance sont les activités associées à la fourniture d'un portail d'autoassistance permettant aux utilisateurs de faire des demandes de service et de résoudre des incidents simples. Le tableau suivant présente les rôles et les responsabilités se rapportant aux services de soutien à l'autoassistance qui incombent aux parties.

Tableau 46 : Rôles et responsabilités se rapportant aux services de soutien à l'autoassistance du BSUF

Identifiant	Rôles et responsabilités se rapportant aux services de soutien à l'autoassistance	Entrepreneur	SPC
23.01	Définir des exigences et des politiques en ce qui concerne les services de soutien à l'autoassistance.		X
23.02	Établir, consigner et tenir à jour des procédures pour l'entrepreneur relatives aux services de soutien à l'autoassistance qui respectent les exigences et les politiques de SPC.	X	
23.03	Examiner et approuver les procédures relatives aux services de soutien à l'autoassistance.		X
23.04	Mettre en place des capacités de services de soutien à l'autoassistance qui permettent aux utilisateurs finaux de bénéficier d'un soutien pratique en libre-service en accédant aux bases de connaissance et en vérifiant l'état des incidents en ligne.	X	
23.05	Surveiller et examiner l'efficacité des capacités des services de soutien à l'autoassistance et leur utilisation.		X
23.06	Élaborer et formuler des recommandations quant aux améliorations à apporter aux capacités des services de soutien à l'autoassistance.	X	
23.07	Examiner et approuver les recommandations formulées quant aux améliorations à apporter aux capacités des services de soutien à l'autoassistance.		X
23.08	Mettre en œuvre les recommandations approuvées quant aux améliorations à apporter aux capacités des services de soutien à l'autoassistance.	X	
23.09	Améliorer et mettre à niveau les processus du soutien à l'autoassistance pour qu'ils s'alignent sur les nouvelles exigences et améliorent l'expérience client.	X	

Identifiant	Rôles et responsabilités se rapportant aux services de soutien à l'autoassistance	Entrepreneur	SPC
23.10	Fournir une capacité d'autoassistance.		X
23.11	Fournir un contenu de service d'autoassistance, tel que des FAQ et de la documentation d'aide en ligne pour les problèmes courants, à l'ensemble du bureau de service, en fonction de l'examen des demandes de service et des incidents.	X	
23.12	Faciliter l'amélioration de la capacité d'autoassistance.	X	
23.13	Tenir les utilisateurs autorisés régulièrement informés au moyen d'alertes signalant toute information nouvelle ou modifiée sur les événements ou selon la demande.	X	
23.14	Établir des plans de communication et une formation concernant les nouvelles fonctions des services d'autoassistance ou les modifications qui y sont apportées.	X	
23.15	Approuver et exécuter les plans de communication et la formation concernant les nouvelles fonctions des services d'autoassistance.		X

3.2.10 Service de demandes d'exception du BSUF

Les services de demandes d'exception sont les activités associées à l'exécution des demandes des utilisateurs finaux concernant les produits ou services qui n'entrent pas dans la portée des services. Le tableau suivant présente les rôles et les responsabilités se rapportant aux services de demandes d'exception qui incombent aux parties.

Tableau 48 : Rôles et responsabilités se rapportant aux services de demandes d'exception du BSUF

Identifiant	Rôles et responsabilités se rapportant aux services de demandes d'exception	Entrepreneur	SPC
24.01	Définir des exigences et des politiques en ce qui concerne les services de demandes d'exception.		X
24.02	Établir, consigner et tenir à jour des processus, des procédures et des formulaires requis relatifs aux services de demandes d'exception qui respectent les exigences et les politiques du client.	X	
24.03	Examiner et approuver les procédures relatives aux services de demandes d'exception de l'entrepreneur qui fournit les services.		X
24.04	Consigner les demandes d'exception dans les outils de GSTI, collecter et analyser la demande, recommander une mesure à l'égard de la demande d'exception et informer l'auteur de l'état de la demande.	X	
24.05	Examiner et approuver les demandes d'exception.		X
24.06	Prendre les mesures nécessaires pour mettre en œuvre les demandes, dans la mesure où l'exception fait partie de la portée du présent contrat ou d'un projet approuvé.	X	
24.07	Informar les demandeurs de l'état de leur demande d'exception lorsqu'elle est approuvée.	X	

3.2.11 Service de planification et d'analyse du BSUF

Les services de planification et d'analyse sont les activités associées à la prestation en permanence du niveau de service le plus approprié et efficace pour SPC. Le tableau suivant présente les rôles et les responsabilités se rapportant aux services de planification et d'analyse qui incombent aux parties.

Tableau 50 : Rôles et responsabilités se rapportant aux services de planification et d'analyse du BSUF

Identifiant	Rôles et responsabilités se rapportant aux services de planification et d'analyse	Entrepreneur	SPC
25.01	Déterminer et recommander, sur une base continue, les solutions de bureau de service qui répondent le mieux aux besoins opérationnels et aux attentes relatives au niveau de service de SPC.	X	
25.02	Examiner et approuver les solutions de bureau de service recommandées.		X
25.03	Effectuer la planification opérationnelle aux fins de la capacité et du rendement du bureau de service.	X	
25.04	Effectuer l'analyse de l'environnement de SPC, y compris en recueillant des commentaires de l'équipe de gestion de SPC, afin de déterminer les ensembles de compétences, la formation et l'expérience appropriés nécessaires au personnel du bureau de service.	X	
25.05	Définir les paramètres techniques des outils du bureau de service, du portail et des outils de GSTI (architecture du système, paramètre opérationnel).		X
25.06	Planifier et créer une feuille de route pour accroître l'efficacité du bureau de service afin de réduire le nombre d'appels par utilisateur par mois.	X	
25.07	Analyser en permanence le marché à la recherche des pratiques exemplaires existantes, mettre à jour les processus et faire des démarches auprès de SPC en vue d'intégrer de nouvelles capacités.	X	
25.08	Examiner comment le bureau de service peut améliorer le rendement opérationnel de SPC, proposer et fournir des démarches innovantes approuvées pour utiliser les capacités du bureau de service en vue d'augmenter les résultats et le rendement opérationnels.	X	
25.09	Examiner et approuver les démarches et les mises en œuvre innovantes.		X

3.2.12 Service de production de rapports du bureau de service du BSUF

Les services de production de rapports du bureau de service sont les activités associées à la préparation des rapports du bureau de service en fonction de critères définis et à leur accès. Le tableau suivant présente les rôles et les responsabilités se rapportant aux services de production de rapports du bureau de service qui incombent aux parties.

L'entrepreneur doit fournir à tout le moins l'ensemble de rapports figurant à l'**annexe B 4 – Rapports**.

Tableau 52 : Rôles et responsabilités se rapportant aux services de production de rapports du bureau de service du BSUF

Identifiant	Rôles et responsabilités se rapportant aux services de production de rapports du bureau de service	Entrepreneur	SPC
26.01	Recommander une liste des rapports de gestion du bureau de service.	X	
26.02	Examiner et approuver la liste des rapports de gestion du bureau de service.		X
26.03	Établir des rapports sur les statistiques et les tendances du bureau de service (p. ex. volumes des demandes de service et tendances par type d'utilisateur final) conformément à la liste des rapports approuvée.	X	
26.04	Établir des rapports sur les tendances relatives aux demandes de service indiquant un besoin de formation.	X	

Identifiant	Rôles et responsabilités se rapportant aux services de production de rapports du bureau de service	Entrepreneur	SPC
26.05	Vérifier les résultats des rapports et les activités du bureau de service périodiquement.		X
26.06	Produire des rapports ponctuels par client du BSUF.	X	
26.07	Produire des rapports de prévision et d'analyse des tendances.	X	

3.2.13 Service de soutien à la RVI et à la DAA du bureau de service du BSUF

Les services de réponse vocale interactive (RVI) et de distribution automatique des appels (DAA) sont les services nécessaires pour répondre aux appels téléphoniques des clients liés à des types d'appels précis associés à des instructions prédéterminées. L'entrepreneur doit fournir ces capacités pour améliorer la productivité et assurer une communication et une résolution uniformes des incidents et des demandes de service. Le tableau suivant présente les rôles et les responsabilités se rapportant aux services de soutien à la RVI et à la DAA du bureau de service qui incombent aux parties.

Tableau 54 : Rôles et responsabilités se rapportant aux services de soutien à la RVI et à la DAA du bureau de service du BSUF

Identifiant	Rôles et responsabilités se rapportant aux services de soutien à la RVI et à la DAA du bureau de service	Entrepreneur	SPC
27.01	Définir, mettre en œuvre et gérer un processus de RVI et de DAA.	X	X
27.02	Suggérer la configuration de la RVI et de la DAA et faciliter les essais du flux des appels dans le système.	X	X
27.03	Prévoir les besoins en capacité de la RVI et de la DAA.	X	X
27.04	Assurer la disponibilité, conformément à l'ENS sur l'équipement des centres d'appel, y compris les systèmes de RVI et DAA, et mettre en œuvre les systèmes nécessaires pour le traitement des appels.	X	X
27.05	Fournir des numéros sans frais généraux pour l'accès par les utilisateurs finaux.		X

3.2.14 Service de soutien à la gestion de l'innovation et de la valeur opérationnelle du BSUF

Les services de soutien à la gestion de l'innovation et de la valeur opérationnelle analysent les incidents et les demandes de service afin de cerner et de soutenir la résolution ou l'élimination des problèmes de TI liés aux activités. La gestion de la valeur opérationnelle consiste à appuyer l'organisation dans le contexte du soutien des TI. Le tableau suivant présente les rôles et les responsabilités se rapportant aux services de soutien à la gestion de l'innovation et de la valeur opérationnelle qui incombent aux parties.

Tableau 55 : Rôles et responsabilités se rapportant à la gestion de l'innovation et de la valeur opérationnelle du BSUF

Identifiant	Rôles et responsabilités se rapportant aux services de soutien à la gestion de l'innovation et de la valeur opérationnelle	Entrepreneur	SPC
28.01	Relever, gérer et analyser les connaissances techniques et propres à l'organisation.	X	
28.02	Relever les connaissances basées sur les incidents et les demandes de service enregistrés ou par ailleurs saisis par l'entrepreneur.	X	
28.03	Les données opérationnelles sont utilisées pour cerner les domaines à améliorer en ce qui concerne le soutien, les processus et les outils des TI.	X	
28.04	Nommer un gestionnaire de la valeur opérationnelle dans le cadre du fonctionnement des services de l'entrepreneur, chargé	X	

Identifiant	Rôles et responsabilités se rapportant aux services de soutien à la gestion de l'innovation et de la valeur opérationnelle	Entrepreneur	SPC
	de participer à la transition et d'exploiter le processus de gestion de la valeur opérationnelle de l'entrepreneur.		
28.05	Présenter les résultats de l'analyse et des améliorations de l'entrepreneur aux comités de gouvernance respectifs.	X	
28.06	Prendre en charge des règles basées sur les données opérationnelles rapprochées, qui permettent de hiérarchiser les incidents.	X	
28.07	Prendre en charge des règles basées sur les données opérationnelles rapprochées, qui permettent de hiérarchiser les demandes de service.	X	
28.08	Chaque trimestre, fournir et mettre en œuvre au moins une idée innovante ou nouvelle qui a des répercussions positives sur l'organisation ou les opérations de TI du point de vue des coûts, de l'expérience et de l'incidence opérationnelle ou de l'efficacité.	X	

3.3 Exclusions

Il n'y a aucune exclusion.

4.0 Gestion des niveaux de service

4.1 Exigences des niveaux de service

L'entrepreneur doit respecter les niveaux de service minimums figurant à l'**annexe B 2 – Exigences de niveaux de service**, avant la fin de la période de transition.

4.2 Rapports sur les niveaux de service

L'entrepreneur doit respecter les exigences de production de rapports sur les niveaux de service figurant à l'**annexe B 2 – Exigences de niveaux de service** avant la fin de la période de transition.

4.3 Crédits de niveau de service et possibilités de récupération

Les crédits de niveau de service et les possibilités de récupération associées aux manquements au niveau de service minimum sont calculés conformément à l'**annexe B 2 – Exigences des niveaux de service**.

Annexe A 2 – Services de gestion des services

Services partagés Canada (SPC)

Annexe A 2 – Services de gestion des services

Table des matières

1.0 Aperçu des services de gestion des services et objectifs	54
1.1 Aperçu des services de gestion des services.....	54
1.2 Objectifs des services	54
2.0 Environnement de service	54
2.1 Portée de l'environnement de service à prendre en charge.....	54
2.1.1 <i>Matériel et logiciels</i>	55
2.1.2 <i>Architecture de système et de réseau</i>	55
2.1.3 <i>Structure organisationnelle</i>	55
2.1.4 <i>Travaux en cours</i>	55
2.1.5 <i>Initiatives à venir</i>	55
2.1.6 <i>Politiques et procédures</i>	55
2.1.7 <i>Personnel</i>	55
2.1.8 <i>Langues requises</i>	55
2.1.9 <i>Tenue des documents sur l'environnement de service</i>	55
2.1.9.1 <i>Manuel de prestation des services</i>	55
2.1.9.2 <i>Document de gestion générale</i>	56
3.0 Exigences relatives aux services de gestion des services	56
3.1 Description des services et rôles et responsabilités	56
3.1.1 <i>Responsabilités générales</i>	56
3.1.2 <i>Cycle de vie et exploitation des TI des services de bureau de service</i>	57
3.1.2.1 <i>Services de planification et d'analyse</i>	57
3.1.2.2 <i>Services de définition des exigences</i>	58
3.1.2.3 <i>Services relatifs aux spécifications de conception</i>	59
3.1.2.4 <i>Services de mise en œuvre et de migration</i>	59
3.1.2.5 <i>Services de formation et de transfert des connaissances</i>	60
3.1.2.6 <i>Services documentaires</i>	61
3.1.3 <i>Prestation de services</i>	62
3.1.3.1 <i>Services de gestion de la capacité</i>	62
3.1.3.2 <i>Services de gestion du rendement</i>	63
3.1.3.3 <i>Rôles et responsabilités se rapportant aux services de surveillance des niveaux de service et de production de rapports à cet égard</i>	64
3.1.3.4 <i>Services de sécurité</i>	65
3.1.3.5 <i>Continuité des services et services de reprise après sinistre</i>	65
4.0 Exigences des niveaux de service	66

Liste des tableaux

Tableau 29 : Rôles et responsabilités généraux se rapportant aux services.....	56
Tableau 30 : Rôles et responsabilités se rapportant à la planification et à l'analyse.....	57
Tableau 31 : Rôles et responsabilités se rapportant aux services de définition des exigences	58
Tableau 32 : Rôles et responsabilités se rapportant aux services relatifs aux spécifications de conception	59
Tableau 33 : Rôles et responsabilités se rapportant à la mise en œuvre et à la migration	59
Tableau 34 : Rôles et responsabilités se rapportant aux services de formation et de transfert des connaissances.....	60
Tableau 35 : Rôles et responsabilités se rapportant aux services documentaires	61
Tableau 36 : Rôles et responsabilités se rapportant aux services de gestion de la capacité.....	62
Tableau 37 : Rôles et responsabilités se rapportant aux services de gestion du rendement.....	63
Tableau 38 : Rôles et responsabilités se rapportant aux services de surveillance des niveaux de service et de production de rapports à cet égard.....	64
Tableau 39 : Rôles et responsabilités se rapportant aux services de sécurité	65
Tableau 40 : Rôles et responsabilités se rapportant à la continuité des services et aux services de reprise après sinistre	66

Annexe A 2 – Services de gestion des services

1.0 Aperçu des services de gestion des services et objectifs

1.1 Aperçu des services de gestion des services

Le présent document définit les rôles et les responsabilités de l'entrepreneur à l'égard des services de gestion des services fournis dans le cadre du contrat. Les services de gestion des services sont les services et les processus courants qui s'appliquent à la prestation et à la gestion des services de bureau de service.

Les services de bureau de service sont les secteurs de service de SPC visés par le présent contrat. Comme il est décrit dans l'**annexe A 7 – Glossaire et définitions**, un « secteur de service » est une sous-organisation de GI-TI au sein de l'entreprise de SPC qui est chargée de planifier, mettre en œuvre, surveiller et prendre en charge une gamme de services. L'entreprise, dans ce contexte, peut comprendre SPC, l'entrepreneur ou d'autres organisations de soutien tierces.

Les secteurs de service compris dans la portée du contrat sont les services des bureaux de service des utilisateurs finaux et les services du bureau de service d'entreprise, les services de gestion des services étant une fonction de soutien pour les deux secteurs de service.

Les services inclus dans l'**annexe A 4 – Services de gouvernance et de gestion de la relation** représentent une fonction de service de soutien aux secteurs de service de bureau de service pendant toute la durée du contrat.

Les services définis dans l'**annexe A 3 – Services de transition** constituent un projet qui garantit que les services de bureau de service et les services de gestion des services atteignent la phase de lancement, et à la fin du contrat, constituent un projet qui garantit la réussite de la résiliation et du transfert des services.

1.2 Objectifs des services

SPC s'attend à atteindre les objectifs de service généraux suivants au moyen des services de gestion des services, que l'entrepreneur doit fournir :

- Faire en sorte que toutes les fonctions et tous les processus se rapportant au cycle de vie des TI et à la gestion des services soient exécutés pour tous les secteurs de service compris dans la portée;
- Fournir des services qui soutiennent le cycle de vie et l'organisation de bout en bout à l'échelle de tous les secteurs de service compris dans la portée;
- Veiller à ce que les améliorations des processus se traduisent par une valeur ajoutée pour SPC, qui se définit comme un coût global optimisé des services de bureau de service au niveau opérationnel ou une capacité concurrentielle accrue par rapport aux tendances de l'industrie ou du marché.

2.0 Environnement de service

2.1 Portée de l'environnement de service à prendre en charge

Les paragraphes suivants et les annexes afférentes décrivent plus en détail et délimitent les environnements du bureau de service des utilisateurs finaux (BSUF) et du bureau de service d'entreprise (BSE) à prendre en charge ou auxquels l'entrepreneur doit se conformer. Les annexes s'appliquent à tous les services compris dans la portée, y compris ceux qui sont décrits dans les annexes **A 1 – Services de bureau de service**; **A 2 – Services de gestion des services**; **A 3 – Services de transition**; et **A 4 – Services de gouvernance et de gestion de la relation**.

2.1.1 Matériel et logiciels

Les responsabilités de l'entrepreneur et de SPC relatives à l'approvisionnement de matériel et de logiciels et à leur prise en charge et maintenance sont définies à l'**annexe B 3 – Matrice de responsabilité financière**.

2.1.2 Architecture de système et de réseau

Les descriptions des architectures de système et de réseau des services de bureau de service pour le BSUF et le BSE sont fournies à l'**annexe A 8 – Architecture de système et de réseau**.

2.1.3 Structure organisationnelle

La structure organisationnelle de SPC en ce qui concerne les services de bureau de service est présentée à l'**annexe A 9 – Structure organisationnelle**.

2.1.4 Travaux en cours

- a) Conversion du BSUF de Service Manager 7 à Service Manager 9.
- b) Conversion du BSE d'ICE (système de téléphonie) vers le nouveau SCCH.
- c) Conversion du BSE de l'outil de GSTI ECD (IBM) vers l'outil de GSTI Remedy de BMC.

2.1.5 Initiatives à venir

- a) Conversion à un nouveau système de courriel infonuagique.

2.1.6 Politiques et procédures

Les exigences de conformité aux politiques, procédures et normes pour l'entrepreneur qui fournit les services de bureau de service sont définies à l'**annexe A 10 – Politiques et procédures**.

2.1.7 Personnel

L'entrepreneur doit fournir des ressources possédant les compétences et les attestations nécessaires pour satisfaire aux exigences décrites à l'article 3.0 ci-dessous et aux exigences des niveaux de service décrites à l'**annexe B 2 – Exigences des niveaux de service**.

2.1.8 Langues requises

Les services de bureau de service doivent offrir des services de soutien aux utilisateurs dans la langue officielle de leur choix. Ces services de soutien, y compris toutes les communications écrites et verbales, doivent être de qualité et de niveau de service égaux en anglais et en français, en tout temps.

2.1.9 Tenue des documents sur l'environnement de service

2.1.9.1 Manuel de prestation des services

Le manuel de prestation des services indique la portée des travaux, les facteurs d'influence, les relations fonctionnelles, les paramètres liés à la charge de travail et les documents utilisés. L'entrepreneur doit mettre à jour le manuel de prestation des services selon les besoins ou à tout le moins tous les trois mois et le transmettre au gestionnaire désigné de SPC aux fins d'approbation et de diffusion au sein de SPC. Ce document comprend tous les détails liés au contrat de services de bureau de service. Il comprend, entre autres, les éléments suivants :

- Portée et description du bureau de service;
- Organigramme du fournisseur de service et des services de bureau de service;
- Modèle de gouvernance;
- Description fonctionnelle des services de bureau de service;
- Diagramme des relations des services de bureau de service;
- Plan d'établissement des ressources;

- Exigences de production de rapports;
- Matrice des responsabilités des services de bureau de service;
- Protocole de communication;
- Documents des services de bureau de service;
- Quarts de travail;
- Produits livrables prévus au contrat pour les services de bureau de service;
- Exigences des niveaux de service et matrice des priorités.

Le manuel de prestation des services doit être examiné et modifié si nécessaire, approuvé par SPC et signé tous les trimestres.

2.1.9.2 Document de gestion générale

Le document de gestion générale décrit l'organisation de l'entrepreneur en ce qui a trait au contrat de services de bureau de service, les rôles et les responsabilités du personnel clé, le processus d'acheminement aux échelons supérieurs du fournisseur de service, les processus de gestion, le plan de communications et l'interaction ou les interdépendances entre les fonctions gérées par le fournisseur de service et les autres domaines et SPC.

Le fournisseur de service doit mettre à jour le document de gestion générale tous les trois mois et le transmettre au gestionnaire de SPC désigné approprié aux fins d'approbation et de diffusion à la direction de SPC.

Le document de gestion générale doit être examiné et modifié si nécessaire, approuvé par SPC et signé tous les trimestres.

3.0 Exigences relatives aux services de gestion des services

L'entrepreneur est responsable de la prestation des services de gestion des services définis dans le présent document dans l'ensemble des secteurs de service du bureau de service décrits à l'**annexe A 1 – Services de bureau de service**.

Dans tous les tableaux du présent article, un « X » se trouve dans la colonne « Entrepreneur » pour indiquer que l'entrepreneur est responsable d'effectuer la tâche. Lorsqu'un « X » est placé dans la colonne « SPC », l'entrepreneur n'est pas tenu d'exécuter la tâche. Toute approbation ou révision relève de la responsabilité de SPC.

3.1 Description des services et rôles et responsabilités

3.1.1 Responsabilités générales

Le tableau suivant présente les rôles et les responsabilités de nature générale se rapportant aux services de gestion des services qui incombent aux parties.

Tableau 56 : Rôles et responsabilités généraux se rapportant aux services

Identifiant	Rôles et responsabilités généraux se rapportant aux services	Entrepreneur	SPC
1.01	Fournir des services de gestion des services et mettre au point des processus (tels que les processus de gestion des services de la BITI) qui répondent aux besoins opérationnels et aux exigences de service de SPC.		X
1.02	Approuver les services de gestion des services et les processus connexes qui répondent aux besoins opérationnels et aux exigences de service de SPC.		X
1.03	Respecter les principes directeurs, les politiques et les normes du gouvernement du Canada et de SPC, ainsi que les exigences réglementaires qui s'appliquent à SPC relativement à la sécurité des	X	

Identifiant	Rôles et responsabilités généraux se rapportant aux services	Entrepreneur	SPC
	renseignements, de la technologie de l'information, des systèmes d'information et du personnel, ainsi qu'à la sécurité physique et technique.		
1.04	Établir et tenir à jour des normes, des processus et des procédures qui sont utilisés dans la prestation de tous les services de bureau de service (selon l'article 3.0 du présent document) et qui sont réunis dans le manuel de prestation des services, qui comprend des processus, des rôles et des responsabilités et des mesures clairement délimités que SPC et l'entrepreneur utiliseront pour fournir les services à SPC.	X	
1.05	Approuver le manuel de prestation des services, y compris les normes, les procédures et les processus relatifs aux éléments qui sont utilisés dans le cadre de la prestation des services de bureau de service.		X
1.06	Se conformer aux modifications apportées aux lois, aux règlements et aux politiques. Des modifications importantes aux services doivent être proposées pour chaque projet afin de transformer l'environnement de manière à respecter les nouvelles exigences.	X	
1.07	Rendre compte du rendement par rapport aux exigences des niveaux de service.	X	
1.08	Créer, mettre à jour et fournir en temps opportun l'ensemble des plans, des estimations du temps et des coûts, des spécifications techniques, des documents de gestion et des rapports de gestion appropriés dans un format acceptable pour SPC pour toutes les modifications importantes apportées aux services de bureau de service.	X	
1.09	Respecter les pratiques exemplaires de la BITI et les indicateurs de rendement clés (IRC) approuvés par SPC, conformément à l' annexe A 4 – Services de gestion de la gouvernance et des relations .	X	
1.10	Approuver l'utilisation des pratiques exemplaires de la BITI et des IRC.		X

3.1.2 Cycle de vie et exploitation des TI des services de bureau de service

3.1.2.1 Services de planification et d'analyse

Les services de planification et d'analyse sont les activités associées à la recherche de nouvelles tendances ainsi que de nouveaux produits et services techniques, comme les éléments et les logiciels système de l'équipement de bureau de service qui offrent des possibilités d'améliorer l'efficacité des services de bureau de service. Ils doivent également soutenir l'avantage concurrentiel et atténuer les risques en réduisant les défauts et en améliorant la qualité des services. Le tableau suivant présente les rôles et les responsabilités se rapportant à la planification et à l'analyse qui incombent aux parties.

Tableau 57 : Rôles et responsabilités se rapportant à la planification et à l'analyse

Identifiant	Rôles et responsabilités se rapportant à la planification et à l'analyse	Entrepreneur	SPC
2.01	Établir des buts et des objectifs opérationnels d'entreprise, des feuilles de route des systèmes d'information, un modèle de gouvernance de la TI et les risques, les problèmes et les possibilités liés à la TI.		X
2.02	Définir des services, des processus et des normes pour les services de planification et d'analyse.	X	
2.03	Examiner et approuver les services, les processus et les normes pour les services de planification et d'analyse.		X
2.04	Définir les exigences de SPC à l'échelle de l'organisation (p. ex. aspects opérationnels, stratégie technologique, aspects fonctionnels, disponibilité, capacité, rendement, continuité des services de GI-TI).		X
2.05	Planifier et analyser les services en fonction des exigences de SPC (p. ex. la disponibilité, la capacité, le rendement et les services de reprise après sinistre en plus de la reprise après sinistre pour les services détenus par le fournisseur).	X	

Identifiant	Rôles et responsabilités se rapportant à la planification et à l'analyse	Entrepreneur	SPC
2.06	Formuler des recommandations de nouveautés ou de changements quant aux applications, aux processus et aux services compris dans la portée en fonction des résultats des services de planification et d'analyse.	X	
2.07	Approuver les recommandations de nouveautés ou de changements quant aux applications, aux processus et aux services.		X
2.08	Fournir les rapports de gestion nécessaires pour les services de planification et d'analyse (p. ex. rapports sur les tendances relatives à l'utilisation et à la capacité, plans de déploiement).	X	
2.09	Définir des politiques de sauvegarde et de conservation des données pour tous les services de bureau de service.		X
2.10	Dans le contexte des services de bureau de service, surveiller continuellement les tendances techniques en faisant des recherches indépendantes; consigner les produits, les processus et les services qui pourraient être utilisés aux fins d'harmonisation avec la stratégie opérationnelle et technologique de SPC et rendre compte de ceux-ci.	X	
2.11	Réaliser, le cas échéant, des études de faisabilité relatives à la mise en œuvre de nouvelles technologies qui répondent le mieux aux besoins opérationnels de SPC et atteignent les objectifs en matière de coûts, de rendement et de qualité.	X	
2.12	Définir des politiques, des procédures et des exigences en ce qui concerne la gestion du déploiement à l'échelle de l'organisation (p. ex. analyse de faisabilité, analyse coûts-avantages, établissement des calendriers et des coûts, planification des ressources et des communications, approvisionnement, gestion des risques et de la qualité).		X
2.13	Assumer une fonction de gestion dans le cadre des activités de planification et d'analyse gérées par l'entrepreneur.	X	
2.14	Assurer la supervision de la gestion pour l'entreprise et de la fonction de liaison pour les clients.		X
2.15	Effectuer la planification régulière des mises à jour et des mises à niveau des technologies.		X
2.16	Contribuer, si nécessaire, à la planification des mises à jour et des mises à niveau technologiques.	X	
2.17	Réaliser des examens techniques trimestriels et présenter des recommandations d'améliorations à apporter aux services de bureau de service qui s'harmonisent avec les buts opérationnels de SPC.	X	

3.1.2.2 Services de définition des exigences

Les services de définition des exigences sont les activités associées à l'évaluation et à la définition des exigences relatives à la conception technique des activités des services des secteurs de service et des services de gestion des services. Ces exigences orientent la conception technique de l'environnement de GI-TI. Le tableau suivant présente les rôles et les responsabilités se rapportant à la définition des exigences qui incombent aux parties.

Tableau 58 : Rôles et responsabilités se rapportant aux services de définition des exigences

Identifiant	Rôles et responsabilités se rapportant aux services de définition des exigences	Entrepreneur	SPC
3.01	Définir et consigner les exigences relatives à la conception technique de l'environnement.		X
3.02	Participer à la définition des exigences relatives à la conception technique de l'environnement.	X	
3.03	Consigner les exigences relatives à la prestation des services dans un format accepté par SPC.	X	
3.04	S'assurer que les exigences définies répondent et se conforment aux politiques et aux procédures de SPC et aux règlements	X	

Identifiant	Rôles et responsabilités se rapportant aux services de définition des exigences	Entrepreneur	SPC
	gouvernementaux applicables décrits à l'annexe A 10 – Politiques et procédures.		
3.05	Approuver toutes les exigences.		X
3.06	Définir les critères des essais d'acceptation.	X	
3.07	Examiner et approuver tous les critères des essais d'acceptation.		X
3.08	Fournir les exigences consignées et les critères des essais d'acceptation conformément aux exigences approuvées par SPC.	X	

3.1.2.3 Services relatifs aux spécifications de conception

Les services relatifs aux spécifications de conception sont les activités associées à la transformation des besoins des utilisateurs et des systèmes d'information en spécifications techniques détaillées. Le tableau suivant présente les rôles et les responsabilités se rapportant aux services relatifs aux spécifications de conception qui incombent aux parties.

Tableau 59 : Rôles et responsabilités se rapportant aux services relatifs aux spécifications de conception

Identifiant	Rôles et responsabilités se rapportant aux services relatifs aux spécifications de conception	Entrepreneur	SPC
4.01	Définir des normes de service et des exigences en ce qui concerne les spécifications de conception.		X
4.02	Établir, consigner et tenir à jour des plans de conception technique et la configuration de l'environnement de GI-TI en fonction des normes de service et des exigences de SPC relatives aux spécifications de conception, y compris les exigences fonctionnelles et relatives à l'architecture de TI, au rendement, à la disponibilité, à la facilité d'entretien et à la reprise après sinistre.	X	
4.03	Déterminer et consigner les spécifications de mise à niveau, de remplacement ou de conversion des éléments des secteurs de service (p. ex. équipement, logiciels).	X	
4.04	Examiner et approuver les plans de conception en collaboration avec le ou les groupes des normes technologiques appropriés de SPC et des architectes concepteurs.		X
4.05	Fournir des renseignements écrits suffisamment détaillés sur les spécifications de conception pour permettre la création des documents de conception appropriés.		X
4.06	Consigner et fournir les spécifications de conception.	X	
4.07	Examiner et approuver les spécifications de conception.		X

3.1.2.4 Services de mise en œuvre et de migration

Les services de mise en œuvre et de migration sont les activités associées à l'installation d'éléments ou de services nouveaux ou mis à niveau des secteurs de service dans l'environnement opérationnel de l'entrepreneur. Le tableau suivant présente les rôles et les responsabilités se rapportant à la mise en œuvre et à la migration qui incombent aux parties.

Tableau 60 : Rôles et responsabilités se rapportant à la mise en œuvre et à la migration

Identifiant	Services de mise en œuvre et de migration Rôles et responsabilités	Entrepreneur	SPC
5.01	Définir des exigences et des politiques en ce qui concerne la mise en œuvre et la migration.		X
5.02	Établir, consigner et tenir à jour des procédures de mise en œuvre et de migration qui répondent aux exigences et qui respectent les politiques définies.	X	

Identifiant	Services de mise en œuvre et de migration Rôles et responsabilités	Entrepreneur	SPC
5.03	Examiner et approuver les procédures de mise en œuvre et de migration.		X
5.04	Transmettre les plans et les calendriers de migration et de redéploiement de l'équipement à SPC.	X	
5.05	Examiner tous les plans et les calendriers de mise en œuvre et de migration avec SPC.	X	
5.06	Approuver les plans et les calendriers de mise en œuvre et de migration.		X
5.07	Coordonner au besoin les changements d'infrastructure entre le personnel de GI-TI de SPC et celui de l'entrepreneur.	X	
5.08	Installer l'infrastructure physique au besoin (p. ex. câblage, installation optique, système de refroidissement) dans les installations de l'entrepreneur.	X	
5.09	Coordonner les activités de soutien à la mise en œuvre et à la migration entre le personnel de GI-TI de SPC et celui de l'entrepreneur.	X	
5.10	Installer, intégrer ou migrer les éléments ou services nouveaux et mis à jour des secteurs de service dans l'environnement opérationnel de l'entrepreneur.	X	
5.11	Soumettre les éléments ou les services nouveaux et mis à niveau des secteurs de service à des essais de validation.	X	
5.12	Approuver la mise en œuvre réussie des éléments ou services nouveaux et mis à jour des secteurs de service.		X
5.13	Mettre à jour tous les documents en fonction des éléments ou services nouveaux et mis à jour des secteurs de service.	X	

3.1.2.5 Services de formation et de transfert des connaissances

Les services de formation et de transfert de connaissances comprennent le maintien d'un programme de formation interne pour assurer l'éducation et l'instruction du personnel de l'entrepreneur. L'entrepreneur doit participer à la formation initiale et continue requise et approuvée par SPC afin de fournir des possibilités d'apprentissage au personnel de l'entrepreneur sur l'environnement de GI-TI de SPC en ce qui a trait aux services de bureau de service. Le tableau suivant présente les rôles et les responsabilités se rapportant aux services de formation et de transfert des connaissances qui incombent aux parties.

Tableau 61 : Rôles et responsabilités se rapportant aux services de formation et de transfert des connaissances

Identifiant	Services de formation et de transfert des connaissances Rôles et responsabilités	Entrepreneur	SPC
6.01	Définir des exigences et des politiques en ce qui concerne la formation et le transfert des connaissances.		X
6.02	Établir, consigner et tenir à jour des procédures de formation et de transfert des connaissances qui répondent aux exigences et qui respectent les politiques définies.	X	
6.03	Examiner et approuver les procédures relatives à la formation et au transfert des connaissances.		X
6.04	Établir, mettre en œuvre et tenir à jour une base de connaissances ou un portail accessible.		X
6.05	Établir et mettre en œuvre des procédures de transfert des connaissances qui garantiront la compréhension commune des principaux éléments des environnements opérationnel et technique.	X	
6.06	Participer à la présentation des instructions de SPC concernant les environnements opérationnel et technique.	X	
6.07	Préparer, consigner et donner la formation interne de l'entrepreneur requise à l'appui de la prestation continue des services de SPC y compris les cours de recyclage, au besoin, et la formation sur les nouvelles fonctions.	X	

Identifiant	Services de formation et de transfert des connaissances Rôles et responsabilités	Entrepreneur	SPC
6.08	Suivre des cours de formation pour rester à jour en ce qui concerne les systèmes, les logiciels, les caractéristiques et les fonctions pour lesquels les services de bureau de service fournissent un soutien, afin d'améliorer le rendement des services (p. ex. résolution au premier contact).	X	
6.09	Donner une formation lorsque des changements technologiques importants (tels qu'ils sont définis entre SPC et l'entrepreneur) sont apportés à l'environnement de SPC (p. ex. nouveaux systèmes ou nouvelle fonctionnalité), afin d'utiliser pleinement toutes les caractéristiques fonctionnelles pertinentes.		X
6.10	Mettre à la disposition du personnel du bureau de service les documents de formation continue sur les environnements opérationnel et technique de SPC.	X	

3.1.2.6 Services documentaires

Les services documentaires désignent les activités associées à l'élaboration, à la révision, à la conservation, à la reproduction et à la distribution de l'information des secteurs de service en format papier et électronique. Le tableau suivant présente les rôles et les responsabilités relatives aux documents qui incombent aux parties.

Tableau 62 : Rôles et responsabilités se rapportant aux services documentaires

Identifiant	Rôles et responsabilités se rapportant aux services documentaires	Entrepreneur	SPC
7.01	Recommander des exigences et des formats en ce qui concerne les documents.	X	
7.02	Définir des exigences, des formats et des politiques en ce qui concerne les documents.		X
7.03	Donner à l'entrepreneur les renseignements nécessaires pour élaborer les documents de formation, les guides de politiques, les manuels de référence, ainsi que les scripts liés aux procédures et au soutien nécessaires au bon fonctionnement du personnel et des techniciens du bureau de service.		X
7.04	Établir, consigner et tenir à jour des procédures relatives aux documents qui répondent aux exigences et respectent les politiques définies.	X	
7.05	Examiner et approuver les procédures relatives aux documents.		X
7.06	Fournir des données de sortie dans le format convenu (c.-à-d. MS Word, PDF ou une base de connaissances mutuellement accessible) pour appuyer les activités tout au long du cycle de vie des services conformément aux spécifications de chaque secteur de service.	X	
7.07	Tenir à jour les documents sur les spécifications et les configurations des systèmes (p. ex. topologie d'interconnexion, configurations et schémas de réseau). Créer des documents lorsque de nouvelles capacités ou de nouveaux changements sont mis en place.	X	
7.08	Communiquer les exigences opérationnelles propres à SPC.		X
7.09	Consigner les procédures opérationnelles normalisées (p. ex. initialisation, basculement, traitement par lots, sauvegarde).	X	
7.10	Examiner et approuver les procédures opérationnelles normalisées.		X
7.11	Consigner les calendriers de production individualisée et de tenue à jour.	X	
7.12	Examiner et approuver les calendriers de production individualisée et de tenue à jour et les documents connexes.		X
7.13	Dresser une liste des services et produits standards des secteurs de service, qui comprend les configurations de l'équipement et des logiciels standards et non standards offerts et une liste des services ayant des temps de cycle normalisés.		X

Identifiant	Rôles et responsabilités se rapportant aux services documentaires	Entrepreneur	SPC
7.14	Appuyer l'établissement et la mise à jour des listes prévues à l'article 7.13 et les tenir à jour.	X	

3.1.3 Prestation de services

3.1.3.1 Services de gestion de la capacité

Dans le contexte des outils, des systèmes et des ressources fournis par l'entrepreneur pour prendre en charge les services des secteurs de service, les services de gestion de la capacité sont les activités permettant de veiller à ce que la capacité des secteurs de service corresponde à la demande croissante des activités de SPC de la façon la plus économique et la plus rapide possible. Le processus comprend les étapes suivantes :

- Surveiller le rendement et le débit de traitement des services de secteurs de service et des éléments de TI connexes;
- Comprendre les besoins actuels et prévoir les besoins à venir;
- Établir des plans de capacité qui répondront aux besoins et aux exigences des niveaux de service;
- Évaluer périodiquement les risques liés aux recommandations sur la capacité;
- Établir et mettre en œuvre un plan de capacité qui fera notamment état de l'incidence financière des secteurs de service;
- Réaliser des activités de mise au point.

Le tableau suivant présente les rôles et les responsabilités se rapportant à la gestion de la capacité qui incombent aux parties.

Tableau 63 : Rôles et responsabilités se rapportant aux services de gestion de la capacité

Identifiant	Rôles et responsabilités se rapportant aux services de gestion de la capacité	Entrepreneur	SPC
8.01	Définir des exigences (exigences des niveaux de service) et des politiques en ce qui concerne la gestion de la capacité.		X
8.02	Établir, consigner et tenir à jour des procédures et des processus relatifs à la gestion de la capacité qui répondent aux exigences et respectent les politiques définies.	X	
8.03	Examiner et approuver les procédures et les processus relatifs à la gestion de la capacité.		X
8.04	Établir un processus complet de planification de la gestion de la capacité.	X	
8.05	Examiner et approuver le processus de planification de la gestion de la capacité.		X
8.06	Définir, établir et mettre en œuvre des outils qui permettent de surveiller efficacement la capacité de l'infrastructure de TI, des applications et des éléments de TI ainsi que de connaître les tendances connexes.	X	
8.07	Déterminer les besoins opérationnels futurs qui modifieront les besoins en matière de capacité.		X
8.08	Établir un plan de capacité trimestriel.	X	
8.09	Établir et mettre en œuvre des modèles de capacité pour valider le plan de capacité.	X	
8.10	Participer aux activités de planification de la capacité, s'il y a lieu.		X
8.11	Évaluer les répercussions de l'ajout, du retrait ou de la modification d'applications et d'éléments de l'infrastructure sur la capacité.	X	
8.12	Surveiller continuellement l'utilisation des ressources de TI pour permettre le repérage proactif des problèmes de capacité et de rendement.	X	
8.13	Recueillir des renseignements sur les tendances et prévoir les futurs besoins en capacité de SPC en fonction des seuils définis par SPC.	X	

Identifiant	Rôles et responsabilités se rapportant aux services de gestion de la capacité	Entrepreneur	SPC
8.14	Évaluer les incidents et les problèmes relatifs à la capacité, et formuler des recommandations quant à leur résolution.	X	
8.15	Recommander des modifications à apporter à la capacité pour améliorer le rendement des services.	X	
8.16	Évaluer les répercussions, les risques et les coûts liés à la modification de la capacité.	X	
8.17	Approuver les recommandations sur la capacité.		X
8.18	Tenir à jour les niveaux de capacité afin d'optimiser l'utilisation des ressources de TI existantes et de réduire au minimum, pour SPC, les coûts liés à la prestation de services conformes aux exigences des niveaux de service.	X	
8.19	Veiller à ce qu'une capacité adéquate existe dans l'environnement de service des secteurs de service pour respecter les exigences des niveaux de service en tenant compte des variations quotidiennes, hebdomadaires et saisonnières des besoins en matière de capacité.	X	
8.20	Valider l'utilisation des biens et la rentabilité des capitaux.		X

3.1.3.2 Services de gestion du rendement

Les services de gestion du rendement sont les activités associées à la gestion et à la mise au point des éléments des secteurs de service en vue d'atteindre un rendement optimal. Le processus comprend les étapes suivantes :

- Surveiller le rendement et le débit de traitement des services de secteurs de service et des éléments de TI connexes;
- Évaluer les résultats des rapports;
- Produire des analyses de tendances;
- Formuler des recommandations quant à la mise au point;
- Réaliser des activités de mise au point.

Le tableau suivant présente les rôles et les responsabilités se rapportant aux services de gestion du rendement qui incombent aux parties.

Tableau 64 : Rôles et responsabilités se rapportant aux services de gestion du rendement

Identifiant	Rôles et responsabilités se rapportant aux services de gestion du rendement	Entrepreneur	SPC
9.01	Définir des exigences et des politiques en ce qui concerne la gestion du rendement.		X
9.02	Établir, consigner et tenir à jour des procédures relatives à la gestion du rendement qui répondent aux exigences et respectent les politiques définies.	X	
9.03	Examiner et approuver les procédures relatives à la gestion du rendement.		X
9.04	Mettre au point les éléments des secteurs de service pour maintenir un rendement optimal, conformément aux procédures de gestion du changement.	X	
9.05	Gérer les ressources de l'entrepreneur qui prennent en charge le secteur de service (p. ex. dispositifs informatiques, connexions Internet et téléphones) pour répondre aux exigences des niveaux de service définies en matière de disponibilité et de rendement.	X	
9.06	Surveiller de façon régulière le rendement, l'utilisation et l'efficacité des ressources qui prennent en charge le secteur de service et produire des rapports à ce sujet.	X	
9.07	Évaluer, déterminer et recommander de façon proactive les configurations ou les modifications de configuration qui permettront d'améliorer le rendement.	X	

Identifiant	Rôles et responsabilités se rapportant aux services de gestion du rendement	Entrepreneur	SPC
9.08	Réaliser des analyses des tendances afin de recommander des modifications visant à améliorer le rendement.	X	
9.09	Établir et mettre en œuvre les plans d'amélioration requis pour respecter les exigences des niveaux de service.	X	
9.10	Examiner et approuver les plans d'amélioration.		X
9.11	Mettre en œuvre les plans d'amélioration.	X	
9.12	Collaborer avec des tiers (p. ex. fournisseurs de matériel, de logiciels et d'équipement).		X
9.13	Donner des conseils techniques et soutenir le personnel responsable du développement et de la maintenance des applications, au besoin.	X	

3.1.3.3 Rôles et responsabilités se rapportant aux services de surveillance des niveaux de service et de production de rapports à cet égard

Les services de surveillance des niveaux de service et de production de rapports à cet égard sont les activités associées à la surveillance des niveaux de service et à l'établissement de rapports à cet égard par rapport aux exigences des niveaux de service. En outre, l'entrepreneur doit transmettre des renseignements sur la gestion des systèmes (p. ex. des mesures du rendement et des renseignements comptables des systèmes) aux représentants désignés de SPC dans un format accepté par SPC. Le tableau suivant présente les rôles et les responsabilités de l'entrepreneur se rapportant à la surveillance des niveaux de service et à la production de rapports à cet égard.

Tableau 65 : Rôles et responsabilités se rapportant aux services de surveillance des niveaux de service et de production de rapports à cet égard

Identifiant	Rôles et responsabilités se rapportant à la surveillance des niveaux de service	Entrepreneur	SPC
10.01	Définir les exigences des niveaux de service.		X
10.02	Définir des exigences et des politiques en ce qui concerne la surveillance des niveaux de service et la production de rapports à cet égard.		X
10.03	Établir, consigner et tenir à jour des procédures relatives à la surveillance des niveaux de service et à la production de rapports à cet égard qui répondent aux exigences et respectent les politiques définies.	X	
10.04	Examiner et approuver les procédures relatives à la surveillance des niveaux de service et à la production de rapports à cet égard.		X
10.05	Établir des rapports sur le rendement par rapport aux exigences des niveaux de service et l'amélioration de ces exigences.	X	
10.06	Coordonner la surveillance des niveaux de service et la production de rapports à cet égard avec le représentant désigné de SPC et des tiers.	X	
10.07	Mesurer et analyser le rendement par rapport aux exigences des niveaux de service et fournir des rapports de gestion à cet égard.	X	
10.08	Tenir des réunions d'amélioration des exigences des niveaux de service pour examiner ces dernières et formuler des recommandations quant aux améliorations à leur apporter.	X	
10.09	Examiner et approuver les plans d'amélioration des exigences des niveaux de service et de la surveillance.		X
10.10	Mettre en œuvre les plans d'amélioration des exigences au niveau du système et de la surveillance.	X	
10.11	Examiner et approuver les mesures des exigences des niveaux de service et les rapports sur le rendement.		X
10.12	Accorder à SPC un accès au système de surveillance du rendement et des exigences relatives aux niveaux de service et d'établissement de rapports à cet égard, ainsi qu'aux données connexes	X	

3.1.3.4 Services de sécurité

Dans le contexte des outils, des systèmes et des ressources fournis par le fournisseur pour prendre en charge les services des secteurs de service, les services de sécurité sont les activités associées à la préservation de la sécurité physique et logique de tous les éléments de l'entrepreneur (matériel et logiciels) appuyant les secteurs de service, notamment les données, la protection contre les virus, la protection de l'accès et tous les autres services de sécurité, conformément aux exigences du gouvernement du Canada et de SPC en matière de sécurité et à toutes les exigences réglementaires applicables. Le tableau suivant présente les rôles et les responsabilités se rapportant à la sécurité qui incombent aux parties.

Tableau 66 : Rôles et responsabilités se rapportant aux services de sécurité

Identifiant	Rôles et responsabilités se rapportant aux services de sécurité	Entrepreneur	SPC
11.01	Définir des exigences, des normes, des processus, des procédures et des politiques en matière de sécurité.		X
11.02	Établir, consigner et tenir à jour des exigences, des normes, des processus, des procédures et des politiques en matière de sécurité, y compris des exigences réglementaires.	X	
11.03	Examiner et approuver les exigences, les normes, les processus, les procédures et les politiques en matière de sécurité, y compris les exigences réglementaires.		X
11.04	Se tenir au courant des tendances actuelles en matière de sécurité, des menaces, des méthodes d'accès illicites courantes et des politiques, des procédures et des pratiques exemplaires relatives à la sécurité.	X	
11.05	S'assurer que tout le personnel de l'entrepreneur possède une habilitation de sécurité adéquate.	X	
11.06	Le cas échéant, fournir un conseiller en sécurité de l'information qui assurera la liaison directe avec SPC en ce qui concerne les exigences relatives à la sécurité.	X	
11.07	Effectuer des évaluations des risques pour cerner les lacunes au chapitre du contrôle ou de la sécurité.	X	
11.08	Mettre en œuvre des plans de sécurité physique et logique qui sont conformes aux politiques de sécurité de SPC et aux normes de l'industrie dans les installations de l'entrepreneur (p. ex. les normes de la Direction de la sécurité industrielle canadienne).	X	
11.09	Signaler les incidents de sécurité à SPC et les résoudre selon les politiques de SPC, décrites à l' annexe A 10 – Politiques et procédures .	X	
11.10	Examiner et installer tous les correctifs de sécurité pertinents pour l'environnement de TI, conformément aux exigences en matière de sécurité de SPC.	X	
11.11	Participer aux programmes de sensibilisation à la sécurité de SPC et les soutenir.	X	
11.12	Effectuer des vérifications périodiques de la sécurité.		X
11.13	Soutenir les vérifications de la sécurité effectuées par SPC et par des tiers approuvés par SPC.	X	

3.1.3.5 Continuité des services et services de reprise après sinistre

L'entrepreneur doit montrer qu'il atteint ou dépasse systématiquement les exigences de SPC relatives à la continuité des services et aux services de reprise après sinistre pour les installations et les services fournis par l'entrepreneur. Le tableau suivant présente les rôles et les responsabilités de l'entrepreneur se rapportant à la continuité des services et aux services de reprise après sinistre.

Tableau 67 : Rôles et responsabilités se rapportant à la continuité des services et aux services de reprise après sinistre

Identifiant	Continuité des services de TI et reprise après sinistre Rôles et responsabilités	Entrepreneur	SPC
12.01	Définir des exigences relatives aux services de reprise après sinistre de SPC.		X
12.02	Recommander des pratiques exemplaires de SPC relatives aux stratégies, aux processus et aux procédures se rapportant aux services de reprise après sinistre.	X	
12.03	Consigner des procédures et des processus relatifs aux services de reprise après sinistre de SPC qui répondent aux exigences de SPC.	X	
12.04	Examiner et approuver les procédures relatives aux services de reprise après sinistre de SPC.		X
12.05	Au besoin, aider SPC dans le cadre d'autres activités de gestion de la continuité des services de TI et des urgences.	X	
12.06	Établir et tenir à jour un plan détaillé visant à respecter les exigences relatives à la reprise après sinistre. Le plan doit comprendre des plans précis relatifs aux données, aux sauvegardes, à la gestion de la mémoire et aux opérations d'urgence dans les délais établis pour les besoins de reprise des services des secteurs de service compris dans la portée après qu'un sinistre a eu une incidence sur l'utilisation des services.	X	
12.07	Établir des processus visant à garantir que les plans de reprise après sinistre soient mis à jour et tiennent compte des modifications apportées à l'environnement de SPC.	X	
12.08	Mettre à l'essai le plan de reprise après sinistre une fois par année et communiquer les résultats à SPC.	X	

4.0 Exigences des niveaux de service

Toutes les exigences des niveaux de service liées à la prestation et à la gestion des services de bureau de service sont détaillées dans l'**annexe B 2 – Exigences des niveaux de service**.

L'entrepreneur doit systématiquement atteindre ou dépasser les exigences des niveaux de service définies pour les services des secteurs de service (et les autres services, le cas échéant). Tous les services développés par l'entrepreneur en vertu du présent contrat doivent intégrer des moyens de mesurer les exigences des niveaux de service liées au rendement. L'entrepreneur doit se conformer à toutes les exigences des niveaux de service précisées dans l'énoncé des travaux.

Les exigences des niveaux de service définies représentent les niveaux de service minimums requis, qui doivent être systématiquement atteints ou dépassés.

Annexe A 3 – Services de transition

Services partagés Canada (SPC)

Annexe A 3 – Services de transition

Table des matières

1.0 Aperçu des services de transition et objectifs de service	70
1.1 Aperçu des services de transition	70
1.2 Objectifs des services de transition	70
2.0 Environnement de service	70
2.1 Portée de la transition	71
3.0 Exigences relatives aux services de transition	71
3.1 Description des services et rôles et responsabilités	71
3.1.1 <i>Rôle et responsabilités généraux</i>	71
3.1.2 <i>Planification du projet de transition</i>	72
3.1.3 <i>Transition des outils et des logiciels</i>	73
3.1.4 <i>Démarche de transition des services selon l'énoncé des travaux</i>	73
3.1.5 <i>Transition et migration</i>	76
3.1.6 <i>Intégration de la transition, mise à l'essai et stabilisation</i>	77
3.2 Mobilisation du personnel clé de l'entrepreneur	79
3.3 Exclusions	79
4.0 Transition de fin de contrat	79
4.1 Aperçu de la transition de fin de contrat	79
4.2 Exigences relatives à la transition de fin de contrat	79
1.0 Exigences générales	81
2.0 Résultats escomptés de la transition des services du BSE et du BSUF	81
3.0 Éléments du plan préliminaire de projet de transition	81
3.1 Personnel clé de l'entrepreneur	81
3.2 Processus d'avancement du projet	81
3.3 Liste des produits livrables	82
3.4 Liste des étapes des services, des dates d'exécution et des paiements d'étape	83

Liste des tableaux

Tableau 41 : Rôles et responsabilités généraux	71
Tableau 42 : Rôles et responsabilités se rapportant à la planification du projet de transition	72
Tableau 43 : Rôles et responsabilités se rapportant à la transition des outils et des logiciels	73
Tableau 44 : Rôles et responsabilités se rapportant à la démarche de transition des services	74
Tableau 45 : Rôles et responsabilités se rapportant à la transition et à la migration.....	76
Tableau 46 : Rôles et responsabilités se rapportant à l'intégration de la transition et à la mise à l'essai	77
Tableau 47 : Stabilisation du programme et après-transition.....	78
Tableau 48 : Plan préliminaire de transition	82

Annexe A 3 – Services de transition

1.0 Aperçu des services de transition et objectifs de service

1.1 Aperçu des services de transition

La présente annexe définit les services, les rôles et les responsabilités des parties au contrat permettant le transfert des services de bureau de service décrits à l'**annexe A 1 – Services de bureau de service** à l'entrepreneur. La transition comprend la planification initiale et l'établissement d'un plan de projet de transition, notamment les activités de planification avec l'entrepreneur actuel de SPC (fournisseur de services de bureau de service), s'il y a lieu. Elle comprend également les activités nécessaires pour assumer l'entière responsabilité de tous les services compris dans la portée et la prise en charge des activités de gestion des services décrites à l'**annexe A 2 – Services de gestion des services**.

1.2 Objectifs des services de transition

L'entrepreneur doit respecter les objectifs clés généraux suivants en matière de transition :

- a. Fournir un plan ciblé qui permettra d'accélérer la transition des services.
- b. Effectuer toutes les activités nécessaires au transfert des connaissances pour fournir les services prévus dans le présent contrat.
- c. Collaborer, le cas échéant, avec SPC et son entrepreneur actuel (le ou les fournisseurs des services de bureau de service existants) pour transférer ou attribuer les droits associés aux ententes contractuelles liées à l'équipement ou aux logiciels, ou à d'autres ententes contractuelles (qui peuvent s'appliquer à SPC) nécessaires pour prendre en charge les services prévus dans le présent contrat.
- d. Assumer la responsabilité du rendement de tous les systèmes, de tous les logiciels et de tout le matériel conformément à l'énoncé des travaux et aux exigences des niveaux de service prévus dans le présent contrat.
- e. Intégrer tous les systèmes opérationnels dans les activités de l'entrepreneur, y compris, mais sans s'y restreindre, les systèmes de billetterie, les systèmes de production de rapports, les systèmes de suivi et de gestion et les systèmes de téléphonie nécessaires pour exécuter les services prévus dans le présent contrat.
- f. Mettre en place l'infrastructure et les processus requis pour fournir les services prévus dans le présent contrat.
- g. Embaucher et former le personnel de l'entrepreneur nécessaire pour exécuter les services prévus dans le présent contrat.
- h. Atténuer tout risque ou toute possibilité de panne ou de dégradation importante de tout système ou processus qui pourrait être causé par les activités de transition.

2.0 Environnement de service

L'**annexe A 1 – Services de bureau de service** et l'**annexe A 2 – Services de gestion des services** décrivent l'environnement de service et les services compris dans la portée qui doivent être pris en charge ou auxquels l'entrepreneur doit se conformer. Les paragraphes suivants décrivent plus en détail l'environnement de service à prendre en charge relativement à la présente annexe.

2.1 Portée de la transition

La portée de la transition comprend toutes les activités nécessaires pour lancer l'exécution des activités définies dans l'énoncé des travaux du contrat, soit :

1. Annexe A 1 Services de bureau de service
2. Annexe A 2 Services de gestion des services;
3. Annexe A 3 Services de transition
4. Annexe A 4 Services de gestion de la gouvernance et des relations

3.0 Exigences relatives aux services de transition

3.1 Description des services et rôles et responsabilités

Dans tous les tableaux inclus dans le présent article, un « X » se trouve dans la colonne « Entrepreneur » pour indiquer que l'entrepreneur est responsable d'effectuer la tâche. Lorsqu'un « X » est placé dans la colonne « SPC », l'entrepreneur n'est pas tenu d'exécuter la tâche. Toute approbation ou révision relève de la responsabilité de SPC.

3.1.1 Rôle et responsabilités généraux

Le tableau suivant présente les rôles et les responsabilités généraux qui incombent aux parties.

Tableau 68 : Rôles et responsabilités généraux

Identifiant	Rôles et responsabilités généraux	Entrepreneur	SPC
1.01	Comprendre les politiques et les procédures de SPC et s'y conformer tout au long de la transition.	X	
1.02	Recommander une méthode de transition générale et établir un plan de projet.	X	
1.03	Contribuer au plan de projet de transition et coordonner la contribution des fournisseurs tiers, tels que le fournisseur de services actuel (entrepreneur), ou d'autres tiers désignés par SPC.	X	
1.04	Approuver la méthode de transition et le plan de projet.		X
1.05	Fournir les services du personnel de soutien pour la transition et d'un gestionnaire de projet pour le projet de transition.	X	
1.06	Fournir les services d'un gestionnaire de projet de SPC pour le projet de transition qui est responsable des tâches de transition de SPC.		X
1.07	Fournir l'accès aux systèmes de TI et aux outils nécessaires pour appuyer la transition, ce qui comprend les demandes d'accès, les licences d'équipement et de logiciels de SPC et la possibilité de communiquer avec des experts en la matière.		X
1.08	Fournir des rapports d'étape hebdomadaires sur la conformité générale au plan de projet de transition, notamment au sujet de l'état d'achèvement, des dates d'achèvement prévues (DAP), des risques et des plans d'atténuation des risques, des exigences de remaniement du calendrier et des questions, et offrir l'aide requise à cet égard.	X	
1.09	Démontrer le respect des plans et des étapes, au moyen notamment de documents illustrant la réalisation réussie des activités de transfert des connaissances, d'ententes établies avec le ou les entrepreneurs actuels indiquant que l'entrepreneur peut assumer les responsabilités de l'EDT et de différentes autres preuves d'achèvement des tâches pouvant être requises au titre du plan de projet de transition.	X	
1.10	Fermer les mesures ciblées au cours des réunions de transition et de gouvernance en temps utile, comme convenu lors des réunions.	X	
1.11	Assurer la gestion générale du processus de transition.	X	

3.1.2 Planification du projet de transition

L'entrepreneur doit fournir un plan préliminaire de projet de transition (voir les exigences à l'appendice A – Plan préliminaire de transition de la présente annexe) qui accompagne sa réponse à la demande de propositions. Après l'attribution du contrat, l'entrepreneur présentera à SPC son plan de projet de transition détaillé et son calendrier aux fins d'examen et d'approbation dans un délai de dix (10) JOGF suivant la tenue de la réunion de lancement prévue entre SPC et l'entrepreneur. Le plan de projet de transition, élaboré en consultation avec tous les intervenants clés, comprendra un calendrier détaillé précisant les dates d'achèvement prévues et les ressources allouées pour toutes les tâches. Dans le cadre du plan de projet de transition, l'entrepreneur doit fournir un processus consigné sur l'état d'avancement du projet qui comprend, à tout le moins, ce qui suit :

- a. Procédures de mise à jour du plan du projet de transition;
- b. Réunions périodiques;
- c. Procédures d'acheminement aux échelons supérieurs;
- d. Procédures de gestion des risques;
- e. Critères de détermination de l'exécution réussie des étapes définies dans le plan du projet de transition;
- f. Rapport hebdomadaire sur le respect global du plan du projet de transition.

Le tableau suivant présente les rôles et les responsabilités se rapportant à la planification du projet de transition qui incombent aux parties.

Tableau 69 : Rôles et responsabilités se rapportant à la planification du projet de transition

Identifiant	Rôles et responsabilités se rapportant à la planification du projet de transition	Entrepreneur	SPC
2.01	Proposer un plan de projet de transition et définir une charte de projet à l'appui de la planification et de l'exécution intégrées de la transition.	X	
2.02	Approuver le plan du projet de transition et la charte de projet.		X
2.03	Proposer un plan de dotation pour le projet de transition et une structure d'organisation.	X	
2.04	Travailler conjointement avec SPC et les entrepreneurs actuels (tels que définis à l'article 3.1.2 ci-dessus) pour obtenir leurs commentaires sur le plan de projet de transition et présenter ce dernier pour approbation.	X	
2.05	Approuver le plan de dotation pour le projet de transition de l'entrepreneur et la structure d'organisation.		X
2.06	Fournir les services d'employés expérimentés pour la transition, y compris les services d'un gestionnaire responsable du projet de transition.	X	
2.07	Fournir les services d'employés de SPC expérimentés pour la transition, y compris les services d'un directeur responsable du projet de transition.		X
2.08	Proposer un calendrier de réunions ainsi que les procédures et les processus de gestion de projet appropriés.	X	
2.09	Approuver le calendrier des réunions ainsi que les procédures et les processus de gestion de projet.		X
2.10	Cerner les zones de transition à haut risque et à incidence élevée, établir des stratégies d'atténuation, recommander des plans d'atténuation et présenter les résultats à SPC à l'aide d'un registre des risques.	X	
2.11	Examiner le registre des risques et les plans d'atténuation, et déterminer avec l'aide de l'entrepreneur les stratégies d'atténuation appropriées et les mesures à prendre.		X
2.12	Établir, mettre à jour, tenir à jour et réviser un ou des plans de projet de transition détaillés qui comprennent une démarche, des activités, des	X	

Identifiant	Rôles et responsabilités se rapportant à la planification du projet de transition	Entrepreneur	SPC
	étapes et un calendrier, qui cerne les risques, et qui prévoit des stratégies et des plans d'atténuation.		
2.13	Collaborer avec tout représentant de tiers désignés par SPC (p. ex. le ou les entrepreneurs qui fournissent actuellement les services) dans le cadre de la surveillance de la transition.	X	
2.14	Approuver les plans, les calendriers et les documents connexes liés au projet de transition, y compris toutes les révisions des plans.		X
2.15	Fournir des rapports d'étape et des plans d'atténuation des risques.	X	
2.16	Approuver les plans d'atténuation des risques.		X

3.1.3 Transition des outils et des logiciels

La transition des outils et des logiciels comprend toutes les activités visant à transférer à l'entrepreneur l'accès à tous les outils et logiciels nécessaires pour que l'entrepreneur puisse fournir tous les services compris dans la portée du présent contrat et explicitement détaillés à l'**annexe B 3 – Matrice de responsabilité financière**. Une fois la transition terminée, l'entrepreneur doit fournir tous les services prévus dans le présent énoncé des travaux (EDT) en utilisant une combinaison d'outils qui peuvent inclure ceux qui figurent dans cette annexe. L'achèvement et l'acceptation doivent être confirmés par SPC, et l'entrepreneur doit attester qu'il est prêt à commencer à fournir les services définis dans l'EDT.

Le tableau suivant présente les rôles et les responsabilités se rapportant à la transition des outils et des logiciels qui incombent aux parties.

Tableau 70 : Rôles et responsabilités se rapportant à la transition des outils et des logiciels

Identifiant	Rôles et responsabilités se rapportant à la transition des outils et des logiciels	Entrepreneur	SPC
3.01	Proposer un plan de transfert des connaissances à l'appui de la transition de l'accès à l'entrepreneur de tous les outils et logiciels.	X	
3.02	Approuver le plan de transfert des connaissances.		X
3.03	Effectuer le transfert des connaissances entre SPC, les fournisseurs ou les entrepreneurs actuels (c.-à-d. les tiers avec qui SPC entretient des relations d'affaires pour fournir les services compris dans la portée).	X	
3.04	Coordonner la mise en œuvre de nouveaux outils ou la personnalisation des outils existants pour activer l'environnement de soutien.	X	
3.05	Consigner les activités de transfert des connaissances et les tâches d'administration du système dans le système de gestion des connaissances de SPC.	X	
3.06	Définir et recommander les critères relatifs à l'état de préparation du transfert et les étapes du plan de transition.	X	
3.07	Approuver les critères relatifs à l'état de préparation du transfert.		X
3.08	Exécuter la transition en fonction des critères relatifs à l'état de préparation remplis.	X	
3.09	Examiner et approuver les critères relatifs à l'achèvement de la préparation de l'entrepreneur.		X
3.10	Travailler avec le ou les entrepreneurs actuels à l'exécution des étapes du plan de projet de transition.	X	
3.11	Effectuer la transition des connaissances liées à la configuration de la solution pour les centres de contact hébergés pour le BSE et le BSUF.	X	

3.1.4 Démarche de transition des services selon l'énoncé des travaux

Une liste exhaustive des processus et procédures de gouvernance est définie conjointement par SPC et l'entrepreneur dans le cadre de la planification des services de transition. Ces processus et procédures doivent être définis dans un délai de soixante (60) JOGF après l'attribution du contrat et comprendront notamment les éléments suivants :

- Gestion du changement;
- Gestion de la satisfaction de la clientèle;
- Assurance de la qualité;
- Règlement des différends;
- Gestion de l'intégration;
- Production de rapports sur le rendement, tels que les rapports sur les exigences des niveaux de service, l'état du projet et l'état des demandes de service en cours;
- Gestion des ressources humaines;
- Gestion des niveaux de service;
- Stratégie et planification;
- Gestion financière, y compris la gestion des frais de ressources additionnelles (FRA) et des crédits pour ressources réduites (CRR).

Le tableau suivant présente les rôles et les responsabilités se rapportant à la démarche de transition des services qui incombent aux parties.

Tableau 71 : Rôles et responsabilités se rapportant à la démarche de transition des services

Identifiant	Rôles et responsabilités se rapportant à la démarche de transition des services	Entrepreneur	SPC
Démarrage et gestion de la transition			
4.01	Établir un cadre pour la prestation de services (processus et procédures), évaluer les processus existants et effectuer une analyse des lacunes.	X	
4.02	Fournir des processus ou des modèles normalisés qui utilisent des outils automatisés autant que possible, et qui doivent comprendre, à tout le moins, ce qui suit : <ul style="list-style-type: none"> • Registre des risques; • Registre des problèmes; • Calendrier des étapes intégré; • Rapport d'étape et rapport sur le rendement; • Processus et modèles de contrôle des changements; • Processus de communication; • Plan de gestion du changement (formation, etc.); • Outils de gestion du savoir en matière de TI et de dépôt de documents. 	X	
4.03	Soumettre les processus et les modèles pour approbation.	X	
4.04	Approuver les processus et les modèles.		X
4.05	Établir une stratégie détaillée de sélection et de maintien en poste des ressources humaines qui comprend, entre autres, le recrutement, la formation et le maintien en poste d'un personnel bilingue certifié possédant les compétences nécessaires pour fournir des services de bureau de service de haute qualité.	X	
4.06	Examiner la stratégie de sélection et de maintien en poste des ressources humaines (qui fera l'objet d'une gouvernance permanente dans le cadre de la gestion des ressources, décrite à l' annexe A 4 – Services de gouvernance et de gestion de la relation) et fournir une rétroaction à ce sujet.		X
4.07	Établir un programme complet de surveillance de la satisfaction de la clientèle (utilisateurs finaux et agents des bureaux de service des partenaires) (y compris, notamment, la mesure de référence, les modèles d'enquête, la portée, la fréquence et la grille de notation). Le programme de mesure de la satisfaction de la clientèle doit porter à la fois sur la catégorie de niveau de service de la satisfaction de la clientèle (SSC) et sur l'exigence d'amélioration continue établie à l'article 11.0 de l' annexe B 2 – Exigences des niveaux de service .	X	

Identifiant	Rôles et responsabilités se rapportant à la démarche de transition des services	Entrepreneur	SPC
4.08	Approuver le programme complet de surveillance de la satisfaction de la clientèle.		X
4.09	Établir un programme complet d'assurance de la qualité (qui comprend, notamment, la mesure de référence, des modèles de notation, la portée et la fréquence des échantillons). Le programme d'assurance de la qualité doit porter à la fois sur la catégorie de niveau de service de l'assurance de la qualité et sur l'exigence d'amélioration continue établie à l'article 11.0 de l' annexe B 2 – Exigences des niveaux de service .	X	
4.11	Approuver le programme complet d'assurance de la qualité.		X
4.12	Créer des processus de mesure de la gouvernance et de l'expérience des agents des bureaux de service des partenaires et non-partenaires.	X	
4.13	Consigner l'état de base existant, y compris les schémas de processus de haut niveau, les procédures opérationnelles normalisées, les niveaux de service à la clientèle, les niveaux de satisfaction de la clientèle et les activités opérationnelles. Ces données étayeront les activités de planification de la transition, de préparation opérationnelle, de transfert et de stabilisation.	X	
4.14	Créer les bases de référence et les prévisions nécessaires en ce qui concerne le nombre de communications et le volume des billets, les taux de résolution et le nombre d'utilisateurs.	X	
4.15	Définir les attentes en matière de résolution des incidents signalés et des demandes de service traitées par le bureau de service d'entreprise (c.-à-d. les questions qui doivent être résolues par les agents du BSE et celles qui doivent être attribuées aux groupes de résolution des secteurs de service). Voir les communications potentielles énumérées à l' annexe A 13 – Types de communications traitées .		X
4.16	Définir les attentes en matière de résolution des incidents signalés et des demandes de service traitées par le bureau de service des utilisateurs finaux (c.-à-d. les questions qui doivent être résolues par les agents du BSUF et celles qui doivent être transmises au BSE). Voir les communications potentielles énumérées à l' annexe A 13 – Types de communications traitées .		X
4.17	Convenir d'un format standard pour les rapports d'analyse des causes fondamentales.	X	X
4.18	Convenir d'un format standard pour les plans de mesures correctives.	X	X

3.1.5 Transition et migration

La transition et la migration comprennent les activités associées à la préparation de l'environnement actuel de SPC en vue de sa transition à l'entrepreneur. Le tableau suivant présente les rôles et les responsabilités se rapportant aux services de transition et de migration qui incombent aux parties.

Tableau 72 : Rôles et responsabilités se rapportant à la transition et à la migration

Identifiant	Rôles et responsabilités se rapportant à la transition et à la migration	Entrepreneur	SPC
Démarrage et gestion de la transition			
5.01	Exécuter le ou les plans de projet de transition.	X	
5.02	Fournir des rapports d'étape sur la transition au bureau du programme.	X	
5.03	Gérer, mettre à jour et tenir à jour un ou plusieurs calendriers de transition détaillés qui comprennent les activités, les produits livrables, les étapes et les dépendances ou les liens avec le calendrier de l'entrepreneur actuel.	X	
5.04	Cerner et mettre au point les activités liées au cheminement critique prévues au calendrier de transition et en rendre compte une fois par semaine, et transmettre les problèmes à SPC, au besoin.	X	
5.05	Réaliser les activités de planification de l'état de préparation conformément au plan de projet de transition approuvé.	X	
5.06	Participer à la planification de l'état de préparation conformément au plan de projet de transition approuvé.		X
5.07	Réaliser les activités de planification du transfert des services conformément aux plans de projet de transition approuvés, découlant sur une proposition de plan de transfert des services.	X	
5.08	Participer à la planification du transfert conformément aux plans de projet de transition approuvés et approuver le plan de transfert.		X
Évaluation de l'état de préparation			
5.09	Établir un plan complet d'évaluation de l'état de préparation à la mise en œuvre, un calendrier d'évaluation de l'état de préparation, une stratégie de retour en arrière, des fiches d'évaluation, et des critères de préparation critiques définis, qui deviennent les moteurs des décisions d'aller de l'avant ou non liées à l'état de préparation global, pour l'entrée en service des services compris dans la portée.	X	
5.10	Approuver le plan d'évaluation de l'état de préparation.		X
5.11	Réaliser des évaluations de l'état de préparation à la mise en œuvre et rendre compte des constats et recommandations une fois par semaine, avant le transfert, et cerner les points ou les situations qui pourraient empêcher le transfert réussi.	X	
5.12	Mettre en place et appliquer des mesures correctives reposant sur les évaluations de l'état de préparation, et rendre compte des résultats à SPC.	X	
5.13	Vérifier que tous les travaux, les mises à l'essai, les évaluations et les mesures correctives ont été effectués avec succès, afin de s'assurer de la préparation complète avant l'entrée en service, et ce, pour tous les critères de mise en œuvre.	X	
5.14	Travailler avec SPC à l'établissement du plan de mobilisation des intervenants et de communication, aux activités et aux garanties nécessaires pendant la phase préalable à la mise en œuvre.	X	
5.15	Examiner et déployer les activités de mobilisations des intervenants et de communication au cours de la phase préalable à la mise en œuvre.		X
5.16	Aider SPC à recueillir, à analyser et à signaler les commentaires, les demandes et la rétroaction des intervenants quant aux problèmes éprouvés.	X	
5.17	Fournir des recommandations sur la ligne de conduite optimale à adopter pour traiter et résoudre les problèmes des intervenants.	X	
5.18	Examiner les rapports des intervenants et autoriser les mesures correctives appropriées.		X

Identifiant	Rôles et responsabilités se rapportant à la transition et à la migration	Entrepreneur	SPC
Mise en œuvre			
5.19	Élaborer un plan de mise en œuvre détaillé comprenant une liste de vérification avant la mise en œuvre, un plan de transfert et des critères d'évaluation après la mise en œuvre.	X	
5.20	Examiner et approuver le plan de mise en œuvre.		X
5.21	Formuler des recommandations pour aller de l'avant ou non et préparer un document de décisions d'aller de l'avant ou non aux fins d'approbation.	X	
5.22	Approuver le document de décisions d'aller de l'avant ou non.		X
5.23	Travailler avec SPC à l'établissement du plan de mobilisation des intervenants et de communication, aux activités et aux garanties nécessaires pendant la phase de mise en œuvre.	X	
5.24	Examiner et déployer les activités de mobilisation des intervenants et de communication au cours du transfert.		X
5.25	Recueillir, analyser et signaler les commentaires, les demandes et la rétroaction des intervenants quant aux problèmes éprouvés.		X
5.26	Examiner les rapports des intervenants et proposer un plan de mesures correctives approprié.	X	
5.27	Examiner le plan de mesures correctives et autoriser des mesures de résolution acceptables.		X
5.28	Gérer la mise en œuvre et le transfert conformément au plan de mise en œuvre, sans interrompre la prestation des services de SPC.	X	
5.29	Effectuer une inspection à la suite du transfert et soumettre la liste de vérification postérieure au transfert dans un délai de vingt-quatre (24) heures après le transfert.	X	
5.30	Assurer l'achèvement des activités postérieures au transfert, conformément au plan de transfert.	X	

3.1.6 Intégration de la transition, mise à l'essai et stabilisation

Les services d'intégration de la transition, de mise à l'essai et de stabilisation sont les activités associées à une transition harmonieuse. Les tableaux suivants présentent les rôles et les responsabilités se rapportant aux services d'intégration de la transition, de mise à l'essai et de stabilisation qui incombent aux parties.

Tableau 73 : Rôles et responsabilités se rapportant à l'intégration de la transition et à la mise à l'essai

Identifiant	Rôles et responsabilités se rapportant à l'intégration de la transition et à la mise à l'essai	Entrepreneur	SPC
6.01	Proposer un plan d'intégration et de mise à l'essai.	X	
6.02	Examiner et approuver le plan d'intégration et de mise à l'essai.		X
6.03	Recommander des exigences en matière d'intégration et de mise à l'essai.	X	
6.04	Approuver les exigences en matière d'intégration et de mise à l'essai.		X
6.05	Établir, consigner et tenir à jour un plan d'intégration et de mise à l'essai qui répond aux exigences et respecte les politiques définies.	X	
6.06	Gérer l'environnement d'essai pour l'intégration.		X
6.07	Conserver des matrices des versions des logiciels dans les environnements de développement, d'assurance de la qualité et de production et sur les réseaux.		X
6.08	Assurer l'intégration et réaliser des tests de sécurité pour toutes les données, toute l'infrastructure et tous les réseaux, en fonction des exigences définies dans le plan d'intégration et de mise à l'essai et dans les politiques et procédures de SPC.	X	

Identifiant	Rôles et responsabilités se rapportant à l'intégration de la transition et à la mise à l'essai	Entrepreneur	SPC
6.09	Évaluer tous les services devant faire l'objet de la transition pour vérifier leur conformité aux règles, règlements et procédures de sécurité de SPC.	X	
6.10	Évaluer et communiquer l'incidence globale et le risque potentiel avant la mise en œuvre des changements.	X	
6.11	Établir les exigences relatives aux essais d'acceptation par les utilisateurs.		X
6.12	Élaborer un plan d'essais d'acceptation par les utilisateurs conformément aux exigences.	X	
6.13	Examiner et approuver le plan d'essais d'acceptation par les utilisateurs.		X
6.14	Réaliser les essais d'acceptation par les utilisateurs et consigner les résultats conformément aux exigences.	X	
6.15	Communiquer les résultats des essais d'acceptation par les utilisateurs à SPC.	X	
6.16	Examiner les résultats des essais d'acceptation par les utilisateurs.		X
6.17	Proposer des modifications à l'infrastructure, aux logiciels ou aux services en fonction des résultats des essais.	X	
6.18	Approuver les modifications à apporter à l'infrastructure, aux logiciels ou aux services.		X
6.19	Approuver le début du service (selon le document de décisions d'aller de l'avant ou non).		X
6.20	Lors de l'ajout ou de la mise à niveau d'infrastructure, de logiciels ou de services, réaliser leur intégration par étape afin que leur transition à l'environnement existant se fasse sans heurt, conformément aux exigences établies.	X	

Tableau 74 : Stabilisation du programme et après-transition

Identifiant	La stabilisation du programme et l'après-transition Rôles et responsabilités	Entrepreneur	SPC
Stabilisation du programme			
7.01	Résoudre tout problème de stabilisation ou problème postérieur au transfert signalé par SPC en haute priorité, dans un délai de vingt-quatre (24) heures après le transfert.	X	
7.02	Après le transfert, effectuer une évaluation de la stabilisation conformément au calendrier du plan de projet de transition, et formuler des recommandations pour la stabilisation et l'amélioration.	X	
7.03	Après le transfert, achever toutes les activités de stabilisation conformément au calendrier du plan du projet de transition.	X	
7.04	Travailler avec SPC à l'établissement du plan de mobilisation des intervenants et de communication, aux activités et aux garanties nécessaires pendant la phase de mise en œuvre.	X	
7.05	Examiner et déployer les activités de mobilisation des intervenants et de communication au cours de la mise en œuvre.		X
7.06	Recueillir, analyser et signaler les commentaires, les demandes et la rétroaction des intervenants quant aux problèmes éprouvés.	X	
Examen après la transition			
7.07	Procéder à un examen postérieur à la transition dans un délai de <jours à déterminer> après le transfert. Remarque : Conformément à l'article 3.1.2, les <jours à déterminer> sont confirmés dans le plan de transition.	X	
7.08	Consigner les leçons apprises de la transition.	X	
7.09	Intégrer les leçons apprises aux activités de transition ultérieures (p. ex. les transitions futures, la planification de transitions de fin de contrat).	X	

Identifiant	La stabilisation du programme et l'après-transition Rôles et responsabilités	Entrepreneur	SPC
7.10	Travailler avec SPC à l'établissement du plan de mobilisation des intervenants et de communication, aux activités et aux garanties nécessaires pendant la phase d'après-transition.	X	
7.11	Examiner et déployer les activités de mobilisation des intervenants et de communication au cours de la phase d'après-transition.		X
7.12	Recueillir, analyser et signaler les commentaires, les demandes et la rétroaction des intervenants quant aux problèmes éprouvés.		X

3.2 Mobilisation du personnel clé de l'entrepreneur

Voir l'article 2.0 de l'annexe A 4 – Services de gouvernance et de gestion de la relation pour connaître les obligations de l'entrepreneur en ce qui concerne la mobilisation permanente du personnel clé de l'entrepreneur qui participe aux services de transition.

3.3 Exclusions

Par souci de précision, tout service continu fourni dans le cadre du présent contrat est exclu des services de transition.

4.0 Transition de fin de contrat

4.1 Aperçu de la transition de fin de contrat

Les activités de transition de fin de contrat doivent fournir le matériel et l'assistance nécessaires à la transition des services de bureau de service de l'entrepreneur à un nouveau fournisseur de services. L'entrepreneur doit travailler avec SPC et le ou les autres entrepreneurs sélectionnés par SPC, le cas échéant, à la conclusion du contrat, pour assurer la transition des services de bureau de service, y compris la formation et le transfert des connaissances.

L'entrepreneur doit assurer une transition ordonnée et efficace des services au nouveau fournisseur de services, en perturbant au minimum les services pour SPC, sa prestation de services et ses clients.

L'entrepreneur doit maintenir un nombre suffisant de membres du personnel qualifiés pour répondre à toutes les exigences des services de transition de fin de contrat.

4.2 Exigences relatives à la transition de fin de contrat

À la fin du contrat, l'entrepreneur doit remettre à SPC l'ensemble des renseignements, des données sur les services de bureau de service et de l'équipement qui appartiennent à SPC. L'entrepreneur reconnaît qu'en plus d'autres données non mentionnées ici, SPC est le propriétaire de tous les renseignements relatifs à ses processus, à ses connaissances, à ses foires aux questions, à ses dossiers d'incidents et à ses demandes de service que l'entrepreneur recevra et traitera pendant la durée du contrat..

Pendant la période de transition de fin de contrat, les responsabilités de l'entrepreneur comprennent notamment l'exécution des activités suivantes, ou leur soutien :

- a. Travailler en étroite collaboration avec le nouveau prestataire de services à la planification, à l'établissement et à l'exécution du plan du projet de transition de fin de contrat.
- b. Travailler avec SPC et le nouveau fournisseur de services pour transférer ou céder les droits au titre de tout équipement, logiciel ou autre accord contractuel existant nécessaire pour assumer les services dans le cadre du futur contrat, le cas échéant.
- c. Effectuer toutes les activités de transfert des connaissances nécessaires et fournir l'assistance requise pour permettre une transition en douceur, y compris en ce qui concerne l'état des initiatives techniques en cours et l'état actuel de la prestation de services.

- d. Fournir des copies électroniques de tous les documents préparés pour fournir les services de bureau de service, y compris les scripts, les solutions, les documents connexes et le manuel de prestation des services. Le format électronique des documents est précisé par SPC afin de garantir la compatibilité avec les logiciels d'entreprise standard, tels que Microsoft Office.
- e. Fournir des données de gestion et de système du bureau de service qui permettent d'accéder aux journaux et aux résumés des services de bureau de service fournis dans le cadre du contrat à l'aide d'un logiciel d'entreprise standard, tel que Microsoft Office.
- f. Fournir un extrait complet de toutes les données du système de soutien dans un fichier offert dans le commerce en vente libre (par exemple, en format SQL ou Excel), selon les précisions de SPC.
- g. Restituer à SPC tout l'équipement et tous les biens fournis par le gouvernement que SPC a remis à l'entrepreneur.

À la fin du contrat, l'entrepreneur doit fournir un compte rendu à SPC pour confirmer que la transition de fin de contrat est terminée et transférer les connaissances restantes à SPC.

Appendice A – Plan préliminaire de transition

Dans leurs réponses à la demande de propositions, les soumissionnaires doivent fournir un plan préliminaire de transition. La version définitive du plan de transition doit être établie dans un délai de dix (10) JOGF après la tenue de la réunion de lancement (voir l'article 3.1.2, **Planification du projet de transition**, de l'annexe A 3 – **Services de transition**).

1.0 Exigences générales

La transition efficace de la fonction de soutien du bureau de service existante (actuellement assurée par l'entrepreneur titulaire de la RCN) vers des services de bureau de service entièrement gérés, décrits à l'annexe A 1 – **Services de bureau de service** (assurés par l'entrepreneur à partir de deux installations dans les régions) doit être réalisée dans les délais impartis avec un minimum de perturbation ou de dégradation du service.

2.0 Résultats escomptés de la transition des services du BSE et du BSUF

Une transition réussie atteint ou dépasse les résultats suivants :

- ✓ Respecter scrupuleusement les délais d'achèvement des produits livrables et les dates d'exécution des étapes;
- ✓ Se dérouler harmonieusement pour les clients;
- ✓ Avoir une incidence minimale sur le rendement des niveaux de service;
- ✓ Entraîner un transfert efficace des connaissances relatives aux outils, aux logiciels, aux plateformes de téléphonie et aux processus et procédures du bureau de service;
- ✓ Occasionner un dédoublement minimal des coûts pour SPC grâce à une augmentation efficace et synchronisée des ressources de l'entrepreneur et à une diminution des ressources de l'entrepreneur titulaire.

3.0 Éléments du plan préliminaire de projet de transition

Le plan préliminaire de transition doit comprendre à tout le moins les éléments suivants :

- ✓ Personnel clé de l'entrepreneur
- ✓ Processus d'avancement du projet
- ✓ Liste des produits livrables
- ✓ Liste des étapes des services, des dates d'exécution et des paiements d'étape

3.1 Personnel clé de l'entrepreneur

Le plan préliminaire de projet de transition doit désigner les ressources clés de l'entrepreneur à embaucher pendant la période de transition. Les dépendances et les hypothèses relatives à la participation du personnel de l'entrepreneur titulaire et du personnel de gestion de SPC doivent être clairement formulées et quantifiées dans le plan préliminaire de projet de transition.

3.2 Processus d'avancement du projet

Dans le cadre du plan préliminaire de projet de transition, l'entrepreneur doit fournir un processus consigné sur l'état d'avancement du projet qui comprend, à tout le moins, ce qui suit :

- ✓ Procédures de mise à jour du plan du projet de transition;
- ✓ Réunions périodiques;
- ✓ Procédures d'acheminement aux échelons supérieurs;
- ✓ Procédures de gestion des risques;
- ✓ Critères d'établissement de l'exécution réussie des étapes définies dans le plan du projet de transition;
- ✓ Rapport hebdomadaire sur le respect global du plan du projet de transition.

3.3 Liste des produits livrables

Dans le cadre des services de transition, sans que cela limite les autres produits livrables qu'il doit fournir, l'entrepreneur doit inclure les produits livrables suivants dans le plan préliminaire de transition :

Tableau 75 : Plan préliminaire de transition

N°	Nom du produit livrable	Date d'achèvement	Période de l'examen d'acceptation	Critères d'acceptation
1.	Plan préliminaire de projet de transition + processus d'avancement du projet	Clôture des soumissions	-	-
2.	Plan de projet de transition	Dans un délai de dix (10) JOGF de la tenue de la réunion de lancement	[Doit être fourni par SPC]	[Doit être fourni par SPC]
3.	Plan de transfert des connaissances	[Doit être fourni par l'entrepreneur]	[Doit être fourni par SPC]	[Doit être fourni par SPC]
4.	Charte du projet de transition	[Doit être fourni par l'entrepreneur]	[Doit être fourni par SPC]	[Doit être fourni par SPC]
5.	Plan de dotation du projet de transition	[Doit être fourni par l'entrepreneur]	[Doit être fourni par SPC]	[Doit être fourni par SPC]
6.	Plan d'atténuation des risques/Plan des risques de la transition	[Doit être fourni par l'entrepreneur]	[Doit être fourni par SPC]	[Doit être fourni par SPC]
7.	Stratégie de sélection et de maintien en poste des ressources humaines	[Doit être fourni par l'entrepreneur]	[Doit être fourni par SPC]	[Doit être fourni par SPC]
8.	Plan de mobilisation des intervenants et de communication	[Doit être fourni par l'entrepreneur]	[Doit être fourni par SPC]	[Doit être fourni par SPC]
9.	Plan de transfert	[Doit être fourni par l'entrepreneur]	[Doit être fourni par SPC]	[Doit être fourni par SPC]
10.	Plan d'évaluation de l'état de préparation	[Doit être fourni par l'entrepreneur]	[Doit être fourni par SPC]	[Doit être fourni par SPC]
11.	Plan de mise en œuvre	[Doit être fourni par l'entrepreneur]	[Doit être fourni par SPC]	[Doit être fourni par SPC]
12.	Plan d'intégration et de mise à l'essai	[Doit être fourni par l'entrepreneur]	[Doit être fourni par SPC]	[Doit être fourni par SPC]

N°	Nom du produit livrable	Date d'achèvement	Période de l'examen d'acceptation	Critères d'acceptation
13.	Plan des essais d'acceptation par les utilisateurs	[Doit être fourni par l'entrepreneur]	[Doit être fourni par SPC]	[Doit être fourni par SPC]

3.4 Liste des étapes des services, des dates d'exécution et des paiements d'étape

Le plan préliminaire de transition doit comporter les éléments suivants :

- ✓ Descriptions des étapes des services de transition
- ✓ Dates d'exécution des étapes de transition pour chaque description d'étape des services de transition
- ✓ Montant du paiement d'étape de transition pour chaque description d'étape des services de transition

Si la date d'exécution d'une étape de transition n'est pas respectée, le paiement n'est pas effectué tant que cette étape n'est pas achevée.

Annexe A 4 – Services de gouvernance et de gestion de la relation

Services partagés Canada (SPC)

Annexe A 4 – Services de gouvernance et de gestion de la relation

Table des matières

1.0 Vue d'ensemble des services de gouvernance et de gestion de la relation et objectifs	86
1.1 Objectifs des services de gouvernance et de gestion de la relation.....	86
1.2 Exigences relatives aux services de gestion de la relation	86
1.3 Gestion courante.....	87
2.0 Principaux rôles	87
2.1 Responsable de la relation client.....	88
2.2 Gestionnaires de la prestation de services	88
2.3 Gestionnaire de l'assurance de la qualité.....	89
2.4 Architecte de solutions.....	89
2.5 Gestionnaire de transition	89
2.6 Gestionnaire(s) de transfert des connaissances	90
2.7 Gestionnaire de la formation.....	90
2.8 Fonction de gestion du rendement	91
3.0 Structure de gouvernance.....	91
3.1 Comité de gestion des services de bureau de service	91
3.2 Comité des opérations des services de bureau de service	92
3.3 Équipe de gestion des services	92
4.0 Processus de gouvernance	93
4.1 Rôles et responsabilités se rapportant à la gouvernance et à la gestion de la relation	93

Liste des tableaux

Tableau 49 : Rôles et responsabilités se rapportant à la gouvernance et à la gestion de la relation ..94

Annexe A 4 – Services de gouvernance et de gestion de la relation

1.0 Vue d'ensemble des services de gouvernance et de gestion de la relation et objectifs

La présente annexe définit les rôles et les responsabilités des parties au contrat se rapportant aux services de gouvernance et de gestion de la relation fournis au titre du contrat, dans le cadre des services de bureau de service décrits à l'**annexe A 1 – Services de bureau de service**. Les services de gouvernance et de gestion de la relation sont les services et les activités, détaillés dans la présente annexe, nécessaires pour prendre en charge la relation de services gérés globale entre Services partagés Canada (SPC) et l'entrepreneur.

Les parties conviennent, dans un délai de soixante (60) JOGF après l'attribution du contrat, d'une série de mesures du rendement (exigences des niveaux de service), d'indicateurs de rendement clés (IRC) et d'indicateurs de vérification de l'intégrité de la relation qui feront l'objet d'un rapport mensuel et enregistreront le rendement de la relation pendant la durée du contrat.

1.1 Objectifs des services de gouvernance et de gestion de la relation

SPC reconnaît que les services de gouvernance et de gestion de la relation sont un élément essentiel pour une gestion réussie du contrat et pour la satisfaction continue de la relation entre SPC et l'entrepreneur. SPC a besoin d'entretenir avec l'entrepreneur une relation basée sur les caractéristiques relationnelles clés suivantes :

- Confiance et respect mutuels;
- Excellente communication entre les deux parties;
- Objectifs et niveaux de service bien définis;
- Structures de gouvernance appropriées;
- Rôles et responsabilités bien définis couvrant la relation de gestion des services.

1.2 Exigences relatives aux services de gestion de la relation

L'entrepreneur doit atteindre les buts et objectifs suivants concernant la relation :

- Prestation de services de bureau de service de haute qualité pour répondre aux besoins opérationnels de SPC et aux exigences des services partagés;
- Grande satisfaction de la clientèle chez tous les utilisateurs finaux et agents des bureaux de service des partenaires et non-partenaires qui utilisent les services de bureau de service;
- Recommandations continues sur l'amélioration de la fonctionnalité, de l'élaboration et de la prestation des services afin de mieux répondre aux objectifs opérationnels de SPC et aux besoins des clients;
- Préparation des motifs opérationnels et des avantages de tout changement proposé et communication de ces renseignements aux équipes du bureau de service et aux autres intervenants de SPC, le cas échéant;
- Travail dans le cadre de la structure convenue d'un commun accord en ce qui concerne les processus et les procédures;

- Aide à SPC dans ses activités de planification en cours, si nécessaire;
- Communication suffisante, efficace et continue tout au long de la relation de service.

1.3 Gestion courante

Les processus de production de rapports et de communication sont consignés et tenus à jour par l'entrepreneur, tel qu'approuvé par SPC.

L'entrepreneur doit fournir des points de contact supplémentaires et une structure de rapport à l'appui des opérations courantes et de l'examen du rendement de l'entrepreneur et de son respect du contrat. Ces examens peuvent porter sur les exigences techniques, financières et liées aux niveaux de service, ainsi que sur la résolution de problèmes opérationnels.

L'entrepreneur doit conserver les documents dans un dépôt en ligne auquel l'équipe de direction de SPC a accès. Il faut établir un calendrier des réunions ordinaires pour les niveaux de production de rapports décrits dans le présent document, avec un accès à tous les points de contact définis de l'entrepreneur sur préavis de 24 heures. En plus des processus et procédures décrits dans l'**annexe A 1 – Services de bureau de service** et l'**annexe A 2 – Services de gestion des services**, l'entrepreneur doit fournir des processus et procédures acceptables pour SPC qui peuvent être utilisés pour gérer la relation quotidienne. Une liste complète des processus et procédures de gouvernance est définie conjointement par SPC et l'entrepreneur dans le cadre des services de transition (**annexe A 3 – Services de transition**).

2.0 Principaux rôles

L'entrepreneur doit établir et maintenir une équipe de gestion de la relation stable, composée de professionnels de haut niveau dans le domaine de la TI et des affaires, qui, tout au long du cycle de vie du contrat, assume les fonctions suivantes :

- Soutenir les objectifs opérationnels de SPC;
- Investir du temps et des ressources pour agir en tant que facteur clé de la réussite de la relation;
- Soutenir les processus de planification stratégique et tactique de SPC concernant les services compris dans la portée, y compris l'alignement sur les objectifs informatiques et opérationnels au sens large de SPC, ainsi que sur ses normes et architectures technologiques;
- Surveiller les mesures du rendement de l'entrepreneur, y compris les exigences des niveaux de service contractuelles, les IRC et les indicateurs de vérification de l'intégrité de la relation;
- Fournir des observations et des commentaires aux dirigeants de SPC sur les possibilités d'optimiser ses processus informatiques et opérationnels;
- Respecter les procédures de gestion des acheminements aux échelons supérieurs établies.

L'entrepreneur doit mettre en place et fournir l'équipe de gestion, y compris le personnel clé de l'entrepreneur, comme les responsables des projets clés, des opérations et de la gestion technique. Les dispositions qui précèdent *s'ajoutent*, sans les remplacer, aux dispositions relatives au personnel clé de l'entrepreneur énoncées dans le contrat. Le personnel clé de l'entrepreneur comprend, sans s'y restreindre, le personnel de l'entrepreneur décrit ci-dessous.

Pour assurer l'uniformité de la prestation de services et réduire au minimum les courbes d'apprentissage du personnel et les perturbations, l'entrepreneur s'engage à conserver le roulement du personnel affecté au compte de SPC (personnel clé et non-clé) à un niveau convenu mutuellement par année contractuelle.

Le personnel clé de l'entrepreneur désigné pour les activités liées à la transition (voir l'article 2.4, Architecte de solutions, l'article 2.5, Gestionnaire de la transition, l'article 2.6, Gestionnaire de la transition des connaissances, et l'article 2.7, Gestionnaire de la formation) doit être engagé et disponible jusqu'à la dernière des dates suivantes :

- i. quatre-vingt-dix (90) jours après le transfert réussi de tous les volumes;
- ii. la date à laquelle tous les niveaux de services ont été atteints pour tous les volumes;
- iii. la date choisie à la discrétion de SPC.

2.1 Responsable de la relation client

L'entrepreneur doit désigner un responsable de la relation client qui est chargé, entre autres, des tâches suivantes :

- Faire office de principal gestionnaire des relations entre l'entrepreneur et SPC, en veillant à l'intégrité optimale de tous les services compris dans la portée et en s'assurant que toutes les exigences de l'EDT sont respectées;
- Participer à la résolution des problèmes, différends, incidents, changements de services et modifications au contrat acheminés aux échelons supérieurs;
- Travailler avec SPC pour traiter des questions pertinentes générales et proposer des innovations et des améliorations de processus liées aux services contractuels en appui à la transformation stratégique des activités de SPC;
- Défendre les intérêts des agents des bureaux de service des partenaires et non-partenaires et des utilisateurs finaux, et s'efforcer d'améliorer la satisfaction de la clientèle et la prestation des services;
- S'assurer que tout le personnel désigné comme ayant un rôle clé dans l'EDT connaît les secteurs de service de SPC, ainsi que les produits et services de l'entrepreneur et de ses sous-traitants.

Le responsable de la relation client de l'entrepreneur ou son représentant doivent avoir la responsabilité globale de la direction de toutes les activités de l'entrepreneur, comme prévu aux présentes, et doit être investi par l'entrepreneur de tous les pouvoirs nécessaires pour agir au nom de l'entrepreneur en ce qui concerne tous les aspects du contrat.

2.2 Gestionnaires de la prestation de services

L'entrepreneur doit désigner des personnes qui forment son principal point de contact pour toutes les questions relatives à un périmètre de service donné. Un responsable précis doit être désigné pour chacun des services du bureau de service d'entreprise et du bureau de service des utilisateurs finaux.

Les gestionnaires de la prestation de services de l'entrepreneur sont responsables, entre autres, des tâches suivantes :

- Faire office de gestionnaire concernant les services fournis à SPC, en veillant à l'intégrité optimale de tous les services compris dans la portée et en s'assurant que toutes les exigences de service sont respectées;
- Coordonner la résolution des problèmes, différends, incidents, changements de services et modifications au contrat acheminés aux échelons supérieurs;
- Assurer une répartition et une coordination appropriées des ressources, qui permettent de répondre aux exigences de service;
- Veiller à ce que tout le personnel de première ligne connaisse SPC, l'environnement de service, les processus et les procédures;
- Défendre les intérêts respectifs des agents des bureaux de service des partenaires et non-partenaires et des utilisateurs finaux, et s'efforcer d'améliorer la satisfaction de la clientèle et la prestation des services;
- Connaître les secteurs de service de SPC, ainsi que les produits et services de l'entrepreneur et de ses sous-traitants.

2.3 Gestionnaire de l'assurance de la qualité

L'entrepreneur doit désigner un gestionnaire de l'assurance de la qualité qui assurera une démarche systématique, une rétroaction continue et un niveau élevé et uniforme de qualité du soutien dans toutes les interactions des clients avec les services de bureau de service. Les responsabilités prévues de la ressource comprennent, mais sans s'y restreindre :

- Établir et tenir à jour les normes de qualité du soutien interne et du bureau de service de l'entrepreneur;
- Examiner un sous-ensemble des interactions entre les agents du bureau de service;
- Donner une rétroaction sur les interactions entre les agents, préparer et dispenser une formation supplémentaire, le cas échéant;
- Évaluer l'équipe d'assurance de la qualité et examiner les plaintes ou les problèmes de rendement;
- Examiner les besoins des clients et établir une stratégie pour y répondre;
- Analyser toutes les mesures des services et l'incidence du rendement des agents du bureau de service sur ces IRC et créer des stratégies pour améliorer les IRC.

2.4 Architecte de solutions

L'entrepreneur doit désigner une personne chargée de veiller à ce que le bureau de service d'entreprise (BSE) et le bureau de service des utilisateurs finaux (BSUF) soient conformes aux directives et aux normes générales de SPC en matière d'architecture d'entreprise.

L'architecte de solutions de l'entrepreneur est responsable de la qualité globale des produits livrables d'un point de vue technique, notamment :

- Évaluer les besoins de SPC et concevoir des solutions qui incluent des éléments de service et de technologie qui répondent aux besoins de SPC et qui sont techniquement bien pensés et durables;
- Veiller à ce que la conception et la mise en œuvre techniques soient conformes aux directives et aux normes établies par SPC;
- Assurer l'uniformité et l'intégrité des solutions techniques et des interfaces sous-jacentes (p. ex. l'intégration avec le ou les systèmes de l'entrepreneur et les systèmes de SPC, le cas échéant);
- Fournir périodiquement des plans techniques sur la meilleure façon d'améliorer l'efficacité et la qualité des services;
- Travailler directement avec le ou les architectes de solutions de SPC, qui gardent le contrôle global de l'architecture de solution.

2.5 Gestionnaire de transition

Chaque transition d'un état de service à un autre (p. ex. transition initiale, évolution d'un service, mise en place d'un nouveau service ou transfert d'un service) nécessite la mise sur pied d'une équipe de transition, composée de membres des deux parties, chargée d'établir le nouvel état de service.

L'entrepreneur doit nommer un gestionnaire de la transition pour la durée des périodes de transition applicables, chargé de gérer la transition.

Les responsabilités prévues de la ressource comprennent, mais sans s'y restreindre :

- Faire office de gestionnaire de projet général et coordonner les ressources de l'entrepreneur dans la transition des services de bureau de service de SPC vers le nouvel accord de service;
- Assurer la coordination avec le directeur de projet de SPC pour planifier et exécuter des transitions des services réussies. Le plan de projet comprend, entre autres, un plan de projet de transition

intégré pour les services de bureau de service, une structure de répartition du travail (SRT) et un calendrier, un registre des risques et une liste des problèmes;

- Coordonner les réunions de projet entre SPC et l'entrepreneur;
- Fournir à SPC des rapports d'étape et des comptes rendus hebdomadaires sur le projet de transition;
- S'assurer que les produits livrables du projet de transition progressent conformément au calendrier et obtenir l'approbation de SPC pour chaque étape et produit livrable;
- Veiller à ce que la fonctionnalité des solutions et les exigences de service soient satisfaites avant de demander l'approbation de SPC, y compris la fonctionnalité complète des éléments technologiques de la technologie fournie par l'entrepreneur et SPC;
- Défendre les intérêts respectifs des agents des bureaux de service des non-partenaires et des utilisateurs finaux, et s'efforcer d'améliorer la satisfaction de la clientèle et la prestation des services.

2.6 Gestionnaire(s) de transfert des connaissances

Le gestionnaire de transfert des connaissances joue un rôle clé que l'entrepreneur doit assurer pendant une transition afin d'établir des méthodes innovantes de collecte et de diffusion des connaissances. En outre, le gestionnaire de transfert des connaissances doit collaborer en permanence avec son homologue du service de gestion des connaissances de SPC pour établir, développer et tenir à jour la base de connaissances. Les responsabilités prévues de la ressource comprennent, mais sans s'y restreindre :

- Établir un processus de gestion des connaissances efficace et reproductible basé sur les normes de la BITI et les normes de soutien axé sur les connaissances;
- Faciliter la coordination du processus transversal de gestion des connaissances avec les intervenants;
- Mettre en place des processus internes et transversaux avec SPC, comme le processus de résolution des incidents;
- Contribuer à la création, à la tenue à jour et au cycle de vie du contenu de la base de connaissances;
- Tenir à jour la base de connaissances sur la formation, les conseils sur les pratiques exemplaires, les guides pratiques et d'autres sources de publication dans l'autoassistance;
- Consigner les procédures actuelles de manière à faciliter le remaniement et la restructuration des processus du bureau de service afin de permettre une prestation continuellement efficace des services de TI.

2.7 Gestionnaire de la formation

L'entrepreneur doit désigner un gestionnaire de la formation qui fournit de la formation, des communications et des documents de soutien pour le processus de TI, le flux de travail et les procédures opérationnelles normalisées (PON) pour la transition, en ce qui concerne les services de bureau de service. Les responsabilités prévues de la ressource comprennent, mais sans s'y restreindre :

- Créer, conserver et faire évoluer en permanence le matériel de formation afin de soutenir les processus, les tâches et les PON basés sur les rôles;
- Gérer le matériel de formation dans la base de connaissances du bureau de service ou dans le dépôt de documents;
- Assurer, gérer et mesurer la sensibilisation des agents du bureau de service aux services compris dans la portée et leur adoption de ces services, et en faire le suivi;

- Planifier, concevoir et mettre en œuvre des activités de formation efficaces, intéressantes, innovantes et interactives;
- Contribuer au développement, à la tenue à jour et à la qualité de la base de connaissances. À intervalles réguliers, participer aux examens de la base de connaissances;
- Surveiller la conformité et l'amélioration continue de la formation;
- Préparer des rapports périodiques pour communiquer les résultats des activités de formation.

2.8 Fonction de gestion du rendement

L'entrepreneur doit fournir une fonction de gestion du rendement qui a la responsabilité générale de s'assurer que le rendement de l'entrepreneur répond aux besoins opérationnels de SPC, et de recommander le maintien des pratiques courantes, l'amélioration des pratiques courantes ou la résolution des problèmes afin de garantir que les besoins opérationnels sont satisfaits. Les responsabilités prévues de la ressource comprennent, mais sans s'y restreindre :

- Diriger les processus d'évaluation et de développement pour mesurer le rendement par rapport aux exigences des niveaux de service;
- Examiner et surveiller le rendement, et faciliter l'établissement de plans d'amélioration;
- Mener des activités exploratoires afin de déterminer comment relever les niveaux de rendement et recommander des changements aux exigences des niveaux de service, le cas échéant, pour s'assurer qu'elles reflètent correctement les besoins opérationnels, tout veillant à l'équilibre des coûts;
- SPC et l'entrepreneur examineront le rendement des IRC deux fois par an ou plus fréquemment, selon ce qui aura été convenu entre SPC et l'entrepreneur. Toutes les mesures correctives et les mesures de suivi générées pour résoudre les problèmes de rendement des IRC, approuvées par SPC, sont mises en œuvre par l'entrepreneur dans le cadre de l'objectif d'amélioration des services, sans frais supplémentaires pour SPC.

3.0 Structure de gouvernance

La structure suivante du comité de gouvernance du contrat définit le cadre des participants, des rôles, des responsabilités et des activités responsables de l'administration des processus de gouvernance.

3.1 Comité de gestion des services de bureau de service

Le comité de gestion est composé de cadres supérieurs de SPC et de l'entrepreneur (membres à déterminer) qui se réunissent tous les trimestres pour discuter des questions stratégiques et opérationnelles liées au contrat. Le comité de gestion est chargé de fournir une orientation stratégique au comité des opérations de l'entrepreneur qui fournit les services de bureau de service.

Le comité de gestion assume les rôles et les responsabilités ci-après :

- Traiter des questions pertinentes de haut niveau qui se prêtent à des discussions et à des prises de décision au niveau de la direction;
- Examiner et approuver l'utilisation des options d'innovation (liés aux services contractuels) pour soutenir l'amélioration et la transformation stratégiques des activités de SPC;
- Examiner l'état des problèmes, différends, incidents, changements de services et modifications au contrat acheminés aux échelons supérieurs;

Au moins cinq (5) JOGF avant la réunion du comité de gestion, les parties s'accordent sur le format, le lieu, l'ordre du jour proposé et les participants requis pour la réunion.

3.2 Comité des opérations des services de bureau de service

Le comité des opérations des services de bureau de service est composé de représentants de la gestion des opérations et de la technologie du SPC et de l'entrepreneur. Le comité des opérations est chargé de superviser le fonctionnement des services de bureau de service, d'examiner le rendement et de résoudre les problèmes. Si un problème ne peut être résolu par ce comité, il est acheminé au comité de gestion.

Le comité des opérations est présidé par un cadre supérieur de SPC. Le comité doit être composé des gestionnaires de la prestation de services ou des responsables ou gestionnaires de projet de l'entrepreneur pour chacun des services du BSE et du BSUF compris dans la portée, en plus du responsable du projet de l'entrepreneur. Tous les participants supplémentaires temporaires ou spéciaux de l'entrepreneur doivent être approuvés par SPC avant les réunions du comité des opérations.

Le comité des opérations se réunit une fois par mois ou plus souvent à la demande de SPC et assume les rôles et responsabilités suivants :

- Définir et recommander des possibilités d'innovation et d'amélioration pour augmenter l'efficacité de l'utilisation des services de bureau de service et mener des analyses coûts-avantages de leur incidence potentielle sur ces services;
- Présenter les possibilités importantes (sous réserve de seuils prédéfinis) au comité de gestion, et se voir présenter les possibilités mineures (sous réserve des mêmes seuils) et les approuver;
- Traiter les problèmes, différends, incidents ou demandes de changement;
- Examiner le rendement global de l'entrepreneur par rapport aux exigences des niveaux de service pour tous les services, ainsi que les crédits et les récupérations basés sur le rendement en fonction des exigences des niveaux de service;
- Examiner la carte de pointage de l'assurance de la qualité;
- Rendre compte de l'état d'avancement des initiatives prévues et discuter des initiatives susceptibles d'avoir une incidence sur les besoins en capacité;
- Examiner la satisfaction de SPC à l'égard du personnel clé de l'entrepreneur;
- Ajuster les plans et les projets selon les instructions de SPC;
- Examiner et approuver le rapport de gestion.

Au moins cinq (5) JOGF avant la réunion du comité des opérations, les parties s'accordent sur le format, le lieu, l'ordre du jour proposé et les participants requis pour la réunion.

3.3 Équipe de gestion des services

En ce qui concerne les services définis à l'**annexe A 1 – Services de bureau de service** et à l'**annexe A 2 – Services de gestion des services**, l'équipe conjointe de gestion des services, composée du personnel de gestion des opérations et de technologie de SPC et de l'entrepreneur, est chargée de superviser le fonctionnement quotidien des services de bureau de service compris dans la portée.

Les réunions de l'équipe de gestion des services sont présidées par SPC. Ses membres comprennent le gestionnaire de la prestation de services de l'entrepreneur pour les services connexes, ainsi que tout autre participant clé de l'entrepreneur qui est nécessaire, comme convenu avec SPC. Tous les participants supplémentaires temporaires ou spéciaux de l'entrepreneur doivent être approuvés par SPC avant les réunions de l'équipe de gestion des services.

L'équipe de gestion des services se réunit toutes les semaines ou à une autre fréquence à convenir entre le gestionnaire de la prestation de services de l'entrepreneur associé et le responsable technique de SPC, et assume les rôles et responsabilités ci-après :

- Traiter les questions liées aux opérations ou à l'exécution ou les crises survenues au cours de la semaine précédente, et leurs répercussions sur les exigences des niveaux de service;
- Examiner l'analyse des causes fondamentales de tout problème précédent;
- Traiter les questions en suspens ou non résolues;
- Examiner les rapports sur l'état d'avancement;
- Planifier les changements futurs;
- Analyser la conformité de l'entrepreneur aux exigences des niveaux de service;
- Examiner les crédits de paiement à appliquer;
- Examiner les problèmes, différends, incidents et demandes de changement;
- Traiter toute autre question que l'une des parties peut porter à l'attention de l'autre.

Au moins cinq (5) JOGF avant la réunion de l'équipe de gestion des services, les parties s'accordent sur le format, le lieu, l'ordre du jour proposé et les participants requis pour la réunion.

4.0 Processus de gouvernance

L'entrepreneur doit collaborer avec SPC et participer à la gestion des processus de gouvernance à l'appui de la relation, comme indiqué ci-dessous :

- Gestion du changement;
- Gestion de la satisfaction de la clientèle;
- Règlement des différends;
- Gestion de l'intégration;
- Production de rapports sur le rendement, tels que ceux concernant les exigences des niveaux de service, l'état du projet, l'état des demandes de service en cours;
- Gestion des ressources;
- Gestion des niveaux de service;
- Période de vigilance accrue;
- Stratégie et planification;
- Gestion financière, y compris la gestion des FRA et des CRR.

Ces processus sont définis dans les services de transition dans un délai de soixante (60) JOGF après l'attribution du contrat. L'entrepreneur doit désigner un responsable des opérations courantes et de la gestion des processus de gouvernance pour satisfaire aux exigences de service de SPC.

L'**annexe B 3 – Matrice de responsabilité financière** définit les principales responsabilités (soit de l'entrepreneur, soit de SPC) pour les biens matériels et logiciels.

4.1 Rôles et responsabilités se rapportant à la gouvernance et à la gestion de la relation

Le tableau suivant présente les rôles et les responsabilités se rapportant à la gouvernance et à la gestion de la relation qui incombent aux parties. Toute approbation ou révision relève de la responsabilité de SPC.

Tableau 76 : Rôles et responsabilités se rapportant à la gouvernance et à la gestion de la relation

Identifiant	Rôles et responsabilités se rapportant à la gouvernance et à la gestion de la relation	Entrepreneur	SPC
Stratégie et planification			
1.01	Participer aux réunions trimestrielles du comité de gestion.	X	
1.02	Communiquer les impératifs opérationnels et technologiques stratégiques qui nécessitent le soutien de l'entrepreneur.		X
1.03	Indiquer l'état d'avancement des projets en cours et proposés (le cas échéant).	X	
1.04	Recommander des services, des technologies, des produits ou des pratiques exemplaires tirés de missions comparables ou homologues qui pourraient apporter une valeur ajoutée à SPC et à ses services.	X	
1.05	Examiner les projets et les plans de projets et les présenter à des fins d'approbation (le cas échéant).	X	
1.06	Participer à l'établissement de plans d'activités stratégiques, à la demande de SPC.	X	
1.07	Établir et mettre en œuvre des plans opérationnels conformément au plan de TI stratégique autorisé, à l'architecture et aux stratégies de mise en œuvre.	X	
1.08	Fournir une aide à la recherche en TI sur les nouvelles technologies.	X	
1.09	Fournir les données d'entrées des analyses de rentabilité et appuyer la préparation, le cas échéant.	X	
1.10	Fournir des solutions de TI, une expertise et des services consultatifs qui correspondent aux besoins et à l'orientation opérationnelle de SPC.	X	
1.11	Établir des critères opérationnels pour tous les services, les normes et les exigences d'exécution.		X
1.12	Recommander des services, des normes et des procédures appropriés.	X	
1.13	Présenter à des fins d'examen et d'approbation tous les services, normes et procédures recommandés.	X	
1.14	Approuver tous les services, normes et procédures recommandés.		X
1.15	Respecter les politiques et les normes du gouvernement du Canada et de SPC.	X	
1.16	Établir, consigner et tenir à jour le manuel de prestation des services.	X	
1.17	Présenter à des fins d'approbation le manuel de prestation des services.	X	
1.18	Approuver le manuel de prestation des services.		X
1.19	Fournir le manuel de prestation des services par voie électronique (et de manière qu'il soit accessible par l'intranet de SPC ou Internet).	X	
1.20	Communiquer à SPC la mise à disposition du manuel de prestation des services et la méthode pour y accéder.	X	
1.21	Gérer et coordonner tous les aspects de la prestation des services.	X	
Gestion des niveaux de service			
1.22	Fournir des rapports de gestion du rendement écrits périodiques à SPC sur les exigences des niveaux de service et mener des réunions d'examen périodiques programmées et ponctuelles, selon les besoins.	X	
1.23	Surveiller le rendement de l'entrepreneur par rapport aux exigences des niveaux de service, aux plans d'amélioration du rendement et aux critères de référence de l'industrie, et le soumettre pour examen.	X	
1.24	Veiller à ce que l'entrepreneur comprenne et respecte les exigences des niveaux de service et à ce qu'il mette en œuvre tout changement nécessaire pour les remplir.	X	
1.25	Veiller à ce que les solutions techniques comprises dans la portée soient conformes à la stratégie opérationnelle et à l'architecture de SPC.	X	
1.26	Veiller à ce que le rendement de l'entrepreneur réponde aux besoins opérationnels.	X	
1.27	Effectuer un examen officiel des causes profondes des questions liées à la prestation des services ou d'autres questions liées à la relation, en rendre compte et consigner ces constatations conformément aux exigences	X	

Identifiant	Rôles et responsabilités se rapportant à la gouvernance et à la gestion de la relation	Entrepreneur	SPC
	énoncées à l' annexe A 1 – Services de bureau de service et à l' annexe A 2 – Services de gestion des services .		
1.28	De temps à autre, effectuer des examens ou des vérifications pour s'assurer que les engagements contractuels sont respectés et qu'il n'y a pas de manquement aux obligations contractuelles, y compris les exigences de nature juridique, de sécurité et de conformité.		X
1.29	Comblent les lacunes relevées au cours des examens, des vérifications et des contrôles de conformité, participer aux vérifications et contribuer au respect des exigences de conformité.	X	
Gestion des ressources			
1.30	Exécuter la stratégie de sélection et de maintien en poste des ressources humaines examinée.	X	
1.31	Veiller à ce que les niveaux de dotation, de technologie et de compétences soient suffisants pour atteindre les objectifs du contrat.	X	
1.32	S'assurer que le personnel possède les capacités bilingues certifiées nécessaires pour fournir des services de bureau de service de haute qualité.	X	
1.33	Informé SPC de tout changement éventuel de personnel clé et de toute nouvelle affectation de personnel prévue pour de nouveaux projets et services.	X	
1.34	Examiner et autoriser les changements de personnel clé pour les services existants et le personnel pour les nouveaux projets et services.		X
1.35	Respecter toute contrainte définie quant au recours aux sous-traitants.	X	
1.36	Recommander des sous-traitants pour la prestation des services, le cas échéant.	X	
1.37	Établir, tenir à jour et fournir un registre de tous les contrats de sous-traitance relatifs aux services prévus au contrat.	X	
1.38	Fournir des données sur le roulement du personnel de l'entrepreneur.	X	
Gestion de l'intégration des services			
1.39	Fournir des renseignements sur les exigences liées à l'intégration des services.		X
1.40	Définir des solutions d'intégration des services.	X	
1.41	Présenter à des fins d'approbation les solutions d'intégration des services définies.	X	
1.42	Établir ou recommander une architecture de TI globale, des stratégies de mise en œuvre et des stratégies d'intégration des sous-traitants pour les services compris dans la portée, en appui au plan de TI stratégique de SPC.	X	
1.43	Présenter à des fins d'examen et d'approbation l'architecture de TI, les stratégies de mise en œuvre et les stratégies d'intégration des sous-traitants pour les services compris dans la portée.	X	
1.44	Participer aux processus de gouvernance opérationnelle entre SPC et l'entrepreneur, selon les besoins.	X	
1.45	Appuyer l'établissement des ententes sur les niveaux opérationnels entre SPC et d'autres organisations du gouvernement fédéral, les sous-traitants et l'entrepreneur, si les sous-traitants fournissent des services qui s'intègrent à ceux qui sont définis dans le contrat ou ont une incidence sur lesdits services, et consigner les ententes.	X	
1.46	Établir des ententes sur les niveaux opérationnels entre SPC et d'autres organisations du gouvernement fédéral, les sous-traitants et l'entrepreneur, si les sous-traitants fournissent des services qui s'intègrent à ceux qui sont définis dans le contrat ou ont une incidence sur lesdits services.		X
Gestion de la satisfaction de la clientèle			
1.47	Fournir des rapports de gestion du rendement écrits périodiques à SPC sur les exigences des niveaux de service et mener des réunions d'examen périodiques programmées et ponctuelles, selon les besoins.	X	

Identifiant	Rôles et responsabilités se rapportant à la gouvernance et à la gestion de la relation	Entrepreneur	SPC
1.48	Réaliser de manière suivie des enquêtes sur la satisfaction de la clientèle.	X	
1.49	Participer à des enquêtes sur la satisfaction de la clientèle et les examiner.		X
Période de vigilance accrue			
1.50	Participer à une réunion de « cellule de crise » pour concentrer les efforts de manière à ce que les équipes techniques se tiennent prêtes à réagir rapidement en cas d'incident.	X	
1.51	Diriger le processus de PVA		X
1.52	Les applications ou les services sont ajoutés à la liste des ASOC par l'équipe de gestion des incidents, et ce, pour la période approuvée.		X
1.53	Définir la période de soutien (c'est-à-dire 24 heures sur 24, 7 jours sur 7, du lundi au vendredi de 8 h à 16 h ou de 9 h à 17 h)		X
1.54	Responsable des avis d'incident, avis aux cadres supérieurs et résumé d'incident critique pour les incidents à priorité critique		X
1.55	Ressources dédiées au niveau de gestionnaire ou superviseur participent à la mise en place de la PVA	X	

Annexe A 5 – Conception générale avec contrôles de sécurité

Services partagés Canada (SPC)

Annexe A 5 – Conception générale

Table des matières

1.0 Architecture logique	99
2.0 Conception générale	106
2.1 Conception générale avec contrôles de sécurité.....	110

Liste des figures

Figure 1 : Architecture logique du BSE	100
Figure 2 : Architecture logique du BSUF	103
Figure 3 : Conception générale du BSE	108
Figure 4 : Conception générale du BSUF	109
Figure 5: Conception de haut niveau du BSE avec contrôles de sécurité.....	111
Figure 6: Conception de haut niveau du BSUF avec contrôles de sécurité	112

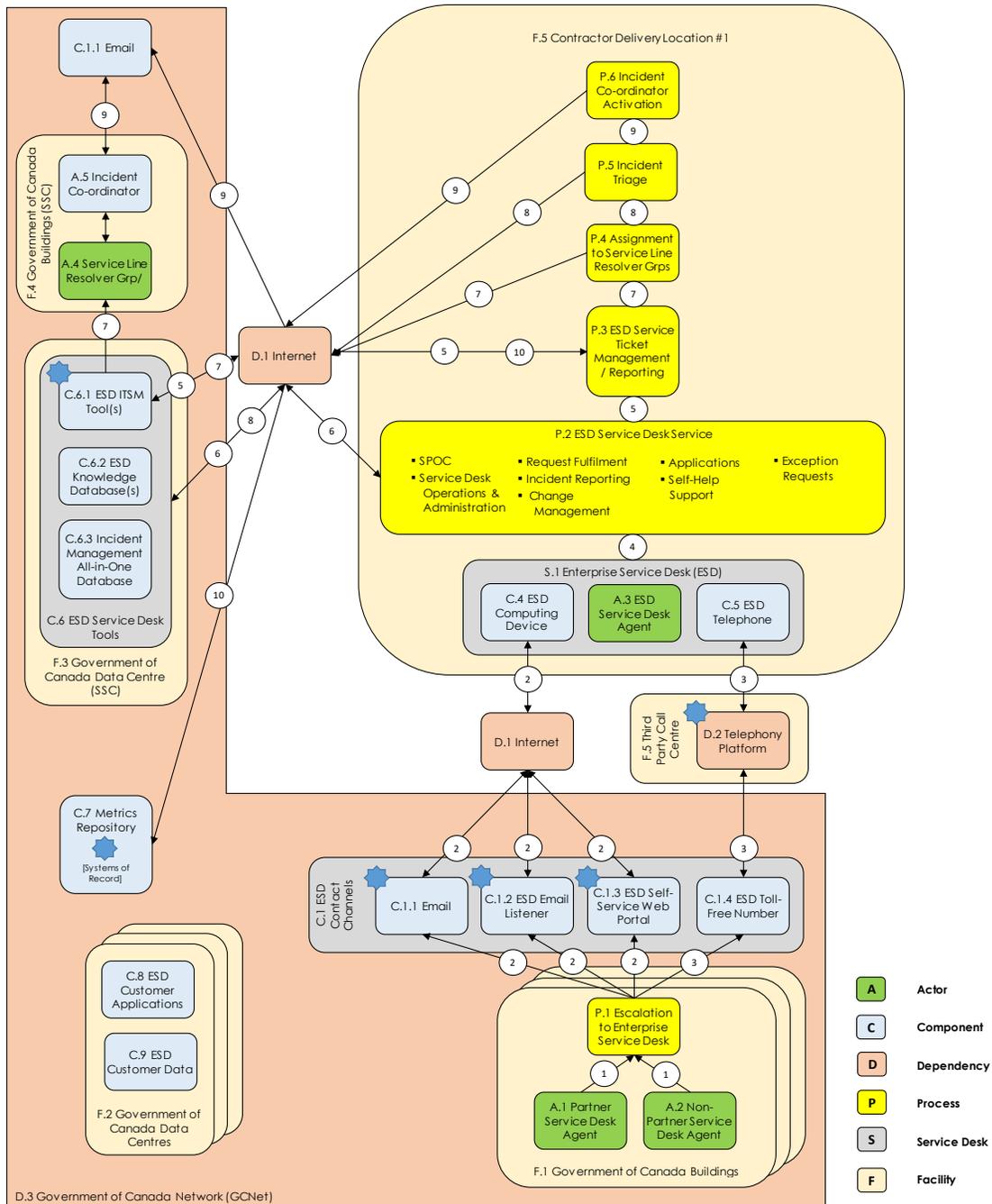
Liste des tableaux

Tableau 50 : Éléments de l'architecture logique du BSE.....	101
Tableau 51 : Éléments de l'architecture logique du BSUF	104

Annexe A 5 – Conception générale

1.0 Architecture logique

Le présent article décrit l'architecture logique du bureau de service d'entreprise (BSE) et du bureau de service des utilisateurs finaux (BSUF). L'architecture est décrite au moyen des composantes logiques de l'architecture conceptuelle ainsi que des dépendances, des processus et des acteurs.



1. Partner / Non-partner Service Desk Agents identifies incident report or service request requiring escalation to the ESD
2. Partner / Non-partner Service Desk Agent escalates incident or requests service from computing device via available channels (email/email listener/self-service web portal/chat)
3. Partner / Non-partner Service Desk Agent escalates incident or requests service from telephone
4. ESD Service Desk Agent identifies service required
5. ESD Service Desk Agent takes information and logs ticket in ESD ITSM Tool
6. ESD Service Desk Agent attempts to resolve incident, fulfill request or execute change request using ESD Knowledge Database(s)
7. ESD Service Desk Agent determines that issue cannot be resolved or request cannot be fulfilled - assigns to Service Line Resolver Group using ESD ITSM Tool
8. ESD Service Desk Agent uses Incident Management All-in-One tool to triage incident (Low, Medium, High, Critical, High Availability Window (HAW))
9. ESD Service Desk Agent "IC Activates" via Email to Incident Co-ordinator for High, Critical and HAW Incidents
10. Contractor extracts raw transactional data from Systems of Record on a daily/weekly/monthly basis and stores in Data Warehouse

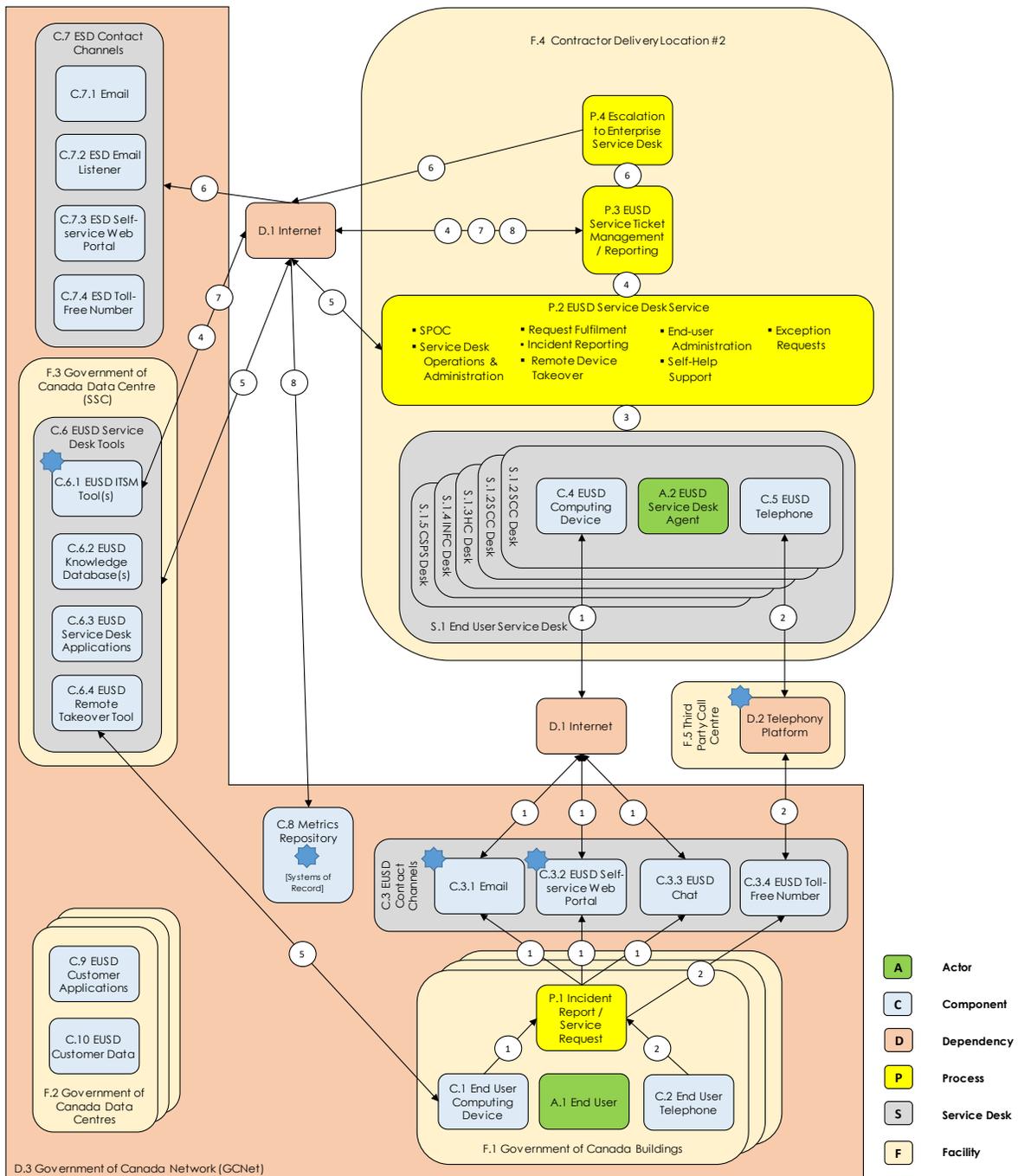
Figure 2 : Architecture logique du BSE

Tableau 77 : Éléments de l'architecture logique du BSE

Identifiant de l'acteur	Nom de l'acteur	Description de l'acteur	Annexe
A.1	Agent des bureaux de service des partenaires	Agents de bureau de service employés par les bureaux de services des partenaires (bureaux de service des utilisateurs finaux des ministères partenaires). Les ministères partenaires ont l'obligation de consommer les services d'entreprise fournis par SPC.	A 7/A 12
A.2	Agent des bureaux de service des non-partenaires	Agents de bureau de service employés par les bureaux de services des non-partenaires (bureaux de service des utilisateurs finaux des clients non partenaires). Les clients non partenaires sont les organismes et organisations du gouvernement fédéral qui consomment des services d'entreprise limités.	A 7/A 12
A.3	Agent de bureau de service du BSE	Personnel de l'entrepreneur fournissant des services de point de contact unique aux clients du BSE.	A 1/A 7
A.4	Groupe de résolution des secteurs de service	Employés du gouvernement du Canada ou entrepreneurs chargés de résoudre les problèmes ayant une incidence sur les services fournis par leur secteur de service.	A 7/A 16
A.5	Coordonnateur des incidents	Employés du gouvernement du Canada ou entrepreneurs chargés de la gestion des incidents liés aux événements de priorité élevée, critique ou « période de vigilance accrue » (PVA).	A 7
Identifiant de la composante	Nom de la composante	Description de la composante	Annexe
C.1	Voies de communication du BSUF	Quatre voies de communication permettent aux agents des bureaux de service des partenaires et non-partenaires de communiquer avec le bureau de service d'entreprise : a) Courriel b) Vérificateur de courriels du BSE c) Portail Web libre-service du BSE d) Numéro sans frais du BSE	-
C.1.1	Courriel	Service de courriel fourni par le gouvernement du Canada.	-
C.1.2	Vérificateur de courriels du BSE	Application personnalisée qui sert de pont entre les outils de GSTI du BSUF et les outils de GSTI utilisés par les clients du BSUF.	A 7/B 3
C.1.3	Portail Web libre-service du BSUF	Portail du catalogue de service Au service du gouvernement	B 3
C.1.4	Numéros sans frais du BSUF	Numéro sans frais fourni par le gouvernement du Canada.	A 12
C.4	Dispositif informatique du BSE	Dispositif informatique du bureau de service d'entreprise fourni et imagé par l'entrepreneur.	A 1/B 3
C.5	Téléphone du BSE	Téléphone ou casque d'écoute du bureau de service d'entreprise fourni par l'entrepreneur.	A 1/B 3
C.6	Outils de bureau de service du BSE	Le bureau de service d'entreprise utilise plusieurs outils de bureau de service : a) Outils de GSTI du BSE; b) Bases de connaissances du BSE; c) Applications de bureau de service.	B 3
C.6.1	Outils de GSTI du BSE	Outils de gestion des services de technologie de l'information (GSTI) fournis par SPC et utilisés pour créer les incidents signalés et les demandes de service pour les clients du BSE et en assurer le suivi.	A 7/B 3
C.6.2	Bases de connaissances du BSE	Bases de connaissances fournies par SPC.	B 3
C.6.3	Base de données tout-en-un sur la gestion des incidents	Base de données utilisée par les agents de bureau de service du BSE pour le tri des incidents.	B 3
C.7	Référentiel de paramètres	Référentiel de paramètres fourni par SPC et tenu à jour par l'entrepreneur, qui y stocke les données transactionnelles brutes des systèmes d'enregistrement.	B 4
C.8	Applications des clients du BSE	Applications d'entreprise des clients du BSE hébergées dans les centres de données du gouvernement du Canada.	A 13
C.9	Données sur les clients du BSE	Dépôts de données sur les clients du BSE situés dans les centres de données du gouvernement du Canada.	-
Identifiant de la dépendance	Nom de la dépendance	Description de la dépendance	Annexe
D.1	Internet	L'accès à Internet est nécessaire pour l'accès à distance au réseau étendu (GCNet).	-
D.2	Plateforme de téléphonie	Plateforme de téléphonie fournie par le gouvernement du Canada l'entrepreneur	A 1/B 3

D.3	Réseau du gouvernement du Canada (GCNet)	Composante RE (réseau étendu) du réseau de SPC.	-
-----	--	---	---

Identifiant de l'installation	Nom de l'installation	Description de l'installation	Annexe
F.1	Immeubles du gouvernement du Canada	Immeubles du gouvernement du Canada qui accueillent les employés et les entrepreneurs des clients du BSE.	-
F.2	Centres de données du gouvernement du Canada	Immeubles du gouvernement du Canada qui hébergent les applications et les données des clients du BSE.	-
F.3	Centre de données du gouvernement du Canada (SPC)	Immeubles du gouvernement du Canada qui abritent les outils de bureau de service du BSE.	-
F.4	Immeubles de données du gouvernement du Canada (SPC)	Immeubles du gouvernement du Canada qui accueillent les groupes de résolution des secteurs de service et les coordonnateurs des incidents.	-
F.5	Emplacement de prestation de l'entrepreneur n° 1	Emplacement de prestation fourni par l'entrepreneur, à partir duquel les services de bureau de service du BSE sont fournis.	
Identifiant du processus	Nom du processus	Description du processus	
P.1.	Acheminement au bureau de service d'entreprise	Processus d'acheminement aux échelons supérieurs des incidents non réglables au bureau de service d'entreprise.	A 16
P.2	Services de bureau de service du BSE	Les services de bureau de service comprennent les services suivants : a) Service de point de contact unique (PCU); b) Service d'exploitation et d'administration du bureau de service; c) Service d'exécution des demandes; d) Service de déclaration d'incidents; e) Service de gestion du changement; f) Service d'application; g) Service de soutien à l'autoassistance; h) Service de demandes d'exception.	A 1
P.2.1	Service de point de contact unique (PCU)	Les services de point de contact unique offrent un soutien par numéro sans frais et billet électronique en vue de la consignation, du suivi, de la résolution et de la déclaration relativement aux incidents et aux demandes de service du bureau de service pour tous les environnements de bureau de SPC.	A 1
P.2.2	Service d'exploitation et d'administration du bureau de service	Les services d'exploitation et d'administration du bureau de service sont les activités associées à la mise en œuvre d'un environnement de bureau de service stable et à l'exécution efficace des procédures de façon à garantir que les services de TI respectent les objectifs et les exigences des niveaux de service.	A 1
P.2.3	Service d'exécution des demandes	Les services d'exécution des demandes sont les activités associées à l'exécution des demandes de service.	A 1
P.2.4	Service de production de rapports d'incidents	Les services de déclaration d'incidents sont les activités associées aux processus de production de rapports d'incidents, y compris l'acheminement au bureau de service d'entreprise selon un processus défini.	A 1
P.2.4	Service de gestion du changement	Les services de gestion du changement sont les activités associées à la détermination des diverses tâches que l'entrepreneur et SPC doivent accomplir pour traiter les demandes de gestion du changement.	A 1
P.2.5	Service d'administration des utilisateurs finaux	Les services d'administration des utilisateurs finaux sont les activités associées à la gestion et à la coordination de la création, de l'activation, de la fermeture, de la modification et de l'expiration des comptes.	A 1
P.2.6	Service de soutien à l'autoassistance	Les services de soutien à l'autoassistance sont les activités associées aux capacités de réponse vocale interactive, en dehors des heures de pointe (messagerie vocale avec rappel de réponse garanti), au soutien à l'autoassistance automatique sur intranet, etc.	A 1
P.2.7	Service de demandes d'exception	Les services de demandes d'exception sont les activités associées à l'exécution des demandes des utilisateurs finaux concernant les produits ou services qui n'entrent pas dans la portée des services.	A 1
P.2.8	Service d'application	Les services d'application sont les activités associées à la détermination des diverses tâches que l'entrepreneur et SPC doivent accomplir pour traiter les incidents et les demandes liés aux applications.	A 1
P.3	Gestion des billets de service du BSE et rapports	La gestion des billets de service du BSE et les rapports à leur égard intègrent à la fois les outils de GSTI du BSE en C.6.1 et la fonctionnalité de la plateforme de téléphonie en D.2 pour gérer les activités et le rendement du BSE et en rendre compte.	A 1
P.4	Affectation aux groupes de résolution des secteurs de service	Lorsque l'agent de bureau de service du BSE détermine que le problème ne peut pas être résolu ou que la demande ne peut pas être exécutée, il l'affecte au groupe de résolution des secteurs de service au moyen des outils de GSTI du BSE.	-
P.5	Tri des incidents	Détermine la priorité de l'incident (faible, moyenne, élevée, critique, période de vigilance accrue [PVA]).	-
P.6	Activation du coordonnateur des incidents	Assure la coordination des incidents en envoyant un avis par courriel indiquant qu'un incident de priorité élevée, critique ou PVA a été attribué dans les outils de GSTI.	-



1. End User reports incident or requests service from computing device via available channels (email/self-service web portal/chat)
2. End User reports incident or requests service from telephone
3. EUSD Service Desk Agent identifies service required
4. EUSD Service Desk Agent takes information and logs ticket in EUSD ITSM Tool
5. EUSD Service Desk Agent attempts to resolve incident or fulfill request using EUSD Knowledge Database(s), Service Desk Applications (resets) or Remote Takeover Tool
6. EUSD Service Desk Agent determines that issue cannot be resolved or request cannot be fulfilled - escalates to ESD through Email, Email Listener, Self-Service Portal or Telephone
7. EUSD Service Desk Agent updates ITSM Tool(s) reflecting resolution or escalation to ESD
8. Contractor extracts raw transactional data from Systems of Record on a daily/weekly/monthly basis and stores in Data Warehouse

Figure 3 : Architecture logique du BSUF

Tableau 78 : Éléments de l'architecture logique du BSUF

Identifiant de l'acteur	Nom de l'acteur	Description de l'acteur	Annexe
A.1	Utilisateur final	Employés et entrepreneurs employés par les clients du BSUF. Les clients du BSUF sont les cinq ministères pour lesquels SPC fournit un soutien aux utilisateurs finaux. Les utilisateurs finaux communiquent avec le BSUF concernant les questions relatives à l'environnement de bureau.	A 7/A 12
A.2	Agent de bureau de service	Personnel de l'entrepreneur fournissant des services de point de contact unique aux clients du BSUF.	A 1/A 7
Identifiant de la composante	Nom de la composante	Description de la composante	Annexe
C.1	Dispositif informatique de l'utilisateur final	Dispositif informatique du bureau de service des utilisateurs finaux fourni et imagé par le gouvernement du Canada.	-
C.2	Téléphone d'utilisateur final	Téléphones fournis aux employés ou entrepreneurs par le gouvernement du Canada.	-
C.3	Voies de communication du BSUF	Quatre voies de communication permettent aux utilisateurs finaux de communiquer avec le bureau de service des utilisateurs finaux : a) Courriel; b) Portail Web libre-service du BSUF; c) Clavardage du BSUF; d) Numéro sans frais du BSUF.	-
C.3.1	Courriel	Service de courriel fourni par le gouvernement du Canada.	-
C.3.2	Portail Web libre-service du BSUF	Interface Web grâce à laquelle les utilisateurs peuvent signaler des incidents et soumettre des demandes de service, vérifier l'état de demandes précédemment soumises, réinitialiser leur mot de passe, etc.	-
C.3.3	Clavardage du BSUF	Canal de discussion fourni par le gouvernement du Canada.	-
C.3.4	Numéros sans frais du BSUF	Numéros sans frais fournis par le gouvernement du Canada pour permettre aux utilisateurs finaux de communiquer avec le BSUF.	A 12
C.4	Dispositif informatique du BSUF	Dispositif informatique du bureau de service des utilisateurs finaux fourni et imagé par l'entrepreneur.	A 1/B 3
C.5	Téléphone du BSUF	Téléphone ou casque d'écoute du bureau de service des utilisateurs finaux fourni par l'entrepreneur.	A 1/B 3
C.6	Outils de bureau de service du BSUF	Le bureau de service des utilisateurs finaux utilise plusieurs outils de bureau de service : a) Outils de GSTI du BSUF; b) Bases de connaissances du BSUF; c) Applications de bureau de service du BSUF; d) Outil de prise de contrôle à distance du BSUF.	-
C.6.1	Outils de GSTI du BSUF	Outils de gestion des services de technologie de l'information (GSTI) fournis par SPC et utilisés pour créer les incidents signalés et les demandes de service pour les clients du BSUF et en assurer le suivi.	A 7/B 3
C.6.2	Bases de connaissances du BSUF	Bases de connaissances fournies par SPC.	B 3
C.6.3	Applications de bureau de service	Applications de bureau de service (c.-à-d. réinitialisations) fournies par SPC.	B 3
C.6.4	Outil de prise de contrôle à distance	Outils de prise de contrôle à distance fournis par le gouvernement du Canada	B 3
C.7	Voies de communication du BSE	Quatre voies de communication permettent aux agents des bureaux de service des partenaires et non-partenaires de communiquer avec le bureau de service des utilisateurs finaux : a) Courriel b) Vérificateur de courriels du BSUF c) Portail Web libre-service du BSUF d) Numéro sans frais du BSUF	-
C.7.1	Courriel	Service de courriel fourni par le gouvernement du Canada.	-
C.7.2	Vérificateur de courriels du BSE	Application personnalisée qui sert de pont entre les outils de GSTI du BSUF et les outils de GSTI utilisés par les clients du BSUF.	A 7/B 3
C.7.3	Portail Web libre-service du BSUF	Portail du catalogue de service Au service du gouvernement	B 3

C.7.4	Numéros sans frais du BSUF	Numéro sans frais fourni par le gouvernement du Canada.	A 12
C.8	Référentiel de paramètres	Référentiel de paramètres fourni par SPC et tenu à jour par l'entrepreneur, qui y stocke les données transactionnelles brutes des systèmes d'enregistrement.	B 4
C.9	Applications des clients du BSUF	Applications d'entreprise des clients du BSUF hébergées dans les centres de données du gouvernement du Canada.	A 13
C.10	Données sur les clients du BSUF	Dépôts de données sur les clients du BSUF situés dans les centres de données du gouvernement du Canada.	-
Identifiant de la dépendance	Nom de la dépendance	Description de la dépendance	Annexe
D.1	Internet	L'accès à Internet est nécessaire pour l'accès à distance au réseau étendu (GCNet).	-
D.2	Plateforme de téléphonie	Plateforme de téléphonie fournie par le gouvernement du Canada l'entrepreneur	A 1/B 3
D.3	Réseau du gouvernement du Canada (GCNet)	Composante RE (réseau étendu) du réseau de SPC.	-
Identifiant de l'installation	Nom de l'installation	Description de l'installation	Annexe
F.1	Immeubles du gouvernement du Canada	Immeubles du gouvernement du Canada qui accueillent les employés et les entrepreneurs des clients du BSUF.	-
F.2	Centres de données du gouvernement du Canada	Immeubles du gouvernement du Canada qui hébergent les applications et les données des clients du BSUF.	-
F.3	Centre de données du gouvernement du Canada (SPC)	Immeubles du gouvernement du Canada qui abritent les outils de bureau de service du BSUF.	-
F.4	Emplacement de prestation de l'entrepreneur n° 2	Emplacement de prestation fourni par l'entrepreneur, à partir duquel les services de bureau de service du BSUF sont fournis.	-
F.5	Centre de contact tiers	Emplacement des services du centre de contact hébergé	-
Identifiant du processus	Nom du processus	Description du processus	Annexe
P.1.	Production de rapports d'incidents et demande de service	Processus permettant aux utilisateurs finaux des clients du BSUF de signaler les incidents et de demander des services.	-
P.2	Services de bureau de service du BSUF	Les services de bureau de service comprennent les services suivants : a) Service de point de contact unique (PCU); b) Service d'exploitation et d'administration du bureau de service; c) Service d'exécution des demandes; d) Service de déclaration d'incidents; e) Service de prise de contrôle à distance des appareils; f) Service d'application; g) Service d'administration des utilisateurs finaux; h) Service de soutien à l'autoassistance; i) Service de demandes d'exception.	A 1
P.2.1	Service de point de contact unique (PCU)	Les services de point de contact unique offrent un soutien par numéro sans frais et billet électronique en vue de la consignation, du suivi, de la résolution et de la déclaration relativement aux incidents et aux demandes de service du bureau de service pour tous les environnements de bureau de SPC.	A 1
P.2.2	Service d'exploitation et d'administration du bureau de service	Les services d'exploitation et d'administration du bureau de service sont les activités associées à la mise en œuvre d'un environnement de bureau de service stable et à l'exécution efficace des procédures de façon à garantir que les services de TI respectent les objectifs et les exigences des niveaux de service.	A 1
P.2.3	Service d'exécution des demandes	Les services d'exécution des demandes sont les activités associées à l'exécution des demandes de service.	A 1
P.2.4	Service de production de rapports d'incidents	Les services de production de rapports d'incidents sont les activités associées aux processus de déclaration d'incidents, y compris l'acheminement au bureau de service d'entreprise selon un processus défini.	A 1
P.2.5	Service de prise de contrôle à distance des appareils	Les services de prise de contrôle à distance des appareils sont les activités associées à la gestion, à l'entretien et au dépannage d'appareils à distance par l'intermédiaire du réseau afin de réduire au minimum la nécessité d'envoyer du personnel technique pour résoudre les incidents.	A 1
P.2.6	Service d'application	Les services d'application sont les activités associées à la détermination des diverses tâches que l'entrepreneur et SPC doivent accomplir pour traiter les incidents et les demandes liés aux applications.	A 1

P.2.7	Service d'administration des utilisateurs finaux	Les services d'administration des utilisateurs finaux sont les activités associées à la gestion et à la coordination de la création, de l'activation, de la fermeture, de la modification et de l'expiration des comptes.	A 1
P.2.7	Service de soutien à l'autoassistance	Les services de soutien à l'autoassistance sont les activités associées aux capacités de réponse vocale interactive, en dehors des heures de pointe (messagerie vocale avec rappel de réponse garanti), au soutien à l'autoassistance automatique sur intranet, etc.	A 1
P.2.8	Service de demandes d'exception	Les services de demandes d'exception sont les activités associées à l'exécution des demandes des utilisateurs finaux concernant les produits ou services qui n'entrent pas dans la portée des services.	A 1
P.3	Gestion des billets de service du BSUF et rapports	La gestion des billets de service du BSUF et les rapports à leur égard intègrent à la fois les outils de GSTI du BSUF en C.6.1 et la fonctionnalité de la plateforme de téléphonie en D.2 pour gérer les activités et le rendement du BSUF et en rendre compte.	A 1
P.4	Acheminement au bureau de service d'entreprise	Processus d'acheminement aux échelons supérieurs des incidents non réglables au bureau de service d'entreprise.	A 16
Identifiant du bureau de service	Nom du bureau de service	Description du bureau de service	Annexe
S.1	Bureau de service des utilisateurs finaux	Au moyen de « sous-bureaux » spécialisés, le bureau de service des utilisateurs finaux (BSUF) offre un soutien aux utilisateurs finaux des ministères suivants : a) Services partagés Canada (SPC); b) Services publics et Approvisionnement Canada (SPAC); c) École de la fonction publique du Canada (EFPC); d) Infrastructure Canada (INFC); e) Santé Canada (SC).	-
S.1.1	Bureau de SPC	Sous-bureau consacré à l'offre d'un soutien aux utilisateurs finaux des services de Services partagés Canada	-
S.1.2	Bureau de SPAC	Sous-bureau consacré à l'offre d'un soutien aux utilisateurs finaux des services de Services publics et Approvisionnement Canada	-
S.1.3	Bureau de l'EFPC	Sous-bureau consacré à l'offre d'un soutien aux utilisateurs finaux des services de l'École de la fonction publique du Canada	-
S.1.4	Bureau d'INFC	Sous-bureau consacré à l'offre d'un soutien aux utilisateurs finaux des services d'Infrastructure Canada	-
S.1.5	Bureau de Santé Canada	Sous-bureau consacré à l'offre d'un soutien aux utilisateurs finaux des services de Santé Canada	-

2.0 Conception générale

Les conceptions générales du BSE et du BSUF, qui sont présentées dans les figures 1 et 2, se composent des zones de sécurité suivantes :

- Zone publique (ZP) – la zone publique est entièrement ouverte. Elle englobe les réseaux publics tels qu'Internet public, le réseau téléphonique public commuté (RTPC) et d'autres réseaux fédérateurs et services publics de télécommunication¹. La zone publique est utilisée pour assurer les communications nécessaires entre les immeubles et centres de données du gouvernement du Canada et les installations de l'entrepreneur;
- Zone d'accès public (ZAP) – la zone d'accès public négocie l'accès entre les zones de travail des installations de l'entrepreneur et la zone publique²;
- Zone de travail (ZT) – la zone de travail représente l'environnement normalisé des opérations courantes du gouvernement du Canada. C'est dans cette zone que sont installés la plupart des systèmes d'extrémité et des serveurs de groupe de travail³. Les immeubles du gouvernement du Canada et les installations de l'entrepreneur ont une zone de travail distincte;

¹ ITSG-22

² ITSG-22

³ ITSG-22

- Zone d'accès restreint – la zone de sécurité du réseau qui convient aux applications (voir zone d'accès restreint aux applications) et aux données (voir zone d'accès restreint aux bases de données) critiques, ainsi qu'aux postes de travail de gestion.
 - Zone d'accès restreint aux applications – la zone de sécurité du réseau réservée aux applications essentielles à la mission,
 - Zone d'accès restreint aux bases de données – la zone de sécurité du réseau réservée aux bases de données sensibles ou critiques.

Des PIZ (voir tableau ci-dessous) seront mis en place entre toutes les zones. Un PIZ (point d'interface de zone) établit une interface réseau entre deux zones distinctes. Les PIZ sont des concepts logiques servant à décrire les interfaces contrôlées reliant les zones. Les PIZ appliquent les politiques relatives aux transmissions de données au moyen de mesures de sécurité périmétrique⁴. Un PIZ de zone publique est utilisé pour contrôler tous les types de trafic entre la zone publique et la ZAP. Le PIZ de zone publique devrait être capable de filtrer les paquets en fonction des critères définis. Le PIZ de zone publique dissimule le détail des services réseau de la zone publique pour ne présenter que les services requis aux fins des communications avec la zone publique. Un PIZ de zone interne est utilisé pour contrôler et filtrer tous les types de trafic entre la ZAP et les zones internes. Le PIZ de zone interne devrait être capable de filtrer les paquets en fonction des critères définis. Il devrait pouvoir prendre en charge la mise en œuvre de services mandataires. Le PIZ de zone interne devrait être capable de rejeter toute demande de service mal formulée. Il dissimule le détail des services réseau des zones internes pour ne présenter que les services requis aux fins des communications avec les zones internes.⁵

Le présent article décrit la conception générale du bureau de service d'entreprise (BSE) et du bureau de service des utilisateurs finaux (BSUF).

⁴ ITSG-38

⁵ ITSG-22

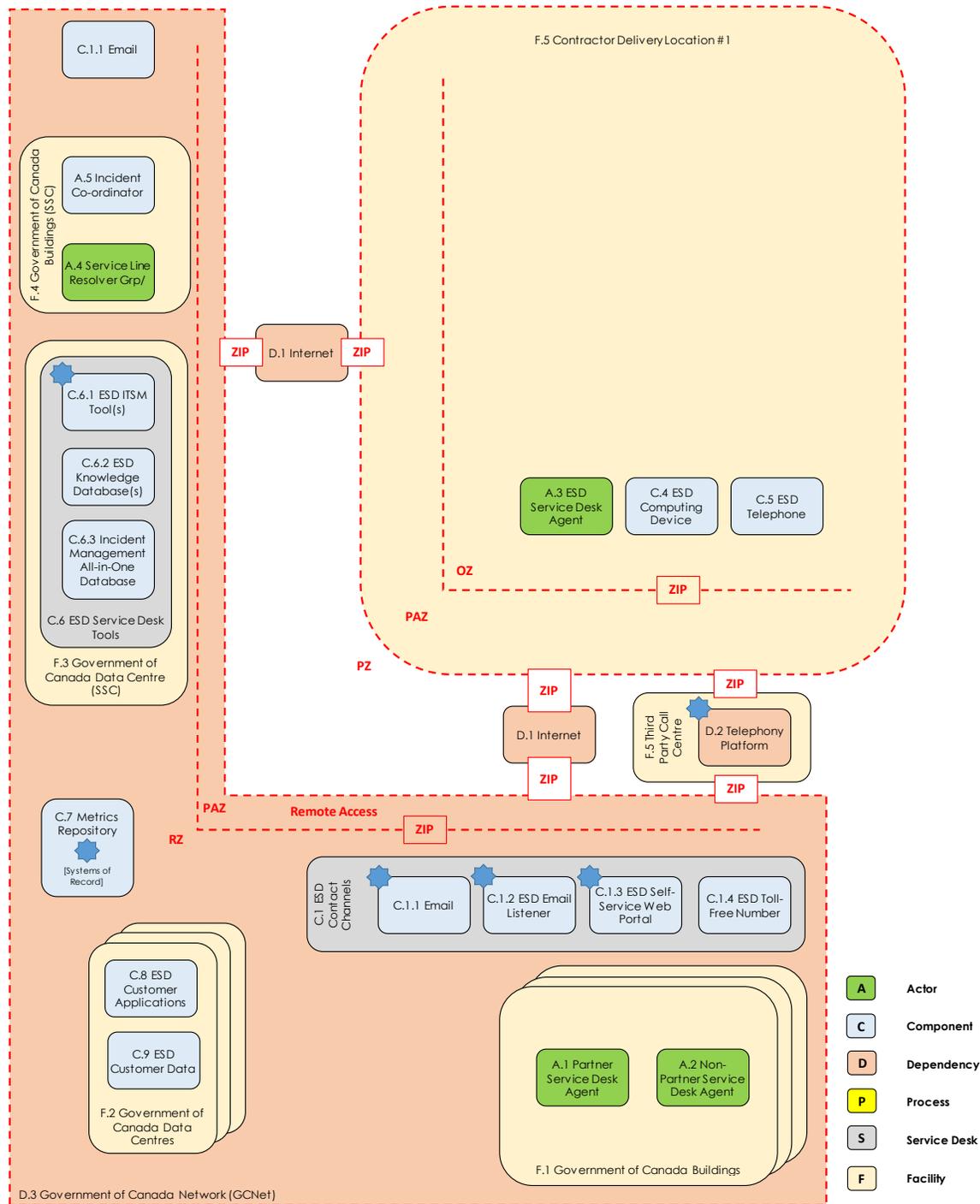


Figure 4 : Conception générale du BSE

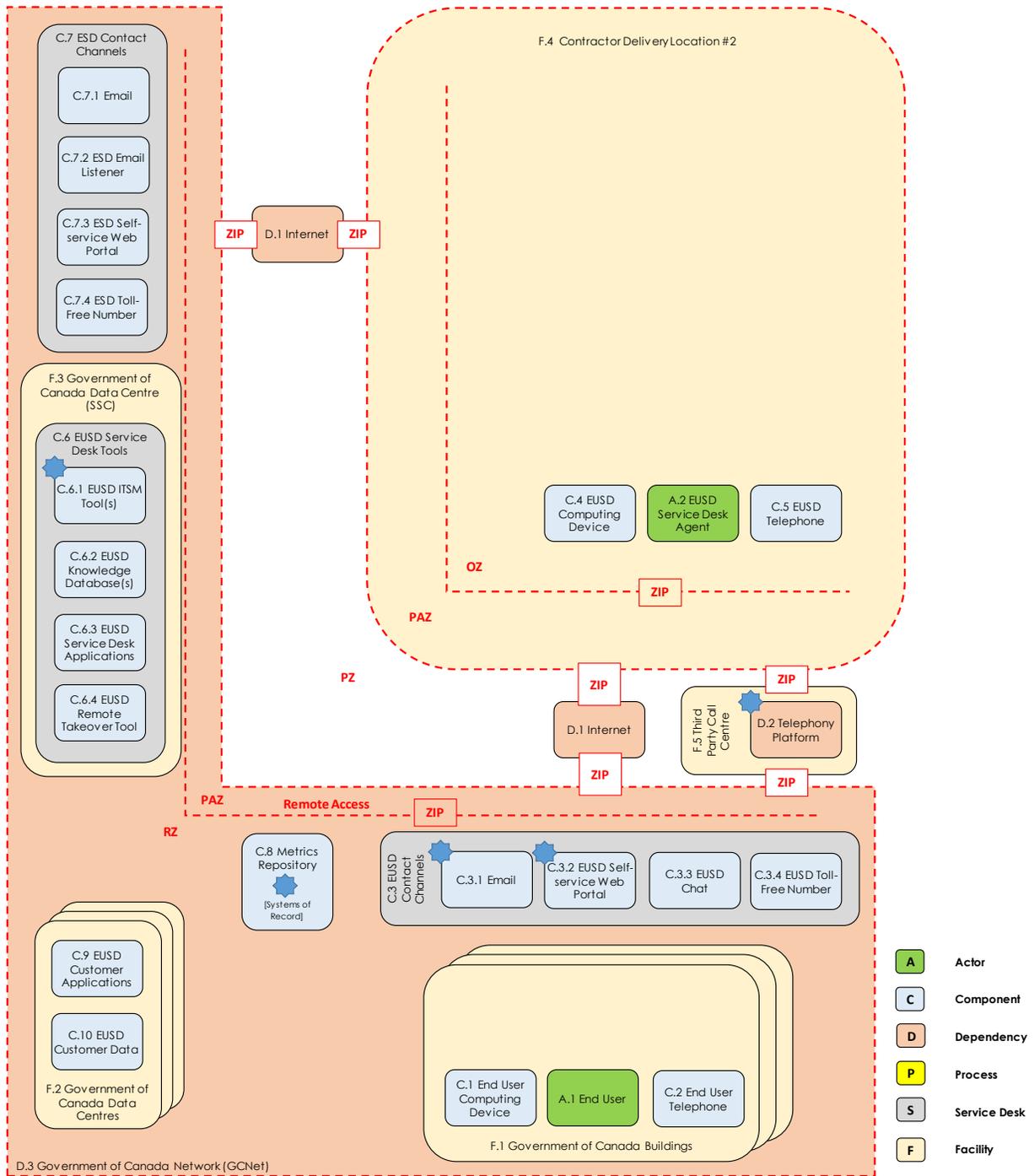


Figure 5 : Conception générale du BSUF

2.1 Conception générale avec contrôles de sécurité

La conception générale du projet de bureau de service, qui est décrite dans l'article 1.2, a été modifiée pour inclure les contrôles de sécurité et les améliorations de contrôle clés de l'entrepreneur. La conception générale avec contrôles de sécurité est décrite dans les figures 5 et 6 ci-dessous. La mise en correspondance complète avec les contrôles de sécurité de l'ITSG-33 figure dans la matrice de traçabilité des exigences de sécurité (MTES) qui accompagne le présent document (voir l'**annexe A 6 – Matrice de traçabilité des exigences de sécurité**). Six colonnes (c.-à-d. de F à K) sont incluses dans la MTES pour couvrir le contenu de chaque case rouge des figures 5 et 6, afin d'indiquer où le contrôle de la sécurité devrait être appliqué.

Il est à noter que le profil des renseignements classés Protégé B/Intégrité moyenne/Disponibilité moyenne (PBMM) est constitué d'approximativement 169 contrôles de sécurité et 266 améliorations. Plutôt que présenter approximativement 435 contrôles de sécurité/améliorations aux soumissionnaires, on a décidé de mettre l'accent sur les contrôles de sécurité et les améliorations clés, et d'indiquer où ils devraient être appliqués dans la conception générale. Le résultat final donne environ 100 contrôles de sécurité/améliorations au total pour le BSE et le BSUF respectivement. Bien que les contrôles de sécurité et les améliorations clés aient été déterminés, les installations, le processus et l'infrastructure de l'entrepreneur sont censés fonctionner conformément aux contrôles de sécurité déterminés dans le profil PBMM (profil 1) de l'ITSG-33.

Il convient également de mentionner que tous les contrôles de sécurité et améliorations de contrôle inclus dans la MTES, y compris les définitions (colonne D) et les valeurs fictives (colonne E), ont été extraits du guide ITSG-33, Catalogue des contrôles de sécurité, et des documents « Contrôles de sécurité et améliorations de contrôle suggérés » qui se trouvent à l'adresse <https://www.cse-cst.gc.ca/fr/publication/itsg-33>. Le texte n'a été modifié en aucune façon.

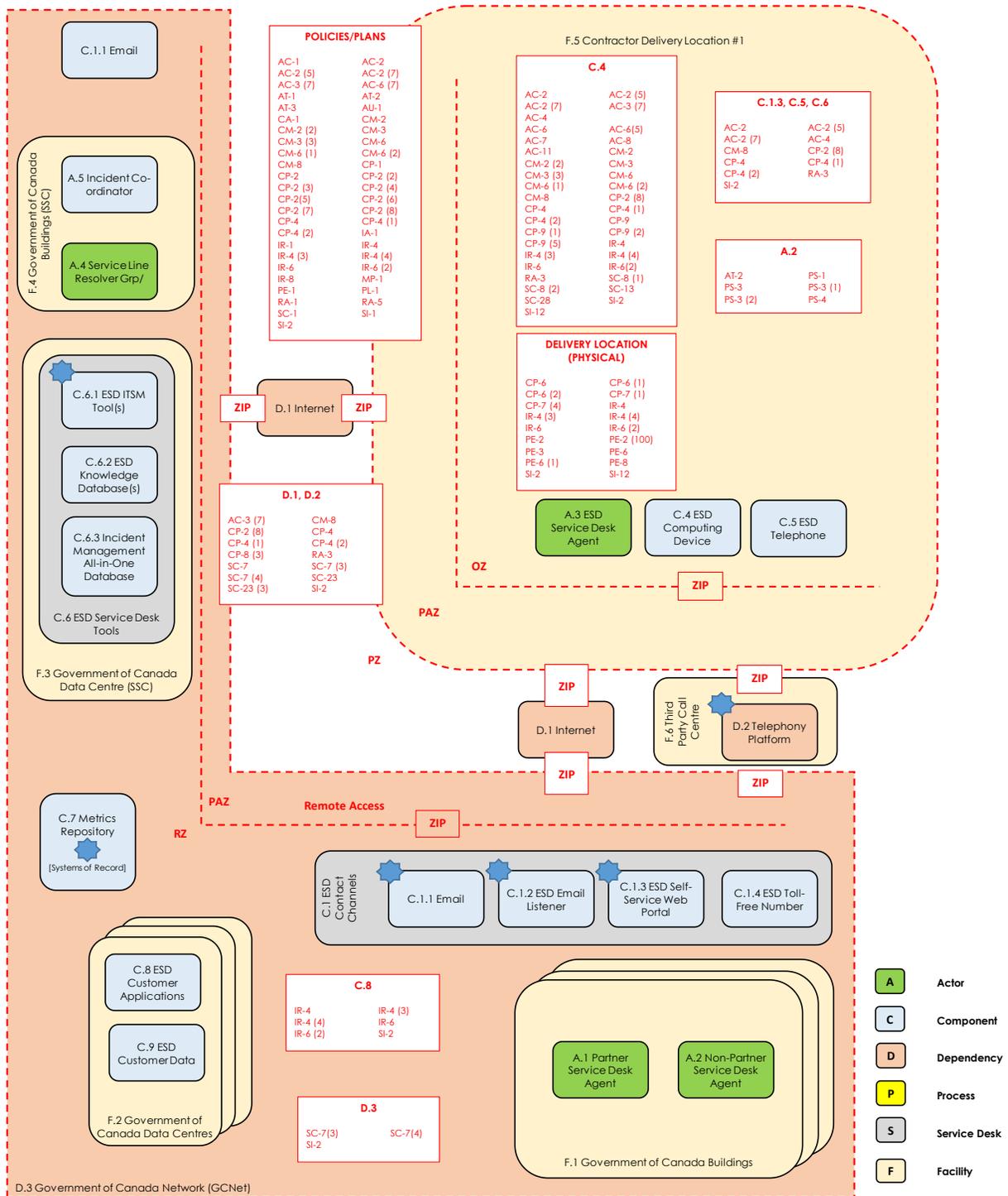


Figure 5: Conception de haut niveau du BSE avec contrôles de sécurité

Veillez consulter le document du Centre de la sécurité des télécommunications du gouvernement du Canada « ITSG-33 – Annexe 3A : Conseils en matière de sécurité des technologies de l’information – La gestion des risques liés à la sécurité des TI : Une méthode axée sur le cycle de vie, Catalogue des contrôles de sécurité » pour connaître la définition des contrôles de sécurité mentionnés dans la figure 5 ci-dessus.

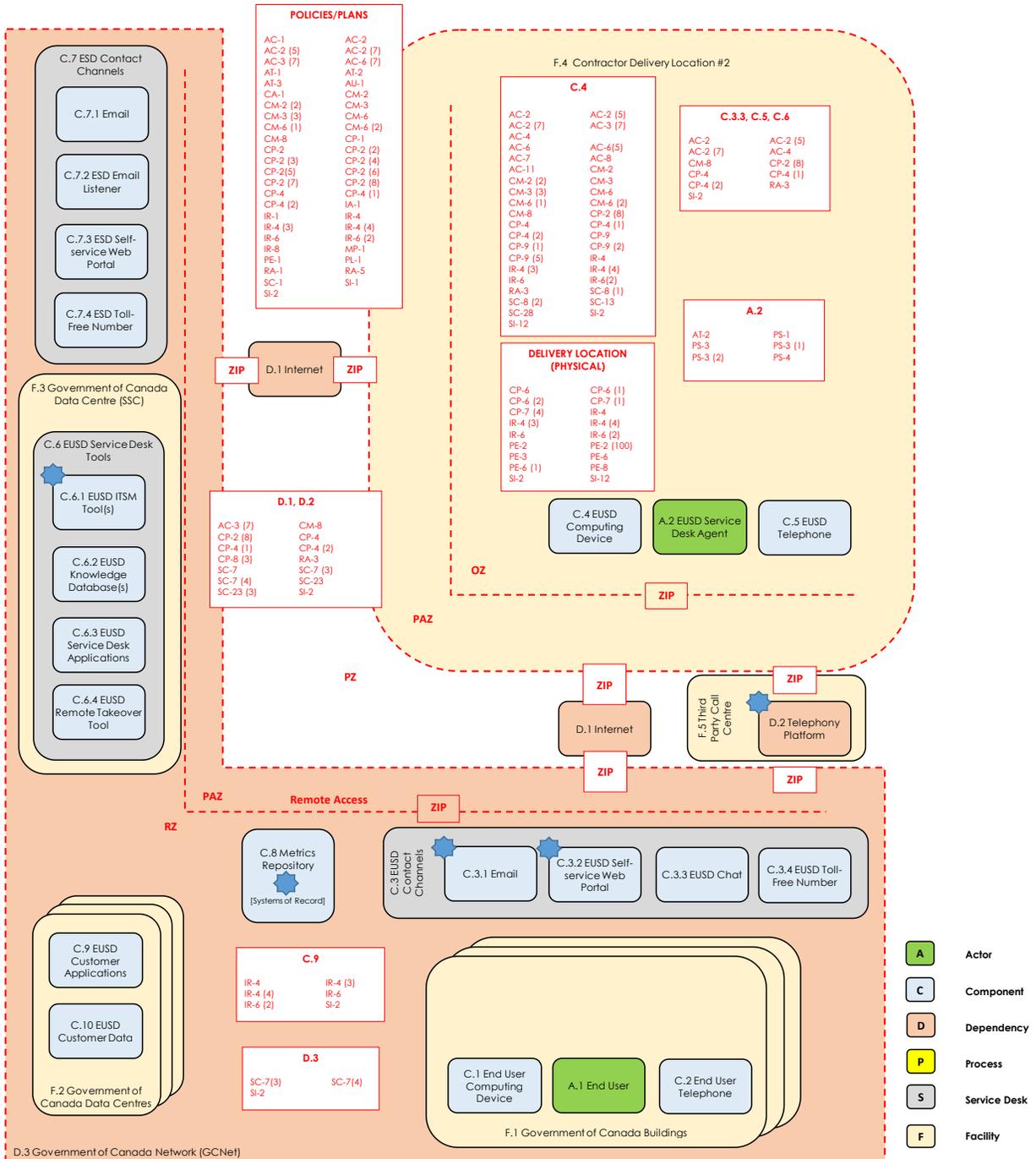


Figure 6: Conception de haut niveau du BSUF avec contrôles de sécurité

Veillez consulter le document du Centre de la sécurité des télécommunications du Gouvernement du Canada « [ITSG-33 – Annexe 3A : Conseils en matière de sécurité des technologies de l’information – La gestion des risques liés à la sécurité des TI : Une méthode axée sur le cycle de vie, Catalogue des contrôles de sécurité](#) » pour connaître la définition des contrôles de sécurité mentionnés dans les figures 5 et 6 ci-dessus.

Annexe A 6 – Matrice de traçabilité des exigences de sécurité

Services partagés Canada (SPC)

Annexe A 6 – Matrice de traçabilité des exigences de sécurité

Table des matières

1.0 Matrice de traçabilité des exigences de sécurité du bureau de service d'entreprise (BSE).....	116
2.0 Matrice de traçabilité des exigences de sécurité du bureau de service des utilisateurs finaux (BSUF)	129

Liste des tableaux

Tableau 52 : Matrice de traçabilité des exigences de sécurité du BSE.....	116
Tableau 53 : Matrice de traçabilité des exigences de sécurité du BSUF	129

Annexe A 6 – Matrice de traçabilité des exigences de sécurité

1.0 Matrice de traçabilité des exigences de sécurité du bureau de service d'entreprise (BSE)

Tableau 52 : Matrice de traçabilité des exigences de sécurité du SDE

N°	Identifi- cation de contrô- le	Nom	Amélior- ations	Définition	Valeurs suggérées de paramètres substitu- ables	A.2	C1.3	C.4	C.5	C.6	C.8	D.1 et D.2	D.3	Politiques et plans	Lieu de livraison
1	AC-1	POLITIQUES ET PROCÉDURES DE CONTRÔLE D'ACCÈS		(A) L'entrepreneur élabore et consigne, ainsi que diffuse aux membres du personnel ou rôles définis par l'organisation au moins une fois par an : • a) une politique de contrôle d'accès qui définit l'objectif, la portée, les rôles, les responsabilités, l'engagement de la direction, la coordination entre les entités organisationnelles et le respect; • b) des procédures pour faciliter la mise en œuvre de la politique de contrôle d'accès et des contrôles d'accès connexes. (B) L'entrepreneur examine et met à jour la politique de contrôle d'accès en vigueur et les procédures connexes au moins une fois par an.	(A) (B) fréquence [au moins une fois par année]									X	
2	AC-2	GESTION DES COMPTES		(B) L'entrepreneur détermine les conditions d'adhésion à un groupe. Il existe un processus documenté pour soumettre, examiner et valider les demandes d'accès aux systèmes.			X	X	X	X				X	
3	AC-2	GESTION DES COMPTES		(D) L'entrepreneur exige la validation appropriée des demandes pour ouvrir des comptes.			X	X	X	X				X	
4	AC-2	GESTION DES COMPTES		(E) L'entrepreneur définit le processus d'activation, de modification, de désactivation et de suppression des comptes.			X	X	X	X				X	
5	AC-2	GESTION DES COMPTES		(G) L'entrepreneur informe les gestionnaires lorsque les comptes ne sont plus nécessaires et lorsque les utilisateurs quittent leur poste ou sont transférés ou lorsqu'il y a une utilisation continue ou que le besoin de connaître d'un utilisateur change.			X	X	X	X				X	
6	AC-2	GESTION DES COMPTES		(J) L'entrepreneur examine les comptes pour s'assurer qu'ils sont conformes aux exigences en matière de gestion des comptes au moins une fois par trimestre.			X	X	X	X				X	
7	AC-2	GESTION DES COMPTES	(5)	L'entrepreneur exige que les utilisateurs ferment la session à la fin de chaque journée de travail ou si la période d'inactivité dépasse les 30 minutes, détermine l'heure de la journée et la durée d'utilisation normales pour les comptes de systèmes ou d'application, assure une surveillance en vue de repérer toute utilisation atypique des comptes de système ou d'application et signale toute utilisation anormale aux représentants organisationnels désignés.			X	X	X	X				X	
8	AC-2	GESTION DES COMPTES	(7)	• a) L'entrepreneur établit et administre les comptes d'utilisateurs privilégiés conformément à un plan de contrôle d'accès basé sur les rôles qui regroupe l'accès et les droits d'accès au système d'information permis par rôle; • b) L'entrepreneur surveille les attributions de rôles privilégiés. • c) L'entrepreneur désactive, modifie ou supprime les droits d'accès lorsque les attributions de rôles privilégiés ne conviennent plus.			X	X	X	X				X	
9	AC-3	APPLICATION DE L'ACCÈS	(7)	L'entrepreneur impose une politique de contrôle de l'accès fondée sur le rôle à des objets ou sujets définis et des contrôles d'accès basés sur des rôles définis et des utilisateurs autorisés pour assumer de tels rôles.				X				X		X	

N°	Identifi- cation de contrô- le	Nom	Amélior- ations	Définition	Valeurs suggé- rées de paramè- tres substitu- ables	A.2	C.1.3	C.4	C.5	C.6	C.8	D.1 et D.2	D.3	Politiques et plans	Lieu de livraison
10	AC-4	APPLICATION DU CONTRÔLE DE FLUX D'INFORMATION		(A) L'entrepreneur applique des autorisations approuvées pour contrôler le flux d'information dans le système et entre les systèmes interconnectés en fonction des politiques de contrôle de flux d'information définies par l'organisation.			X	X	X	X					
11	AC-6	DROITS D'ACCÈS MINIMAUX		(A) L'entrepreneur a recours au principe des droits d'accès minimaux, accordant un accès autorisé seulement aux utilisateurs ou aux processus exécutés en leur nom qui en ont besoin pour accomplir les tâches qui leur ont été assignées conformément aux missions et aux fonctions opérationnelles de l'organisation.				X							
12	AC-6	DROITS D'ACCÈS MINIMAUX	(5)	L'entrepreneur limite l'utilisation des comptes privilégiés sur le système d'information aux membres du personnel ou rôles définis.				X							
13	AC-6	DROITS D'ACCÈS MINIMAUX	(7)	L'entrepreneur : • a) examine les privilèges attribués à des rôles ou catégories d'utilisateurs définis une fois par an pour confirmer le besoin de tels privilèges; • b) octroie de nouveau ou abolit des privilèges, si nécessaire, pour qu'ils reflètent adéquatement la mission ou les besoins opérationnels.	(A) (B) fréquence [au moins une fois par année]									X	
14	AC-7	TENTATIVES D'OUVERTURE DE SESSION INFRUCTUEUSES		(A) L'entrepreneur applique une limite de cinq (5) tentatives d'ouverture de session invalides par l'utilisateur sur une période de cinq minutes. (B) L'entrepreneur verrouille le compte ou le nœud pendant une durée déterminée; verrouille le compte ou le nœud jusqu'à ce qu'un administrateur le libère; reporte l'invitation d'ouverture de session suivante selon une durée définie lorsque le nombre maximal de tentatives infructueuses est dépassé.				X							
15	AC-8	AVIS D'UTILISATION DU SYSTÈME		(A) Avant que l'accès au système soit accordé, l'entrepreneur affiche un message ou une bannière d'avis d'utilisation du système qui fournit des avis de confidentialité et de sécurité conformément à la Politique sur les services et le numérique du Secrétariat du Conseil du Trésor (SCT). (B) L'entrepreneur continue à afficher le message ou la bannière d'avis à l'écran jusqu'à ce que l'utilisateur accepte les conditions d'utilisation et prenne des mesures concrètes pour ouvrir une session ou accéder au système d'information.				X							
16	AC-11	VERROUILLAGE DE SESSION		(A) L'entrepreneur empêche tout autre accès au système en verrouillant la session après soixante (60) minutes d'inactivité ou à la réception d'une demande d'un utilisateur. (B) L'entrepreneur maintient le verrouillage de la session jusqu'à ce que l'utilisateur rétablisse l'accès en exécutant les procédures établies d'identification et d'authentification.				X							
17	AC-20	UTILISATION DE SYSTÈMES D'INFORMATION EXTERNES		UTILISATION DE SYSTÈMES D'INFORMATION EXTERNES LIMITES D'UTILISATION AUTORISÉE L'entrepreneur permet à des personnes autorisées d'utiliser un système d'information externe pour accéder à son système d'information ou pour traiter, stocker ou transmettre de l'information sous son contrôle seulement lorsqu'il : • a) vérifie si les contrôles de sécurité requis ont été mis en œuvre dans le système externe, tel qu'il est stipulé dans sa politique de sécurité et dans son plan de sécurité liés à l'information; • b) conserve les ententes approuvées de connexion au système d'information ou de traitement avec l'entité organisationnelle qui héberge le système d'information externe.								X			
18	AT-1	POLITIQUE ET PROCÉDURES DE FORMATION ET DE SENSIBILISATION À LA SÉCURITÉ		(A) L'entrepreneur élabore, documente et diffuse aux membres du personnel ou rôles définis par l'organisation au moins une fois par an : • a) une politique de sensibilisation et de formation à la sécurité qui définit l'objectif, la portée, les rôles, les responsabilités, l'engagement de la direction, la coordination entre les entités organisationnelles et le respect; • b) des procédures pour faciliter la mise en œuvre de la politique de sensibilisation et										X	

N°	Identifi- cation de contrô- le	Nom	Amélior- ations	Définition	Valeurs suggérées de paramètres substitu- ables	A.2	C1.3	C.4	C.5	C.6	C.8	D.1 et D.2	D.3	Politiques et plans	Lieu de livraison
				de formation à la sécurité ainsi que des contrôles connexes. (B) L'entrepreneur examine et met à jour la politique de sensibilisation et de formation à la sécurité en vigueur et les procédures associées au moins une fois par an.											
19	AT-2	SENSIBILISATION À LA SÉCURITÉ		(A) L'entrepreneur dispense une formation de base sur la sensibilisation à la sécurité aux utilisateurs du système d'information dans le cadre de la formation initiale destinée aux nouveaux utilisateurs, lorsque des modifications au système l'exigent et à un intervalle défini par la suite.		X								X	
20	AT-3	FORMATION SUR LA SÉCURITÉ		(A) L'entrepreneur donne une formation sur la sécurité axée sur les rôles avant d'autoriser l'accès au système ou l'exécution des tâches assignées, lorsque des modifications au système l'exigent ou qu'une nouvelle vulnérabilité apparaît.										X	
21	AU-1	POLITIQUE ET PROCÉDURES DE VÉRIFICATION ET DE RESPONSABILITÉ		(A) L'entrepreneur élabore, documente et diffuse aux employés et rôles définis par l'organisation au moins une fois par an : •a) une politique de vérification et de responsabilité qui définit l'objectif, la portée, les rôles, les responsabilités, l'engagement de la direction, la coordination entre les entités organisationnelles et le respect; •b) des procédures pour faciliter la mise en œuvre de la politique de vérification et de responsabilité ainsi que des contrôles connexes. (B) L'entrepreneur examine et met à jour la politique de vérification et de responsabilité en vigueur et les procédures connexes une fois par an.	(A) (B) fréquence [au moins une fois par année]									X	
22	CM-2	CONFIGURATION DE BASE		(A) L'entrepreneur élabore et consigne la configuration de base du système et en assure le contrôle.				X						X	
23	CM-2	CONFIGURATION DE BASE	(2)	L'entrepreneur a recours à des mécanismes automatisés pour maintenir la configuration de base du système à jour, complète, précise et rapidement utilisable.				X						X	
24	CM-3	CONTRÔLE DE LA MODIFICATION DE LA CONFIGURATION		(B) L'entrepreneur approuve les changements contrôlés au moyen de la configuration en tenant explicitement compte des analyses des répercussions sur la sécurité.				X						X	
25	CM-3	CONTRÔLE DE LA MODIFICATION DE LA CONFIGURATION		(C) L'entrepreneur consigne les changements contrôlés au moyen de la configuration apportés au système.				X						X	
26	CM-3	CONTRÔLE DE LA MODIFICATION DE LA CONFIGURATION	(3)	L'entrepreneur a recours à des mécanismes automatisés pour modifier la configuration de base actuelle du système d'information et déploie la configuration mise à jour dans l'ensemble du parc informatique.				X						X	
27	CM-6	PARAMÈTRES DE CONFIGURATION		(A) L'entrepreneur établit et documente les paramètres de configuration pour les produits de technologie de l'information utilisés dans le système d'information en utilisant des listes de vérification de la configuration de sécurité définies par l'organisation qui reflètent le mode le plus restrictif, conformément aux exigences opérationnelles. (B) L'entrepreneur met en place les paramètres de configuration. (C) L'entrepreneur repère, consigne et approuve les éventuels écarts des paramètres de configuration établis pour les composants du système basés sur des exigences opérationnelles. (D) L'entrepreneur surveille et contrôle les modifications apportées aux paramètres de configuration en conformité avec les politiques et procédures organisationnelles.				X						X	
28	CM-6	PARAMÈTRES DE CONFIGURATION	(1)	L'entrepreneur emploie des mécanismes automatisés pour gérer, appliquer et vérifier les paramètres de configuration des composants du système, le tout de façon centralisée.				X						X	
29	CM-6	PARAMÈTRES DE CONFIGURATION	(2)	L'entrepreneur adopte des mesures de sécurité pour répondre à des changements non autorisés aux paramètres de configuration définis par l'organisation.				X						X	

N°	Identifi- cation de contrô- le	Nom	Amélior- ations	Définition	Valeurs suggérées de paramètres substitu- és	A.2	C1.3	C.4	C.5	C.6	C.8	D.1 et D.2	D.3	Politiques et plans	Lieu de livraison
30	CM-8	INVENTAIRE DES COMPOSANTS DU SYSTÈME D'INFORMATION		(A) L'entrepreneur prépare, documente et tient à jour un inventaire des composants du système d'information qui reflète fidèlement la constitution actuelle du système d'information.			X	X	X	X		X		X	
31	CM-8	INVENTAIRE DES COMPOSANTS DU SYSTÈME D'INFORMATION		(E) L'entrepreneur prépare, documente et tient à jour un inventaire des composants du système d'information qu'il met à la disposition des responsables désignés aux fins d'examen et de vérification.			X	X	X	X		X		X	
32	CM-10	RESTRICTIONS RELATIVES À L'UTILISATION DES LOGICIELS		A) L'entrepreneur utilise les logiciels et la documentation connexe conformément aux ententes contractuelles et à la loi sur le droit d'auteur. B) L'entrepreneur fait le suivi de l'utilisation des logiciels et des documents connexes qui sont protégés par des licences limitant la copie et la diffusion du produit. C) L'entrepreneur contrôle et documente l'utilisation de la technologie de partage de fichiers entre pairs afin de s'assurer que cette capacité n'est pas utilisée pour la distribution, l'affichage, la performance ou la reproduction non autorisés d'œuvres protégées par le droit d'auteur.				X							
33	CP-1	POLITIQUE ET PROCÉDURES DE PLANIFICATION D'URGENCE		(A) L'entrepreneur élabore et consigne, ainsi que diffuse aux membres du personnel ou rôles définis par l'organisation au moins une fois par an : • a) une politique de planification d'urgence qui définit l'objectif, la portée, les rôles, les responsabilités, l'engagement de la direction, la coordination entre les entités organisationnelles et le respect; • b) des procédures pour faciliter la mise en œuvre de la politique de planification d'urgence et des contrôles connexes. (B) L'entrepreneur examine et met à jour la politique de planification d'urgence en vigueur et les procédures connexes au moins une fois par an. (AA) L'entrepreneur développe un cycle de vérification du programme de planification d'urgence à titre de base des rapports courants à SPC.	(C) fréquence [au moins une fois par année]									X	
34	CP-2	PLAN D'URGENCE		(A) L'entrepreneur élabore un plan d'urgence pour le système d'information dans lequel il : •a) énumère les missions et fonctions opérationnelles essentielles et les exigences de planification d'urgence qui y sont associées; •b) énonce des objectifs de rétablissement, des priorités de restauration, ainsi que des mesures; •c) décrit les rôles et les responsabilités ainsi que les coordonnées de chacune des personnes chargées d'intervenir en cas d'urgence; •d) décrit les mesures qui seront prises pour assurer la continuité des missions et des fonctions opérationnelles essentielles malgré une perturbation, une compromission ou une panne du système d'information; •e) décrit les mesures qui seront prises pour rétablir complètement le système d'information sans nuire aux mesures de sécurité prévues à l'origine et mises en œuvre; •f) permet aux membres du personnel ou rôle définis d'assurer son examen et son approbation. (B) L'entrepreneur distribue des copies du plan d'urgence aux membres du personnel d'urgence clés identifiés par leur nom ou par leur rôle et des éléments										X	

N°	Identifi- cation de contrô- le	Nom	Amélior- ations	Définition	Valeurs suggé- rées de paramè- tres substitu- és	A.2	C1.3	C.4	C.5	C.6	C.8	D.1 et D.2	D.3	Politiques et plans	Lieu de livraison
				organisationnels clés définis par l'organisation. (C) L'entrepreneur coordonne les activités de planification d'urgence avec les activités de gestion des incidents. (D) L'entrepreneur passe en revue le plan d'urgence du système d'information à une fréquence définie. (E) L'entrepreneur met à jour le plan d'urgence en tenant compte des changements survenus au sein de l'organisation, dans le système d'information ou dans le contexte opérationnel, ainsi que des problèmes éprouvés lors de la mise en œuvre, de l'exécution ou de la mise à l'essai du plan d'urgence. (F) L'entrepreneur communique les changements apportés au plan d'urgence aux membres du personnel d'urgence clés identifiés par leur nom ou par leur rôle et des éléments organisationnels. (G) L'entrepreneur protège le plan d'urgence contre toute divulgation ou modification non autorisée.											
35	CP-2	PLAN D'URGENCE	(2)	L'entrepreneur planifie des capacités suffisantes pour assurer le traitement des données, les télécommunications et le soutien des environnements d'exploitation au cours des opérations d'urgence.										X	
36	CP-2	PLAN D'URGENCE	(3)	L'entrepreneur planifie la reprise des missions et fonctions opérationnelles essentielles, qui sont décrites à la section 2.9 de l'énoncé des travaux d'activation du plan d'urgence.										X	
37	CP-2	PLAN D'URGENCE	(4)	L'entrepreneur planifie la reprise de toutes les missions et fonctions opérationnelles, qui sont décrites à la section 2.9 de l'énoncé des travaux d'activation du plan d'urgence.										X	
38	CP-2	PLAN D'URGENCE	(5)	L'entrepreneur prévoit la poursuite des missions et fonctions opérationnelles essentielles, avec peu ou pas de perte de continuité opérationnelle, et veille au maintien de cette continuité jusqu'à la restauration complète du système d'information aux principaux emplacements de traitement ou de stockage.										X	
39	CP-2	PLAN D'URGENCE	(6)	L'entrepreneur prévoit le transfert des missions et fonctions opérationnelles, avec peu ou pas de perte de la continuité opérationnelle, à d'autres emplacements de traitement et de stockage, et maintient cette continuité jusqu'à la restauration complète des principaux emplacements de traitement et de stockage du système d'information.										X	
40	CP-2	PLAN D'URGENCE	(7)	L'entrepreneur harmonise son plan d'urgence avec les plans d'urgence des fournisseurs de services externes pour veiller à ce que les exigences de planification d'urgence soient satisfaites.										X	
41	CP-2	PLAN D'URGENCE	(8)	L'entrepreneur répertorie les actifs des systèmes d'information critiques qui soutiennent les missions et les fonctions opérationnelles essentielles.			X	X	X	X		X		X	
42	CP-4	ESSAIS ET EXERCICES DE DÉPLOIEMENT DU PLAN D'URGENCE		(A) L'entrepreneur met à l'essai le plan d'urgence entourant le système d'information tel que décrit à la section 2.9 de l'énoncé des travaux en utilisant des tests définis afin de déterminer si le plan est efficace et est prêt à être exécuté. (B) L'entrepreneur passe en revue les résultats des essais entourant le plan d'urgence. (C) L'entrepreneur prend des mesures correctives, si nécessaire.			X	X	X	X		X		X	
43	CP-4	ESSAIS ET EXERCICES DE DÉPLOIEMENT DU PLAN D'URGENCE	(1)	L'entrepreneur coordonne la mise à l'essai du plan d'urgence avec les éléments organisationnels responsables des plans connexes.			X	X	X	X		X		X	
44	CP-4	ESSAIS ET EXERCICES DE DÉPLOIEMENT DU PLAN D'URGENCE	(2)	• a) L'entrepreneur met à l'essai le plan d'urgence à l'emplacement de traitement de remplacement afin de familiariser le personnel chargé des mesures d'urgence avec l'installation et les ressources disponibles. • b) L'entrepreneur met à l'essai le plan d'urgence à l'emplacement de traitement de			X	X	X	X		X		X	

N°	Identifi- cation de contrô- le	Nom	Amélior- ations	Définition	Valeurs suggérées de paramètres substitu- ables	A.2	C1.3	C.4	C.5	C.6	C.8	D.1 et D.2	D.3	Politiques et plans	Lieu de livraison
				remplacement afin d'évaluer la capacité de cet emplacement à prendre en charge les opérations d'urgence.											
45	CP-6	EMPLACEMENT DE STOCKAGE DE REMPLACEMENT		(A) L'entrepreneur établit un emplacement de stockage de remplacement et conclut les accords nécessaires pour permettre le stockage et la récupération des données de sauvegarde du système d'information. (B) L'entrepreneur s'assure que l'emplacement de stockage secondaire est doté de mesures de sécurité de l'information équivalentes à celles de l'emplacement principal.											X
46	CP-6	EMPLACEMENT DE STOCKAGE DE REMPLACEMENT	(1)	L'entrepreneur désigne un emplacement de stockage de remplacement distinct de l'emplacement principal afin d'éviter qu'ils soient exposés aux mêmes menaces.											X
47	CP-6	EMPLACEMENT DE STOCKAGE DE REMPLACEMENT	(2)	L'entrepreneur configure l'emplacement de stockage secondaire pour faciliter les activités de récupération conformément aux objectifs en matière de délai de récupération et de point de récupération.											X
48	CP-7	EMPLACEMENT DE TRAITEMENT DE REMPLACEMENT	(1)	L'entrepreneur désigne un emplacement de traitement de remplacement distinct de l'emplacement principal afin d'éviter qu'ils soient exposés aux mêmes menaces.											X
49	CP-7	EMPLACEMENT DE TRAITEMENT DE REMPLACEMENT	(4)	L'entrepreneur prépare l'emplacement de traitement de remplacement afin qu'il soit prêt à être utilisé comme emplacement opérationnel en soutien aux missions et aux fonctions opérationnelles essentielles.											X
50	CP-8	SERVICES DE TÉLÉCOMMUNICATIONS		A) L'entrepreneur établit des services de télécommunications de secours, y compris les accords nécessaires pour permettre la reprise des [tâche : activités du système d'information déterminées par l'organisation] pour les fonctions opérationnelles et les missions essentielles dans les [tâche : délais fixés par l'entrepreneur] lorsque les capacités de télécommunications principales ne sont pas accessibles aux sites de stockage ou de traitement principaux ou de secours.								X			
51	CP-8	SERVICES DE TÉLÉCOMMUNICATIONS	(1)	SERVICES DE TÉLÉCOMMUNICATIONS DISPOSITIONS LIÉES À LA PRIORITÉ DE SERVICES • a) L'entrepreneur élabore des ententes de services de télécommunications principaux et de secours qui contiennent des dispositions liées à la priorité de services conformes à ses exigences d'accessibilité (y compris les objectifs de délai de reprise). • b) L'entrepreneur exige la priorité de services à l'égard de tous les services de télécommunications utilisés pour la sûreté et les préparatifs d'urgence à l'échelle nationale au cas où les services de télécommunications principaux et de secours proviendraient d'une entreprise de télécommunications.								X			
52	CP-8	SERVICES DE TÉLÉCOMMUNICATIONS	(2)	SERVICES DE TÉLÉCOMMUNICATIONS POINTS DE DÉFAILLANCE UNIQUES L'entrepreneur obtient les services de télécommunications de secours pour réduire la probabilité de partage d'un point de défaillance unique avec les services de télécommunications principaux.								X			
53	CP-8	SERVICES DE TÉLÉCOMMUNICATIONS	(3)	L'entrepreneur conclut des ententes avec d'autres fournisseurs de services de télécommunications distincts des fournisseurs de services principaux afin que ces services ne soient pas exposés aux mêmes menaces.								X			
54	CP-8	SERVICES DE TÉLÉCOMMUNICATIONS	(4)	SERVICES DE TÉLÉCOMMUNICATIONS PLAN D'URGENCE DU FOURNISSEUR • a) L'entrepreneur exige que les fournisseurs de services de télécommunications principaux et de secours aient des plans d'urgence. • b) L'entrepreneur examine les plans d'urgence des fournisseurs afin de s'assurer qu'ils satisfont aux exigences en cas d'urgence. • c) L'entrepreneur obtient la preuve que les fournisseurs font l'essai d'un plan d'urgence/donnent une formation sur les mesures d'urgence au moins une fois par année.								X			

N°	Identifi- cation de contrô- le	Nom	Amélior- ations	Définition	Valeurs suggérées de paramètres substitu- ables	A.2	C1.3	C.4	C.5	C.6	C.8	D.1 et D.2	D.3	Politiques et plans	Lieu de livraison
55	CP-8	SERVICES DE TÉLÉCOMMUNICAT IONS	(5)	SERVICES DE TÉLÉCOMMUNICATIONS ESSAI DES SERVICES DE TÉLÉCOMMUNICATIONS DE SECOURS L'entrepreneur fait l'essai des services de télécommunications de secours [tâche : fréquence définie par l'entrepreneur].								X			
56	CP-9	SAUVEGARDE DU SYSTÈME D'INFORMATION		(A) L'entrepreneur réalise des sauvegardes de l'information de niveau utilisateur contenue dans le système d'information dont la fréquence est établie conformément aux objectifs en matière de délai de récupération et de point de récupération. (B) L'entrepreneur réalise des sauvegardes de l'information de niveau système contenue dans le système d'information dont la fréquence est établie conformément aux objectifs en matière de délai de récupération et de point de récupération. (C) L'entrepreneur réalise des sauvegardes des documents du système d'information, dont les documents ayant trait à la sécurité à une fréquence donnée, conformément aux objectifs en matière de délai de récupération et de point de récupération. (D) L'entrepreneur protège la confidentialité, l'intégrité et la disponibilité des données de sauvegarde sur les lieux de stockage. (AA) L'entrepreneur fixe les périodes de conservation des renseignements opérationnels essentiels et des sauvegardes archivées.			X								
57	CP-9	SAUVEGARDE DU SYSTÈME D'INFORMATION	(1)	L'entrepreneur teste, à une fréquence précise, les données de sauvegarde pour vérifier la fiabilité des supports et l'intégrité des données.				X							
58	CP-9	SAUVEGARDE DU SYSTÈME D'INFORMATION	(2)	L'entrepreneur utilise un échantillon de données de sauvegarde pour réaliser la restauration de certaines fonctions choisies du système d'information dans le cadre de l'essai du plan d'urgence.				X							
59	CP-9	SAUVEGARDE DU SYSTÈME D'INFORMATION	(5)	L'entrepreneur transfère les données de sauvegarde du système d'information dans l'emplacement de stockage de remplacement, selon une périodicité et un taux de transfert établis par l'organisation conformément aux objectifs en matière de délai de récupération et de point de récupération.				X							
60	IA-1	POLITIQUE ET PROCÉDURES D'IDENTIFICATION ET D'AUTHENTICATI ON		(A) L'entrepreneur élabore et consigne, ainsi que diffuse aux membres du personnel ou rôles définis par l'organisation au moins une fois par an : • a) une politique d'identification et d'authentification qui définit l'objectif, la portée, les rôles, les responsabilités, l'engagement de la direction, la coordination entre les entités organisationnelles et le respect; • b) des procédures pour faciliter la mise en œuvre de la politique d'identification et d'authentification et des contrôles connexes. (B) L'entrepreneur examine et met à jour la politique d'identification et d'authentification en vigueur et les procédures connexes une fois par an.	(A) (B) fréquence [au moins une fois par année]									X	
61	IR-1	POLITIQUE ET PROCÉDURES D'INTERVENTION EN CAS D'INCIDENT		(A) L'entrepreneur prépare, diffuse, révisé et met à jour une fois par an une politique officielle et documentée d'intervention en cas d'incident précisant le but, la portée, les rôles, les responsabilités, l'engagement de la direction, la coordination entre les entités organisationnelles et les exigences de conformité. (B) L'entrepreneur prépare, diffuse, révisé et met à jour une fois par an des procédures formelles et documentées afin de faciliter la mise en œuvre de la politique d'intervention en cas d'incident et les mesures de contrôle associées. (AA) La politique et les procédures d'intervention en cas d'incident de l'entrepreneur facilitent l'intégration de niveaux élevés de préparation dans les urgences et les situations de menace de TI élevées, conformément à la Directive sur la gestion de la sécurité du gouvernement du Canada. https://www.tbs-sct.gc.ca/pol/doc-fra.aspx?id=32611	(A) (B) fréquence [au moins une fois par année]									X	
62	IR-4	TRAITEMENT DES INCIDENTS		(A) L'entrepreneur met de l'avant une capacité de traitement des incidents de sécurité qui inclut des activités de préparation, de détection et d'analyse, de confinement, d'éradication et de reprise.	(C) fréquence [une fois par mois]			X			X			X	X

N°	Identifi- cation de contrô- le	Nom	Amélior- ations	Définition	Valeurs suggé- rées de paramè- tres substitu- ables	A.2	C1.3	C.4	C.5	C.6	C.8	D.1 et D.2	D.3	Politiques et plans	Lieu de livraison
				(B) L'entrepreneur coordonne les activités de traitement des incidents avec les activités de planification d'urgence. (C) L'entrepreneur intègre les leçons apprises découlant des activités de traitement aux procédures d'intervention en cas d'incident, à la formation et aux tests et exercices, et met en œuvre les changements qui en résultent comme il se doit.											
63	IR-4	TRAITEMENT DES INCIDENTS	(3)	L'entrepreneur répertorie les classes d'incident établies par l'organisation et les mesures d'intervention appropriées aux classes d'incident définies par l'organisation pour veiller à la continuité de ses missions et fonctions opérationnelles.				X			X			X	X
64	IR-4	TRAITEMENT DES INCIDENTS	(4)	L'entrepreneur établit une corrélation entre les données sur les incidents et les interventions individuelles afin d'avoir une perspective panorganisationnelle de la sensibilisation et des interventions en matière d'incident.				X			X			X	X
65	IR-6	SIGNALEMENT DES INCIDENTS		(A) L'entrepreneur exige que les employés signalent les incidents de sécurité soupçonnés auprès de la capacité organisationnelle d'intervention en cas d'incident, selon les délais fixés par l'organisation. (B) L'entrepreneur transmet l'information relative à l'incident de sécurité aux autorités définies par l'organisation.	(B) fréquence [au moins une fois par mois]			X			X			X	X
66	IR-6	SIGNALEMENT DES INCIDENTS	(2)	L'entrepreneur signale aux personnes ou rôles définis par l'organisation toute vulnérabilité du système d'information associée aux incidents signalés.				X			X			X	X
67	IR-8	PLAN D'INTERVENTION EN CAS D'INCIDENT		(A) L'entrepreneur élabore un plan d'intervention en cas d'incident servant à effectuer ce qui suit : •a) fournir une feuille de route à l'organisation pour la mise en œuvre de sa capacité d'intervention; •b) décrire la structure et l'organisation de la capacité d'intervention en cas d'incident; •c) présenter une approche de haut niveau de la façon dont la capacité d'intervention en cas d'incident est intégrée à l'ensemble de l'organisation; •d) répondre aux exigences particulières de l'entrepreneur, concernant sa mission, sa taille, sa structure et ses fonctions; •e) définir les incidents qui doivent être signalés; •f) définir les paramètres de mesure de la capacité d'intervention de l'organisation en cas d'incident; •g) définir les ressources et le soutien de la direction nécessaires au maintien et à l'évolution de la capacité d'intervention en cas d'incident; •h) permettre au personnel ou aux rôles définis par l'organisation d'assurer son examen et son approbation. (B) L'entrepreneur distribue des copies du plan d'intervention en cas d'incident aux employés désignés par leur nom ou rôle par l'organisation. (C) L'entrepreneur examine le plan d'intervention en cas d'incident au moins une fois par an. (D) L'entrepreneur met à jour le plan d'intervention en cas d'incident pour tenir compte des changements organisationnels ou du système, ou des problèmes relevés au cours de la mise en œuvre, de l'exécution et des tests du plan. (E) L'entrepreneur communique les changements apportés au plan d'intervention en cas d'incident aux employés désignés par leur nom ou rôle par l'organisation qui sont										X	

N°	Identifi- cation de contrô le	Nom	Amélior ations	Définition	Valeurs suggé- rées de paramè- tres substitu- ables	A.2	C1.3	C.4	C.5	C.6	C.8	D.1 et D.2	D.3	Politiques et plans	Lieu de livraison
				responsables de l'intervention en cas d'incident. (F) L'entrepreneur protège le plan d'intervention en cas d'incident contre toute divulgation ou modification non autorisée.											
68	MP-1	POLITIQUE ET PROCÉDURES DE PROTECTION DES SUPPORTS		(A) L'entrepreneur élabore et consigne, ainsi que diffuse aux membres du personnel ou rôles définis par l'organisation au moins une fois par an : • a) une politique de protection des supports qui définit l'objectif, la portée, les rôles, les responsabilités, l'engagement de la direction, la coordination entre les entités organisationnelles et le respect; • b) des procédures pour faciliter la mise en œuvre de la politique de protection des supports et des contrôles connexes. (B) L'entrepreneur examine et met à jour la politique de protection des supports en vigueur et les procédures connexes au moins une fois par an.	(A) (B) fréquence [au moins une fois par année]									X	
69	PE-1	POLITIQUE ET PROCÉDURES DE PROTECTION PHYSIQUE ET ENVIRONNEMENTALE		(A) L'entrepreneur élabore et consigne, ainsi que diffuse aux employés ou rôles définis par l'organisation au moins une fois par an : •a) une politique de protection physique et environnementale, qui définit l'objectif, la portée, les rôles, les responsabilités, l'engagement de la direction, la coordination entre les entités organisationnelles et la conformité; •b) des procédures visant à faciliter la mise en œuvre de la politique de protection physique et environnementale ainsi que des contrôles connexes. (B) L'entrepreneur examine et met à jour la politique de protection physique et environnementale en vigueur et les procédures connexes au moins une fois par an.	(A) (B) fréquence [au moins une fois par année]									X	
70	PE-2	AUTORISATIONS D'ACCÈS PHYSIQUE		(A) L'entrepreneur élabore, approuve et tient à jour une liste des personnes autorisées à accéder aux installations où se trouve le système d'information. (B) L'entrepreneur délivre des justificatifs d'autorisation pour accéder aux installations. (C) L'entrepreneur passe en revue la liste d'accès qui fournit les détails quant aux personnes autorisées à accéder aux installations au moins une fois par an. (D) L'entrepreneur retire de la liste d'accès le nom des personnes qui n'ont plus à accéder aux installations.	(A) (B) fréquence [au moins une fois par année]										X
71	PE-2	AUTORISATIONS D'ACCÈS PHYSIQUE	(100)	L'entrepreneur émet à chaque membre de son personnel une carte d'identité qui inclut, au minimum, le nom de l'entrepreneur, la photo et le nom du titulaire, un numéro de carte unique et une date d'expiration.	(A) (B) fréquence [au moins une fois par année]										X
72	PE-3	CONTRÔLE D'ACCÈS PHYSIQUE		(A) L'entrepreneur applique les autorisations d'accès physique aux points d'entrée/de sortie à l'installation qui héberge le système d'information définis par l'organisation de la façon suivante : •a) en vérifiant les autorisations d'accès individuelles avant d'accorder l'accès à l'installation; •b) en contrôlant l'entrée et la sortie de l'installation au moyen de systèmes/dispositifs de contrôle d'accès physique définis par l'organisation; de gardiens. (B) L'entrepreneur tient des registres de vérification des accès physiques aux points d'entrée/de sortie définis par l'organisation. (C) L'entrepreneur met en place des mesures de sécurité définies par l'organisation afin de contrôler l'accès aux zones officiellement désignées comme étant accessibles au public au sein de l'installation. (D) L'entrepreneur escorte les visiteurs et surveille leurs activités selon les circonstances définies par l'organisation qui requièrent l'escorte et la surveillance des visiteurs. (E) L'entrepreneur protège les clés, les combinaisons et autres dispositifs de contrôle d'accès physique. (F) L'entrepreneur fait l'inventaire des dispositifs d'accès physique définis par	(F) Inventaires des dispositifs physiques annuels (G) Modification des combinaisons et des clés lorsque des clés sont perdues, des combinaisons sont compromises ou des										X

N°	Identifi- cation de contrô- le	Nom	Amélior- ations	Définition	Valeurs suggérées de paramètres substitu- ables	A.2	C1.3	C.4	C.5	C.6	C.8	D.1 et D.2	D.3	Politiques et plans	Lieu de livraison
				l'organisation au moins une fois par an. (G) L'entrepreneur modifie les combinaisons et les clés au moins une fois par an lorsque des clés sont perdues, lorsque des combinaisons sont compromises ou lorsque des employés sont transférés ou quittent leur poste.	employés sont transférés ou quittent leur poste										
73	PE-6	SURVEILLANCE DE L'ACCÈS PHYSIQUE		(A) L'entrepreneur surveille l'accès physique à l'installation qui héberge le système d'information afin de détecter les incidents de sécurité physique et d'y répondre. (B) L'entrepreneur examine les journaux d'accès physique au moins une fois par an et advenant des événements ou indications potentielles d'événements définis par l'organisation. (C) L'entrepreneur coordonne les résultats des examens et des enquêtes avec sa capacité d'intervention en cas d'incident.											X
74	PE-6	SURVEILLANCE DE L'ACCÈS PHYSIQUE	(1)	L'entrepreneur surveille les alarmes de détection d'intrusion physique et le matériel de surveillance.											X
75	PE-8	REGISTRE DES ACCÈS		(A) L'entrepreneur tient un registre des visiteurs qui accèdent à l'installation hébergeant le système d'information pendant une période définie par l'organisation; (B) L'entrepreneur examine le registre des accès des visiteurs au moins une fois par an.											X
76	PL-1	POLITIQUE ET PROCÉDURES DE PLANIFICATION DE LA SÉCURITÉ		(A) L'entrepreneur élabore et consigne, ainsi que diffuse aux membres du personnel ou rôles définis par l'organisation au moins une fois par an : • a) une politique de planification de la sécurité qui définit l'objectif, la portée, les rôles, les responsabilités, l'engagement de la direction, la coordination entre les entités organisationnelles et le respect; • b) des procédures pour faciliter la mise en œuvre de la politique de planification de la sécurité et des contrôles connexes. (B) L'entrepreneur examine et met à jour la politique de planification de la sécurité en vigueur et les procédures connexes au moins une fois par an.										X	
77	PS-1	POLITIQUE ET PROCÉDURES DE SÉCURITÉ DU PERSONNEL		(A) L'entrepreneur élabore et consigne, ainsi que diffuse aux membres du personnel ou rôles définis par l'organisation au moins une fois par an : • a) une politique de sécurité du personnel qui définit l'objectif, la portée, les rôles, les responsabilités, l'engagement de la direction, la coordination entre les entités organisationnelles et le respect; • b) des procédures pour faciliter la mise en œuvre de la politique de sécurité du personnel et des contrôles connexes. (B) L'entrepreneur examine et met à jour la politique de sécurité du personnel en vigueur et les procédures connexes au moins une fois par an.		X								X	
78	PS-3	ENQUÊTE DE SÉCURITÉ SUR LE PERSONNEL		(A) L'entrepreneur soumet les personnes à une enquête de sécurité avant de leur autoriser l'accès au système d'information, conformément à la Norme sur le filtrage de sécurité du SCT. (B) L'entrepreneur effectue une nouvelle enquête de sécurité lorsque les conditions définies par l'organisation exigent la réalisation d'une nouvelle enquête de sécurité et la fréquence de cette enquête, le cas échéant.		X									
79	PS-3	ENQUÊTE DE SÉCURITÉ SUR LE PERSONNEL	(1)	L'entrepreneur veille à ce que les personnes qui accèdent à un système d'information qui traite, stocke ou transmet des renseignements protégés exigeant une initiation en règle, soient officiellement initiés pour tous les types de renseignements pertinents auxquels elles ont accès avant de recevoir l'accès au système, et ce, au moins une fois par an.		X									
80	PS-3	ENQUÊTE DE SÉCURITÉ SUR LE PERSONNEL	(2)	L'entrepreneur veille à ce que les personnes qui accèdent à un système d'information qui traite, stocke ou transmet des renseignements exigeant une attention particulière :		X									

N°	Identifi- cation de contrô le	Nom	Amélior ations	Définition	Valeurs suggé- rées de paramè- tres substitu- és	A.2	C.1.3	C.4	C.5	C.6	C.8	D.1 et D.2	D.3	Politiques et plans	Lieu de livraison
				<ul style="list-style-type: none"> •a) disposent d'une autorisation d'accès valide au titre des fonctions gouvernementales officielles qui leur ont été attribuées; •b) satisfont les critères supplémentaires de sélection du personnel définis par l'organisation. 											
81	PS-4	CESSATION D'EMPLOI		<p>(A) L'entrepreneur, lors de la cessation d'emploi d'un employé, met un terme à l'accès au système d'information dans un délai d'un jour.</p> <p>(B) L'entrepreneur, lors de la cessation d'emploi d'un employé, met fin ou annule les authentifiants et les justificatifs d'identité associés à l'employé.</p> <p>(C) L'entrepreneur, lors de la cessation d'emploi d'un employé, effectue une entrevue de fin d'emploi et mène une discussion sur des sujets liés à la sécurité de l'information.</p> <p>(D) L'entrepreneur, lors de la cessation d'emploi d'un employé, retire tous les biens liés au système d'information organisationnel associés à la sécurité.</p> <p>(E) L'entrepreneur, lors de la cessation d'emploi d'un employé, conserve l'accès à l'information et aux systèmes d'information organisationnels précédemment contrôlés par l'employé concerné.</p> <p>(F) L'entrepreneur, lors de la cessation d'emploi d'un employé, informe les employés ou rôles définis dans un délai d'un jour.</p>		X									
82	RA-1	POLITIQUE ET PROCÉDURES D'ÉVALUATION DES RISQUES		<p>(A) L'entrepreneur élabore et consigne, ainsi que diffuse aux membres du personnel ou rôles définis par l'organisation au moins une fois par an :</p> <ul style="list-style-type: none"> • a) une politique d'évaluation des risques qui définit l'objectif, la portée, les rôles, les responsabilités, l'engagement de la direction, la coordination entre les entités organisationnelles et le respect; • b) des procédures pour faciliter la mise en œuvre de la politique d'évaluation des risques et des contrôles connexes. <p>(B) L'entrepreneur examine et met à jour la politique d'évaluation des risques en vigueur et les procédures connexes au moins une fois par an.</p>										X	
83	RA-3	ÉVALUATION DES RISQUES		<p>L'entrepreneur évalue les risques, notamment la probabilité et l'ampleur des dommages engendrés par un accès non autorisé ou l'utilisation, la divulgation, la perturbation, la modification ou la destruction du système d'information et des données qu'il traite, stocke ou transmet.</p> <p>(B) L'entrepreneur consigne les résultats de l'évaluation des risques dans un rapport d'évaluation des risques.</p> <p>(C) L'entrepreneur examine les résultats de l'évaluation des risques au moins une fois par an.</p> <p>(D) L'entrepreneur communique les résultats de l'évaluation des risques aux employés ou rôles définis.</p> <p>(E) L'entrepreneur met à jour l'évaluation des risques au moins une fois par an ou chaque fois que des modifications importantes sont apportées au système d'information ou à l'environnement opérationnel y compris la détermination des nouvelles menaces et failles ou lorsque d'autres conditions sont susceptibles d'avoir une incidence sur la sécurité du système.</p>				X	X			X			
84	RA-5	ANALYSE DE VULNÉRABILITÉ		<p>(A) L'entrepreneur analyse les vulnérabilités du système d'information au moins une fois par an et lorsque de nouvelles vulnérabilités susceptibles d'affecter le système sont repérées et signalées.</p> <p>(B) L'entrepreneur emploie des outils et des techniques d'analyse de la vulnérabilité qui favorisent l'interopérabilité entre les outils et qui automatisent une partie du processus de gestion des vulnérabilités :</p>										X	

N°	Identifi- cation de contrôle	Nom	Amélior- ations	Définition	Valeurs suggérées de paramètres substitués	A.2	C1.3	C.4	C.5	C.6	C.8	D.1 et D.2	D.3	Politiques et plans	Lieu de livraison
				<ul style="list-style-type: none"> •a) l'énumération des plateformes, des failles logicielles et des configurations incorrectes; •b) le formatage des listes de vérification et des procédures d'essai; •c) la mesure de l'incidence de la vulnérabilité. <p>(C) L'entrepreneur analyse les rapports de vulnérabilité et les conclusions des évaluations de contrôle de la sécurité. (D) L'entrepreneur remédie aux vulnérabilités manifestes dans un délai de deux semaines, conformément à l'évaluation du risque réalisée par l'organisation. (E) L'entrepreneur communique les renseignements obtenus au cours de l'analyse de vulnérabilité et des évaluations de contrôle de la sécurité aux membres du personnel ou rôles désignés.</p>											
85	SA-1	POLITIQUE ET PROCÉDURES D'ACQUISITION DES SYSTÈMES ET DES SERVICES		<p>(A) L'entrepreneur élabore et consigne, ainsi que diffuse aux membres du personnel ou rôles définis par l'organisation au moins une fois par an :</p> <ul style="list-style-type: none"> • a) une politique d'acquisition des systèmes et des services qui définit l'objectif, la portée, les rôles, les responsabilités, l'engagement de la direction, la coordination entre les entités organisationnelles et le respect; • b) des procédures pour faciliter la mise en œuvre de la politique d'acquisition des systèmes et des services et des contrôles connexes. <p>(B) L'entrepreneur examine et met à jour la politique d'acquisition des systèmes et des services en vigueur et les procédures connexes au moins une fois par an.</p>										X	
86	SC-1	POLITIQUE ET PROCÉDURES DE PROTECTION DES SYSTÈMES ET DES COMMUNICATIONS		<p>(A) L'entrepreneur élabore et consigne, ainsi que diffuse aux membres du personnel ou rôles définis par l'organisation au moins une fois par an :</p> <ul style="list-style-type: none"> • a) une politique de protection des systèmes et des communications qui définit l'objectif, la portée, les rôles, les responsabilités, l'engagement de la direction, la coordination entre les entités organisationnelles et le respect; • b) des procédures pour faciliter la mise en œuvre de la politique de protection des systèmes et des communications et des contrôles connexes. <p>(B) L'entrepreneur examine et met à jour la politique de protection des systèmes et des communications en vigueur et les procédures connexes au moins une fois par an.</p>										X	
87	SC-7	PROTECTION DES FRONTIÈRES		<p>(A) L'entrepreneur surveille et contrôle les communications à ses limites externes et à ses principales limites internes.</p> <p>(B) L'entrepreneur met en œuvre des sous-réseaux pour les composants du système d'information accessibles au public qui sont physiquement et logiquement séparés des réseaux organisationnels internes.</p> <p>(C) L'entrepreneur se connecte aux réseaux ou aux systèmes d'information externes uniquement par l'intermédiaire d'interfaces gérées comprenant des dispositifs de protection des frontières installés selon une architecture de sécurité organisationnelle.</p>								X			
88	SC-7	PROTECTION DES FRONTIÈRES	(3)	L'entrepreneur limite le nombre de connexions réseau externes au système d'information.								X	X		
89	SC-7	PROTECTION DES FRONTIÈRES	(4)	<ul style="list-style-type: none"> •a) L'entrepreneur applique une interface gérée à chaque service de télécommunications externe. •b) L'entrepreneur établit une politique relative aux flux de trafic pour chaque interface gérée. •c) L'entrepreneur protège la confidentialité et l'intégrité de l'information transmise par l'intermédiaire des interfaces. 								X	X		

N°	Identifi- cation de contrô- le	Nom	Amélior- ations	Définition	Valeurs suggérées de paramètres substitu- ables	A.2	C.1.3	C.4	C.5	C.6	C.8	D.1 et D.2	D.3	Politiques et plans	Lieu de livraison
				<p>•d) L'entrepreneur documente chaque exception à la politique de flux de trafic en précisant le besoin de la mission ou de l'activité opérationnelle donnant lieu à l'exception et la durée de ce besoin.</p> <p>•e) L'entrepreneur examine les exceptions à la politique relative aux flux de trafic et retranche les exceptions qui ne sont plus justifiées par une mission ou par un besoin opérationnel.</p>											
90	SC-8	INTÉGRITÉ DES TRANSMISSIONS	(1)	L'entrepreneur applique des mécanismes cryptographiques pour prévenir la divulgation non autorisée d'information; détecter les modifications apportées à l'information en cours de transmission, à moins que l'information en question soit protégée par d'autres mesures de protection physiques définies par l'organisation. La cryptographie doit être conforme aux exigences du contrôle SC-13.			X								
91	SC-8	CONFIDENTIALITÉ ET L'INTÉGRITÉ DES TRANSMISSIONS	(2)	L'entrepreneur protège la confidentialité ou l'intégrité des renseignements pendant la préparation et la réception des transmissions.			X								
92	SC-13	UTILISATION DE LA CRYPTOGRAPHIE		(A) L'entrepreneur met en œuvre des protections cryptographiques au moyen de systèmes cryptographiques conformes aux lois du gouvernement du Canada et aux politiques, directives et normes du SCT qui s'appliquent.			X								
93	SC-23	AUTHENTICITÉ DES SESSIONS		(A) L'entrepreneur protège l'authenticité des sessions de transmission.								X			
94	SC-23	AUTHENTICITÉ DES SESSIONS	(3)	L'entrepreneur génère un identificateur de session unique pour chaque session en suivant des critères aléatoires définis par l'organisation et reconnaît uniquement les identificateurs qu'il a générés.								X			
95	SC-28	PROTECTION DE L'INFORMATION INACTIVE		(A) L'entrepreneur protège la confidentialité et l'intégrité des renseignements désignés par l'organisation.			X								
96	SI-1	POLITIQUE ET PROCÉDURES LIÉES À L'INTÉGRITÉ DE L'INFORMATION ET DES SYSTÈMES		<p>(A) L'entrepreneur élabore et consigne, ainsi que diffuse aux membres du personnel ou rôles définis par l'organisation au moins une fois par an :</p> <ul style="list-style-type: none"> • a) une politique d'intégrité des systèmes et de l'information qui définit l'objectif, la portée, les rôles, les responsabilités, l'engagement de la direction, la coordination entre les entités organisationnelles et le respect; • b) des procédures pour faciliter la mise en œuvre de la politique d'intégrité des systèmes et de l'information et des contrôles connexes. <p>(B) L'entrepreneur examine et met à jour la politique d'intégrité des systèmes et de l'information en vigueur et les procédures connexes au moins une fois par an.</p>										X	
97	SI-02	CORRECTION DES FAILLES		L'entrepreneur repère, signale et corrige les failles du système.			X	X	X	X	X	X	X	X	X
98	SI-02	CORRECTION DES FAILLES		(B) L'entrepreneur met à l'essai des mises à jour destinées à corriger les failles afin d'en déterminer l'efficacité et les éventuels effets sur les systèmes avant de procéder à leur installation.				X							
99	SI-02	CORRECTION DES FAILLES		(C) L'entrepreneur installe les mises à jour de logiciels et de micrologiciels relatives à la sécurité dans un délai de quatorze (14) jours ouvrables du gouvernement fédéral après la publication des mises à jour et dans les quarante-huit (48) heures pour les mises à jour critiques.				X							
100	SI 12	TRAITEMENT ET RÉTENTION DES SORTIES DE DONNÉES		(A) L'entrepreneur traite et conserve à la fois les données dans le système et les sorties de données conformément aux lois du gouvernement du Canada et aux politiques, directives et normes du SCT qui s'appliquent.				X							X

2.0 Matrice de traçabilité des exigences de sécurité du bureau de service des utilisateurs finaux (BSUF)

Tableau 53 : Matrice de traçabilité des exigences de sécurité du BSUF

N°	Identifi- cation de contrôle	Nom	Amélior- ations	Définition	Valeurs suggérées de paramètres substituables	A.2	C1.3	C.4	C.5	C.6	C.8	D.1 et D.2	D.3	Politiques et plans	Lieu de livraison
1	AC-1	POLITIQUES ET PROCÉDURES DE CONTRÔLE D'ACCÈS		(A) L'entrepreneur élabore et consigne, ainsi que diffuse aux membres du personnel ou rôles définis par l'organisation au moins une fois par an : • a) une politique de contrôle d'accès qui définit l'objectif, la portée, les rôles, les responsabilités, l'engagement de la direction, la coordination entre les entités organisationnelles et le respect; • b) des procédures pour faciliter la mise en œuvre de la politique de contrôle d'accès et des contrôles d'accès connexes. (B) L'entrepreneur examine et met à jour la politique de contrôle d'accès en vigueur et les procédures connexes au moins une fois par an.	(A) (B) fréquence [au moins une fois par année]									X	
2	AC-2	GESTION DES COMPTES		(B) L'entrepreneur détermine les conditions d'adhésion à un groupe. Il existe un processus documenté pour soumettre, examiner et valider les demandes d'accès aux systèmes.			X	X	X	X				X	
3	AC-2	GESTION DES COMPTES		(D) L'entrepreneur exige la validation appropriée des demandes pour ouvrir des comptes.			X	X	X	X				X	
4	AC-2	GESTION DES COMPTES		(E) L'entrepreneur définit le processus d'activation, de modification, de désactivation et de suppression des comptes.			X	X	X	X				X	
5	AC-2	GESTION DES COMPTES		(G) L'entrepreneur informe les gestionnaires lorsque les comptes ne sont plus nécessaires et lorsque les utilisateurs quittent leur poste ou sont transférés ou lorsqu'il y a une utilisation continue ou que le besoin de connaître d'un utilisateur change.			X	X	X	X				X	
6	AC-2	GESTION DES COMPTES		(J) L'entrepreneur examine les comptes pour s'assurer qu'ils sont conformes aux exigences en matière de gestion des comptes au moins une fois par trimestre.			X	X	X	X				X	
7	AC-2	GESTION DES COMPTES	(5)	L'entrepreneur exige que les utilisateurs ferment la session à la fin de chaque journée de travail ou si la période d'inactivité dépasse les 30 minutes, détermine l'heure de la journée et la durée d'utilisation normales pour les comptes de systèmes ou d'application, assure une surveillance en vue de repérer toute utilisation atypique des comptes de système ou d'application et signale toute utilisation anormale aux représentants organisationnels désignés.			X	X	X	X				X	
8	AC-2	GESTION DES COMPTES	(7)	• a) L'entrepreneur établit et administre les comptes d'utilisateurs privilégiés conformément à un plan de contrôle d'accès basé sur les rôles qui regroupe l'accès et les droits d'accès au système d'information permis par rôle; • b) L'entrepreneur surveille les attributions de rôles privilégiés. • c) L'entrepreneur désactive, modifie ou supprime les droits d'accès lorsque les attributions de rôles privilégiés ne conviennent plus.			X	X	X	X				X	
9	AC-3	APPLICATION DE L'ACCÈS	(7)	L'entrepreneur impose une politique de contrôle de l'accès fondée sur le rôle à des objets ou sujets définis et des contrôles d'accès basés sur des rôles définis et des utilisateurs autorisés pour assumer de tels rôles.				X				X		X	

N°	Identifi- cation de contrô- le	Nom	Amélior- ations	Définition	Valeurs suggé- rées de paramè- tres substitu- ables	A.2	C.1.3	C.4	C.5	C.6	C.8	D.1 et D.2	D.3	Politiques et plans	Lieu de livraison
10	AC-4	APPLICATION DU CONTRÔLE DE FLUX D'INFORMATION		(A) L'entrepreneur applique des autorisations approuvées pour contrôler le flux d'information dans le système et entre les systèmes interconnectés en fonction des politiques de contrôle de flux d'information définies par l'organisation.			X	X	X	X					
11	AC-6	DROITS D'ACCÈS MINIMAUX		(A) L'entrepreneur a recours au principe des droits d'accès minimaux, accordant un accès autorisé seulement aux utilisateurs ou aux processus exécutés en leur nom qui en ont besoin pour accomplir les tâches qui leur ont été assignées conformément aux missions et aux fonctions opérationnelles de l'organisation.				X							
12	AC-6	DROITS D'ACCÈS MINIMAUX	(5)	L'entrepreneur limite l'utilisation des comptes privilégiés sur le système d'information aux membres du personnel ou rôles définis.				X							
13	AC-6	DROITS D'ACCÈS MINIMAUX	(7)	L'entrepreneur : • a) examine les privilèges attribués à des rôles ou catégories d'utilisateurs définis une fois par an pour confirmer le besoin de tels privilèges; • b) octroie de nouveau ou abolit des privilèges, si nécessaire, pour qu'ils reflètent adéquatement la mission ou les besoins opérationnels.	(A) (B) fréquence [au moins une fois par année]									X	
14	AC-7	TENTATIVES D'OUVERTURE DE SESSION INFRUCTUEUSES		(A) L'entrepreneur applique une limite de cinq (5) tentatives d'ouverture de session invalides par l'utilisateur sur une période de cinq minutes. (B) L'entrepreneur verrouille le compte ou le nœud pendant une durée déterminée; verrouille le compte ou le nœud jusqu'à ce qu'un administrateur le libère; reporte l'invitation d'ouverture de session suivante selon une durée définie lorsque le nombre maximal de tentatives infructueuses est dépassé.				X							
15	AC-8	AVIS D'UTILISATION DU SYSTÈME		(A) Avant que l'accès au système soit accordé, l'entrepreneur affiche un message ou une bannière d'avis d'utilisation du système qui fournit des avis de confidentialité et de sécurité conformément à la Politique sur les services et le numérique du Secrétariat du Conseil du Trésor (SCT). (B) L'entrepreneur continue à afficher le message ou la bannière d'avis à l'écran jusqu'à ce que l'utilisateur accepte les conditions d'utilisation et prenne des mesures concrètes pour ouvrir une session ou accéder au système d'information.				X							
16	AC-11	VERROUILLAGE DE SESSION		(A) L'entrepreneur empêche tout autre accès au système en verrouillant la session après soixante (60) minutes d'inactivité ou à la réception d'une demande d'un utilisateur. (B) L'entrepreneur maintient le verrouillage de la session jusqu'à ce que l'utilisateur rétablisse l'accès en exécutant les procédures établies d'identification et d'authentification.				X							
17	AC-20	UTILISATION DE SYSTÈMES D'INFORMATION EXTERNES		UTILISATION DE SYSTÈMES D'INFORMATION EXTERNES LIMITES D'UTILISATION AUTORISÉE L'entrepreneur permet à des personnes autorisées d'utiliser un système d'information externe pour accéder à son système d'information ou pour traiter, stocker ou transmettre de l'information sous son contrôle seulement lorsqu'il : • a) vérifie si les contrôles de sécurité requis ont été mis en œuvre dans le système externe, tel qu'il est stipulé dans sa politique de sécurité et dans son plan de sécurité liés à l'information; • b) conserve les ententes approuvées de connexion au système d'information ou de traitement avec l'entité organisationnelle qui héberge le système d'information externe.								X			
18	AT-1	POLITIQUE ET PROCÉDURES DE FORMATION ET DE SENSIBILISATION À LA SÉCURITÉ		(A) L'entrepreneur élabore, documente et diffuse aux membres du personnel ou rôles définis par l'organisation au moins une fois par an : • a) une politique de sensibilisation et de formation à la sécurité qui définit l'objectif, la portée, les rôles, les responsabilités, l'engagement de la direction, la coordination entre les entités organisationnelles et le respect; • b) des procédures pour faciliter la mise en œuvre de la politique de sensibilisation et										X	

N°	Identifi- cation de contrô- le	Nom	Amélior- ations	Définition	Valeurs suggé- rées de paramè- tres substitu- ables	A.2	C1.3	C.4	C.5	C.6	C.8	D.1 et D.2	D.3	Politiques et plans	Lieu de livraison
				de formation à la sécurité ainsi que des contrôles connexes. (B) L'entrepreneur examine et met à jour la politique de sensibilisation et de formation à la sécurité en vigueur et les procédures associées au moins une fois par an.											
19	AT-2	SENSIBILISATION À LA SÉCURITÉ		(A) L'entrepreneur dispense une formation de base sur la sensibilisation à la sécurité aux utilisateurs du système d'information dans le cadre de la formation initiale destinée aux nouveaux utilisateurs, lorsque des modifications au système l'exigent et à un intervalle défini par la suite.		X								X	
20	AT-3	FORMATION SUR LA SÉCURITÉ		(A) L'entrepreneur donne une formation sur la sécurité axée sur les rôles avant d'autoriser l'accès au système ou l'exécution des tâches assignées, lorsque des modifications au système l'exigent ou qu'une nouvelle vulnérabilité apparaît.										X	
21	AU-1	POLITIQUE ET PROCÉDURES DE VÉRIFICATION ET DE RESPONSABILITÉ		(A) L'entrepreneur élabore, documente et diffuse aux employés et rôles définis par l'organisation au moins une fois par an : •a) une politique de vérification et de responsabilité qui définit l'objectif, la portée, les rôles, les responsabilités, l'engagement de la direction, la coordination entre les entités organisationnelles et le respect; •b) des procédures pour faciliter la mise en œuvre de la politique de vérification et de responsabilité ainsi que des contrôles connexes. (B) L'entrepreneur examine et met à jour la politique de vérification et de responsabilité en vigueur et les procédures connexes une fois par an.	(A) (B) fréquence [au moins une fois par année]									X	
22	CM-2	CONFIGURATION DE BASE		(A) L'entrepreneur élabore et consigne la configuration de base du système et en assure le contrôle.				X						X	
23	CM-2	CONFIGURATION DE BASE	(2)	L'entrepreneur a recours à des mécanismes automatisés pour maintenir la configuration de base du système à jour, complète, précise et rapidement utilisable.				X						X	
24	CM-3	CONTRÔLE DE LA MODIFICATION DE LA CONFIGURATION		(B) L'entrepreneur approuve les changements contrôlés au moyen de la configuration en tenant explicitement compte des analyses des répercussions sur la sécurité.				X						X	
25	CM-3	CONTRÔLE DE LA MODIFICATION DE LA CONFIGURATION		(C) L'entrepreneur consigne les changements contrôlés au moyen de la configuration apportés au système.				X						X	
26	CM-3	CONTRÔLE DE LA MODIFICATION DE LA CONFIGURATION	(3)	L'entrepreneur a recours à des mécanismes automatisés pour modifier la configuration de base actuelle du système d'information et déploie la configuration mise à jour dans l'ensemble du parc informatique.				X						X	
27	CM-6	PARAMÈTRES DE CONFIGURATION		(A) L'entrepreneur établit et documente les paramètres de configuration pour les produits de technologie de l'information utilisés dans le système d'information en utilisant des listes de vérification de la configuration de sécurité définies par l'organisation qui reflètent le mode le plus restrictif, conformément aux exigences opérationnelles. (B) L'entrepreneur met en place les paramètres de configuration. (C) L'entrepreneur repère, consigne et approuve les éventuels écarts des paramètres de configuration établis pour les composants du système basés sur des exigences opérationnelles. (D) L'entrepreneur surveille et contrôle les modifications apportées aux paramètres de configuration en conformité avec les politiques et procédures organisationnelles.				X						X	
28	CM-6	PARAMÈTRES DE CONFIGURATION	(1)	L'entrepreneur emploie des mécanismes automatisés pour gérer, appliquer et vérifier les paramètres de configuration des composants du système, le tout de façon centralisée.				X						X	
29	CM-6	PARAMÈTRES DE CONFIGURATION	(2)	L'entrepreneur adopte des mesures de sécurité pour répondre à des changements non autorisés aux paramètres de configuration définis par l'organisation.				X						X	

N°	Identifi- cation de contrô- le	Nom	Amélior- ations	Définition	Valeurs suggérées de paramètres substitu- és	A.2	C.1.3	C.4	C.5	C.6	C.8	D.1 et D.2	D.3	Politiques et plans	Lieu de livraison
30	CM-8	INVENTAIRE DES COMPOSANTS DU SYSTÈME D'INFORMATION		(A) L'entrepreneur prépare, documente et tient à jour un inventaire des composants du système d'information qui reflète fidèlement la constitution actuelle du système d'information.			X	X	X	X		X		X	
31	CM-8	INVENTAIRE DES COMPOSANTS DU SYSTÈME D'INFORMATION		(E) L'entrepreneur prépare, documente et tient à jour un inventaire des composants du système d'information qu'il met à la disposition des responsables désignés aux fins d'examen et de vérification.			X	X	X	X		X		X	
32	CM-10	RESTRICTIONS RELATIVES À L'UTILISATION DES LOGICIELS		A) L'entrepreneur utilise les logiciels et la documentation connexe conformément aux ententes contractuelles et à la loi sur le droit d'auteur. B) L'entrepreneur fait le suivi de l'utilisation des logiciels et des documents connexes qui sont protégés par des licences limitant la copie et la diffusion du produit. C) L'entrepreneur contrôle et documente l'utilisation de la technologie de partage de fichiers entre pairs afin de s'assurer que cette capacité n'est pas utilisée pour la distribution, l'affichage, la performance ou la reproduction non autorisés d'œuvres protégées par le droit d'auteur.				X							
33	CP-1	POLITIQUE ET PROCÉDURES DE PLANIFICATION D'URGENCE		(A) L'entrepreneur élabore et consigne, ainsi que diffuse aux membres du personnel ou rôles définis par l'organisation au moins une fois par an : • a) une politique de planification d'urgence qui définit l'objectif, la portée, les rôles, les responsabilités, l'engagement de la direction, la coordination entre les entités organisationnelles et le respect; • b) des procédures pour faciliter la mise en œuvre de la politique de planification d'urgence et des contrôles connexes. (B) L'entrepreneur examine et met à jour la politique de planification d'urgence en vigueur et les procédures connexes au moins une fois par an. (AA) L'entrepreneur développe un cycle de vérification du programme de planification d'urgence à titre de base des rapports courants à SPC.	(C) fréquence [au moins une fois par année]									X	
34	CP-2	PLAN D'URGENCE		(A) L'entrepreneur élabore un plan d'urgence pour le système d'information dans lequel il : •a) énumère les missions et fonctions opérationnelles essentielles et les exigences de planification d'urgence qui y sont associées; •b) énonce des objectifs de rétablissement, des priorités de restauration, ainsi que des mesures; •c) décrit les rôles et les responsabilités ainsi que les coordonnées de chacune des personnes chargées d'intervenir en cas d'urgence; •d) décrit les mesures qui seront prises pour assurer la continuité des missions et des fonctions opérationnelles essentielles malgré une perturbation, une compromission ou une panne du système d'information; •e) décrit les mesures qui seront prises pour rétablir complètement le système d'information sans nuire aux mesures de sécurité prévues à l'origine et mises en œuvre; •f) permet aux membres du personnel ou rôle définis d'assurer son examen et son approbation. (B) L'entrepreneur distribue des copies du plan d'urgence aux membres du personnel d'urgence clés identifiés par leur nom ou par leur rôle et des éléments										X	

N°	Identifi- cation de contrô- le	Nom	Amélior- ations	Définition	Valeurs suggé- rées de paramè- tres substitu- és	A.2	C1.3	C.4	C.5	C.6	C.8	D.1 et D.2	D.3	Politiques et plans	Lieu de livraison
				organisationnels clés définis par l'organisation. (C) L'entrepreneur coordonne les activités de planification d'urgence avec les activités de gestion des incidents. (D) L'entrepreneur passe en revue le plan d'urgence du système d'information à une fréquence définie. (E) L'entrepreneur met à jour le plan d'urgence en tenant compte des changements survenus au sein de l'organisation, dans le système d'information ou dans le contexte opérationnel, ainsi que des problèmes éprouvés lors de la mise en œuvre, de l'exécution ou de la mise à l'essai du plan d'urgence. (F) L'entrepreneur communique les changements apportés au plan d'urgence aux membres du personnel d'urgence clés identifiés par leur nom ou par leur rôle et des éléments organisationnels. (G) L'entrepreneur protège le plan d'urgence contre toute divulgation ou modification non autorisée.											
35	CP-2	PLAN D'URGENCE	(2)	L'entrepreneur planifie des capacités suffisantes pour assurer le traitement des données, les télécommunications et le soutien des environnements d'exploitation au cours des opérations d'urgence.										X	
36	CP-2	PLAN D'URGENCE	(3)	L'entrepreneur planifie la reprise des missions et fonctions opérationnelles essentielles, qui sont décrites à la section 2.9 de l'énoncé des travaux d'activation du plan d'urgence.										X	
37	CP-2	PLAN D'URGENCE	(4)	L'entrepreneur planifie la reprise de toutes les missions et fonctions opérationnelles, qui sont décrites à la section 2.9 de l'énoncé des travaux d'activation du plan d'urgence.										X	
38	CP-2	PLAN D'URGENCE	(5)	L'entrepreneur prévoit la poursuite des missions et fonctions opérationnelles essentielles, avec peu ou pas de perte de continuité opérationnelle, et veille au maintien de cette continuité jusqu'à la restauration complète du système d'information aux principaux emplacements de traitement ou de stockage.										X	
39	CP-2	PLAN D'URGENCE	(6)	L'entrepreneur prévoit le transfert des missions et fonctions opérationnelles, avec peu ou pas de perte de la continuité opérationnelle, à d'autres emplacements de traitement et de stockage, et maintient cette continuité jusqu'à la restauration complète des principaux emplacements de traitement et de stockage du système d'information.										X	
40	CP-2	PLAN D'URGENCE	(7)	L'entrepreneur harmonise son plan d'urgence avec les plans d'urgence des fournisseurs de services externes pour veiller à ce que les exigences de planification d'urgence soient satisfaites.										X	
41	CP-2	PLAN D'URGENCE	(8)	L'entrepreneur répertorie les actifs des systèmes d'information critiques qui soutiennent les missions et les fonctions opérationnelles essentielles.			X	X	X	X		X		X	
42	CP-4	ESSAIS ET EXERCICES DE DÉPLOIEMENT DU PLAN D'URGENCE		(A) L'entrepreneur met à l'essai le plan d'urgence entourant le système d'information tel que décrit à la section 2.9 de l'énoncé des travaux en utilisant des tests définis afin de déterminer si le plan est efficace et est prêt à être exécuté. (B) L'entrepreneur passe en revue les résultats des essais entourant le plan d'urgence. (C) L'entrepreneur prend des mesures correctives, si nécessaire.			X	X	X	X		X		X	
43	CP-4	ESSAIS ET EXERCICES DE DÉPLOIEMENT DU PLAN D'URGENCE	(1)	L'entrepreneur coordonne la mise à l'essai du plan d'urgence avec les éléments organisationnels responsables des plans connexes.			X	X	X	X		X		X	
44	CP-4	ESSAIS ET EXERCICES DE DÉPLOIEMENT DU PLAN D'URGENCE	(2)	• a) L'entrepreneur met à l'essai le plan d'urgence à l'emplacement de traitement de remplacement afin de familiariser le personnel chargé des mesures d'urgence avec l'installation et les ressources disponibles. • b) L'entrepreneur met à l'essai le plan d'urgence à l'emplacement de traitement de			X	X	X	X		X		X	

N°	Identifi- cation de contrô- le	Nom	Amélior- ations	Définition	Valeurs suggérées de paramètres substitu- ables	A.2	C1.3	C.4	C.5	C.6	C.8	D.1 et D.2	D.3	Politiques et plans	Lieu de livraison
				remplacement afin d'évaluer la capacité de cet emplacement à prendre en charge les opérations d'urgence.											
45	CP-6	EMPLACEMENT DE STOCKAGE DE REMPLACEMENT		(A) L'entrepreneur établit un emplacement de stockage de remplacement et conclut les accords nécessaires pour permettre le stockage et la récupération des données de sauvegarde du système d'information. (B) L'entrepreneur s'assure que l'emplacement de stockage secondaire est doté de mesures de sécurité de l'information équivalentes à celles de l'emplacement principal.											X
46	CP-6	EMPLACEMENT DE STOCKAGE DE REMPLACEMENT	(1)	L'entrepreneur désigne un emplacement de stockage de remplacement distinct de l'emplacement principal afin d'éviter qu'ils soient exposés aux mêmes menaces.											X
47	CP-6	EMPLACEMENT DE STOCKAGE DE REMPLACEMENT	(2)	L'entrepreneur configure l'emplacement de stockage secondaire pour faciliter les activités de récupération conformément aux objectifs en matière de délai de récupération et de point de récupération.											X
48	CP-7	EMPLACEMENT DE TRAITEMENT DE REMPLACEMENT	(1)	L'entrepreneur désigne un emplacement de traitement de remplacement distinct de l'emplacement principal afin d'éviter qu'ils soient exposés aux mêmes menaces.											X
49	CP-7	EMPLACEMENT DE TRAITEMENT DE REMPLACEMENT	(4)	L'entrepreneur prépare l'emplacement de traitement de remplacement afin qu'il soit prêt à être utilisé comme emplacement opérationnel en soutien aux missions et aux fonctions opérationnelles essentielles.											X
50	CP-8	SERVICES DE TÉLÉCOMMUNICATIONS		A) L'entrepreneur établit des services de télécommunications de secours, y compris les accords nécessaires pour permettre la reprise des [tâche : activités du système d'information déterminées par l'organisation] pour les fonctions opérationnelles et les missions essentielles dans les [tâche : délais fixés par l'entrepreneur] lorsque les capacités de télécommunications principales ne sont pas accessibles aux sites de stockage ou de traitement principaux ou de secours.								X			
51	CP-8	SERVICES DE TÉLÉCOMMUNICATIONS	(1)	SERVICES DE TÉLÉCOMMUNICATIONS DISPOSITIONS LIÉES À LA PRIORITÉ DE SERVICES • a) L'entrepreneur élabore des ententes de services de télécommunications principaux et de secours qui contiennent des dispositions liées à la priorité de services conformes à ses exigences d'accessibilité (y compris les objectifs de délai de reprise). • b) L'entrepreneur exige la priorité de services à l'égard de tous les services de télécommunications utilisés pour la sûreté et les préparatifs d'urgence à l'échelle nationale au cas où les services de télécommunications principaux et de secours proviendraient d'une entreprise de télécommunications.								X			
52	CP-8	SERVICES DE TÉLÉCOMMUNICATIONS	(2)	SERVICES DE TÉLÉCOMMUNICATIONS POINTS DE DÉFAILLANCE UNIQUES L'entrepreneur obtient les services de télécommunications de secours pour réduire la probabilité de partage d'un point de défaillance unique avec les services de télécommunications principaux.								X			
53	CP-8	SERVICES DE TÉLÉCOMMUNICATIONS	(3)	L'entrepreneur conclut des ententes avec d'autres fournisseurs de services de télécommunications distincts des fournisseurs de services principaux afin que ces services ne soient pas exposés aux mêmes menaces.								X			
54	CP-8	SERVICES DE TÉLÉCOMMUNICATIONS	(4)	SERVICES DE TÉLÉCOMMUNICATIONS PLAN D'URGENCE DU FOURNISSEUR • a) L'entrepreneur exige que les fournisseurs de services de télécommunications principaux et de secours aient des plans d'urgence. • b) L'entrepreneur examine les plans d'urgence des fournisseurs afin de s'assurer qu'ils satisfont aux exigences en cas d'urgence. • c) L'entrepreneur obtient la preuve que les fournisseurs font l'essai d'un plan d'urgence/donnent une formation sur les mesures d'urgence au moins une fois par année.								X			

N°	Identifi- cation de contrô- le	Nom	Amélior- ations	Définition	Valeurs suggérées de paramètres substitu- és	A.2	C1.3	C.4	C.5	C.6	C.8	D.1 et D.2	D.3	Politiques et plans	Lieu de livraison
55	CP-8	SERVICES DE TÉLÉCOMMUNICAT IONS	(5)	SERVICES DE TÉLÉCOMMUNICATIONS ESSAI DES SERVICES DE TÉLÉCOMMUNICATIONS DE SECOURS L'entrepreneur fait l'essai des services de télécommunications de secours [tâche : fréquence définie par l'entrepreneur].								X			
56	CP-9	SAUVEGARDE DU SYSTÈME D'INFORMATION		(A) L'entrepreneur réalise des sauvegardes de l'information de niveau utilisateur contenue dans le système d'information dont la fréquence est établie conformément aux objectifs en matière de délai de récupération et de point de récupération. (B) L'entrepreneur réalise des sauvegardes de l'information de niveau système contenue dans le système d'information dont la fréquence est établie conformément aux objectifs en matière de délai de récupération et de point de récupération. (C) L'entrepreneur réalise des sauvegardes des documents du système d'information, dont les documents ayant trait à la sécurité à une fréquence donnée, conformément aux objectifs en matière de délai de récupération et de point de récupération. (D) L'entrepreneur protège la confidentialité, l'intégrité et la disponibilité des données de sauvegarde sur les lieux de stockage. (AA) L'entrepreneur fixe les périodes de conservation des renseignements opérationnels essentiels et des sauvegardes archivées.			X								
57	CP-9	SAUVEGARDE DU SYSTÈME D'INFORMATION	(1)	L'entrepreneur teste, à une fréquence précise, les données de sauvegarde pour vérifier la fiabilité des supports et l'intégrité des données.				X							
58	CP-9	SAUVEGARDE DU SYSTÈME D'INFORMATION	(2)	L'entrepreneur utilise un échantillon de données de sauvegarde pour réaliser la restauration de certaines fonctions choisies du système d'information dans le cadre de l'essai du plan d'urgence.				X							
59	CP-9	SAUVEGARDE DU SYSTÈME D'INFORMATION	(5)	L'entrepreneur transfère les données de sauvegarde du système d'information dans l'emplacement de stockage de remplacement, selon une périodicité et un taux de transfert établis par l'organisation conformément aux objectifs en matière de délai de récupération et de point de récupération.				X							
60	IA-1	POLITIQUE ET PROCÉDURES D'IDENTIFICATION ET D'AUTHEMIFICATI ON		(A) L'entrepreneur élabore et consigne, ainsi que diffuse aux membres du personnel ou rôles définis par l'organisation au moins une fois par an : • a) une politique d'identification et d'authentification qui définit l'objectif, la portée, les rôles, les responsabilités, l'engagement de la direction, la coordination entre les entités organisationnelles et le respect; • b) des procédures pour faciliter la mise en œuvre de la politique d'identification et d'authentification et des contrôles connexes. (B) L'entrepreneur examine et met à jour la politique d'identification et d'authentification en vigueur et les procédures connexes une fois par an.	(A) (B) fréquence [au moins une fois par année]									X	
61	IR-1	POLITIQUE ET PROCÉDURES D'INTERVENTION EN CAS D'INCIDENT		(A) L'entrepreneur prépare, diffuse, révisé et met à jour une fois par an une politique officielle et documentée d'intervention en cas d'incident précisant le but, la portée, les rôles, les responsabilités, l'engagement de la direction, la coordination entre les entités organisationnelles et les exigences de conformité. (B) L'entrepreneur prépare, diffuse, révisé et met à jour une fois par an des procédures formelles et documentées afin de faciliter la mise en œuvre de la politique d'intervention en cas d'incident et les mesures de contrôle associées. (AA) La politique et les procédures d'intervention en cas d'incident de l'entrepreneur facilitent l'intégration de niveaux élevés de préparation dans les urgences et les situations de menace de TI élevées, conformément à la Directive sur la gestion de la sécurité du gouvernement du Canada. https://www.tbs-sct.gc.ca/pol/doc-fra.aspx?id=32611	(A) (B) fréquence [au moins une fois par année]									X	
62	IR-4	TRAITEMENT DES INCIDENTS		(A) L'entrepreneur met de l'avant une capacité de traitement des incidents de sécurité qui inclut des activités de préparation, de détection et d'analyse, de confinement, d'éradication et de reprise.	(C) fréquence [une fois par mois]			X			X			X	X

N°	Identifi- cation de contrô- le	Nom	Amélior- ations	Définition	Valeurs suggé- rées de paramè- tres substitu- ables	A.2	C.1.3	C.4	C.5	C.6	C.8	D.1 et D.2	D.3	Politiques et plans	Lieu de livraison
				(B) L'entrepreneur coordonne les activités de traitement des incidents avec les activités de planification d'urgence. (C) L'entrepreneur intègre les leçons apprises découlant des activités de traitement aux procédures d'intervention en cas d'incident, à la formation et aux tests et exercices, et met en œuvre les changements qui en résultent comme il se doit.											
63	IR-4	TRAITEMENT DES INCIDENTS	(3)	L'entrepreneur répertorie les classes d'incident établies par l'organisation et les mesures d'intervention appropriées aux classes d'incident définies par l'organisation pour veiller à la continuité de ses missions et fonctions opérationnelles.				X			X			X	X
64	IR-4	TRAITEMENT DES INCIDENTS	(4)	L'entrepreneur établit une corrélation entre les données sur les incidents et les interventions individuelles afin d'avoir une perspective panorganisationnelle de la sensibilisation et des interventions en matière d'incident.				X			X			X	X
65	IR-6	SIGNALEMENT DES INCIDENTS		(A) L'entrepreneur exige que les employés signalent les incidents de sécurité soupçonnés auprès de la capacité organisationnelle d'intervention en cas d'incident, selon les délais fixés par l'organisation. (B) L'entrepreneur transmet l'information relative à l'incident de sécurité aux autorités définies par l'organisation.	(B) fréquence [au moins une fois par mois]			X			X			X	X
66	IR-6	SIGNALEMENT DES INCIDENTS	(2)	L'entrepreneur signale aux personnes ou rôles définis par l'organisation toute vulnérabilité du système d'information associée aux incidents signalés.				X			X			X	X
67	IR-8	PLAN D'INTERVENTION EN CAS D'INCIDENT		(A) L'entrepreneur élabore un plan d'intervention en cas d'incident servant à effectuer ce qui suit : •a) fournir une feuille de route à l'organisation pour la mise en œuvre de sa capacité d'intervention; •b) décrire la structure et l'organisation de la capacité d'intervention en cas d'incident; •c) présenter une approche de haut niveau de la façon dont la capacité d'intervention en cas d'incident est intégrée à l'ensemble de l'organisation; •d) répondre aux exigences particulières de l'entrepreneur, concernant sa mission, sa taille, sa structure et ses fonctions; •e) définir les incidents qui doivent être signalés; •f) définir les paramètres de mesure de la capacité d'intervention de l'organisation en cas d'incident; •g) définir les ressources et le soutien de la direction nécessaires au maintien et à l'évolution de la capacité d'intervention en cas d'incident; •h) permettre au personnel ou aux rôles définis par l'organisation d'assurer son examen et son approbation. (B) L'entrepreneur distribue des copies du plan d'intervention en cas d'incident aux employés désignés par leur nom ou rôle par l'organisation. (C) L'entrepreneur examine le plan d'intervention en cas d'incident au moins une fois par an. (D) L'entrepreneur met à jour le plan d'intervention en cas d'incident pour tenir compte des changements organisationnels ou du système, ou des problèmes relevés au cours de la mise en œuvre, de l'exécution et des tests du plan. (E) L'entrepreneur communique les changements apportés au plan d'intervention en cas d'incident aux employés désignés par leur nom ou rôle par l'organisation qui sont										X	

N°	Identifi- cation de contrô le	Nom	Amélior ations	Définition	Valeurs suggé- rées de paramè- tres substitu- ables	A.2	C1.3	C.4	C.5	C.6	C.8	D.1 et D.2	D.3	Politiques et plans	Lieu de livraison
				responsables de l'intervention en cas d'incident. (F) L'entrepreneur protège le plan d'intervention en cas d'incident contre toute divulgation ou modification non autorisée.											
68	MP-1	POLITIQUE ET PROCÉDURES DE PROTECTION DES SUPPORTS		(A) L'entrepreneur élabore et consigne, ainsi que diffuse aux membres du personnel ou rôles définis par l'organisation au moins une fois par an : • a) une politique de protection des supports qui définit l'objectif, la portée, les rôles, les responsabilités, l'engagement de la direction, la coordination entre les entités organisationnelles et le respect; • b) des procédures pour faciliter la mise en œuvre de la politique de protection des supports et des contrôles connexes. (B) L'entrepreneur examine et met à jour la politique de protection des supports en vigueur et les procédures connexes au moins une fois par an.	(A) (B) fréquence [au moins une fois par année]									X	
69	PE-1	POLITIQUE ET PROCÉDURES DE PROTECTION PHYSIQUE ET ENVIRONNEMENTALE		(A) L'entrepreneur élabore et consigne, ainsi que diffuse aux employés ou rôles définis par l'organisation au moins une fois par an : •a) une politique de protection physique et environnementale, qui définit l'objectif, la portée, les rôles, les responsabilités, l'engagement de la direction, la coordination entre les entités organisationnelles et la conformité; •b) des procédures visant à faciliter la mise en œuvre de la politique de protection physique et environnementale ainsi que des contrôles connexes. (B) L'entrepreneur examine et met à jour la politique de protection physique et environnementale en vigueur et les procédures connexes au moins une fois par an.	(A) (B) fréquence [au moins une fois par année]									X	
70	PE-2	AUTORISATIONS D'ACCÈS PHYSIQUE		(A) L'entrepreneur élabore, approuve et tient à jour une liste des personnes autorisées à accéder aux installations où se trouve le système d'information. (B) L'entrepreneur délivre des justificatifs d'autorisation pour accéder aux installations. (C) L'entrepreneur passe en revue la liste d'accès qui fournit les détails quant aux personnes autorisées à accéder aux installations au moins une fois par an. (D) L'entrepreneur retire de la liste d'accès le nom des personnes qui n'ont plus à accéder aux installations.	(A) (B) fréquence [au moins une fois par année]										X
71	PE-2	AUTORISATIONS D'ACCÈS PHYSIQUE	(100)	L'entrepreneur émet à chaque membre de son personnel une carte d'identité qui inclut, au minimum, le nom de l'entrepreneur, la photo et le nom du titulaire, un numéro de carte unique et une date d'expiration.	(A) (B) fréquence [au moins une fois par année]										X
72	PE-3	CONTRÔLE D'ACCÈS PHYSIQUE		(A) L'entrepreneur applique les autorisations d'accès physique aux points d'entrée/de sortie à l'installation qui héberge le système d'information définis par l'organisation de la façon suivante : •a) en vérifiant les autorisations d'accès individuelles avant d'accorder l'accès à l'installation; •b) en contrôlant l'entrée et la sortie de l'installation au moyen de systèmes/dispositifs de contrôle d'accès physique définis par l'organisation; de gardiens. (B) L'entrepreneur tient des registres de vérification des accès physiques aux points d'entrée/de sortie définis par l'organisation. (C) L'entrepreneur met en place des mesures de sécurité définies par l'organisation afin de contrôler l'accès aux zones officiellement désignées comme étant accessibles au public au sein de l'installation. (D) L'entrepreneur escorte les visiteurs et surveille leurs activités selon les circonstances définies par l'organisation qui requièrent l'escorte et la surveillance des visiteurs. (E) L'entrepreneur protège les clés, les combinaisons et autres dispositifs de contrôle d'accès physique. (F) L'entrepreneur fait l'inventaire des dispositifs d'accès physique définis par	(F) Inventaires des dispositifs physiques annuels (G) Modification des combinaisons et des clés lorsque des clés sont perdues, des combinaisons sont compromises ou des									X	

N°	Identifi- cation de contrô- le	Nom	Amélior- ations	Définition	Valeurs suggérées de paramètres substitu- ables	A.2	C.1.3	C.4	C.5	C.6	C.8	D.1 et D.2	D.3	Politiques et plans	Lieu de livraison
				l'organisation au moins une fois par an. (G) L'entrepreneur modifie les combinaisons et les clés au moins une fois par an lorsque des clés sont perdues, lorsque des combinaisons sont compromises ou lorsque des employés sont transférés ou quittent leur poste.	employés sont transférés ou quittent leur poste										
73	PE-6	SURVEILLANCE DE L'ACCÈS PHYSIQUE		(A) L'entrepreneur surveille l'accès physique à l'installation qui héberge le système d'information afin de détecter les incidents de sécurité physique et d'y répondre. (B) L'entrepreneur examine les journaux d'accès physique au moins une fois par an et advenant des événements ou indications potentielles d'événements définis par l'organisation. (C) L'entrepreneur coordonne les résultats des examens et des enquêtes avec sa capacité d'intervention en cas d'incident.											X
74	PE-6	SURVEILLANCE DE L'ACCÈS PHYSIQUE	(1)	L'entrepreneur surveille les alarmes de détection d'intrusion physique et le matériel de surveillance.											X
75	PE-8	REGISTRE DES ACCÈS		(A) L'entrepreneur tient un registre des visiteurs qui accèdent à l'installation hébergeant le système d'information pendant une période définie par l'organisation; (B) L'entrepreneur examine le registre des accès des visiteurs au moins une fois par an.											X
76	PL-1	POLITIQUE ET PROCÉDURES DE PLANIFICATION DE LA SÉCURITÉ		(A) L'entrepreneur élabore et consigne, ainsi que diffuse aux membres du personnel ou rôles définis par l'organisation au moins une fois par an : • a) une politique de planification de la sécurité qui définit l'objectif, la portée, les rôles, les responsabilités, l'engagement de la direction, la coordination entre les entités organisationnelles et le respect; • b) des procédures pour faciliter la mise en œuvre de la politique de planification de la sécurité et des contrôles connexes. (B) L'entrepreneur examine et met à jour la politique de planification de la sécurité en vigueur et les procédures connexes au moins une fois par an.										X	
77	PS-1	POLITIQUE ET PROCÉDURES DE SÉCURITÉ DU PERSONNEL		(A) L'entrepreneur élabore et consigne, ainsi que diffuse aux membres du personnel ou rôles définis par l'organisation au moins une fois par an : • a) une politique de sécurité du personnel qui définit l'objectif, la portée, les rôles, les responsabilités, l'engagement de la direction, la coordination entre les entités organisationnelles et le respect; • b) des procédures pour faciliter la mise en œuvre de la politique de sécurité du personnel et des contrôles connexes. (B) L'entrepreneur examine et met à jour la politique de sécurité du personnel en vigueur et les procédures connexes au moins une fois par an.		X								X	
78	PS-3	ENQUÊTE DE SÉCURITÉ SUR LE PERSONNEL		(A) L'entrepreneur soumet les personnes à une enquête de sécurité avant de leur autoriser l'accès au système d'information, conformément à la Norme sur le filtrage de sécurité du SCT. (B) L'entrepreneur effectue une nouvelle enquête de sécurité lorsque les conditions définies par l'organisation exigent la réalisation d'une nouvelle enquête de sécurité et la fréquence de cette enquête, le cas échéant.		X									
79	PS-3	ENQUÊTE DE SÉCURITÉ SUR LE PERSONNEL	(1)	L'entrepreneur veille à ce que les personnes qui accèdent à un système d'information qui traite, stocke ou transmet des renseignements protégés exigeant une initiation en règle, soient officiellement initiés pour tous les types de renseignements pertinents auxquels elles ont accès avant de recevoir l'accès au système, et ce, au moins une fois par an.		X									
80	PS-3	ENQUÊTE DE SÉCURITÉ SUR LE PERSONNEL	(2)	L'entrepreneur veille à ce que les personnes qui accèdent à un système d'information qui traite, stocke ou transmet des renseignements exigeant une attention particulière :		X									

N°	Identifi- cation de contrô le	Nom	Amélior ations	Définition	Valeurs suggé- rées de paramè- tres substitu- és	A.2	C.1.3	C.4	C.5	C.6	C.8	D.1 et D.2	D.3	Politiques et plans	Lieu de livraison
				<ul style="list-style-type: none"> •a) disposent d'une autorisation d'accès valide au titre des fonctions gouvernementales officielles qui leur ont été attribuées; •b) satisfont les critères supplémentaires de sélection du personnel définis par l'organisation. 											
81	PS-4	CESSATION D'EMPLOI		<p>(A) L'entrepreneur, lors de la cessation d'emploi d'un employé, met un terme à l'accès au système d'information dans un délai d'un jour.</p> <p>(B) L'entrepreneur, lors de la cessation d'emploi d'un employé, met fin ou annule les identifiants et les justificatifs d'identité associés à l'employé.</p> <p>(C) L'entrepreneur, lors de la cessation d'emploi d'un employé, effectue une entrevue de fin d'emploi et mène une discussion sur des sujets liés à la sécurité de l'information.</p> <p>(D) L'entrepreneur, lors de la cessation d'emploi d'un employé, retire tous les biens liés au système d'information organisationnel associés à la sécurité.</p> <p>(E) L'entrepreneur, lors de la cessation d'emploi d'un employé, conserve l'accès à l'information et aux systèmes d'information organisationnels précédemment contrôlés par l'employé concerné.</p> <p>(F) L'entrepreneur, lors de la cessation d'emploi d'un employé, informe les employés ou rôles définis dans un délai d'un jour.</p>		X									
82	RA-1	POLITIQUE ET PROCÉDURES D'ÉVALUATION DES RISQUES		<p>(A) L'entrepreneur élabore et consigne, ainsi que diffuse aux membres du personnel ou rôles définis par l'organisation au moins une fois par an :</p> <ul style="list-style-type: none"> • a) une politique d'évaluation des risques qui définit l'objectif, la portée, les rôles, les responsabilités, l'engagement de la direction, la coordination entre les entités organisationnelles et le respect; • b) des procédures pour faciliter la mise en œuvre de la politique d'évaluation des risques et des contrôles connexes. <p>(B) L'entrepreneur examine et met à jour la politique d'évaluation des risques en vigueur et les procédures connexes au moins une fois par an.</p>										X	
83	RA-3	ÉVALUATION DES RISQUES		<p>L'entrepreneur évalue les risques, notamment la probabilité et l'ampleur des dommages engendrés par un accès non autorisé ou l'utilisation, la divulgation, la perturbation, la modification ou la destruction du système d'information et des données qu'il traite, stocke ou transmet.</p> <p>(B) L'entrepreneur consigne les résultats de l'évaluation des risques dans un rapport d'évaluation des risques.</p> <p>(C) L'entrepreneur examine les résultats de l'évaluation des risques au moins une fois par an.</p> <p>(D) L'entrepreneur communique les résultats de l'évaluation des risques aux employés ou rôles définis.</p> <p>(E) L'entrepreneur met à jour l'évaluation des risques au moins une fois par an ou chaque fois que des modifications importantes sont apportées au système d'information ou à l'environnement opérationnel y compris la détermination des nouvelles menaces et failles ou lorsque d'autres conditions sont susceptibles d'avoir une incidence sur la sécurité du système.</p>				X	X			X			
84	RA-5	ANALYSE DE VULNÉRABILITÉ		<p>(A) L'entrepreneur analyse les vulnérabilités du système d'information au moins une fois par an et lorsque de nouvelles vulnérabilités susceptibles d'affecter le système sont repérées et signalées.</p> <p>(B) L'entrepreneur emploie des outils et des techniques d'analyse de la vulnérabilité qui favorisent l'interopérabilité entre les outils et qui automatisent une partie du processus de gestion des vulnérabilités :</p>										X	

N°	Identifi- cation de contrô- le	Nom	Amélior- ations	Définition	Valeurs suggérées de paramètres substitu- és	A.2	C1.3	C.4	C.5	C.6	C.8	D.1 et D.2	D.3	Politiques et plans	Lieu de livraison
				<ul style="list-style-type: none"> •a) l'énumération des plateformes, des failles logicielles et des configurations incorrectes; •b) le formatage des listes de vérification et des procédures d'essai; •c) la mesure de l'incidence de la vulnérabilité. (C) L'entrepreneur analyse les rapports de vulnérabilité et les conclusions des évaluations de contrôle de la sécurité. (D) L'entrepreneur remédie aux vulnérabilités manifestes dans un délai de deux semaines, conformément à l'évaluation du risque réalisée par l'organisation. (E) L'entrepreneur communique les renseignements obtenus au cours de l'analyse de vulnérabilité et des évaluations de contrôle de la sécurité aux membres du personnel ou rôles désignés.											
85	SA-1	POLITIQUE ET PROCÉDURES D'ACQUISITION DES SYSTÈMES ET DES SERVICES		(A) L'entrepreneur élabore et consigne, ainsi que diffuse aux membres du personnel ou rôles définis par l'organisation au moins une fois par an : <ul style="list-style-type: none"> • a) une politique d'acquisition des systèmes et des services qui définit l'objectif, la portée, les rôles, les responsabilités, l'engagement de la direction, la coordination entre les entités organisationnelles et le respect; • b) des procédures pour faciliter la mise en œuvre de la politique d'acquisition des systèmes et des services et des contrôles connexes. (B) L'entrepreneur examine et met à jour la politique d'acquisition des systèmes et des services en vigueur et les procédures connexes au moins une fois par an.										X	
86	SC-1	POLITIQUE ET PROCÉDURES DE PROTECTION DES SYSTÈMES ET DES COMMUNICATIONS		(A) L'entrepreneur élabore et consigne, ainsi que diffuse aux membres du personnel ou rôles définis par l'organisation au moins une fois par an : <ul style="list-style-type: none"> • a) une politique de protection des systèmes et des communications qui définit l'objectif, la portée, les rôles, les responsabilités, l'engagement de la direction, la coordination entre les entités organisationnelles et le respect; • b) des procédures pour faciliter la mise en œuvre de la politique de protection des systèmes et des communications et des contrôles connexes. (B) L'entrepreneur examine et met à jour la politique de protection des systèmes et des communications en vigueur et les procédures connexes au moins une fois par an.										X	
87	SC-7	PROTECTION DES FRONTIÈRES		(A) L'entrepreneur surveille et contrôle les communications à ses limites externes et à ses principales limites internes. (B) L'entrepreneur met en œuvre des sous-réseaux pour les composants du système d'information accessibles au public qui sont physiquement et logiquement séparés des réseaux organisationnels internes. (C) L'entrepreneur se connecte aux réseaux ou aux systèmes d'information externes uniquement par l'intermédiaire d'interfaces gérées comprenant des dispositifs de protection des frontières installés selon une architecture de sécurité organisationnelle.								X			
88	SC-7	PROTECTION DES FRONTIÈRES	(3)	L'entrepreneur limite le nombre de connexions réseau externes au système d'information.								X	X		
89	SC-7	PROTECTION DES FRONTIÈRES	(4)	<ul style="list-style-type: none"> •a) L'entrepreneur applique une interface gérée à chaque service de télécommunications externe. •b) L'entrepreneur établit une politique relative aux flux de trafic pour chaque interface gérée. •c) L'entrepreneur protège la confidentialité et l'intégrité de l'information transmise par l'intermédiaire des interfaces. 								X	X		

N°	Identifi- cation de contrô- le	Nom	Amélior- ations	Définition	Valeurs suggérées de paramètres substitu- ables	A.2	C.1.3	C.4	C.5	C.6	C.8	D.1 et D.2	D.3	Politiques et plans	Lieu de livraison
				<p>•d) L'entrepreneur documente chaque exception à la politique de flux de trafic en précisant le besoin de la mission ou de l'activité opérationnelle donnant lieu à l'exception et la durée de ce besoin.</p> <p>•e) L'entrepreneur examine les exceptions à la politique relative aux flux de trafic et retranche les exceptions qui ne sont plus justifiées par une mission ou par un besoin opérationnel.</p>											
90	SC-8	INTÉGRITÉ DES TRANSMISSIONS	(1)	L'entrepreneur applique des mécanismes cryptographiques pour prévenir la divulgation non autorisée d'information; détecter les modifications apportées à l'information en cours de transmission, à moins que l'information en question soit protégée par d'autres mesures de protection physiques définies par l'organisation. La cryptographie doit être conforme aux exigences du contrôle SC-13.			X								
91	SC-8	CONFIDENTIALITÉ ET L'INTÉGRITÉ DES TRANSMISSIONS	(2)	L'entrepreneur protège la confidentialité ou l'intégrité des renseignements pendant la préparation et la réception des transmissions.			X								
92	SC-13	UTILISATION DE LA CRYPTOGRAPHIE		(A) L'entrepreneur met en œuvre des protections cryptographiques au moyen de systèmes cryptographiques conformes aux lois du gouvernement du Canada et aux politiques, directives et normes du SCT qui s'appliquent.			X								
93	SC-23	AUTHENTICITÉ DES SESSIONS		(A) L'entrepreneur protège l'authenticité des sessions de transmission.								X			
94	SC-23	AUTHENTICITÉ DES SESSIONS	(3)	L'entrepreneur génère un identificateur de session unique pour chaque session en suivant des critères aléatoires définis par l'organisation et reconnaît uniquement les identificateurs qu'il a générés.								X			
95	SC-28	PROTECTION DE L'INFORMATION INACTIVE		(A) L'entrepreneur protège la confidentialité et l'intégrité des renseignements inactifs désignés par l'organisation.			X								
96	SI-1	POLITIQUE ET PROCÉDURES LIÉES À L'INTÉGRITÉ DE L'INFORMATION ET DES SYSTÈMES		<p>(A) L'entrepreneur élabore et consigne, ainsi que diffuse aux membres du personnel ou rôles définis par l'organisation au moins une fois par an :</p> <ul style="list-style-type: none"> • a) une politique d'intégrité des systèmes et de l'information qui définit l'objectif, la portée, les rôles, les responsabilités, l'engagement de la direction, la coordination entre les entités organisationnelles et le respect; • b) des procédures pour faciliter la mise en œuvre de la politique d'intégrité des systèmes et de l'information et des contrôles connexes. <p>(B) L'entrepreneur examine et met à jour la politique d'intégrité des systèmes et de l'information en vigueur et les procédures connexes au moins une fois par an.</p>										X	
97	SI-02	CORRECTION DES FAILLES		L'entrepreneur repère, signale et corrige les failles du système.			X	X	X	X	X	X	X	X	X
98	SI-02	CORRECTION DES FAILLES		(B) L'entrepreneur met à l'essai des mises à jour destinées à corriger les failles afin d'en déterminer l'efficacité et les éventuels effets sur les systèmes avant de procéder à leur installation.				X							
99	SI-02	CORRECTION DES FAILLES		(C) L'entrepreneur installe les mises à jour de logiciels et de micrologiciels relatives à la sécurité dans un délai de quatorze (14) jours ouvrables du gouvernement fédéral après la publication des mises à jour et dans les quarante-huit (48) heures pour les mises à jour critiques.				X							
100	SI 12	TRAITEMENT ET RÉTENTION DES SORTIES DE DONNÉES		(A) L'entrepreneur traite et conserve à la fois les données dans le système et les sorties de données conformément aux lois du gouvernement du Canada et aux politiques, directives et normes du SCT qui s'appliquent.				X							X

Annexe A 7 – Glossaire et définitions

Services partagés Canada (SPC)

Annexe A 7 – Glossaire et définitions

Table des matières

1.0 Glossaire	144
2.0 Définitions	146

Liste des tableaux

Tableau 54 : Glossaire	144
------------------------------	-----

Annexe A 7 – Glossaire et définitions

1.0 Glossaire

Tableau 81 : Glossaire

Terme	Définition
AD	À déterminer
ANS	Accord sur les niveaux de service
ACF	Analyse des causes fondamentales :
AUF	Appareils des utilisateurs finaux
ASOC	Applications et services opérationnels critiques
ASI	Attestation de sécurité d'installation
AU	Authentification unique
ADR	Autorisation de détenir des renseignements
BDGC	Base de données de gestion des configurations
BITI	Bibliothèque de données sur l'infrastructure des technologies de l'information
BCE	Bureau de contrôle d'entreprise
BSE	Bureau de service d'entreprise
BSUF	Bureau de service des utilisateurs finaux
BSED	Bureau de service et exécution des demandes
BSN	Bureau de service national
BSP	Bureaux de service des partenaires
CIMP	Coordonnateur des incidents majeurs du partenaire
CRR	Crédits pour ressources réduites
DC	Demande de changement
DSBL	Demandes de services bureautiques en ligne
DSICI de SPAC	Direction de la sécurité industrielle canadienne de Services publics et Approvisionnement Canada
DAA	Distribution automatique des appels
DSSGU	Division de la sûreté, de la sécurité et de la gestion des urgences
DGG	Documents de gestion générale
EFPC	École de la fonction publique du Canada
EC	Élément configurable
EDT	Énoncé des travaux
ENO	Entente sur les niveaux opérationnels
EAU	Essai d'acceptation par l'utilisateur
ENS	Exigences des niveaux de service
FRA	Frais de ressources additionnelles
GI	Gestion de l'information
GP	Gestion des problèmes

Terme	Définition
GSTI	Gestion des services de technologie de l'information
GC	Gestion du changement
GIS	Gestion et intégration des services
GdC	Gouvernement du Canada
IGA	Identité et gestion de l'accès
IRC	Indicateur de rendement clé
INFC	Infrastructure Canada
IBV	Infrastructure de bureau virtuel
IDAM	Installations, déplacements, ajouts, modifications
ISSM	Intégration des services à sources multiples
JOGF	Jour ouvrable du gouvernement fédéral
SQL	Langage relationnel SQL
MPS	Manuel de prestation des services
MTES	Matrice de traçabilité des exigences de sécurité
MRT	Mise à jour et renouvellement des technologies
TOTP	Mot de passe à usage unique basé sur le temps
OCVL	Offert dans le commerce en vente libre
P2P	Pair à pair
PVA	Période de vigilance accrue
PCA	Plan de continuité des activités
PCU	Point de contact unique
POG	Portefeuille des opérations gouvernementales
PGS	Prestation et gestion des services
PON	Procédures opérationnelles normalisées
RCN	Région de la capitale nationale
RVI	Réponse vocale interactive
RS	Reprise après sinistre
GCNet	Réseau du gouvernement du Canada
RE	Réseau étendu
RTCP	Réseau téléphonique commuté public
RPC	Résolution au premier contact
SC	Santé Canada
SSC	Satisfaction de la clientèle
SCT	Secrétariat du Conseil du Trésor
SCCH	Service de centres de contact hébergés
GCSX	Service eXpress du gouvernement du Canada
SPAC	Services publics et Approvisionnement Canada
SPC	Services partagés Canada
SD	Sites désignés

Terme	Définition
SRT	Structure de répartition du travail
SIG	Système de gestion de l'information
TI	Technologie de l'information
VOD	Vérification d'organisation désignée
VoIP	Voix sur IP
ZAP	Zone d'accès public
ZAR	Zone d'accès restreint
ZP	Zone publique
AD	À déterminer

2.0 Définitions

« **Agents de bureau de service du BSE** » désigne les agents de bureau de service qui fournissent des services de point de contact unique aux clients du BSE.

« **Agents de bureau de service du BSUF** » désigne les agents de bureau de service qui fournissent des services de point de contact unique aux clients du BSUF.

« **Agents de bureau de service** » désigne le personnel de l'entrepreneur qui fournit des services de point de contact unique.

« **Agents des bureaux de service des non-partenaires** » sont les agents des bureaux de service employés par les bureaux de services des non-partenaires.

« **Agents des bureaux de service des partenaires** » sont les agents des bureaux de service employés par les bureaux de services des partenaires.

« **Bureaux de service des non-partenaires** » désigne les bureaux de services des utilisateurs finaux pour les clients non partenaires.

« **Bureaux de service des partenaires** » désigne les bureaux de services des utilisateurs finaux pour les ministères partenaires.

« **Catégorie de service** » désigne les éléments distincts des services de bureau de service pour lesquels le rendement de l'entrepreneur est mesuré chaque mois. Les catégories de service sont établies aux articles 8 et 9 de l'**annexe B 2 – Exigences des niveaux de service**.

« **Clients du BSE** » désigne tous les ministères partenaires et les clients non partenaires.

« **Clients du BSUF** » désigne les cinq ministères pour lesquels SPC fournit un soutien aux utilisateurs finaux. Les clients du BSUF sont définis à l'**annexe A 12 – Clients pris en charge**.

« **Clients non partenaires** » désigne les organismes et organisations du gouvernement fédéral qui consomment des services d'entreprise limités. Les clients non partenaires sont explicitement désignés à l'**annexe A 12 – Clients pris en charge**.

« **Comité de gestion des services de bureau de service** » désigne le comité composé de cadres supérieurs de SPC et de l'entrepreneur (membres à déterminer) qui se réunit tous les trimestres pour discuter des questions stratégiques et opérationnelles liées au contrat. Le comité de gestion est chargé de fournir une orientation stratégique au comité des opérations de l'entrepreneur qui fournit les services de bureau de service.

« **Comité des opérations des services de bureau de service** » désigne le comité composé de représentants de la gestion des opérations et de la technologie du SPC et de l'entrepreneur. Le comité des opérations des services de bureau de service est chargé de superviser le fonctionnement des services de bureau de service, d'examiner le rendement et de résoudre les problèmes.

« **Communications admissibles du BSE** » désigne les communications légitimes concernant les demandes de service, les rapports d'incidents et les demandes de changement faits par les agents des bureaux de service des partenaires au BSE par les voies suivantes :

- i. Téléphone
- ii. Courriel
- iii. Vérificateur de courriels

« **Communications admissibles du BSUF** » désigne les communications légitimes concernant les demandes de service, ainsi que les rapports d'incidents fait par les agents du bureau de service des utilisateurs finaux au BSUF par les voies suivantes :

- i. Téléphone
- ii. Courriel

« **Communications hors de la portée** » désigne les communications qui arrivent par inadvertance au BSE ou au BSUF, mais qui auraient dû être acheminées à un autre bureau ou à une autre organisation. Les communications hors de la portée doivent être réacheminées vers le bureau ou l'organisation approprié par des moyens manuels ou automatiques (p. ex. DAA).

« **Communications non réglables** » désigne les incidents ou demandes de service que les agents de bureau de service du BSE et les agents de bureau de service du BSUF sont censés confier à des groupes de résolution des secteurs de service (dans le cas du BSE) ou acheminer au BSE (dans le cas du BSUF).

« **Communications réglables** » désigne les incidents et demandes de service pour lesquels les agents de bureau de service du BSE et les agents de bureau de service du BSUF ont la formation nécessaire et l'accès aux outils nécessaires et qu'ils peuvent régler sans les attribuer aux groupes de résolution des secteurs de service (dans le cas du BSE) ou au BSE (dans le cas du BSUF).

« **Contrat** » désigne l'entente entre SPC et l'entrepreneur concernant la prestation des services de bureau de service pendant la durée du contrat.

« **Coordonnateur des incidents** » désigne les employés du gouvernement du Canada ou les entrepreneurs qui sont responsables de la gestion des incidents liés aux événements de priorité élevée, critique ou PVA.

« **Crédit de niveau de service supplémentaire** » désigne le crédit de niveau de service qui s'applique en plus du crédit de niveau de service de base en cas de manquement au niveau de service minimum au cours des mois consécutifs suivant un non-respect du niveau de service pour une catégorie de niveau de service donnée.

« **Crédit de niveau de service** » désigne le montant dû par l'entrepreneur à SPC à la suite d'un manquement au niveau de service.

« **Crédits pour ressources réduites** » ou « **CRR** » désigne un crédit pour ressources réduites, calculé conformément à la présente **annexe B 1 – Dispositions sur les prix**.

« **Date définitive de début des services** » désigne la date à laquelle SPC a approuvé le ou les services à déployer, conformément à la section 3.1.6 de l'**annexe A 3 – Services de transition**, tableau 46, point 6.19.

« **Date d'exécution des étapes de transition** » désigne le calendrier établi pour l'exécution des étapes des services de transition énoncés dans le plan de projet de transition.

« **Durée du contrat** » désigne la période entière pendant laquelle l'entrepreneur est tenu de fournir les services de bureau de service, qui comprend la période de trois (3) ans du contrat initial et la période pendant laquelle le contrat est prolongé, si SPC choisit d'exercer les options prévues dans le contrat.

« **Échéances des étapes** » désigne les échéances fixées avant lesquelles l'entrepreneur doit mener à bien les mesures prévues dans le plan de mesures correctives.

« **Entièrement intégré** » désigne les ministères partenaires qui sont passés de leur ancien outil de GSTI à l'outil de GSTI du BSE. Les partenaires entièrement intégrés sont désignés dans les articles 1.2 et 1.3 de l'**annexe A 12 – Clients pris en charge**.

« **Entrepreneur titulaire** » désigne le fournisseur de services qui fournit actuellement des services de bureau de service à SPC.

« **Entrepreneur** » désigne le fournisseur de services engagé pour fournir les services de bureau de service.

« **Équipe de gestion des services** » désigne l'équipe composée de membres du personnel de la gestion des opérations et de la technologie du SPC et de l'entrepreneur. L'équipe de gestion des services est chargée de superviser les opérations courantes des services de bureau de service compris dans la portée.

« **Étape des services de transition** » désigne un élément convenu du plan de projet de transition portant une date d'exécution des étapes de transition et un montant de paiement d'étape.

« **Événement excusable** » désigne les événements ou les circonstances hors du contrôle raisonnable de l'entrepreneur, comme un cas de force majeure, qui sont excusés conformément au contrat. Par souci de clarté, un conflit de travail ne constitue pas un événement excusable.

« **Exigences des niveaux de service** » désigne le niveau de rendement visé pour chaque catégorie de niveau de service. Voir les articles 8 et 9 de l'**annexe B 2 – Exigences des niveaux de service**.

« **Force majeure** » désigne tout acte ou toute omission d'une autorité civile ou militaire, les actes terroristes, les catastrophes naturelles, les incendies, les grèves ou autres conflits du travail, les pannes d'équipement, les fluctuations ou la non-disponibilité de l'électricité, du chauffage, de l'éclairage, du système de climatisation ou de l'équipement de télécommunications, ou tout autre acte, omission ou événement similaire échappant au contrôle raisonnable de l'entrepreneur ou de SPC.

« **Fournisseur de services de télécommunications** » désigne une entreprise fournissant des services de télécommunications (voix et données) sur un réseau IP ou un réseau téléphonique public commuté (RTPC).

« **Frais de ressources additionnelles** » ou « **FRA** » désigne des frais de ressources supplémentaires, calculés conformément à la présente annexe B 1 – Dispositions sur les prix.

« **Frais de service mensuels variables** » désigne les frais périodiques pour le volume de chaque service de base effectué par l'entrepreneur et consommé par SPC à hauteur du montant du volume mensuel de référence des services pour ledit service de base, pour un mois donné.

« **Groupe de résolution des secteurs de service** » désigne les employés du gouvernement du Canada ou les entrepreneurs chargés de résoudre les problèmes ayant une incidence sur les services fournis par leur secteur de service. Voir l'**article 3.0** de l'**annexe 13 – Types de communications traitées**.

« **Installations de l'entrepreneur** » désigne les deux emplacements de prestation distincts fournis par l'entrepreneur, qui accueillent le BSE et le BSUF.

« **Jours ouvrables du gouvernement fédéral** » désigne les jours du lundi au vendredi inclusivement, à l'exclusion des jours fériés fédéraux.

« **Manquement au niveau de service initial** » désigne le manquement au niveau de service donnant lieu à un crédit de niveau de service, pour lequel l'entrepreneur peut être autorisé à recevoir un montant de récupération.

« **Manquement au niveau de service** » désigne le cas où le niveau de service pour une catégorie de niveau de service donnée n'a pas atteint le seuil minimum au cours d'un mois.

« **Manquements chroniques au niveau de service** » désigne des manquements au niveau de service survenus au cours de deux mois consécutifs ou plus pour la même catégorie de niveau de service.

« **Marge de tolérance** » désigne l'écart en pourcentage au titre des volumes des services au-dessus ou au-dessous des volumes mensuels de référence des services et pour lesquelles les FRA (frais de ressources additionnelles) et les CRR (crédits pour ressources réduites) ne s'appliquent pas. La marge est fixée à cinq pour cent (5 %).

« **Mesures prévues** » désigne les mesures à prendre par l'entrepreneur, telles qu'elles sont établies dans le plan de mesures correctives.

« **Ministères partenaires** » désigne les ministères du gouvernement du Canada qui ont l'obligation de consommer les services d'entreprise fournis par SPC. Les ministères partenaires sont explicitement désignés à l'**annexe A 12 – Clients pris en charge**.

« **Montant à risque** » désigne le montant total des crédits de niveau de service qui peuvent être dus par l'entrepreneur au cours d'un mois donné, exprimé en pourcentage du total des frais mensuels. Pour les besoins du présent contrat, le montant à risque est établi dans l'**annexe B 2 – Exigences des niveaux de service**.

« **Montant de paiement d'étape de transition** » désigne le montant facturé à SPC pour l'exécution réussie d'une étape des services de transition.

« **Montant de récupération** » désigne le montant des crédits de niveau de service remboursables à l'entrepreneur à la suite de la prestation d'un service égal ou supérieur au niveau de service minimum pour une catégorie de niveau de service donnée dans chacun des trois (3) mois suivant immédiatement le mois au cours duquel un manquement au niveau de service (« manquement au niveau de service initial ») s'est produit pour la catégorie de niveau de service en question. Voir l'**annexe B 2 – Exigences des niveaux de service**.

« **Niveau de service minimum** » désigne le niveau de service minimum requis pour chaque catégorie de niveau de service que l'entrepreneur doit atteindre pour éviter un crédit de niveau de service au cours d'un mois donné. Les niveaux de service minimums sont établis sous forme d'exigences des niveaux de service.

« **Niveau de service** » désigne le niveau de rendement atteint par l'entrepreneur pour une catégorie de niveau de service donnée au cours d'un mois donné.

« **Outils de GSTI du BSE** » désigne les outils de gestion des services de technologie de l'information (GSTI) utilisés pour créer les incidents signalés et les demandes de service pour les clients du BSE et en assurer le suivi. Les outils de GSTI utilisés par le BSE sont explicitement détaillés dans l'article 1 de l'**annexe B 3 – Matrice de responsabilité financière**.

« **Outils de GSTI du BSUF** » désigne les outils de gestion des services de technologie de l'information (GSTI) utilisés pour créer les incidents signalés et les demandes de service pour les clients du BSUF et en assurer le suivi. Les outils de GSTI utilisés par le BSUF sont explicitement détaillés dans l'article 2 de l'**annexe B 3 – Matrice de responsabilité financière**.

« **Période de vigilance accrue** » signifie qu'en temps d'urgence et de crise, SPC peut avoir recours à la période de vigilance accrue (PVA) pour soutenir les activités du gouvernement du Canada. La PVA est mise en place pour permettre aux équipes techniques de réagir rapidement en cas d'incident (quel que soit son niveau de priorité) touchant un service, une application, etc. en particulier. Les PVA sont destinées à être utilisées pour se doter d'équipes techniques sur appel en dehors des heures d'activités normales. Même si la PVA entraîne une réaction immédiate, elle est toujours intégrée au processus de gestion des incidents en vigueur. Le processus de PVA n'est pas utilisé pour empêcher la mise en œuvre d'une demande de modification.

« **Personnel de l'entrepreneur titulaire** » désigne les employés, agents, sous-traitants et cadres de l'entrepreneur titulaire ou de ses partenaires qui travaillent dans les locaux de SPC.

« **Personnel de l'entrepreneur** » désigne les employés, agents, sous-traitants et cadres de l'entrepreneur ou de ses partenaires qui travaillent dans les locaux de l'entrepreneur.

« **Plan de mesures correctives** » désigne les mesures prévues par l'entrepreneur en cas de manquement au niveau de service. Le plan de mesures correctives représente les mesures détaillées que l'entrepreneur doit prendre pour éviter que le manquement au niveau de service ne se reproduise.

« **Plan de projet de transition** » désigne les éléments et le calendrier convenus pour l'achèvement des services de transition (voir l'appendice A de l'**annexe A 3 – Services de transition**).

« **Rajustements des frais de service variables** » désigne le rajustement des frais à appliquer lorsque le volume des services pour la période de mesure est supérieur ou inférieur à la marge de tolérance (+/- 5 % du volume mensuel de référence des services) pour chaque mois de la période de mesure.

« **Rapport sur les niveaux de service** », voir l'article 2 de l'**annexe B 2 – Exigences des niveaux de service**.

« **Rapports d'étape** » désigne les rapports périodiques délivrés par l'entrepreneur pour indiquer les progrès réalisés dans le cadre du plan de mesures correctives.

« **Résolution au premier contact** » désigne les incidents signalés ou les demandes de service qui sont résolus au premier point de contact avec un agent de bureau de service sans qu'il soit nécessaire de les attribuer, de les acheminer aux échelons supérieurs ou de les attribuer à un autre bureau de service ou à un groupe de résolution.

« **Satisfaction de la clientèle** » désigne une évaluation subjective obtenue par une combinaison d'enquêtes menées après les communications et de rétroaction provenant d'appels de suivi aléatoires aux agents de bureau de service.

« **Service de centres de contact hébergés** » désigne la plateforme de téléphonie fournie par SPC pour être utilisée par l'entrepreneur dans l'exécution de ses obligations de prestation des services de bureau de service.

« **Service de point de contact unique** » désigne le soutien à l'infrastructure par numéro sans frais et billet électronique concernant les incidents signalés, les demandes de service et les demandes de changement fournis par le BSE, ainsi que le soutien aux utilisateurs finaux par numéro sans frais et billet électronique concernant les incidents signalés et les demandes de service fournis par le BSUF.

« **Services d'entreprise** » désigne les services obligatoires de courriel, de télécommunications, de centres de données et de réseaux que SPC est chargé de fournir aux clients du BSE.

« **Services de base** » désigne chaque service courant et récurrent fourni par l'entrepreneur à SPC conformément à l'énoncé des travaux, tel qu'il figure à l'**annexe A – Énoncé des travaux**.

« **Services de bureau de service** » désigne les services décrits à l'**annexe A 1 – Services de bureau de service**.

« **Seuil de dépassement** » signifie la fourchette (+/-) pour laquelle les volumes des services réels constants, en dehors de la fourchette, entraîneront un nouvel établissement du volume mensuel de référence des services, du coût unitaire mensuel de service variable et des rajustements des frais de service variables (FRA et réduction du CRR).

« **SSC** » désigne les scores de satisfaction du service à la clientèle obtenus par l'enquête menée après les communications, comme il est décrit à l'**annexe B 2 – Exigences des niveaux de service**.

« **Taux d'abandon des appels téléphoniques** » désigne la proportion de communications par téléphone abandonnées après 60 secondes à compter de l'entrée dans la file d'attente des appels téléphoniques par

rapport au nombre total de communications par téléphone qui entrent dans la file d'attente des appels téléphoniques et y restent plus de 60 secondes.

« **Taux d'abandon des clavardages** » désigne la proportion de communications par clavardage abandonnées après 60 secondes à compter de l'entrée dans la file d'attente de clavardage par rapport au nombre total de communications par clavardage qui entrent dans la file d'attente et y restent plus de 60 secondes.

« **Taux de réponse au portail libre-service** » désigne la proportion des communications par le portail libre-service auxquelles les agents de bureau de service ont répondu en respectant l'objectif de rendement d'entrée dans la file d'attente par rapport au nombre total de communications par le portail libre-service auxquelles les agents de bureau de service ont répondu.

« **Taux de réponse aux appels téléphoniques** » désigne la proportion de communications par téléphone auxquelles on a répondu en respectant l'objectif de rendement d'entrée dans la file d'attente des appels téléphoniques par rapport au nombre total de communications par téléphone auxquelles on a répondu.

« **Taux de réponse aux clavardages** » désigne la proportion de communications par clavardage auxquelles on a répondu en respectant l'objectif de rendement d'entrée dans la file d'attente de clavardage par rapport au nombre total de communications par clavardage auxquelles on a répondu.

« **Taux de réponse aux courriels** » désigne la proportion des communications par courriel auxquelles les agents de bureau de service ont répondu en respectant l'objectif de rendement d'entrée dans la file d'attente par rapport au nombre total de communications par courriel auxquelles les agents de bureau de service ont répondu.

« **Taux unitaire des crédits pour ressources réduites** » ou « **taux unitaire des CRR** » désigne, en ce qui concerne un service de base à facturer selon des frais de service mensuels variables, le taux de facturation unitaire en dollars pour certains volumes de services non enregistrés par Services partagés Canada (SPC) au cours d'une période de mesure, comme indiqué à la section 2.2 de l'**annexe B – Base de paiement**.

« **Taux unitaire des frais de ressources additionnelles** » ou « **taux unitaire des FRA** » désigne, en ce qui concerne un service de base à facturer selon des frais de service mensuels variables, le taux de facturation unitaire en dollars pour certains volumes de services excédentaires enregistrés par Services partagés Canada (SPC) au cours d'une période de mesure, comme indiqué à la section 2.2 de l'**annexe B – Base de paiement**.

« **Utilisateurs finaux** » désigne les employés et les entrepreneurs employés par les clients du BSUF. Les utilisateurs finaux communiquent avec le BSUF concernant les questions relatives à l'environnement de bureau.

« **Vérificateur de courriel (Omnibus)** » désigne l'application personnalisée qui sert de pont entre les outils de GSTI du BSE et les outils de GSTI utilisés par les clients du BSE.

« **Volume des services réel** » désigne les communications admissibles pour le bureau de service d'entreprise (BSE) et le bureau de service des utilisateurs finaux (BSUF).

« **Volume mensuel de référence des services** »

Désigne les volumes mensuels de référence des services établis à la section 2.1.1 de l'**annexe B – Base de paiement**.

Annexe A 8 – Architecture de système et de réseau

Services partagés Canada (SPC)

Annexe A 8 – Architecture de système et de réseau

Table des matières

1.0 Solution Citrix	155
1.1 Accès à distance au GCNet.....	155
1.2 Accès à distance aux applications et services de SPC	155
2.0 Solution du centre de contact.....	155
1.0 Solution Citrix	156
3.1 Infrastructure.....	156
3.2 Réseau étendu (RE)	156
3.3 Connectivité pour la reprise après sinistre (RS)/planification de la continuité des activités (PCA) ..	156
3.4 Sécurité.....	156
3.5 Rapports sur le rendement du réseau	157
3.5.1 Période des rapports sur le rendement du réseau	157
3.5.2 Échéance des rapports sur le rendement du réseau.....	157
3.5.3 Contenu des rapports sur le rendement du réseau	157
3.6 Rapports sur le rendement du réseau	157
3.6.1 Contenu des rapports sur le rendement du réseau	157
3.6.2 Contenu des rapports sur le rendement du réseau	158
3.6.3 Contenu des rapports sur le rendement du réseau	158

Liste des figures

Figure 7 : Architecture de système et de réseau	154
---	-----

Annexe A 8 – Architecture de système et de réseau

La présente annexe décrit à un niveau général l'architecture technique du mode d'accès au bureau de service d'entreprise (BSE) et du bureau de service des utilisateurs finaux (BSUF) pour fournir les services de bureau de service décrits dans l'**annexe A 1 – Services de bureau de service**. Les employés, agents, sous-traitants et cadres de l'entrepreneur ou de ses partenaires (personnel de l'entrepreneur) qui travaillent dans les locaux de l'entrepreneur utiliseront leurs propres ordinateurs pour naviguer sur un site Web qui sera hébergé sur le réseau en nuage du gouvernement du Canada. L'accès au site Web nécessite une connexion SSL. Les membres du personnel de l'entrepreneur se connectent à l'infrastructure de bureau virtuel (IBV) qui héberge les applications de GSTI à partir de leur ordinateur de bureau physique. SPC peut fournir des bureaux virtuels ou des applications virtualisées, ou une combinaison des deux, comme il l'entend. Le diagramme suivant est une représentation conceptuelle de la répartition des emplacements du BSE et du BSUF.

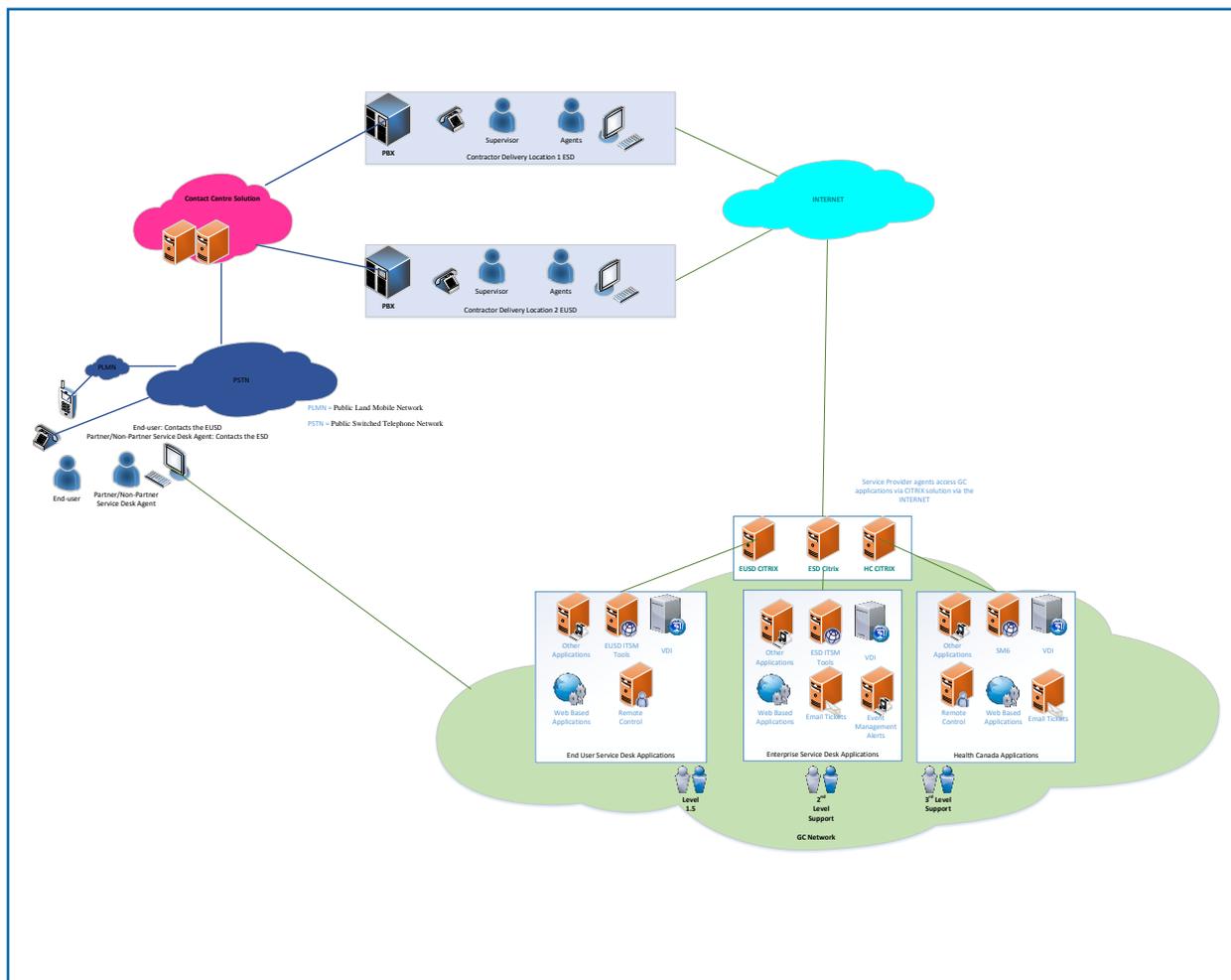


Figure 8 : Architecture de système et de réseau

1.0 Solution Citrix

1.1 Accès à distance au GCNet

SPC fournit à l'entrepreneur une solution d'infrastructure de bureau virtuel avec accès à distance. Cette solution est accessible par Internet, offrant au personnel de l'entrepreneur situé dans les locaux de l'entrepreneur un accès sécurisé et géré aux outils, logiciels et bases de données nécessaires hébergés dans le réseau du gouvernement du Canada (GCNet).

1.2 Accès à distance aux applications et services de SPC

La solution d'infrastructure de bureau virtuel (IBV) fournie par SPC offre un rendement et une capacité suffisants pour permettre à l'entrepreneur de remplir ses obligations au titre des niveaux de service. Grâce à l'IBV, le personnel de l'entrepreneur bénéficie d'un accès sécurisé et géré aux systèmes et services du gouvernement du Canada, notamment le SCCH, la base de connaissances des agents et les outils de GSTI. SPC fournit des justificatifs d'identité pour l'accès à tous les systèmes.

La solution d'infrastructure de bureau virtuel (IBV) fournie par SPC offre un rendement et une capacité suffisants pour permettre à l'entrepreneur de remplir ses obligations au titre des niveaux de service. Grâce à l'IBV, le personnel de l'entrepreneur bénéficie d'un accès sécurisé et géré aux systèmes et services du gouvernement du Canada, à la base de connaissances des agents et aux outils de GSTI. SPC fournit des justificatifs d'identité pour l'accès à tous les systèmes.

À ses frais, l'entrepreneur établit une application tierce d'authentification à deux facteurs. La solution CITRIX de SPC utilise l'authentification à deux facteurs basée sur la RFC 6238 et prend en charge la liste suivante de services de vérification en deux étapes à l'aide d'un mot de passe à usage unique basé sur le temps (TOTP) : Google authenticator (application pour téléphone), WinAuth (application pour ordinateur personnel), MS Authenticator, Authy, LastPass.

Pour qu'un agent puisse se connecter à l'environnement de SPC par Internet, il doit saisir ses identifiants (nom d'utilisateur et mot de passe), après quoi le système lui demande d'entrer son mot de passe à usage unique. L'utilisateur génère son mot de passe à usage unique à l'aide de l'application qu'il prend en charge, puis le saisit dans l'invite en attente pour terminer le processus d'authentification.

2.0 Solution du centre de contact

La plateforme de téléphonie du Service de centres de contact hébergés (SCCH), fournie par SPC, permet aux ministères et organismes d'interagir avec les clients externes et internes du gouvernement du Canada de manière efficace et économique. Les clients peuvent communiquer avec les ministères et organismes en utilisant la téléphonie traditionnelle (RTPC, Centrex, PBX ou mobile) et d'autres voies de communication telles que la voix sur le protocole Internet (VoIP), le courriel, la messagerie texte, la vidéo et les médias sociaux. Le SCCH fournit l'infrastructure nécessaire aux ministères et organismes pour créer et gérer leurs propres centres de contact. Cette infrastructure est virtuelle (inonuagique) et nécessite une infrastructure minimale sur les lieux : appareils des utilisateurs finaux (AUF) pour les agents, superviseurs et gestionnaires, et connectivité.

Pour l'instant, le protocole d'initiation de session entre Internet public et le gouvernement du Canada n'est pas autorisé, ce qui signifie qu'un canal téléphonique traditionnel est nécessaire au point d'interface de l'entrepreneur. L'entrepreneur a le contrôle (p. ex. files d'attente) au moyen d'une interface de navigateur accessible à partir de la session CITRIX.

SPC fournit une séance de formation ponctuelle à l'entrepreneur sur le SCCH. On s'attend à ce que l'entrepreneur prépare son propre matériel de formation et forme son personnel pendant la durée du contrat sur la façon d'utiliser le SCCH.

L'entrepreneur fournira une solution pour les centres de contact qui permettra d'interagir avec les clients externes et internes du gouvernement du Canada de manière efficace, efficiente et économique. Les clients pourront communiquer avec l'entrepreneur au moyen de la téléphonie traditionnelle (RTPC, Centrex, autocommutateur privé, voix par protocole Internet (IP) ou téléphonie mobile). L'infrastructure peut se trouver dans les locaux de l'entrepreneur ou dans le nuage.

La solution pour les centres de contact doit répondre aux exigences de rendement, de capacité, de production de rapports et de continuité indiquées dans le présent énoncé des travaux.

3.0 Exigences de l'entrepreneur

3.1 Infrastructure

À ses frais, l'entrepreneur est responsable de toute la configuration (modifications mineures, pilotes ou autre configuration), des efforts et des coûts nécessaires pour que son infrastructure prenne en charge la solution d'IBV de SPC. L'entrepreneur doit fournir et rendre accessible dans ses installations l'infrastructure technique nécessaire à la prestation des services de bureau de service; ladite infrastructure technique doit comprendre, sans s'y restreindre, le matériel de téléphonie et l'infrastructure de bureau des agents, ainsi que l'infrastructure nécessaire pour assurer l'interface entre l'entrepreneur et les services de réseaux de données fournis par le gouvernement, tels qu'ils sont établis dans l'environnement cible.

À ses frais, l'entrepreneur doit fournir et livrer des appareils de bureau physiques à son personnel, et SPC doit fournir l'interface de bureau sécurisée. Cela prend la forme d'une infrastructure de bureau virtuel (IBV) fournie, administrée et exploitée par SPC. L'entrepreneur doit s'assurer que le logiciel client Citrix Workspace est installé sur tous les appareils de bureau afin de permettre au personnel de l'entrepreneur d'établir avec succès la connexion à l'environnement de SPC.

3.2 Réseau étendu (RE)

À ses frais, l'entrepreneur est responsable de la mise en place d'une connectivité Internet résiliente dans ses installations, selon une configuration qui s'aligne sur les exigences des niveaux de service.

3.3 Connectivité pour la reprise après sinistre (RS)/planification de la continuité des activités (PCA)

L'entrepreneur doit fournir, à ses frais, la connectivité nécessaire pour prendre en charge la reprise après sinistre et la PCA.

3.4 Sécurité

À ses frais, l'entrepreneur doit se conformer à toutes les politiques de sécurité du gouvernement du Canada et doit suivre le processus de gestion des risques de sécurité des TI avec un degré de risque résiduel acceptable pour le gouvernement du Canada.

L'entrepreneur doit disposer des mesures de protection appropriées pour son infrastructure locale. SPC demande à l'entrepreneur de préciser (i) les mesures de protection qui sont mises en place, (ii) la manière dont ces mesures de protection sont surveillées pendant la durée du contrat, et (iii) la communication des résultats de la surveillance. Les mesures de protection comprennent ce qui suit, sans toutefois s'y restreindre :

- Mots de passe forts d'au moins 12 caractères comportant des symboles, des chiffres et des lettres;
- Pare-feu pour protéger son réseau local contre le trafic Internet entrant;
- Logiciel antivirus à jour;

- Balayages courants des ordinateurs de bureau pour détecter les logiciels espions;
- Logiciels de bureau tenus à jour;
- Utilisation éthique des ordinateurs de bureau;
- Comptes à utilisateur unique.

3.5 Rapports sur le rendement du réseau

L'entrepreneur est responsable de la gestion du rendement et de la disponibilité de sa connexion locale et de sa connexion Internet. L'entrepreneur surveille et mesure en permanence son réseau et sa connexion Internet pour s'assurer qu'ils fonctionnent comme il se doit pour répondre aux exigences des niveaux de service. L'entrepreneur effectue une analyse dynamique des tendances des données historiques et actuelles pour montrer le rendement du réseau.

3.5.1 Période des rapports sur le rendement du réseau

L'entrepreneur rend compte du rendement du réseau chaque mois pendant toute la durée du contrat.

3.5.2 Échéance des rapports sur le rendement du réseau

Dans un délai de cinq (5) jours ouvrables du gouvernement fédéral (JOGF) après la fin de chaque mois, l'entrepreneur fournit un rapport sur le rendement du réseau, selon les modalités prescrites.

3.5.3 Contenu des rapports sur le rendement du réseau

À tout le moins, le rapport sur le rendement du réseau doit contenir ce qui suit :

- a) Utilisation d'Internet (moyenne horaire et périodes de pointe);
- b) Latence constatée entre le fournisseur et le service de SPC;
- c) Perte de paquets de réseau et gigue de réseau;
- d) Vitesse du réseau constatée;
- e) Règles de qualité du service en place pour donner la priorité au trafic du bureau de service par rapport aux autres trafics. Le rapport doit indiquer : (i) les règles de qualité du service en place, et (ii) les changements des paramètres en cours de mois;
- f) Observations et mesures correctives à prendre par le fournisseur pour s'assurer que les services fournis à SPC sont remplis.

3.6 Rapports sur le rendement de la solution pour les centres de contact

L'entrepreneur sera responsable de la gestion du rendement et de la disponibilité de sa plateforme de téléphonie. L'entrepreneur surveillera et évaluera en permanence le rendement de la téléphonie afin de s'assurer qu'elle fonctionne telle qu'il le faut pour répondre aux exigences relatives aux niveaux de service. L'entrepreneur analysera les tendances dynamiques des données historiques et actuelles afin de démontrer le rendement de la solution pour les centres de contact.

3.6.1 Période de présentation des rapports sur le rendement de la solution pour les centres de contact

L'entrepreneur fera un rapport sur le rendement de la solution pour les centres de contact pour chaque mois de la durée du contrat.

3.6.2 Date limite de la présentation des rapports sur le rendement de la solution pour les centres de contact

Dans un délai de cinq (5) jours ouvrables du gouvernement fédéral (JOGF) après la fin de chaque mois, l'entrepreneur fournira un rapport sur le rendement de la solution pour les centres de contact selon les modalités prescrites.

3.6.3 Contenu des rapports sur le rendement de la solution pour les centres de contact

L'entrepreneur devra fournir un rapport détaillé sur l'achalandage et le rendement. Il devra veiller à ce que chaque rapport commence le premier jour du mois précédent et se termine le dernier jour du mois précédent, par exemple concerner la période du 1^{er} au 31 mars. Sur une base mensuelle, les rapports comprendront, selon le service (BSE ou BSUF), la RVI, le téléphone et l'agent :

- a) les mesures du rendement;
- b) les seuils;
- c) le nombre d'appels reçus par le fournisseur de services de télécommunications, par la RVI et dans la file d'attente;
- d) le nombre d'appels acheminés au fournisseur de services de télécommunications, à la RVI et dans la file d'attente, mais qui n'ont pas été reçus, et la raison pour laquelle ils ne l'ont pas été;
- e) la disponibilité mensuelle.

Annexe A 9 – Structure organisationnelle

Services partagés Canada (SPC)

Annexe A 9 – Structure organisationnelle

Table des matières

1.0 Aperçu et structure organisationnelle de Services partagés Canada (SPC)	161
1.1 Aperçu de SPC	161
1.2 Structure organisationnelle de SPC	161
2.0 Mandat et structure organisationnelle de la Direction générale de la prestation et de la gestion des services (DGPGS)	161
2.1 Vision de la DGPGS	161
2.2 Mandat de la DGPGS	161
2.3 Aperçu de l'organisation de la Direction générale de la prestation et de la gestion des services	162
3.0 Mandat et structure organisationnelle d'Opérations de gestion des services (OGS)	163
3.1 Mandat d'Opérations de gestion des services	164
3.2 Structure organisationnelle d'OGS	165
3.3 Structure organisationnelle du Bureau des services et exécution des demandes (BSED)	166

Liste des tableaux

Tableau 55 : Mandat d'Opérations de gestion des services	164
--	-----

Annexe A 9 – Structure organisationnelle

1.0 Aperçu et structure organisationnelle de Services partagés Canada (SPC)

1.1 Aperçu de SPC

Le plan ministériel 2019-2020 de SPC (lien : [Plan ministériel de SPC](#)) définit les priorités de l'organisation pour l'année, fournit des détails sur les responsabilités essentielles et les activités importantes, et sur la manière dont SPC prévoit de produire des résultats.

Le plan ministériel situe l'environnement dans lequel les services du bureau de service de SPC appuient le mandat de l'organisation, qui consiste à fournir des services de courriel, de télécommunications, de centre de données et de réseau à tous les ministères partenaires et des services limités aux organismes et organisations clients de manière normalisée pour appuyer l'exécution des programmes et la prestation des services du gouvernement du Canada.

Le plan présente également des renseignements sur la gestion des ressources, la structure opérationnelle et le cadre de production de rapports de SPC.

1.2 Structure organisationnelle de SPC

Le lien suivant présente la haute gestion et la structure organisationnelle générale de SPC : [La haute gestion et la structure organisationnelle de SPC](#). Les services de bureau de service sont fournis par la Direction générale de la prestation et de la gestion des services de SPC.

2.0 Mandat et structure organisationnelle de la Direction générale de la prestation et de la gestion des services (DGPGS)

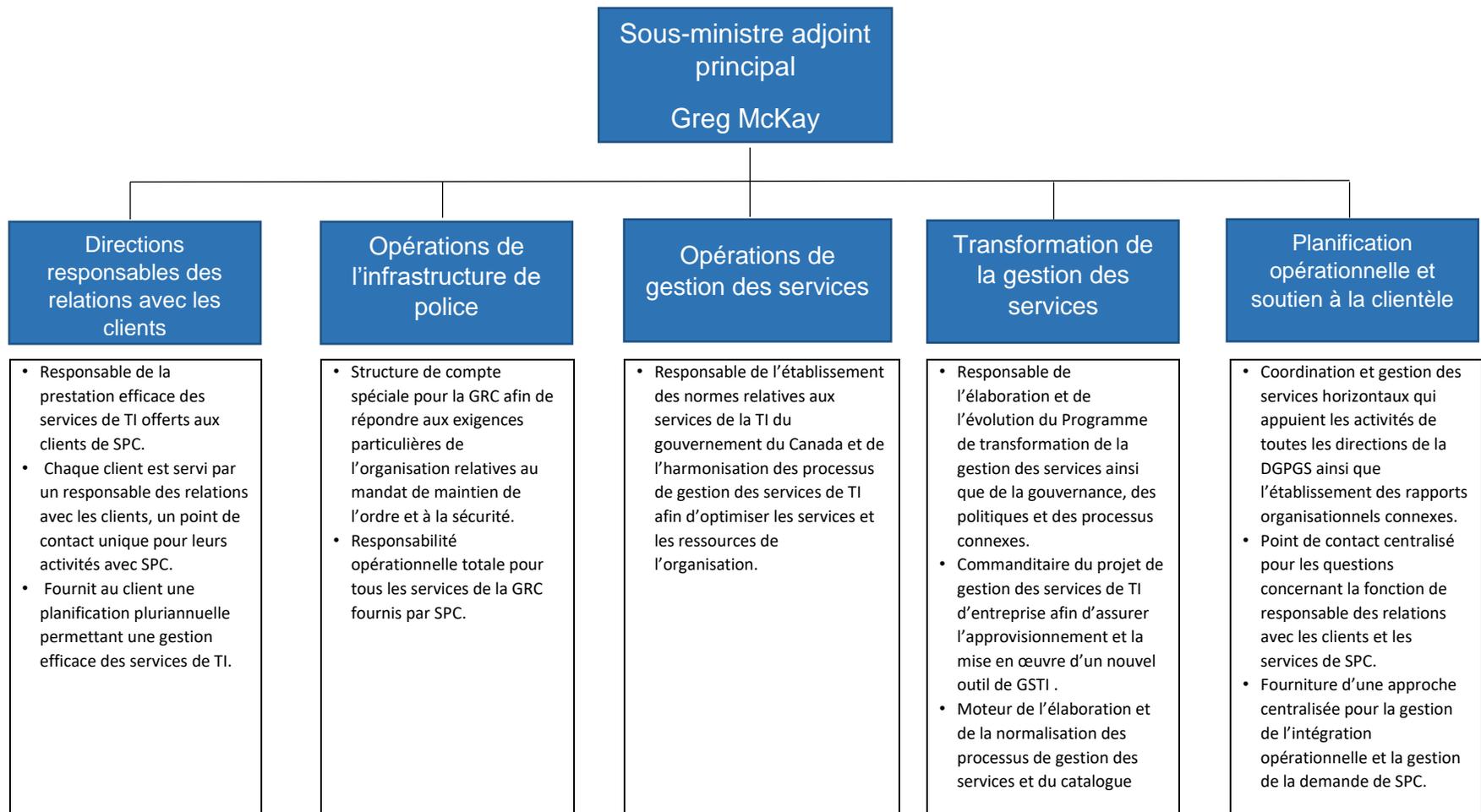
2.1 Vision de la DGPGS

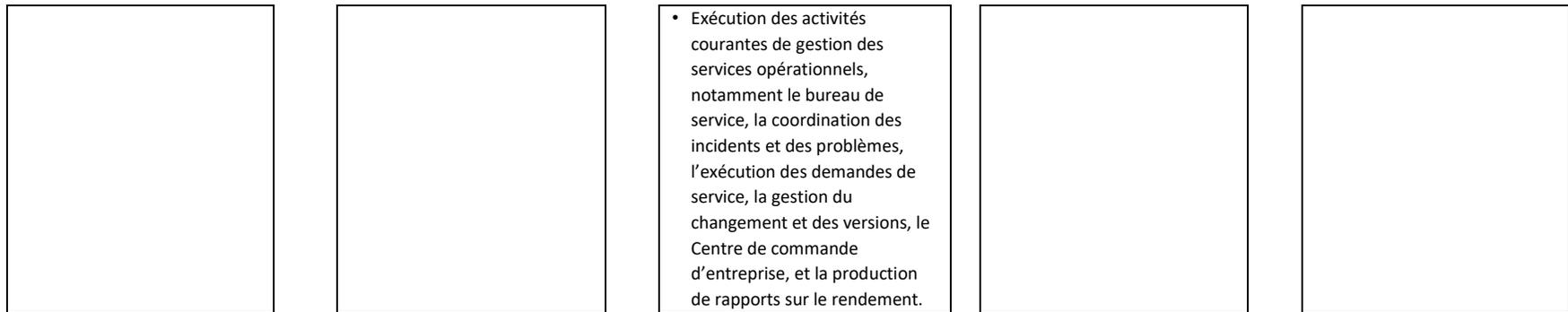
La Direction générale de la prestation et de la gestion des services encouragera la progression de SPC en tant que fournisseur de services de technologie de l'information **axés sur la clientèle, orientés sur les processus** et **basés sur les mesures**. Nous mettrons à profit l'expertise de notre personnel, et mettrons en œuvre les méthodes et les processus standard de l'industrie, tout en utilisant des outils organisationnels de renommée internationale pour atteindre ces objectifs.

2.2 Mandat de la DGPGS

Le mandat de la DGPGS consiste à faire évoluer les pratiques et les processus de gestion des services de SPC dans toute l'organisation, en vue d'une prestation de services d'excellence à nos clients du gouvernement du Canada. Nous défendons les intérêts des clients en nous assurant de la responsabilisation de SPC en matière de prestation des services.

2.3 Aperçu de l'organisation de la Direction générale de la prestation et de la gestion des services





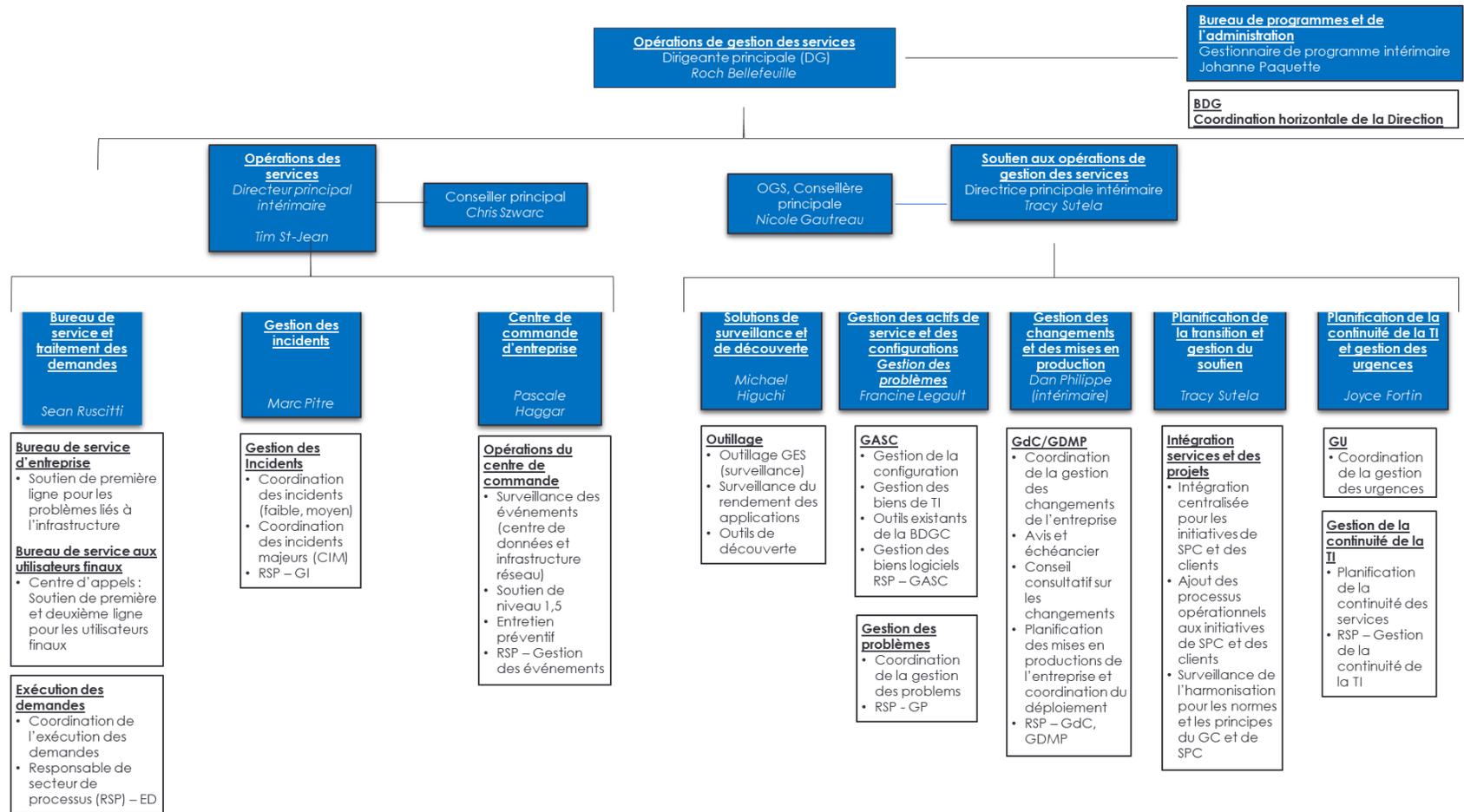
3.0 Mandat et structure organisationnelle d'Opérations de gestion des services (OGS)

3.1 Mandat d'Opérations de gestion des services

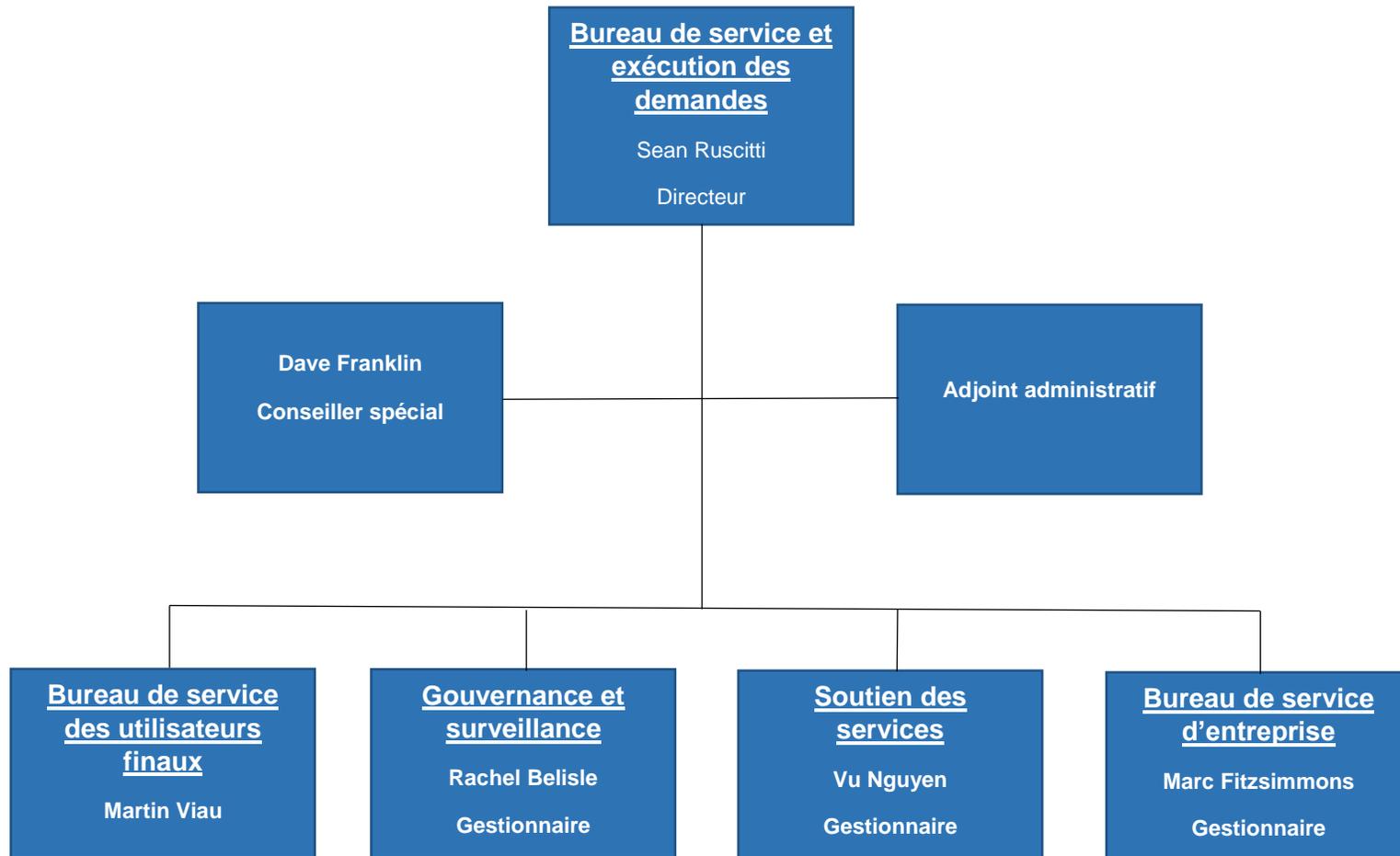
Tableau 82 : Mandat d'Opérations de gestion des services

Bureau de service et exécution des demandes	Gestion des incidents et des problèmes	Centre de commande d'entreprise (CCE)	Solutions de surveillance et d'exécution (SSE)
<p>Point de contact unique au sein de SPC pour toutes les demandes de service et tous les incidents qui font partie de la portée; intervention rapide pour répondre aux demandes, résoudre les problèmes ou coordonner la résolution avec les secteurs de service et les fournisseurs de SPC.</p> <p>Gère le fournisseur de services professionnels qui fournit plus de 200 ressources offrant un soutien au bureau de service.</p>	<p>Le responsable du processus de gestion des incidents coordonne les activités d'enquête avec les secteurs de service et les clients afin d'assurer des communications et des résolutions en temps opportun. Soutien à la coordination des incidents majeurs disponible 24 heures sur 24, tous les jours de l'année.</p> <p>Le responsable du processus de gestion des problèmes définit les mesures correctives nécessaires pour déterminer et traiter les causes profondes et en assure le suivi.</p>	<p>Le responsable du processus de gestion des événements surveille proactivement l'état opérationnel et la disponibilité de l'infrastructure de TI 24 heures sur 24, tous les jours de l'année.</p> <p>Minimise ou évite les interruptions de service grâce à la détection précoce des événements et réagit en prenant les mesures correctives appropriées.</p> <p>Gère le fournisseur de services professionnels qui fournit plus de 50 ressources offrant un soutien au CCE.</p>	<p>Fournit un soutien technique pour les outils de surveillance et de découverte.</p> <p>Responsable de la stratégie et des plans d'acquisition, de regroupement et de mise hors service des outils de surveillance et de découverte.</p>
Gestion des changements et des mises en production	Gestion des actifs de service et des configurations (GASC)	Gestion des urgences et continuité des services de TI	Planification de la transition et soutien de la gestion des services (PTSGS)
<p>Responsable du processus de gestion des changements et des mises en production pour tous les changements apportés à l'infrastructure de TI. Fournit une gouvernance et assure le respect du processus lors de l'établissement du rapport initial, de l'examen, de l'évaluation, de l'approbation, de la publication et de l'évaluation finale.</p>	<p>Le responsable du processus de gestion des actifs de service et des configurations s'assure que tous les actifs de TI sont correctement contrôlés, que l'information sur les actifs est exacte et que les relations entre actifs sont disponibles.</p> <p>Responsable du modèle de données BDGC GSTI et des audits et vérifications en matière d'intégrité des données.</p>	<p>Fournit des conseils et assure une surveillance et une coordination pour toutes les activités liées aux urgences en matière de TI qui ont une incidence sur la capacité de notre client à offrir des services aux Canadiens.</p> <p>Coordonne l'élaboration et la mise à l'essai des stratégies et des plans de continuité de la TI tout en fournissant une approche normalisée des services de TI.</p> <p>Continuité pour tous les clients.</p>	<p>Agit à titre de point d'entrée de la GEP au sein des OGS en s'assurant que la DGOGS est prête sur le plan opérationnel à appuyer tous les nouveaux services et projets de SPC.</p> <p>Veille à ce que tous les nouveaux processus de gestion des services de TI (GSTI) soient conformes aux pratiques exemplaires et aux normes établies par les OGS.</p>

3.2 Structure organisationnelle d’OGS



3.3 Structure organisationnelle du Bureau des services et exécution des demandes (BSED)



Annexe A 10 – Politiques et procédures

Services partagés Canada (SPC)

Annexe A 10 – Politiques et procédures

Table des matières

1.0 Aperçu et objectifs des services.....	169
1.1 Aperçu	169
1.2 Objectif	169
1.3 Politiques et procédures	170

Liste des tableaux

Tableau 56 : Politiques et procédures	170
---	-----

Annexe A 10 – Politiques et procédures

1.0 Aperçu et objectifs des services

1.1 Aperçu

En tant que service entièrement géré fourni au nom de SPC à ses employés et autres travailleurs fédéraux dans 43 ministères et organismes fédéraux, les services de bureau de service doivent se conformer à toutes les lois, politiques et directives applicables du gouvernement du Canada, ainsi qu'aux procédures de SPC.

La présente annexe comprend, sans s'y restreindre, un sous-ensemble de lois et de politiques clés auxquelles le service géré doit se conformer.

1.2 Objectif

L'objectif de SPC consiste à s'assurer que :

- Le service géré par les services du bureau de service est entièrement conforme à l'ensemble des lois, politiques, normes, directives et procédures applicables pendant toute la durée du contrat;
- Le service géré s'adapte à tous les changements des lois, politiques, normes, directives et procédures applicables pendant toute la durée du contrat, y compris, mais sans s'y restreindre, celles qui peuvent être désignées de temps à autre par SPC;
- En cas de conflit ou d'écart apparent entre une loi, une politique, une directive ou une procédure de SPC, l'entrepreneur le signale à SPC pour lui permettre de prendre une décision et de donner des directives à l'entrepreneur.

1.3 Politiques et procédures

Tableau 83 : Politiques et procédures

Sujet		Titre	Type	Référence	Mise à jour (date)
1	Accessibilité	Stratégie sur l'accessibilité au sein de la fonction publique du Canada	Politique	https://www.canada.ca/fr/gouvernement/fonctionpublique/mieux-etre-inclusion-diversite-fonction-publique/diversite-equite-matiere-emploi/accessibilite-fonction-publique/strategie-accessibilite-fonction-publique-tdm.html	2020-05-07
2	Accessibilité	Loi canadienne sur l'accessibilité	Loi	https://laws.justice.gc.ca/fra/LoisAnnuelles/2019_10/TexteCompleet.html	2019-06-21
3	Accès à l'information et protection des renseignements personnels	<i>Loi sur l'accès à l'information</i>	Loi	https://laws-lois.justice.gc.ca/fra/lois/A-1/index.html	2020-05-17
4	Accès à l'information et protection des renseignements personnels	Politique sur l'accès à l'information	Politique	https://www.tbs-sct.gc.ca/pol/doc-fra.aspx?id=12453	2014-09-22
5	Accès à l'information et protection des renseignements personnels	Directive provisoire concernant l'administration de la <i>Loi sur l'accès à l'information</i>	Politique	https://www.tbs-sct.gc.ca/pol/doc-fra.aspx?id=18310	2016-05-05
6	Accès à l'information et protection des renseignements personnels	<i>Loi sur la protection des renseignements personnels</i>	Loi	http://laws-lois.justice.gc.ca/fra/lois/P-21/page-1.html	2020-05-17
7	Accès à l'information et protection des renseignements personnels	Politique sur la protection de la vie privée	Politique	https://www.tbs-sct.gc.ca/pol/doc-fra.aspx?id=12510	2018-06-29
8	Accès à l'information et protection des	Directives sur les pratiques relatives à la protection de la vie privée	Politique	http://www.tbs-sct.gc.ca/pol/doc-fra.aspx?id=18309	1 ^{er} avril 2010

Sujet		Titre	Type	Référence	Mise à jour (date)
	renseignements personnels				
9	Accès à l'information et protection des renseignements personnels	Directive sur l'évaluation des facteurs relatifs à la vie privée	Politique	http://www.tbs-sct.gc.ca/pol/doc-fra.aspx?id=18308	1 ^{er} avril 2010
10	Accès à l'information et protection des renseignements personnels	Directive sur la gestion de l'identité	Politique	https://www.tbs-sct.gc.ca/pol/doc-fra.aspx?id=16577	1 ^{er} juillet 2019
11	Utilisation du réseau	Ligne directrice sur l'utilisation acceptable des dispositifs et des réseaux (GANDU)	Procédure	https://www.tbs-sct.gc.ca/pol/doc-fra.aspx?id=27907&section=html	2016-05-30
12	Utilisation du réseau	Norme d'exploitation sur l'utilisation acceptable des appareils cellulaires	Procédure	http://service.ssc.gc.ca/fr/politiques_processus/politiques/norme_cell	2018 (janvier)
13	Langues officielles	<i>Loi sur les langues officielles</i>	Loi	http://laws-lois.justice.gc.ca/fra/lois/O-3.01/TexteCompleet.html	2020-05-17
14	Gouvernement ouvert	Directive sur le gouvernement ouvert	Politique	https://www.tbs-sct.gc.ca/pol/doc-fra.aspx?id=28108	2014-10-09
15	Sécurité	Politique du gouvernement sur la sécurité	Politique	https://www.tbs-sct.gc.ca/pol/doc-fra.aspx?id=16578	1 ^{er} juillet 2019
16	Sécurité	Norme sur le filtrage de sécurité	Politique	https://www.tbs-sct.gc.ca/pol/doc-fra.aspx?id=28115	2014-10-20
17	Service	Politique sur les services et le numérique	Politique	https://www.tbs-sct.gc.ca/pol/doc-fra.aspx?id=32603	2020-04-01
18	Service	Directive sur les services et le numérique	Politique	https://www.tbs-sct.gc.ca/pol/doc-fra.aspx?id=32601	2020-04-01
19	Valeurs et éthique	Code de valeurs et d'éthique du secteur public	Politique	https://www.tbs-sct.gc.ca/pol/doc-fra.aspx?id=25049	2011-12-15

Annexe A 11 – Calendrier des rapports et des événements

Services partagés Canada (SPC)

Annexe A 11 – Calendrier des rapports et des événements

Table des matières

1.0 Rapports et événements se rapportant à la transition.....	174
2.0 Rapports et événements périodiques	175
3.0 Rapports et événements ponctuels.....	176

Liste des tableaux

Tableau 57 : Liste des rapports et des événements se rapportant à la transition	174
Tableau 58 : Liste des rapports et des événements périodiques.....	175
Tableau 59 : Liste des rapports et des événements ponctuels	176

Annexe A 11 – Calendrier des rapports et des événements

La présente annexe énumère les rapports et les événements associés aux services de bureau de service décrits à l'annexe A 1 – Services de bureau de service.

1.0 Rapports et événements se rapportant à la transition

L'article suivant présente le calendrier des rapports et des événements associés aux activités initiales et aux activités de transition décrites dans les annexes suivantes :

- Annexe A 1 – Services de bureau de service;
- Annexe A 3 – Services de transition;
- Annexe A 15 – Protection des renseignements personnels.

Tableau 84 : Liste des rapports et des événements se rapportant à la transition

	Rapports et événements se rapportant à la transition	Catégorie	Fréquence	Échéance	Référence
1.0	Plan de mise en conformité avec les exigences en matière d'accessibilité	Événement	Ponctuel	Clôture des soumissions	DP – Annexe F
2.0	Plan préliminaire de projet de transition + processus d'avancement du projet	Événement	Une seule fois	Clôture des soumissions	Annexe A 3
3.0	Réunion de lancement	Événement	Ponctuel	Comme convenu entre SPC et l'entrepreneur	Annexe A 3
4.0	Plan de projet de transition	Événement	Une seule fois	Dans un délai de dix (10) JOGF après l'attribution du contrat	Annexe A 3
5.0	Charte du projet de transition	Événement	Une seule fois	Comme convenu entre SPC et l'entrepreneur	Annexe A 3
6.0	Plan de dotation du projet de transition	Événement	Une seule fois	Comme convenu entre SPC et l'entrepreneur	Annexe A 3
7.0	Plan d'atténuation des risques/Plan des risques de la transition	Événement	Une seule fois	Comme convenu entre SPC et l'entrepreneur	Annexe A 3
8.0	Rapports d'étape sur la transition au bureau du programme concernant le respect global du plan de transition	Production de rapports.	Une fois par semaine	Comme convenu entre SPC et l'entrepreneur	Annexe A 3
9.0	Stratégie de sélection et de maintien en poste des ressources humaines	Événement	Une seule fois	Dans un délai de soixante (60) JOGF après l'attribution du contrat	Annexe A 3
10.0	Programme de surveillance de la satisfaction de la clientèle	Événement	Une seule fois	Dans un délai de soixante (60) JOGF après l'attribution du contrat	Annexe A 3
11.0	Programme d'assurance de la qualité	Événement	Une seule fois	Dans un délai de soixante (60) JOGF après l'attribution du contrat	Annexe A 3
12.0	Plan de mobilisation des intervenants et de communication	Événement	Une seule fois	Comme convenu entre SPC et l'entrepreneur	Annexe A 3
13.0	Plan de transfert	Événement	Une seule fois	Comme convenu entre SPC et l'entrepreneur	Annexe A 3
14.0	Plan d'évaluation de l'état de préparation	Événement	Une seule fois	Comme convenu entre SPC et l'entrepreneur	Annexe A 3
15.0	Plan de mise en œuvre	Événement	Une seule fois	Comme convenu entre SPC et l'entrepreneur	Annexe A 3
16.0	Plan d'intégration et de mise à l'essai	Événement	Une seule fois	Comme convenu entre SPC et l'entrepreneur	Annexe A 3
17.0	Plan des essais d'acceptation par les utilisateurs	Événement	Une seule fois	Comme convenu entre SPC et l'entrepreneur	Annexe A 3
18.0	Plan du projet de transition de fin de contrat	Événement	Une seule fois	Comme convenu entre SPC et l'entrepreneur	Annexe A 3
19.0	Guide de gestion des services (processus relatifs à l'atteinte à la vie privée/sécurité)	Événement	Une seule fois	Comme convenu entre SPC et l'entrepreneur	Annexe A 15
20.0	Accord sur les mesures de rendement (exigences des niveaux de service, indicateurs de rendement)	Événement	Une seule fois	Dans un délai de soixante (60) JOGF après l'attribution du contrat	Annexe A 3

	clés et indicateurs de vérification de l'intégrité de la relation)				
21.0	Plan de gestion des renseignements personnels	Événement	Une seule fois	Dans un délai de soixante (60) JOGF après l'attribution du contrat	Annexe A 15
22.0	Évaluation des facteurs relatifs à la vie privée	Événement	Une seule fois	Dans un délai de soixante (60) JOGF après l'attribution du contrat	Annexe A 15
23.0	Plan de reprise après sinistre	Événement	Une seule fois	Dans un délai de cent vingt (120) JOGF après l'attribution du contrat	Annexe A 1

2.0 Rapports et événements périodiques

L'article suivant présente le calendrier des rapports et des événements associés aux activités périodiques décrites dans les annexes suivantes :

- Annexe A 1 – Services de bureau de service;
- Annexe A 2 – Services de gestion des services;
- Annexe A 4 – Services de gouvernance et de gestion de la relation;
- Annexe A 8 – Architecture de système et de réseau;
- Annexe A 15 – Protection des renseignements personnels;
- Annexe B 2 – Exigences des niveaux de service;
- Annexe B 4 – Rapports.

Tableau 85 : Liste des rapports et des événements périodiques

	Rapports et événements périodiques	Catégorie	Fréquence	Échéance	Référence
1.0	Mise à jour du référentiel de paramètres en fonction des données analytiques	Événement	Au besoin	Parallèlement à la préparation des rapports sur les IRC/ANS	Annexe B 4
2.0	Rapports sur les niveaux de service (ENS)	Production de rapports.	Mensuelle	Dans un délai de cinq (5) JOGF après la fin de chaque mois	Annexe B 2/4
3.0	Rapports sur les indicateurs de rendement clés (IRC) de la veille	Production de rapports.	Une fois par jour	Dans un délai d'un (1) JOGF	Annexe B 4
4.0	Rapports sur les indicateurs de rendement clés (IRC) de la semaine précédente	Production de rapports.	Une fois par jour	Dans un délai d'un (1) JOGF après la fin de la période de référence	Annexe B 4
5.0	Rapports sur les indicateurs de rendement clés (IRC) du mois précédent	Production de rapports.	Une fois par jour	Dans un délai de cinq (5) JOGF après la fin de la période de référence	Annexe B 4
6.0	Mise à jour du dépôt commun sécurisé de stockage et de conservation de tous les rapports sur les ENS et les IRC	Événement	Au besoin	Parallèlement à l'achèvement des rapports sur les IRC/ANS	Annexe B 4
7.0	Rapport sur le rendement du réseau	Production de rapports.	Mensuelle	Dans un délai de cinq (5) JOGF après la fin de chaque mois	Annexe A 8
8.0	Examen semestriel des crédits de niveau de service	Événement	Une fois par semestre	Comme convenu entre SPC et l'entrepreneur	Annexe B 2
9.0	Examen annuel des indicateurs de rendement clés	Événement	Une fois par semestre	Comme convenu entre SPC et l'entrepreneur	Annexe A 4
10.0	Rapport sur les atteintes à la vie privée	Production de rapports.	Dicté par SPC	Comme convenu entre SPC et l'entrepreneur	Annexe A 15
11.0	Exercices de reprise après sinistre annuels	Événement	Une fois par année	À la discrétion de l'entrepreneur, avec préavis approprié à SPC	Annexe A 1
12.0	Rapport annuel de confirmation des exercices de reprise après sinistre	Production de rapports.	Une fois par année	Dans un délai de deux (2) JOGF après les exercices de reprise après sinistre annuels (voir 9.0 – Tableau 3)	Annexe A 1
13.0	Réunion du comité de gestion	Événement	Une fois par trimestre	Comme convenu entre SPC et l'entrepreneur	Annexe A 4
14.0	Fournir et mettre en œuvre une idée innovante ou nouvelle	Événement	Une fois par trimestre	Comme convenu entre SPC et l'entrepreneur	Annexe A 1
15.0	Réunion du comité des opérations	Événement	Mensuelle	Comme convenu entre SPC et l'entrepreneur (remarque : peut se réunir plus fréquemment à la discrétion de SPC)	Annexe A 4
16.0	Équipe de gestion des services	Événement	Une fois par semaine	Comme convenu entre SPC et l'entrepreneur (remarque : peut se réunir selon une fréquence différente si SPC et l'entrepreneur en conviennent)	Annexe A 4

17.0	Rapports sur le rendement de la solution pour les centres de contact	Production de rapports.	Mensuelle	Dans un délai de cinq (5) JOGF après la fin de chaque mois	Annexe A 8 Annexe B 4
18.0	Conservation des appels et des enregistrements de réponse vocale interactive (RVI)	Production de rapports.	Dicté par SPC	Comme convenu entre SPC et l'entrepreneur	Annexe B 4

3.0 Rapports et événements ponctuels

L'article suivant présente le calendrier des rapports et des événements associés aux activités ponctuelles décrites dans les annexes suivantes :

- Annexe A 1 – Services de bureau de service;
- Annexe A 2 – Services de gestion des services;
- Annexe A 4 – Services de gouvernance et de gestion de la relation;
- Annexe A 15 – Protection des renseignements personnels;
- Annexe B 2 – Exigences des niveaux de service.

Tableau 86 : Liste des rapports et des événements ponctuels

	Rapports et événements ponctuels	Catégorie	Fréquence	Échéance	Référence
1.0	Avis immédiat d'un manquement effectif ou imminent au niveau de service minimum dans toute catégorie de niveau de service	Production de rapports.	Au besoin	Immédiate	Annexe B 2
2.0	Rapports d'analyse des causes fondamentales	Production de rapports.	Au besoin	Dans un délai de cinq (5) JOGF après la date de l'avis (voir 1.0 – Tableau 3)	Annexe B 2
3.0	Plan de mesures correctives	Événement	Au besoin	Dans un délai de dix (10) JOGF après la date de l'avis (voir 1.0 – Tableau 3)	Annexe B 2
4.0	Mise en œuvre du plan de mesures correctives	Événement	Au besoin	Dans un délai de vingt (20) JOGF après la publication du plan de mesures correctives (voir 3.0 – Tableau 3.0)	Annexe B 2
5.0	Rapports sur l'état d'avancement du plan de mesures correctives	Événement	Une fois par semaine	Calendrier convenu entre SPC et l'entrepreneur	Annexe B 2
6.0	Avis d'incidence potentielle d'un cas de force majeure sur les niveaux de service	Production de rapports.	Au besoin	Immédiate	Annexe B 2
7.0	Mise à jour du plan de gestion des renseignements personnels	Événement	Au besoin	Dans un délai de vingt (20) JOGF après que SPC en a fait la demande	Annexe A 15
8.0	Incidents de sécurité et atteintes à la vie privée (y compris les activités entreprises pour les contrer)	Événement	Au besoin	Immédiate	Clauses sur la sécurité de la demande de propositions
9.0	Correctifs de sécurité	Événement	Au besoin	Dans un délai de quatorze (14) JOGF après la sortie de la version et de quarante-huit (48) heures pour tous les correctifs urgents ou critiques déterminés par SPC	Annexe A 1
10.0	Plan de correction en cas d'échec des exercices de reprise après sinistre	Événement	Au besoin	Dans un délai de dix (10) JOGF après les exercices	Annexe A 1
11.0	Participation et soutien lors de situations d'urgence ou de crise, y compris l'établissement de rapports et l'évaluation de l'état du bureau de service	Événement	Au besoin	Immédiatement	Annexe A 1
12.0	Nouvel établissement de : (i) Volume mensuel de référence des services (ii) Coût unitaire variable des services (iii) Rajustements des frais de service variables (FRA et CRR)	Événement	Au besoin	Dans les 90 jours civils à compter du dernier jour du troisième mois consécutif déclenchant le nouvel établissement	Annexe B 1

Annexe A 12 – Clients pris en charge

Services partagés Canada (SPC)

Annexe A 12 – Clients pris en charge

Table des matières

1.0 Clients du BSE.....	179
1.1 Partenaires pris en charge par le BSE : entièrement intégrés (à l'aide du vérificateur de courriels)	179
1.2 Partenaires pris en charge par le BSE : entièrement intégrés (sans le vérificateur de courriels).....	180
1.3 Partenaires pris en charge par le BSE : partiellement intégrés (anciennement le portefeuille des opérations gouvernementales).....	180
1.4 Partenaires pris en charge par le BSE : intégrés pour certains services d'entreprise intégrés	181
1.5 Clients non partenaires pris en charge par le BSE : services d'entreprise limités.....	181
2.0 Clients du BSUF	184

Liste des tableaux

Tableau 60 : Ministères partenaires entièrement intégrés (à l'aide du vérificateur de courriels).....	179
Tableau 61 : Ministères partenaires entièrement intégrés (sans le vérificateur de courriels).....	180
Tableau 62 : Ministères partenaires partiellement intégrés	181
Tableau 63 : Ministères partenaires ayant intégré certains services d'entreprise	181
Tableau 64 : Organismes et organisations non partenaires abonnés à une offre de services limitée	182
Tableau 65 : Nombre d'utilisateurs finaux du BSUF	184
Tableau 66 : Voies de communication du BSUF.....	185

Annexe A 12 – Clients pris en charge

La présente annexe décrit les clients du bureau de service d'entreprise (clients du BSE) pris en charge par le bureau de service d'entreprise (article 1.0, Clients du BSE) et les clients du bureau de service des utilisateurs finaux (clients du BSUF) pris en charge par le bureau de service des utilisateurs finaux (article 2.0, Clients du BSUF).

1.0 Clients du BSE

Services partagés Canada (SPC) est chargé de fournir des services obligatoires de courriel, de télécommunications, de centres de données et de réseaux aux ministères partenaires et des services limités aux organismes clients, de manière regroupée et normalisée, afin d'appuyer l'exécution des programmes et la prestation des services du gouvernement du Canada.

Le présent article décrit les clients du BSE (ministères partenaires et organismes et organisations clients) actuellement pris en charge par le BSE en ce qui concerne les services obligatoires.

1.1 Partenaires pris en charge par le BSE : entièrement intégrés (à l'aide du vérificateur de courriels)

Le BSE soutient actuellement les ministères partenaires qui ont intégré leur ancien outil de GSTI à l'outil de GSTI du BSE. Les agents des bureaux de service des partenaires utilisent les voies de communication suivantes :

- Portail libre-service à l'outil de GSTI du BSE;
- Appel téléphonique au BSE (1-855-830-7782 option 1)/dispositifs mobiles de voyage (DMV) (1-416-861-8594);
- Courriel du BSE (SSC.enterpriseservicedesk-bureaudeservicedentreprise.SPC@canada.ca) à l'outil de GSTI du BSE;
- Vérificateur de courriels faisant office de pont entre l'outil de GSIT des partenaires et l'outil de GSTI du BSE.

Tableau 87 : Ministères partenaires entièrement intégrés (à l'aide du vérificateur de courriels)

	Nom du ministère	Sigle
1	Agence canadienne d'inspection des aliments	ACIA
2	Agence canadienne de développement économique du Nord	CanNor
3	Agence de la santé publique du Canada	ASPC
4	Agence fédérale de développement économique pour le sud de l'Ontario (FedDev Ontario)	FedDevOn
5	Agence spatiale canadienne	ASC
6	Agriculture et Agroalimentaire Canada	AAC
7	Anciens Combattants Canada	ACC
8	Conseil national de recherches du Canada	CNRC
9	Emploi et Développement social Canada	EDSC
10	Environnement et Changement climatique Canada (anciennement EC)	ECCC
11	Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada (anciennement CIC)	IRCC
12	Innovation, Sciences et Développement économique Canada	ISDE
13	Parcs Canada	PC
14	Patrimoine canadien	PCH
15	Pêches et Océans Canada	MPO
16	Relations Couronne-Autochtones et Affaires du Nord Canada (anciennement AANC)	RCAANC

Nom du ministère		Sigle
17	Ressources naturelles Canada	RNCan
18	Santé Canada	SC
19	Service correctionnel du Canada	SCC
20	Statistique Canada	StatCan

1.2 Partenaires pris en charge par le BSE : entièrement intégrés (sans le vérificateur de courriels)

Le BSE soutient actuellement les ministères partenaires qui ont pleinement intégré leur ancien outil de GSTI à l'outil de GSTI du BSE. Les agents des bureaux de service des partenaires utilisent les voies de communication suivantes :

- Portail libre-service à l'outil de GSTI du BSE;
- Appel téléphonique au BSE (1-855-830-7782 option 1)/dispositifs mobiles de voyage (1-416-861-8594);
- Courriel du BSE (SSC.enterpriseservicedesk-bureaudeservicedentreprise.SPC@canada.ca) à l'outil de GSTI du BSE pour les services d'entreprise.

Tableau 88 : Ministères partenaires entièrement intégrés (sans le vérificateur de courriels)

Nom du ministère		Sigle
21	Agence de promotion économique du Canada atlantique	APECA
22	Centre d'analyse des opérations et déclarations financières du Canada	CANAFE
23	Commission canadienne de sûreté nucléaire	CCSN
24	Commission de l'immigration et du statut de réfugié du Canada	CISR
25	Développement économique Canada pour les régions du Québec	DECRCQ
26	Diversification de l'économie de l'Ouest Canada	DEO
27	Ministère des Finances Canada	FIN
28	Passeport Canada	PPTC
29	Sécurité publique Canada	SP
30	Transports Canada	TC

1.3 Partenaires pris en charge par le BSE : partiellement intégrés (anciennement le portefeuille des opérations gouvernementales)

Le BSE soutient actuellement les anciens ministères partenaires du portefeuille des opérations gouvernementales (POG) qui ont partiellement intégré leur ancien outil de GSTI à l'outil de GSTI du BSE. Les agents des bureaux de service des partenaires utilisent les voies de communication suivantes :

- Portail libre-service à l'outil de GSTI du BSE pour les services intégrés;
- Appel téléphonique au BSE (1-855-830-7782 option 2)/dispositifs mobiles de voyage (416-861-8594);
- Courriel du Bureau de service national (SSC.nationalservicedesk-bureaudeservicenational.SPC@canada.ca) à l'outil InfoWeb.

Les anciens ministères partenaires du POG sont pris en charge par le Bureau de service national (BSN), un bureau virtuel au sein du BSE qui utilise l'outil InfoWeb.

Tableau 89 : Ministères partenaires partiellement intégrés

Nom du ministère		Sigle
31	Bibliothèque et Archives Canada	BAC
32	Bureau du Conseil privé	BCP
33	Commission de la fonction publique du Canada	CFP
34	École de la fonction publique du Canada	EFPC
35	Infrastructure Canada	INFC
3	Ministère de la Justice	JUS
37	Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada	SCT
38	Services partagés Canada	SPC
39	Services publics et Approvisionnement Canada (anciennement TPSGC)	SPAC

1.4 Partenaires pris en charge par le BSE : intégrés pour certains services d'entreprise intégrés

Le BSE soutient actuellement les ministères partenaires qui (i) ont intégré leur ancien outil de GSTI à l'outil de GSTI du BSE pour certains services d'entreprise, (ii) conservent les ressources de SPC en utilisant l'ancien outil de GSTI pour les services autres que les services d'entreprise. Les agents des bureaux de service des partenaires utilisent les voies de communication suivantes :

- Portail libre-service à l'outil de GSTI du BSE pour les services d'entreprise;
- Appel téléphonique au BSE ou aux services d'entreprise (1-855-830-7782 option 1)/dispositifs mobiles de voyage (416-861-8594);
- Courriel du BSE (SSC.enterpriseservicedesk-bureaudeservicedentreprise.SPC@canada.ca) à l'outil de GSTI du BSE pour les services d'entreprise.

Tableau 90 : Ministères partenaires ayant intégré certains services d'entreprise

Nom du ministère		Sigle
40	Affaires mondiales Canada (anciennement MAECI)	AMC
42	Agence des services frontaliers du Canada	ASFC
43	Agence du revenu du Canada	ARC
44	Défense nationale et Forces armées canadiennes	MDN
45	Gendarmerie royale du Canada	GRC

1.5 Clients non partenaires pris en charge par le BSE : services d'entreprise limités

Le BSE soutient actuellement les organismes et organisations clients non partenaires qui s'abonnent aux services de réseau et aux services d'appels par numéro sans frais. Les agents des bureaux de service des non-partenaires utilisent les voies de communication suivantes :

Numéro sans frais/réseau, etc.

- Appel téléphonique au BSE (1-855-830-7782 option 1)/dispositifs mobiles de voyage (416-861-8594);
- Courriel du BSE (SSC.enterpriseservicedesk-bureaudeservicedentreprise.SPC@canada.ca) à l'outil de GSTI du BSE pour les services d'entreprise;
- service de réseau métropolitain partagé (SRMP) et maCLÉ/ICP;

- Appel téléphonique au BSE (1-855-830-7782 option 2)/dispositifs mobiles de voyage (416-861-8594);
- Courriel du Bureau de service national (SSC.entrepriseservicedesk-bureaudeservicedentreprise.SPC@canada.ca) à l'outil InfoWeb.

Tableau 91 : Organismes et organisations non partenaires abonnés à une offre de services limitée

	Nom de l'organisme/organisation	Sigle
1	Administration canadienne de la sûreté du transport aérien	ACSTA
2	Administration de pilotage de l'Atlantique	APA
3	Administration portuaire d'Halifax	APH
4	Agence canadienne d'évaluation environnementale	ACEE
5	Agence canadienne de contrôle de la procréation assistée	PAC
6	Agence canadienne de développement international	ACDI
7	Agence de la consommation en matière financière du Canada	ACFC
8	Aînés Canada	
9	Banque de développement du Canada	BDC
10	Banque du Canada	BC
11	Bibliothèque du Parlement	BP
12	Bureau de l'enquêteur correctionnel	BEC
13	Bureau de l'ombudsman des contribuables	BOC
14	Bureau de la concurrence du Canada	BC
15	Bureau de la sécurité des transports du Canada.	BST
16	Bureau des passeports	
17	Bureau du commissaire à la magistrature fédérale	CMF
18	Bureau du Commissaire des tribunaux de révision, Régime de pensions du Canada/Sécurité de la vieillesse	BCTR
19	Bureau du directeur général des élections	BDGE
20	Bureau du Juge-arbitre	BJA
21	Bureau du secrétaire du gouverneur général	GG
22	Bureau du secrétaire du gouverneur général	BSGG
23	Bureau du surintendant des institutions financières Canada	BSIF
24	Bureau du vérificateur général du Canada	BVG
25	Centre canadien d'hygiène et de sécurité au travail	CCHST
26	Centre canadien pour la cybersécurité	CCSC
27	Centre de recherches pour le développement international	CRDI
28	Centre de recherches sur les communications Canada	CRC
29	Chambre des communes	CC
30	Comité de surveillance des activités de renseignement de sécurité	CSARS
31	Comité des griefs des Forces canadiennes	CGFC
32	Comité externe d'examen des griefs militaires	CEEGM
33	Commissariat à l'information du Canada	CIC
34	Commissariat à l'intégrité du secteur public du Canada	CISP
35	Commissariat à la protection de la vie privée du Canada	CPVP
36	Commissariat au lobbying du Canada	CLC
37	Commissariat aux conflits d'intérêts et à l'éthique	CIE
38	Commissariat aux langues officielles	CLO
39	Commission canadienne des droits de la personne	CCDP
40	Commission canadienne des grains	CCG

	Nom de l'organisme/organisation	Sigle
41	Commission canadienne du lait	CCL
42	Commission canadienne du tourisme	CTC
43	Commission civile d'examen et de traitement des plaintes	CCETP
44	Commission d'appel des pensions	CAP
45	Commission d'examen des plaintes concernant la police militaire	CEPPM
46	Commission de la capitale nationale	CCN
47	Commission de vérité et réconciliation	CVR
48	Commission des champs de bataille nationaux	CCBN
49	Commission des libérations conditionnelles du Canada	CNLC
50	Commission des relations de travail dans la fonction publique	CRTFP
51	Commission du droit d'auteur du Canada	BC
52	Commission mixte internationale	CMI
53	Conseil canadien de la magistrature	CCM
54	Conseil canadien des relations industrielles	CCRI
55	Conseil d'examen du prix des médicaments brevetés	CEPMB
56	Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes	CRTC
57	Conseil de recherches en sciences humaines du Canada	CRSH
58	Conseil de recherches en sciences naturelles et en génie du Canada	CRSNG
59	Conseil fédéral de l'Ontario	CFO
60	Conseil national du bien-être social	CNBES
61	Conseil national mixte	CNM
62	Construction de Défense Canada	CDC
63	Corporation commerciale canadienne	CCC
64	Cour fédérale du Canada	CF
65	Cour suprême du Canada	CSC
66	Élections Canada	Élections
67	Énergie atomique du Canada limitée	EACL
68	Exportation et Développement Canada	EDC
69	Financement agricole Canada	FAC
70	Garde côtière canadienne	GCC
71	Greffe du Tribunal de la concurrence	GTC
72	Greffe du Tribunal de la protection des fonctionnaires divulgateurs d'actes répréhensibles	GTPFDC
73	Greffe du Tribunal des revendications particulières du Canada	GTRPC
74	Horizons de politiques Canada	Horizons
75	Instituts de recherche en santé du Canada	IRSC
76	Marine Atlantique	Marine Atlantique
77	Ministère des Femmes et de l'Égalité des genres	FEGC
78	Monnaie royale canadienne	MINT
79	Musée canadien de l'histoire	MCC
80	Musée canadien de la nature	MCN
81	Office d'investissement des régimes de pensions du secteur public	Investissements PSP
82	Office des transports du Canada	OTC
83	Office national de l'énergie	ONE
84	Office national du film du Canada	ONF
85	Partenariats public-privé Canada	PPP Canada

Nom de l'organisme/organisation		Sigle
86	Postes Canada	SCP
87	Recherche et développement pour la défense Canada	RDDC
88	Révision de la protection de l'environnement Canada	RPEC
89	Savoir polaire Canada	POLAR
90	Secrétariat d'adjudication des pensionnats indiens	SAPI
91	Secrétariat des conférences intergouvernementales canadiennes	SCIC
92	Secrétariat national de recherche et de sauvetage	SNRS
93	Sécurité publique Canada	
94	Service administratif des tribunaux judiciaires	SATJ
95	Société canadienne d'hypothèques et de logement	SCHL
96	Société d'assurance-dépôts du Canada	SADC
97	Société immobilière du Canada limitée	SIC
98	Téléfilm Canada	TFC
99	Tribunal canadien des droits de la personne	TCDP
100	Tribunal canadien des relations professionnelles artistes-producteurs	TCRPAP
101	Tribunal canadien du commerce extérieur	TCCE
102	Tribunal d'appel des transports du Canada	TATC
103	Tribunal de la dotation de la fonction publique	TDFP
104	Tribunal de la protection des fonctionnaires divulgateurs Canada	TPFDC
105	Tribunal de la sécurité sociale	TSS
106	Tribunal de santé et sécurité au travail Canada	TSSTC

Le nombre de clients pris en charge par le BSE va fluctuer pendant la durée de la mission. Les modifications importantes du nombre d'utilisateurs finaux pris en charge et des volumes des communications y afférents sont prises en compte grâce à la structure des prix par fourchettes de volume.

2.0 Clients du BSUF

Le BSUF fournit un soutien aux utilisateurs finaux de cinq ministères. Les clients du BSUF actuellement pris en charge par le BSUF sont les suivants :

Tableau 92 : Nombre d'utilisateurs finaux du BSUF

Nom du client (Ministère/organisme)		Sigle	Nombre d'utilisateurs finaux [Fonction publique fédérale] ^{Note 1}
1.	Services publics et Approvisionnement Canada	SPAC	15 721
2.	Santé Canada (Agence de la santé publique du Canada et Conseil d'examen du prix des médicaments brevetés)	SC (y compris PHAC et CEPMB)	13 247
3.	Services partagés Canada	SPC	6 528
4.	École de la fonction publique du Canada	EFPC	620
5.	Infrastructure Canada	INFC	514
	TOTAL		36 630

Note 1 : Effectif de la fonction publique fédérale par ministère au 31 mars 2019 (Source : Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada) [<https://www.canada.ca/fr/secretariat-conseil-tresor/services/innovation/statistiques-ressources-humaines/effectif-fonction-publique-federale-ministere.html>]

Le nombre d'utilisateurs finaux pris en charge par le BSUF va fluctuer pendant la durée de la mission. Les modifications importantes du nombre d'utilisateurs finaux pris en charge et des volumes des communications y afférents sont prises en compte grâce à la structure des prix par fourchettes de volume.

Les utilisateurs finaux communiquent avec le BSUF par les voies de communication suivantes :

Tableau 93 : Voies de communication du BSUF

		Sigle	Numéros de téléphone	Adresse de courriel	Catalogue libre-service
1.	Services publics et Approvisionnement Canada	SPAC	Numéro sans frais : 1-866-995-6030 Numéro direct local : S. O. Transfert externe : 1-855-830-7782 (en dehors des heures normales)	S. O.	Demandes de services bureautiques en ligne (DSBL)
	Services publics et Approvisionnement Canada – Bureau régional du ministre (BRM) (soutien standard de SPAC avec priorité plus élevée à la réception de l'appel)	SPAC	Numéro sans frais : 1-855-242-3554 Numéro direct local : S. O. Transfert externe : 1-855-830-7782 (en dehors des heures normales)	S. O.	Demandes de services bureautiques en ligne (DSBL)
	Bureau de l'ombudsman de l'approvisionnement (BOAC) (soutien standard de SPAC avec priorité plus élevée à la réception de l'appel)	SPAC	Numéro sans frais : 1-833-228-9071 Numéro direct local : 613-947-6272 Transfert externe : 1-855-830-7782 (en dehors des heures normales)	S. O.	Demandes de services bureautiques en ligne (DSBL)
2.	Santé Canada	SC	Numéro sans frais : 1-800-416-0358 Numéro direct local : 613-954-8718 Transfert externe : S. O. (en dehors des heures normales)	hc.nationalservicedesk-bureaudeservicenational.sc@canada.ca	S. O.
3.	Services partagés Canada	SPC	Numéro sans frais : 1-855-591-0550 Numéro direct local : S. O. Transfert externe : 1-855-830-7782 (en dehors des heures normales)	S. O.	Service eXpress du gouvernement du Canada (GCSX)
4.	École de la fonction publique du Canada	EFPC	Numéro sans frais : 1-833-228-9068 Numéro direct local : 613-943-6236 Transfert externe :	Gestion des demandes : csps.itservicedesk-bureau-deserviceti.efpc@canada.ca	S. O.

		Sigle	Numéros de téléphone	Adresse de courriel	Catalogue libre-service
			1-855-830-7782 (en dehors des heures normales)		
5.	Infrastructure Canada	INFC	Numéro sans frais : 1-833-228-9069 Numéro direct local : 613-941-2427 Transfert externe : 1-855-830-7782 (en dehors des heures normales)	Gestion des demandes : infc.itservices- servicesti.infc@canada.c a	S. O.
6.	Sigma		Numéro sans frais : 1-866-712-1502 Numéro direct local : S. O. Transfert externe : S. O. (en dehors des heures normales)		

Annexe A 13 – Types de communications traitées

Services partagés Canada

Annexe A 13 – Types de communications traitées

Table des matières

1.0 Communications traitées par le BSE.....	189
1.1 BSE – Gestion des incidents (réglables et non réglables)	189
1.2 BSE – Exécution des demandes (réglables et non réglables)	190
1.3 BSE – Autres (réglables et non réglables)	194
2.0 Communications traitées par le BSUF	194
2.1 BSUF – Gestion des incidents (réglables et non réglables).....	195
2.2 BSUF – Exécution des demandes (réglables et non réglables).....	195
2.3 BSUF – Autres (réglables et non réglables).....	199
3.0 Groupes de résolution du BSE	199

Liste des tableaux

Tableau 77 : Communications traitées par le BSE – Gestion des incidents	189
Tableau 78 : Communications traitées par le BSE – Exécution des demandes	190
Tableau 79 : Communications traitées par le BSE – Autres	194
Tableau 80 : Communications traitées par le BSUF – Gestion des incidents.....	195
Tableau 81 : Communications traitées par le BSUF – Exécution des demandes [tous les bureaux].....	195
Tableau 82 : Communications traitées par le BSUF – Exécution des demandes [bureau de SPAC]	197
Tableau 83 : Communications traitées par le BSUF – Exécution des demandes [bureau de SPC].....	198
Tableau 84 : Communications traitées par le BSUF – Exécution des demandes [bureau de SC]	199
Tableau 85 : Communications traitées par le BSUF – Exécution des demandes [bureau d'INFC].....	199
Tableau 86 : Communications traitées par le BSUF – Exécution des demandes [bureau de l'EFPC].....	199
Tableau 87 : Communications traitées par le BSUF – Autres.....	199

Annexe A 13 – Types de communications traitées

La présente annexe décrit les types de communications traitées par le bureau de service d'entreprise (BSE) et le bureau de service des utilisateurs finaux (BSUF) dans la prestation des services de bureau de service décrits à l'annexe A 1 – Services de bureau de service.

1.0 Communications traitées par le BSE

Les tableaux suivants énumèrent les types d'incidents et de demandes de service traités par le bureau de service d'entreprise (BSE). En outre, le tableau indique les interactions qui devraient être résolues par le BSE (« communications réglables ») et celles qui devraient être attribuées aux groupes de résolution des secteurs de service (« communications non réglables »).

Les communications réglables sont les incidents ou les demandes de service pour lesquels les agents de bureau de service du BSE ont la formation et l'accès nécessaire et qu'ils peuvent résoudre sans les attribuer aux groupes de résolution des secteurs de service.

Par souci de clarté, les communications non réglables ne comprennent pas les communications qui arrivent par inadvertance au BSE, mais qui auraient dû aller à un autre bureau ou à une autre organisation (« communications hors de la portée »). Les communications hors de la portée doivent être réacheminées vers le bureau ou l'organisation approprié par des moyens manuels ou automatiques (p. ex. DAA).

Ces listes peuvent changer à la discrétion de SPC. Les changements sont examinés et convenus avec l'entrepreneur avant leur application.

En ce qui concerne les incidents ou demandes de service ne figurant pas dans les tableaux ci-dessous, l'entrepreneur est tenu de fournir un soutien et une résolution dans les limites des objectifs de rendement en maintenant l'expérience du client intacte. L'entrepreneur est alors responsable de signaler ces « nouveaux » incidents ou demandes de service à SPC afin de mettre à jour la liste des communications, conformément à l'accord entre SPC et l'entrepreneur.

1.1 BSE – Gestion des incidents (réglables et non réglables)

Le tableau suivant énumère les types d'incidents traités par les agents de bureau de service du BSE :

Tableau 67 : Communications traitées par le BSE – Gestion des incidents

	Type de communication	Détails	Mesure	Issue
1	TÉLÉCOMMUNICATIONS	Mobile	Tri, évaluation, synthèse, attribution	Non réglable
2	TÉLÉCOMMUNICATIONS	Ligne fixe	Tri, évaluation, synthèse, attribution	Non réglable
3	TÉLÉCOMMUNICATIONS	Dispositif satellite	Tri, évaluation, synthèse, attribution	Non réglable
4	RÉSEAU	RE	Tri, évaluation, synthèse, attribution	Non réglable
5	RÉSEAU	RL	Tri, évaluation, synthèse, attribution	Non réglable
6	RÉSEAU	Wi-Fi	Tri, évaluation, synthèse, attribution	Non réglable
7	RÉSEAU	Solutions fonuagiques	Tri, évaluation, synthèse, attribution	Non réglable
8	ORDINATEUR CENTRAL	Ordinateur central	Tri, évaluation, synthèse, attribution	Non réglable
9	SÉCURITÉ	ICP	Tri, évaluation, synthèse, attribution	Non réglable
10	SÉCURITÉ	Pare-feu	Tri, évaluation, synthèse, attribution	Non réglable
11	SÉCURITÉ	RPV	Tri, évaluation, synthèse, attribution	Non réglable
12	SÉCURITÉ	Accès à distance	Tri, évaluation, synthèse, attribution	Non réglable
13	SÉCURITÉ	Cybersécurité	Tri, évaluation, synthèse, attribution	Non réglable
14	MILIEU DE GAMME	Milieu de gamme	Tri, évaluation, synthèse, attribution	Non réglable
15	FICHIERS ET IMPRESSION	Fichiers et impression	Tri, évaluation, synthèse, attribution	Non réglable

	Type de communication	Détails	Mesure	Issue
16	SUPERORDINATEUR	CHP	Tri, évaluation, synthèse, attribution	Non réglable
17	Applications	Applications	Tri, évaluation, synthèse, attribution	Non réglable
18	MESSAGERIE	Ancien système de courriel	Tri, évaluation, synthèse, attribution	Non réglable
19	MESSAGERIE	ITSC	Tri, évaluation, synthèse, attribution	Non réglable
20	VIDÉOCONFÉRENCE/TÉLÉPRÉSENCE	Vidéoconférence/téléprésence	Tri, évaluation, synthèse, attribution	Non réglable
21	STOCKAGE	Stockage	Tri, évaluation, synthèse, attribution	Non réglable
22	MATÉRIEL	Matériel	Tri, évaluation, synthèse, attribution	Non réglable
23	INSTALLATIONS	CVCA	Tri, évaluation, synthèse, attribution	Non réglable
24	INSTALLATIONS	Centre de données	Tri, évaluation, synthèse, attribution	Non réglable

1.2 BSE – Exécution des demandes (réglables et non réglables)

Le tableau suivant énumère les types de demandes de service traitées par les agents de bureau de service du BSE :

Tableau 94 : Communications traitées par le BSE – Exécution des demandes

	Type de communication	Détails	Mesure	Issue
1	TÉLÉCOMMUNICATIONS	Mobile	Tri, évaluation, synthèse, attribution	Non réglable
2	TÉLÉCOMMUNICATIONS	Ligne fixe	Tri, évaluation, synthèse, attribution	Non réglable
3	TÉLÉCOMMUNICATIONS	Dispositif satellite	Tri, évaluation, synthèse, attribution	Non réglable
4	RÉSEAU	RE	Tri, évaluation, synthèse, attribution	Non réglable
5	RÉSEAU	RL	Tri, évaluation, synthèse, attribution	Non réglable
6	RÉSEAU	Wi-Fi	Tri, évaluation, synthèse, attribution	Non réglable
7	RÉSEAU	Solutions infonuagiques	Tri, évaluation, synthèse, attribution	Non réglable
8	ORDINATEUR CENTRAL	Ordinateur central	Tri, évaluation, synthèse, attribution	Non réglable
9	SÉCURITÉ	ICP	Tri, évaluation, synthèse, attribution	Non réglable
10	SÉCURITÉ	Pare-feu	Tri, évaluation, synthèse, attribution	Non réglable
11	SÉCURITÉ	RPV	Tri, évaluation, synthèse, attribution	Non réglable
12	SÉCURITÉ	Accès à distance	Tri, évaluation, synthèse, attribution	Non réglable
13	SÉCURITÉ	maCLÉ	Tri, évaluation, synthèse, attribution	Non réglable
14	SÉCURITÉ	Cybersécurité	Tri, évaluation, synthèse, attribution	Non réglable
15	MILIEU DE GAMME	Milieu de gamme	Tri, évaluation, synthèse, attribution	Non réglable
16	FICHIERS ET IMPRESSION	Fichiers et impression	Tri, évaluation, synthèse, attribution	Non réglable
17	SUPERORDINATEUR	CHP	Tri, évaluation, synthèse, attribution	Non réglable
18	APPLICATIONS	Applications	Tri, évaluation, synthèse, attribution	Non réglable
19	MESSAGERIE	Ancien système de courriel	Tri, évaluation, synthèse, attribution	Non réglable
20	MESSAGERIE	ITSC	Tri, évaluation, synthèse, attribution	Non réglable
21	VIDÉOCONFÉRENCE/TÉLÉPRÉSENCE	Vidéoconférence/téléprésence	Tri, évaluation, synthèse, attribution	Non réglable
22	STOCKAGE	Stockage	Tri, évaluation, synthèse, attribution	Non réglable
23	INSTALLATIONS	CVCA	Tri, évaluation, synthèse, attribution	Non réglable
24	INSTALLATIONS	Centre de données	Tri, évaluation, synthèse, attribution	Non réglable
25	RÉINITIALISATION DU MOT DE PASSE	Ordinateur central du SNP de SPAC	Exécution	Réglable

	Type de communication	Détails	Mesure	Issue
26	RÉINITIALISATION DU MOT DE PASSE	Siebel de SPAC	Exécution	Réglable
27	RÉINITIALISATION DU MOT DE PASSE	AUTRE	Tri, évaluation, synthèse, attribution	Non réglable
28	RÉINITIALISATION DU MOT DE PASSE	Ordinateur central du Système régional de paye (SRP)	Exécution	Réglable
29	RÉINITIALISATION DU MOT DE PASSE	Phénix/AWR	Tri, évaluation, synthèse, attribution	Non réglable
30	RÉINITIALISATION DU MOT DE PASSE	Compte FTP	Tri, évaluation, synthèse, attribution	Non réglable
31	RÉINITIALISATION DU MOT DE PASSE	BCE	Exécution	Réglable
32	RÉINITIALISATION DU MOT DE PASSE	Portail des sociétés d'État sécurisé de SPAC (OSD)	Exécution	Réglable
33	RÉINITIALISATION DU MOT DE PASSE	CCPULSE	Exécution	Réglable
34	RÉINITIALISATION DU MOT DE PASSE	GCPENS (Penfax, Projet de modernisation des services et des systèmes de pensions, gestion de l'effectif)	Exécution	Réglable
35	RÉINITIALISATION DU MOT DE PASSE	Get-Answers	Exécution	Réglable
36	RÉINITIALISATION DU MOT DE PASSE	Impression électronique SNA	Exécution	Réglable
37	RÉINITIALISATION DU MOT DE PASSE	Infoman	Exécution	Réglable
38	RÉINITIALISATION DU MOT DE PASSE	Ordinateur central de la paye (paye en ligne, SPAY)	Exécution	Réglable
39	RÉINITIALISATION DU MOT DE PASSE	Système financier ministériel commun	Exécution	Réglable
40	RÉINITIALISATION DU MOT DE PASSE	SBG (site Web du Système bancaire gouvernemental)	Exécution	Réglable
41	RÉINITIALISATION DU MOT DE PASSE	Environnement automatisé de l'acheteur (EAA)	Exécution	Réglable
42	RÉINITIALISATION DU MOT DE PASSE	Système d'information sur les acquisitions (SIA)	Exécution	Réglable
43	RÉINITIALISATION DU MOT DE PASSE	Système des pensionnés (SP) (CV66)	Exécution	Réglable
44	RÉINITIALISATION DU MOT DE PASSE	Système des services bancaires (SSB)	Exécution	Réglable
45	RÉINITIALISATION DU MOT DE PASSE	Système d'information des organismes centraux/DB2 Relationnel (SIOR/R)	Exécution	Réglable
46	RÉINITIALISATION DU MOT DE PASSE	Interface de Communication Canada (ICC)	Exécution	Réglable
47	RÉINITIALISATION DU MOT DE PASSE	Fichier central (CENINDEX)	Exécution	Réglable
48	RÉINITIALISATION DU MOT DE PASSE	Système central de gestion des rapports financiers (SCGRF)	Exécution	Réglable
49	RÉINITIALISATION DU MOT DE PASSE	Système de délégation de solde des Forces canadiennes (PAYE DU MDN) [SDSFC]	Exécution	Réglable

	Type de communication	Détails	Mesure	Issue
50	RÉINITIALISATION DU MOT DE PASSE	Index d'enregistrement de la citoyenneté (CICCRI)	Exécution	Réglable
51	RÉINITIALISATION DU MOT DE PASSE	Lot de l'Office de la propriété intellectuelle du Canada (CIPOBTCH)	Exécution	Réglable
52	RÉINITIALISATION DU MOT DE PASSE	Services d'information à la clientèle (SIC)	Exécution	Réglable
53	RÉINITIALISATION DU MOT DE PASSE	Récupération de contrats (CNTRS)	Exécution	Réglable
54	RÉINITIALISATION DU MOT DE PASSE	Système des cotisants (SC)	Exécution	Réglable
55	RÉINITIALISATION DU MOT DE PASSE	Régime de pensions du Canada (RPC)	Exécution	Réglable
56	RÉINITIALISATION DU MOT DE PASSE	Système informatisé de référence commune (SIRC)	Exécution	Réglable
57	RÉINITIALISATION DU MOT DE PASSE	Obligations d'épargne du Canada (OEC)	Exécution	Réglable
58	RÉINITIALISATION DU MOT DE PASSE	Boîte postale des systèmes centraux (BPSC)	Exécution	Réglable
59	RÉINITIALISATION DU MOT DE PASSE	Système d'interface de dépôt direct (SIDD)	Exécution	Réglable
60	RÉINITIALISATION DU MOT DE PASSE	Système de pensions de retraite des Forces canadiennes (MDN) [SPRFC]	Exécution	Réglable
61	RÉINITIALISATION DU MOT DE PASSE	Autorisation et authentification électroniques (AAE)	Exécution	Réglable
62	RÉINITIALISATION DU MOT DE PASSE	Employé d'Immigration Canada (EIC)	Exécution	Réglable
63	RÉINITIALISATION DU MOT DE PASSE	Paiement d'Élection Canada	Exécution	Réglable
64	RÉINITIALISATION DU MOT DE PASSE	Estimations et options (ESTEL)	Exécution	Réglable
65	RÉINITIALISATION DU MOT DE PASSE	FINCON	Exécution	Réglable
66	RÉINITIALISATION DU MOT DE PASSE	Système de gestion financière (SGF) [FMS28]	Exécution	Réglable
67	RÉINITIALISATION DU MOT DE PASSE	Système de gestion financière et des rapports (SRP/R) [SGF/R]	Exécution	Réglable
68	RÉINITIALISATION DU MOT DE PASSE	Service gouvernemental d'échange de données informatisées (SGEDI)	Exécution	Réglable
69	RÉINITIALISATION DU MOT DE PASSE	Services utilitaires génériques pour SIF (SUG)	Exécution	Réglable
70	RÉINITIALISATION DU MOT DE PASSE	Comptabilité de paye des détenus (INPAC)	Exécution	Réglable
71	RÉINITIALISATION DU MOT DE PASSE	Système de comptabilité des détenus (SCD)	Exécution	Réglable
72	RÉINITIALISATION DU MOT DE PASSE	Remaniement des programmes de la sécurité du revenu (RPSR)	Exécution	Réglable
73	RÉINITIALISATION DU MOT DE PASSE	Système de pensions de retraite des juges (SPRJ)	Exécution	Réglable
74	RÉINITIALISATION DU MOT DE PASSE	CIP/Système de rapports sur les congés (SRC)	Exécution	Réglable

	Type de communication	Détails	Mesure	Issue
75	RÉINITIALISATION DU MOT DE PASSE	CIP/Système sur les congés sans solde (SCSS)	Exécution	Réglable
76	RÉINITIALISATION DU MOT DE PASSE	Module Rapports de gestion (MRG)	Exécution	Réglable
77	RÉINITIALISATION DU MOT DE PASSE	Sécurité de la vieillesse (SV)	Exécution	Réglable
78	RÉINITIALISATION DU MOT DE PASSE	Système de production des comptes publics (SPCP)	Exécution	Réglable
79	RÉINITIALISATION DU MOT DE PASSE	Paye en ligne (CV72) (PAYE)	Exécution	Réglable
80	RÉINITIALISATION DU MOT DE PASSE	Fichiers de contrôle de la production (FCP)	Exécution	Réglable
81	RÉINITIALISATION DU MOT DE PASSE	Système d'information sur les postes et la classification (SIPC)	Exécution	Réglable
82	RÉINITIALISATION DU MOT DE PASSE	Rapprochement des chèques papier (PCP)	Exécution	Réglable
83	RÉINITIALISATION DU MOT DE PASSE	Système de contrôle des paiements (SPC)	Exécution	Réglable
84	RÉINITIALISATION DU MOT DE PASSE	Portail d'applications Web de l'ordinateur principal de TPSGC (PORTAIL)	Exécution	Réglable
85	RÉINITIALISATION DU MOT DE PASSE	Système de rapports sur le soutien à la production (SRSP)	Exécution	Réglable
86	RÉINITIALISATION DU MOT DE PASSE	Système de paye et de pension de la GRC (SPPGRC)	Exécution	Réglable
87	RÉINITIALISATION DU MOT DE PASSE	Système de suivi des ressources et de rapports sur les niveaux de service (SSRRNS)	Exécution	Réglable
88	RÉINITIALISATION DU MOT DE PASSE	Émission de chèques standards (ECS)	Exécution	Réglable
89	RÉINITIALISATION DU MOT DE PASSE	Données d'inscription des fournisseurs (DIF)	Exécution	Réglable
90	RÉINITIALISATION DU MOT DE PASSE	Système de l'index principal de récupération des pensions de retraite (SIPPRR)	Exécution	Réglable
91	RÉINITIALISATION DU MOT DE PASSE	Système d'information sur les fournisseurs (SIF)	Exécution	Réglable
92	OPÉRATIONS SUR LES COMPTES DE L'ORDINATEUR CENTRAL	Réinitialisation de session	Exécution	Réglable
93	MODIFICATION DE COMPTE	AUTRE	MODIFICATION DE COMPTE	Non réglable
94	PONCTUEL	Transition ministérielle	Tri, évaluation, synthèse, attribution, surveillance	Non réglable

1.3 BSE – Autres (réglables et non réglables)

Le tableau suivant énumère les autres types d'interactions traitées par les agents de bureau de service du BSE :

Tableau 69 : Communications traitées par le BSE – Autres

	Type de communication	Détails	Mesure	Issue
1	DEMANDE DE RENSEIGNEMENTS	Coordonnées (non personnelles, autres renseignements du bureau de service/d'aide)	Validation et communication des renseignements	Réglable
2	DEMANDE DE RENSEIGNEMENTS	État du billet	Réponse en communiquant les renseignements disponibles sur le billet	Réglable
3	DEMANDE DE RENSEIGNEMENTS	Demande de renseignements sur les services	Tri, évaluation, synthèse, attribution	Non réglable
4	RECLASSEMENT DES PRIORITÉS	Demande de renseignements sur les services	Réévaluation de la priorité du billet	Réglable
5	EXCLUS DE LA PORTÉE	Demande de renseignements sur les services	Validation, confirmation qu'il s'agit d'une communication hors de la portée et résolution demandant de communiquer avec le bureau de service du partenaire	Réglable

2.0 Communications traitées par le BSUF

Les tableaux suivants énumèrent les types d'incidents et de demandes de service traités par le bureau de service des utilisateurs finaux (BSUF). En outre, le tableau indique les interactions qui devraient être résolues par le BSUF (« communications réglables ») et celles qui devraient être acheminées au BSE (« communications non réglables »).

Les communications réglables sont les incidents ou les demandes de service pour lesquels les agents de bureau de service du BSUF ont la formation et l'accès aux outils nécessaires et qu'ils peuvent résoudre sans les acheminer au BSE.

Par souci de clarté, les communications non réglables ne comprennent pas les communications qui arrivent par inadvertance au BSUF, mais qui auraient dû aller à un autre bureau ou à une autre organisation (« communications hors de la portée »). Les communications hors de la portée doivent être réacheminées vers le bureau ou l'organisation approprié par des moyens manuels ou automatiques (p. ex. DAA).

Ces listes peuvent changer à la discrétion de SPC. Les changements sont examinés et convenus avec l'entrepreneur avant leur application.

En ce qui concerne les incidents ou demandes de service ne figurant pas dans les tableaux ci-dessous, l'entrepreneur est tenu de fournir un soutien et une résolution dans les limites des objectifs de rendement en maintenant l'expérience du client intacte. L'entrepreneur est alors responsable de signaler ces « nouveaux » incidents ou demandes de service à SPC afin de mettre à jour la liste des communications, conformément à l'accord entre SPC et l'entrepreneur.

2.1 BSUF – Gestion des incidents (réglables et non réglables)

Le tableau suivant énumère les types d'incidents traités par les agents de bureau de service du BSUF :

Tableau 95 : Communications traitées par le BSUF – Gestion des incidents

	Type de communication	Détails	Mesure	Issue
1	TÉLÉCOMMUNICATIONS	Mobile	Tri, évaluation, synthèse, attribution	Non réglable
2	TÉLÉCOMMUNICATIONS	Ligne fixe	Tri, évaluation, synthèse, attribution	Non réglable
3	RÉSEAU	RE	Tri, évaluation, synthèse, attribution	Non réglable
4	RÉSEAU	RL	Tri, évaluation, synthèse, attribution	Non réglable
5	RÉSEAU	Wi-Fi	Tri, évaluation, synthèse, attribution	Non réglable
6	ORDINATEUR CENTRAL	Ordinateur central	Tri, évaluation, synthèse, attribution	Non réglable
7	SÉCURITÉ	ICP	Tri, évaluation, synthèse, attribution	Non réglable
8	SÉCURITÉ	Pare-feu	Tri, évaluation, synthèse, attribution	Non réglable
9	SÉCURITÉ	RPV	Tri, évaluation, synthèse, attribution	Non réglable
10	SÉCURITÉ	Accès à distance	Tri, évaluation, synthèse, attribution	Non réglable
11	MILIEU DE GAMME	Milieu de gamme	Tri, évaluation, synthèse, attribution	Non réglable
12	FICHIERS ET IMPRESSION	Fichiers et impression	Tri, évaluation, synthèse, attribution	Non réglable
13	APPLICATIONS	Applications	Tri, évaluation, synthèse, attribution	Non réglable
14	MESSAGERIE	Ancien système de courriel	Tri, évaluation, synthèse, attribution	Non réglable
15	MESSAGERIE	ITSC	Tri, évaluation, synthèse, attribution	Non réglable
16	VIDÉOCONFÉRENCE/TÉLÉPRÉSENCE	Vidéoconférence/téléprésence	Tri, évaluation, synthèse, attribution	Non réglable
17	STOCKAGE	Stockage	Tri, évaluation, synthèse, attribution	Non réglable
18	MATÉRIEL	Matériel	Tri, évaluation, synthèse, attribution	Non réglable
19	INSTALLATIONS	CVCA	Tri, évaluation, synthèse, attribution	Non réglable
20	SÉCURITÉ	Virus	Tri, évaluation, synthèse, attribution	Non réglable
21	INSTALLATIONS	Centre de données	Tri, évaluation, synthèse, attribution	Non réglable

2.2 BSUF – Exécution des demandes (réglables et non réglables)

Les tableaux suivants énumèrent les types de demandes de service traitées par les agents de bureau de service du BSUF :

Tableau 96 : Communications traitées par le BSUF – Exécution des demandes [tous les bureaux]

	Type de communication	Détails	Mesure	Issue
1	TÉLÉCOMMUNICATIONS	Mobile	Tri, évaluation, synthèse, attribution	Non réglable
2	TÉLÉCOMMUNICATIONS	Ligne fixe	Tri, évaluation, synthèse, attribution	Non réglable
3	RÉSEAU	RE	Tri, évaluation, synthèse, attribution	Non réglable
4	RÉSEAU	RL	Tri, évaluation, synthèse, attribution	Non réglable
5	RÉSEAU	Wi-Fi	Tri, évaluation, synthèse, attribution	Non réglable
6	ORDINATEUR CENTRAL	Ordinateur central	Tri, évaluation, synthèse, attribution	Non réglable
7	SÉCURITÉ	ICP	Tri, évaluation, synthèse, attribution	Non réglable
8	SÉCURITÉ	Pare-feu	Tri, évaluation, synthèse, attribution	Non réglable

	Type de communication	Détails	Mesure	Issue
9	SÉCURITÉ	RPV	Tri, évaluation, synthèse, attribution	Non réglable
10	SÉCURITÉ	Accès à distance	Tri, évaluation, synthèse, attribution	Non réglable
11	SÉCURITÉ	maCLÉ	Tri, évaluation, synthèse, attribution	Non réglable
12	MILIEU DE GAMME	Milieu de gamme	Tri, évaluation, synthèse, attribution	Non réglable
13	FICHIERS ET IMPRESSION	Fichiers et impression	Tri, évaluation, synthèse, attribution	Non réglable
14	APPLICATIONS	Applications	Tri, évaluation, synthèse, attribution	Non réglable
15	APPLICATIONS	SCCM	Tri, évaluation, synthèse, attribution	Réglable
16	APPLICATIONS	Microsoft Office	Tri, évaluation, synthèse, attribution	Réglable
17	MESSAGERIE	Ancien système de courriel	Tri, évaluation, synthèse, attribution	Non réglable
18	MESSAGERIE	ITSC	Tri, évaluation, synthèse, attribution	Non réglable
19	VIDÉOCONFÉRENCE/TÉLÉPRÉSENCE	Vidéoconférence/téléprésence	Tri, évaluation, synthèse, attribution	Non réglable
20	STOCKAGE	Stockage	Tri, évaluation, synthèse, attribution	Non réglable
21	INSTALLATIONS	Centre de données	Tri, évaluation, synthèse, attribution	Non réglable
22	INSTALLATIONS	CVCA	Tri, évaluation, synthèse, attribution	Non réglable
27	RÉINITIALISATION DU MOT DE PASSE	BitLocker	Exécution	Réglable
28	RÉINITIALISATION DU MOT DE PASSE	Active Directory	Exécution	Réglable
29	RÉINITIALISATION DU MOT DE PASSE	WebSuite	Exécution	Réglable
30	RÉINITIALISATION DU MOT DE PASSE	Sigma	Exécution	Réglable
31	RÉINITIALISATION DU MOT DE PASSE	Ancien système de courriel	Exécution	Réglable
32	RÉINITIALISATION DU MOT DE PASSE	GCdocs	Tri, évaluation, communication des détails sur les autres bureaux de service	Réglable
33	RÉINITIALISATION DU MOT DE PASSE	Asset Manager de HP	Tri, évaluation, communication des détails sur les autres bureaux de service	Réglable
34	RÉINITIALISATION DU MOT DE PASSE	ICP/maCLÉ	Tri, évaluation, attribution	Non réglable
35	RÉINITIALISATION DU MOT DE PASSE	OSPTI	Tri, évaluation, attribution	Non réglable
36	MATÉRIEL	Souris	Tri, évaluation, attribution	Non réglable
37	MATÉRIEL	Clavier	Tri, évaluation, attribution	Non réglable
38	MATÉRIEL	Appareil mobile	Tri, évaluation, attribution	Non réglable
39	MATÉRIEL	Poste de travail	Tri, évaluation, attribution	Non réglable
40	MATÉRIEL	Bluetooth	Tri, évaluation, attribution	Réglable
41	ACTIVATION DES APPAREILS MOBILES	GAME	Exécution	Réglable
42	RÉINIT. DU MOT DE PASSE DES APPAREILS MOBILES	GAME	Exécution	Réglable
43	ACTIVATION DES APPAREILS MOBILES	ITSC, ancien système de courriel	Exécution	Réglable
44	RÉINIT. DU MOT DE PASSE DES APPAREILS MOBILES	ITSC, ancien système de courriel	Exécution	Réglable

	Type de communication	Détails	Mesure	Issue
45	RÉINITIALISATION DU MOT DE PASSE ADMINISTRATIF	Réinitialisation du mot de passe administratif	Tri, évaluation, attribution	Non réglable
46	GESTION DE LA FILE D'ATTENTE D'IMPRESSION	Gestion de la file d'attente d'impression	Tri, évaluation, attribution	Non réglable

Tableau 97 : Communications traitées par le BSUF – Exécution des demandes [bureau de SPAC]

	Type de communication	Détails	Mesure	Issue
1	RÉINITIALISATION DU MOT DE PASSE	Novell	Exécution	Réglable
2	RÉINITIALISATION DU MOT DE PASSE	CITRIX	Exécution	Réglable
3	RÉINITIALISATION DU MOT DE PASSE	Administration CITRIX	Tri, évaluation, attribution	Non réglable
4	RÉINITIALISATION DU MOT DE PASSE	Messagerie vocale	Tri, évaluation, attribution	Non réglable
5	RÉINITIALISATION DU MOT DE PASSE	PeopleSoft	Tri, évaluation, attribution	Non réglable
6	RÉINITIALISATION DU MOT DE PASSE	Mots de passe USB sécurisés	Exécution	Réglable
7	RÉINITIALISATION DU MOT DE PASSE	DSBL pour les valideurs – CA -SDA	Exécution	Réglable
8	RÉINITIALISATION DU MOT DE PASSE	SGA	Tri, évaluation, communication des détails sur les autres bureaux de service	Réglable
9	RÉINITIALISATION DU MOT DE PASSE	WinOrg	Tri, évaluation, communication des détails sur les autres bureaux de service	Réglable
10	RÉINITIALISATION DU MOT DE PASSE	ABE-Vim-MERX	Tri, évaluation, communication des détails sur les autres bureaux de service	Réglable
11	RÉINITIALISATION DU MOT DE PASSE	SRTR	Tri, évaluation, communication des détails sur les autres bureaux de service	Réglable
12	RÉINITIALISATION DU MOT DE PASSE	SEDSI	Tri, évaluation, communication des détails sur les autres bureaux de service	Réglable
13	RÉINITIALISATION DU MOT DE PASSE	FEL	Tri, évaluation, communication des détails sur les autres bureaux de service	Réglable
14	RÉINITIALISATION DU MOT DE PASSE	Achats en direct	Tri, évaluation, communication des détails sur les autres bureaux de service	Réglable
15	RÉINITIALISATION DU MOT DE PASSE	SGBI (Système de gestion des biens immobiliers)	Tri, évaluation, communication des détails sur les autres bureaux de service	Réglable
16	RÉINITIALISATION DU MOT DE PASSE	RightFax	Tri, évaluation, attribution	Non réglable
17	RÉINITIALISATION DU MOT DE PASSE	Réinitialisation de mot de passe d'imprimante	Tri, évaluation, attribution	Non réglable
18	RÉINITIALISATION DU MOT DE PASSE	LASERFICHE	Tri, évaluation, attribution	Non réglable
19	RÉINITIALISATION DU MOT DE PASSE	KEYENTRY 3	Tri, évaluation, attribution	Non réglable

	Type de communication	Détails	Mesure	Issue
20	RÉINITIALISATION DU MOT DE PASSE	ESTI-ASTI	Tri, évaluation, attribution	Non réglable
21	RÉINITIALISATION DU MOT DE PASSE	SSI	Tri, évaluation, communication des détails sur les autres bureaux de service	Réglable
22	RÉINITIALISATION DU MOT DE PASSE	SISF	Tri, évaluation, communication des détails sur les autres bureaux de service	Réglable
23	RÉINITIALISATION DU MOT DE PASSE	Clearquest	Tri, évaluation, attribution	Non réglable

Tableau 98 : Communications traitées par le BSUF – Exécution des demandes [bureau de SPC]

	Type de communication	Détails	Mesure	Issue
1	RÉINITIALISATION DU MOT DE PASSE	Novell	Exécution	Réglable
2	RÉINITIALISATION DU MOT DE PASSE	CITRIX	Exécution	Réglable
3	RÉINITIALISATION DU MOT DE PASSE	Administration CITRIX	Tri, évaluation, attribution	Non réglable
4	RÉINITIALISATION DU MOT DE PASSE	Messagerie vocale	Tri, évaluation, attribution	Non réglable
5	RÉINITIALISATION DU MOT DE PASSE	PeopleSoft	Tri, évaluation, attribution	Non réglable
6	RÉINITIALISATION DU MOT DE PASSE	Mots de passe USB sécurisés	Exécution	Réglable
7	RÉINITIALISATION DU MOT DE PASSE	Courriel @Canada (ITSC)	Exécution	Réglable
8	RÉINITIALISATION DU MOT DE PASSE	SGIM-CNSS-SPI	Tri, évaluation, communication des détails sur les autres bureaux de service	Réglable
9	RÉINITIALISATION DU MOT DE PASSE	AppGate	Tri, évaluation, communication des détails sur les autres bureaux de service	Réglable
10	RÉINITIALISATION DU MOT DE PASSE	Confluence	Tri, évaluation, communication des détails sur les autres bureaux de service	Réglable

Tableau 99 : Communications traitées par le BSUF – Exécution des demandes [bureau de SC]

	Type de communication	Détails	Mesure	Issue
1	RÉINITIALISATION DU MOT DE PASSE	Novell	Exécution	Réglable
2	RÉINITIALISATION DU MOT DE PASSE	Courriel @Canada (ITSC)	Exécution	Réglable

Tableau 100 : Communications traitées par le BSUF – Exécution des demandes [bureau d'INFC]

	Type de communication	Détails	Mesure	Issue
1	RÉINITIALISATION DU MOT DE PASSE	Courriel @Canada (ITSC)	Exécution	Réglable

Tableau 101 : Communications traitées par le BSUF – Exécution des demandes [bureau de l'EFPC]

	Type de communication	Détails	Mesure	Issue
1	RÉINITIALISATION DU MOT DE PASSE	Novell	Exécution	Réglable
2	RÉINITIALISATION DU MOT DE PASSE	Courriel @Canada (ITSC)	Exécution	Réglable

2.3 BSUF – Autres (réglables et non réglables)

Les tableaux suivants énumèrent les autres types d'interactions traitées par les agents de bureau de service du BSUF :

Tableau 102 : Communications traitées par le BSUF – Autres

	Type de communication	Détails	Mesure	Issue
1	DEMANDE DE RENSEIGNEMENTS	Coordonnées	Exécution	Réglable
2	DEMANDE DE RENSEIGNEMENTS	État du billet	Exécution	Réglable
3	DEMANDE DE RENSEIGNEMENTS	Demande de renseignements sur les services	Exécution	Réglable

3.0 Groupes de résolution du BSE

Le BSE achemine les communications aux groupes de résolution suivants (valides en date de la création du présent document) :



ESD Resolver
Groups.xlsx

Annexe A 14 – Charge de travail de base du bureau de service

Services partagés Canada

Annexe A 14 – Charge de travail de base du bureau de service

Table des matières

1.0 Bureau de service d'entreprise (BSE)	203
1.1 Partenaires pris en charge par le BSE/clients non partenaires pris en charge par le BSE	204
1.2 Partenaires pris en charge par le BSE : partiellement intégrés (anciennement le portefeuille des opérations gouvernementales)	205
1.3 Clients du BSE : soutien en dehors des heures normales pour les bureaux de service des partenaires	206
1.4 Total pour tous les clients du BSE	207
2.0 Bureau de service des utilisateurs finaux (BSUF)	208
2.1 Services publics et Approvisionnement Canada	209
2.2 Santé Canada (Agence de la santé publique du Canada et Conseil d'examen du prix des médicaments brevetés).....	210
2.3 Services partagés Canada	211
2.4 École de la fonction publique du Canada.....	212
2.5 Infrastructure Canada.....	213
2.6 Total pour tous les clients du BSUF	214
3.0 Données supplémentaires	215

Liste des tableaux

Tableau 67 : Volumes des communications pour les partenaires prises en charge par le BSE/clients non partenaires pris en charge par le BSE	204
Tableau 68 : Volumes des communications pour les partenaires pris en charge par le BSE : partiellement intégrés	205
Tableau 69 : Volumes des communications pour les clients du BSE en dehors des heures normales	206
Tableau 70 : Volumes totaux des communications pour tous les clients du BSE	207
Tableau 71 : Volumes des communications pour Services publics et Approvisionnement Canada	209
Tableau 72 : Volumes des communications pour Santé Canada	210
Tableau 73 : Volumes des communications pour Services partagés Canada	211
Tableau 74 : Volumes des communications pour l'École de la fonction publique du Canada.....	212
Tableau 75 : Volumes des communications pour Infrastructure Canada	213
Tableau 76 : Volumes des communications pour tous les clients du BSUF	214

Annexe A 14 – Charge de travail de base du bureau de service

La présente annexe décrit les volumes des communications actuels associés aux services de bureau de service décrits à l'**annexe A 1 – Services de bureau de service**.

1.0 Bureau de service d'entreprise (BSE)

Le présent article présente les volumes des communications historiques pour les éléments suivants du BSE :

- i. Partenaires pris en charge par le BSE/clients non partenaires pris en charge par le BSE;
- ii. Partenaires pris en charge par le BSE : partiellement intégrés (anciennement le portefeuille des opérations gouvernementales);
- iii. Clients du BSE : soutien en dehors des heures normales pour les bureaux de service des partenaires;
- iv. Total pour tous les clients du BSE.

1.1 Partenaires pris en charge par le BSE/clients non partenaires pris en charge par le BSE

Le présent article présente les volumes des communications historiques pour les voies de réception disponibles :

Tableau 78 : Volumes des communications pour les partenaires prises en charge par le BSE/clients non partenaires pris en charge par le BSE

		Appels téléphoniques auxquels on a répondu ¹	Courriel au BSE ²	Vérificateur de courriels ³	Portail libre-service ⁴	TOTAL
2019	Mai	2 709	7 943	9 027	2 862	22 541
	Juin	2 605	13 507	7 493	2 540	26 145
	Juillet	3 163	6 488	8 131	3 090	20 872
	Août	2 542	5 441	6 941	2 727	17 651
	Septembre	2 634	6 827	7 527	3 012	20 000
	Octobre	2 827	7 731	7 802	3 071	21 431
	Novembre	2 806	7 806	5 954	2 827	19 393
	Décembre	2 326	5 994	4 980	2 577	15 877
2020	Janvier	3 016	7 607	6 073	2 776	19 472
	Février	2 854	7 170	5 478	2 566	18 068
	Mars	2 756	7 294	5 433	2 214	17 697
	Avril	2 050	5 396	3 672	1 395	12 513

SOURCE : *Rapport mensuel du bureau de service d'entreprise : avril 2020*

Appel téléphonique au BSE (1-855-830-7782 option 1)/dispositifs mobiles de voyage (1-416-861-8594)

1. Courriel du BSE (SSC.entrepriseservicesdesk-bureaudeservedentreprise.SPC@canada.ca) à l'outil de GSTI du BSE
2. Vérificateur de courriels faisant office de pont entre l'outil de GSIT des partenaires et l'outil de GSTI du BSE
3. Portail libre-service à l'outil de GSTI du BSE
4. Catalogue de services

1.2 Partenaires pris en charge par le BSE : partiellement intégrés (anciennement le portefeuille des opérations gouvernementales)

Le présent article présente les volumes des communications historiques pour les voies de réception disponibles :

Tableau 79 : Volumes des communications pour les partenaires pris en charge par le BSE : partiellement intégrés

		Appels téléphoniques auxquels on a répondu ¹	Courriel au DSN ²	Vérificateur de courriels	Portail libre-service	TOTAL
2019	Mai	992	6 011	-	-	7 003
	Juin	984	5 527	-	-	6 511
	Juillet	1 097	5 638	-	-	6 735
	Août	854	4 906	-	-	5 760
	Septembre	977	4 693	-	-	5 670
	Octobre	806	5 257	-	-	6 063
	Novembre	830	5 120	-	-	5 950
	Décembre	643	4 355	-	-	4 998
2020	Janvier	861	4 615	-	-	5 476
	Février	895	4 282	-	-	5 177
	Mars	986	4 113	-	-	5 099
	Avril	893	3 021	-	-	3 914

SOURCE : *Rapport mensuel du bureau de service d'entreprise : avril 2020*

1. Appel téléphonique au BSE (1-855-830-7782 option 1)/dispositifs mobiles de voyage (1-416-861-8594)
2. Courriel du Bureau de service national (SSC.nationalservicedesk-bureaudeservicenational.SPC@canada.ca) à l'outil InfoWeb

1.3 Clients du BSE : soutien en dehors des heures normales pour les bureaux de service des partenaires

Le présent article présente les volumes des communications historiques pour les voies de réception disponibles :

Tableau 80 : Volumes des communications pour les clients du BSE en dehors des heures normales

		Appels téléphoniques auxquels on a répondu ¹	Courriel au BSE	Vérificateur de courriels	Portail libre-service	TOTAL
2019	Mai	179	-	-	-	179
	Juin	174	-	-	-	174
	Juillet	252	-	-	-	252
	Août	157	-	-	-	157
	Septembre	216	-	-	-	216
	Octobre	178	-	-	-	178
	Novembre	136	-	-	-	136
	Décembre	68	-	-	-	68
2020	Janvier	122	-	-	-	122
	Février	139	-	-	-	139
	Mars	364	-	-	-	364
	Avril	160	-	-	-	160

SOURCE : *Rapport mensuel du bureau de service d'entreprise : avril 2020*

Appel téléphonique : Centre d'aide de Transports Canada (613-991-8908).

1.4 Total pour tous les clients du BSE

Le présent article présente les volumes des communications historiques pour les voies de réception disponibles :

Tableau 81 : Volumes totaux des communications pour tous les clients du BSE

		Appels téléphoniques auxquels on a répondu	Courriel au BSE	Vérificateur de courriels	Portail libre-service	TOTAL
2019	Mai	3 880	13 954	9 027	2 862	29 723
	Juin	3 763	19 034	7 493	2 540	32 830
	Juillet	4 512	12 126	8 131	3 090	27 859
	Août	3 553	10 347	6 941	2 727	23 568
	Septembre	3 827	11 520	7 527	3 012	25 886
	Octobre	3 811	12 988	7 802	3 071	27 672
	Novembre	3 772	12 926	5 954	2 827	25 479
	Décembre	3 037	10 349	4 980	2 577	20 943
2020	Janvier	3 999	12 222	6 073	2 776	25 070
	Février	3 888	11 452	5 478	2 566	23 384
	Mars	4 106	11 407	5 433	2 214	23 160
	Avril	3 103	8 417	3 672	1 395	16 587

SOURCE : *Rapport mensuel du bureau de service d'entreprise : avril 2020*

2.0 Bureau de service des utilisateurs finaux (BSUF)

Le présent article présente les volumes des communications historiques pour les éléments suivants du BSUF :

- i. Services publics et Approvisionnement Canada;
- ii. Santé Canada (Agence de la santé publique du Canada et Conseil d'examen du prix des médicaments brevetés);
- iii. Services partagés Canada;
- iv. École de la fonction publique du Canada;
- v. Infrastructure Canada;
- vi. Total pour tous les clients du BSUF.

2.1 Services publics et Approvisionnement Canada

Le présent article présente les volumes des communications historiques pour les voies de réception disponibles :

Tableau 82 : Volumes des communications pour Services publics et Approvisionnement Canada

		Appels téléphoniques auxquels on a répondu ¹	Courriels traités	Portail libre-service ²	Total
2019	Mai	12 842	-	4 835	17 677
	Juin	11 682	-	3 824	15 506
	Juillet	11 704	-	3 675	15 379
	Août	10 065	-	3 415	13 480
	Septembre	9 809	-	3 558	13 367
	Octobre	9 435	-	3 423	12 858
	Novembre	9 330	-	2 943	12 273
	Décembre	8 366	-	2 685	11 051
2020	Janvier	10 810	-	3 283	14 093
	Février	9 655	-	2 883	12 538
	Mars	12 004	-	1 970	13 974
	Avril	10 715	-	1 018	11 733

SOURCE : *Rapport mensuel du bureau de service de SPAC : avril 2020*

1. Divers (voir le tableau 2-2 : Voies de communication du BSUF à l'annexe A 12 – Clients pris en charge).
2. Demandes de services bureautiques en ligne (DSBL)

2.2 Santé Canada (Agence de la santé publique du Canada et Conseil d'examen du prix des médicaments brevetés)

Le présent article présente les volumes des communications historiques pour les voies de réception disponibles :

Tableau 83 : Volumes des communications pour Santé Canada

		Appels téléphoniques auxquels on a répondu ¹	Courriels traités ²	Portail libre-service	Total
2019	Mai	8 114	4 887	-	13 001
	Juin	6 654	4 105	-	10 759
	Juillet	6 762	4 675	-	11 437
	Août	5 772	3 189	-	8 961
	Septembre	7 589	4 093	-	11 682
	Octobre	7 714	4 361	-	12 075
	Novembre	7 982	4 425	-	12 407
	Décembre	6 642	3 177	-	9 819
2020	Janvier	9 651	4 731	-	14 382
	Février	7 194	3 905	-	11 099
	Mars	10 396	3 640	-	14 036
	Avril	7 386	2 826	-	10 212

SOURCE : *Rapport mensuel du bureau de service de Santé Canada : avril 2020*

1. Appel téléphonique au BSUF (1-800-416-0358); numéro direct local (613-954-8718).
2. Courriel de Santé Canada (hc.nationalservicedesk-bureaudeservicenational.sc@canada.ca) à l'outil de GSTI du BSUF.

2.3 Services partagés Canada

Le présent article présente les volumes des communications historiques pour les voies de réception disponibles :

Tableau 84 : Volumes des communications pour Services partagés Canada

		Appels téléphoniques auxquels on a répondu ¹	Courriels traités	Portail libre-service ²	Total
2019	Mai	5 797	-	4 159	9 956
	Juin	5 732	-	3 248	8 980
	Juillet	6 187	-	3 404	9 591
	Août	5 046	-	3 204	8 250
	Septembre	5 213	-	3 278	8 491
	Octobre	5 495	-	4 017	9 512
	Novembre	5 494	-	3 551	9 045
	Décembre	4 293	-	2 752	7 045
2020	Janvier	5 377	-	3 519	8 896
	Février	5 739	-	3 302	9 041
	Mars	6 126	-	2 811	8 937
	Avril	4 251	-	2 987	7 238

SOURCE : *Rapport mensuel du bureau de service de SPC : avril 2020*

1. Appel téléphonique au BSUF (1-855-591-0550); transfert externe (1-855-830-7782) après les heures normales.
2. Service eXpress du gouvernement du Canada (GCSX)

2.4 École de la fonction publique du Canada

Le présent article présente les volumes des communications historiques pour les voies de réception disponibles :

Tableau 85 : Volumes des communications pour l'École de la fonction publique du Canada

		Appels téléphoniques auxquels on a répondu ¹	Courriels traités ²	Portail libre-service	Total
2019	Mai	1 139	465	-	1 604
	Juin	977	453	-	1 430
	Juillet	750	401	-	1 151
	Août	658	272	-	930
	Septembre	781	411	-	1 192
	Octobre	681	467	-	1 148
	Novembre	519	347	-	866
	Décembre	460	279	-	739
2020	Janvier	695	348	-	1 043
	Février	548	286	-	834
	Mars	550	196	-	746
	Avril	485	126	-	611

SOURCE : *Rapport mensuel du bureau de service de l'EFPC : avril 2020*

1. Appel téléphonique au BSUF (1-833-228-9068); numéro direct local (613-943-6236); transfert externe (1-855-830-7782) après les heures normales.
2. Courriel de l'EFPC (csp.itservicedesk.bureaudeserviceti.efpc@canada.ca) à l'outil de GSTI du BSUF.

2.5 Infrastructure Canada

Le présent article présente les volumes des communications historiques pour les voies de réception disponibles :

Tableau 86 : Volumes des communications pour Infrastructure Canada

		Appels téléphoniques auxquels on a répondu ¹	Courriels traités ²	Portail libre-service	Total
2019	Mai	258	459	-	717
	Juin	185	371	-	556
	Juillet	157	484	-	641
	Août	106	350	-	456
	Septembre	140	397	-	537
	Octobre	151	389	-	540
	Novembre	89	319	-	408
	Décembre	88	275	-	363
2020	Janvier	128	485	-	613
	Février	116	513	-	629
	Mars	167	341	-	508
	Avril	153	113	-	266

SOURCE : *Rapport mensuel du bureau de service d'INFC : avril 2020*

1. Appel téléphonique au BSUF (1-833-228-9069); numéro direct local (613-941-2427); transfert externe (1-855-830-7782) après les heures normales.
2. Courriel d'INFC (infc.itservices-servicesti.inf@canada.ca) à l'outil de GSTI du BSUF.

2.6 Total pour tous les clients du BSUF

Le présent article présente les volumes des communications historiques pour les voies de réception disponibles :

Tableau 87 : Volumes des communications pour tous les clients du BSUF

		Appels téléphoniques auxquels on a répondu	Courriels traités	Portail libre-service	Total
2019	Mai	28 150	5 811	8 994	42 955
	Juin	25 230	4 929	7 072	37 231
	Juillet	25 560	5 560	7 079	38 199
	Août	21 647	3 811	6 619	32 077
	Septembre	23 532	4 901	6 836	35 269
	Octobre	23 476	5 217	7 440	36 133
	Novembre	23 414	5 091	6 494	34 999
	Décembre	19 849	3 731	5 437	29 017
2020	Janvier	26 661	5 564	6 802	39 027
	Février	23 252	4 704	6 185	34 141
	Mars	29 243	4 177	4 781	38 201
	Avril	22 990	3 065	4 005	30 060

SOURCE : *Rapports mensuels des bureaux de services de SPAC, Santé Canada, SPC, EFPC, INFC : avril 2020*

3.0 Données supplémentaires

En plus des volumes des communications par voie de réception fournis dans la présente annexe, SPC met à disposition les renseignements supplémentaires ci-après pour le BSE et chacun des bureaux de service au sein du BSUF. Ces renseignements sont mis à la disposition des soumissionnaires pendant la période de validité de la demande de propositions.

Annexe A 15 – Protection des renseignements personnels

Services partagés Canada

Annexe A 15 – Protection des renseignements personnels

Table des matières

- 1.0 Guide de gestion des services..... 218
- 2.0 Rapport sur les atteintes à la vie privée 218
- 3.0 Le plan de gestion des renseignements personnels 218
- 4.0 Évaluation des facteurs relatifs à la vie privée 219

Annexe A 15 – Protection des renseignements personnels

La présente annexe décrit les responsabilités de l'entrepreneur en ce qui concerne le respect de la vie privée et la protection des renseignements personnels associés à la prestation des services de bureau de service décrits à l'**annexe A 1 – Services de bureau de service**.

Remarque : Les clauses suivantes s'appliquent dans le cas où des renseignements personnels sont recueillis, consultés ou traités par les intervenants ou les entrepreneurs qui fournissent les services.

1.0 Guide de gestion des services

L'entrepreneur doit fournir à SPC un guide de gestion des services dans un délai de soixante (60) jours ouvrables du gouvernement fédéral (JOGF) après l'attribution du contrat aux fins d'approbation. Le guide, fourni pour la solution de gestion des vulnérabilités d'entreprise, doit comprendre :

- Le processus à suivre en cas d'atteinte à la vie privée;
- Le processus à suivre en cas d'atteinte à la sécurité.

2.0 Rapport sur les atteintes à la vie privée

L'entrepreneur doit fournir à SPC un rapport sur les atteintes à la vie privée, qui couvre la période de référence précisée par SPC et qui contient :

- Le nombre d'incidents d'atteinte à la vie privée;
- Le nombre d'enquêtes réalisées sur des atteintes à la vie privée;
- Les délais d'intervention moyen et maximal pour les incidents d'atteinte à la vie privée.

3.0 Le plan de gestion des renseignements personnels

Dans son plan de gestion des renseignements personnels, l'entrepreneur démontre qu'il est en mesure de satisfaire aux exigences du contrat et de fournir l'assurance de sa capacité à gérer les dossiers et les renseignements personnels conformément aux obligations imposées par la loi.

L'entrepreneur doit fournir à SPC une ébauche du plan de gestion des renseignements personnels dans un délai de soixante (60) jours ouvrables du gouvernement fédéral (JOGF) après l'attribution du contrat aux fins d'approbation. SPC se réserve le droit de demander qu'on apporte des modifications au plan afin de s'assurer que les renseignements personnels sont adéquatement gérés par l'entrepreneur.

À la demande de SPC, l'entrepreneur doit présenter une version actualisée de son plan de gestion des renseignements personnels dans un délai de vingt (20) jours ouvrables du gouvernement fédéral après la demande.

Le plan de gestion des renseignements personnels doit décrire expressément les éléments suivants en détail :

- (a) Les stratégies de protection des renseignements personnels de l'entrepreneur et les méthodes précises employées pour traiter ces renseignements tout au long de leur cycle de vie;
- (b) Les méthodes employées pour recueillir, utiliser, conserver et divulguer les renseignements personnels exclusivement aux fins d'exécution des travaux prévus au contrat;
- (c) Les méthodes employées pour restreindre l'accès aux renseignements personnels et aux dossiers aux personnes autorisées seulement (en cas de nécessité absolue) et exclusivement aux fins d'exécution des travaux prévus au contrat;
- (d) Le protocole à suivre en cas d'atteinte à la vie privée et les méthodes employées pour traiter une telle situation;

- (e) Les moyens qu'entend prendre l'entrepreneur pour garantir le respect des exigences du Canada en matière de protection des renseignements personnels, énoncées dans la *Loi sur la protection des renseignements personnels*, la *Loi sur l'accès à l'information* et la *Loi sur la Bibliothèque et les Archives du Canada*, tout au long des travaux et de la durée du contrat;
- (f) Toute nouvelle mesure que l'entrepreneur entend mettre en œuvre pour préserver les renseignements personnels et les dossiers compte tenu de leur classification de sécurité;
- (g) Les mesures que l'entrepreneur entend prendre pour s'assurer que les rapports renfermant des renseignements personnels seront stockés ou transmis de façon sûre, compte tenu de leur classification de sécurité;
- (h) Les moyens qu'entend prendre l'entrepreneur pour que son personnel ait une formation sur la protection des renseignements personnels et sur les principes connexes.

4.0 Évaluation des facteurs relatifs à la vie privée

L'entrepreneur doit aider le Canada à réaliser l'évaluation des facteurs relatifs à la vie privée (EFVP) conformément à la Directive sur l'évaluation des facteurs relatifs à la vie privée du Secrétariat du Conseil du Trésor (<http://www.tbs-sct.gc.ca/pol/doc-fra.aspx?id=18308§ion=text#cha1>). À cette fin, il doit fournir les renseignements suivants dans un délai de vingt (20) jours ouvrables du gouvernement fédéral après une demande de SPC à cet égard :

- (a) Les processus opérationnels, les flux de données et les procédures de collecte, de transmission, de traitement, de stockage, d'élimination et de consultation des renseignements, y compris des renseignements personnels;
- (b) La liste des renseignements personnels qu'il utilise en rapport avec les travaux et les fins auxquelles il emploie chaque type de renseignements;
- (c) Les modalités de communication des renseignements personnels et les destinataires des renseignements;
- (d) La liste de tous les emplacements où les exemplaires papier des renseignements personnels sont conservés;
- ~~(e) La liste de tous les endroits où les renseignements personnels lisibles par machine sont conservés (p. ex. l'emplacement des serveurs qui hébergent des bases de données contenant des renseignements personnels), y compris les copies de sauvegarde;~~
- (e) La liste de tous les endroits où les renseignements personnels lisibles par machine sont conservés (p. ex. l'emplacement des serveurs qui hébergent des bases de données (incluant les services dans les nuages) contenant des renseignements personnels), y compris les copies de sauvegarde;
- (f) La liste de toutes les mesures prises par l'entrepreneur pour protéger les renseignements personnels et les dossiers outre celles qui sont exigées en vertu du contrat;
- (g) Les exigences ou recommandations relatives à la sécurité et à la protection des renseignements personnels à suivre.

Annexe A 16 – Services professionnels

Services partagés Canada

Annexe A 16 – Services professionnels

Table des matières

1.0 Professional Services Overview	224
1.1 Client Executive	224
1.2 Service Delivery Manager	224
1.3 Business Analyst	225
1.4 Project Manager	225
1.5 Business Continuity/Disaster Recovery Specialist.....	226
1.6 Services Desk Support Agent (Bilingual English and French)	226
2.0 Location of Work and Travel	226
3.0 Language Requirement	226

Annexe A 16 – Services professionnels

1.0 Aperçu des services professionnels

SPC peut demander à l'entrepreneur de lui fournir des ressources supplémentaires « sur demande » pour l'aider à répondre à des besoins connexes imprévus (par exemple, gérer un événement catastrophique, offrir du soutien en cas de situations d'urgence ou de crise, aider à planifier une migration vers une nouvelle plateforme du système).

Les services requis seront définis dans le cadre du processus d'autorisation de tâches, y compris les exigences linguistiques, le niveau d'effort et le lieu de travail.

L'entrepreneur fournira à SPC des ressources dans les catégories d'emploi suivantes, conformément au formulaire d'autorisation des tâches dûment rempli :

- a) Responsable des relations avec les clients
- b) Gestionnaire de la prestation de services
- c) Analyste des affaires
- d) Gestionnaire de projet
- e) Spécialiste en continuité des activités et reprise après sinistre
- f) Agent de soutien de bureau de service

1.1 Responsable des relations avec les clients

Le rôle et les responsabilités du responsable des relations avec les clients consistent, notamment, à :

- Faire office de principal gestionnaire des relations entre l'entrepreneur et SPC, en veillant à l'intégrité optimale de tous les services compris dans la portée et en s'assurant que toutes les exigences de l'EDT sont respectées;
- Participer à la résolution des problèmes, différends, incidents, changements de services et modifications au contrat reportés aux échelons supérieurs;
- Travailler avec SPC pour traiter des questions pertinentes de haut niveau et proposer des innovations et des améliorations de processus liées aux services contractuels en appui à la transformation stratégique des activités de SPC;
- S'assurer que tout le personnel désigné comme ayant un rôle clé dans l'EDT connaît les secteurs de service de SPC, ainsi que les produits et services de l'entrepreneur et de ses sous-traitants;
- Assurer la liaison avec SPC et les groupes de services internes de l'entrepreneur et élaborer une stratégie d'affectation des ressources à l'interne pour gérer les flux de demandes et ainsi satisfaire aux besoins en ressources;
- Surveiller de manière proactive les progrès globaux et rapporter à intervalles réguliers auprès des intervenants clés, en résolvant les problèmes et en prenant des mesures correctives, le cas échéant, et conformément aux exigences de la situation; En cas de besoin, transmettre l'information de manière proactive aux échelons supérieurs concernés.

1.2 Gestionnaire de la prestation de services

Le rôle et les responsabilités du gestionnaire de la prestation de services consistent, notamment à :

- Faire office de gestionnaire concernant les services fournis à SPC, en veillant à l'intégrité optimale de tous les services compris dans la portée et en s'assurant que toutes les exigences de service sont respectées;
- Coordonner la résolution des problèmes, différends, incidents, changements de services et modifications au contrat reportés aux échelons supérieurs;
- Assurer une répartition et une coordination appropriées des ressources, qui permettent de répondre aux exigences de service;

- Veiller à ce que tout le personnel de première ligne connaisse SPC, l'environnement de service, les processus et les procédures;
- Connaître les secteurs de service de SPC, ainsi que les produits et services de l'entrepreneur et de ses sous-traitants;
- Assurer la liaison avec SPC pour proposer une orientation stratégique et des recommandations sur les activités de gestion des services de TI;
- Veiller à ce que la demande et les exigences à cet égard soient comprises et prises en compte dans les plans de capacité;
- Fournir des rapports et faire un point sur l'état du bureau de service et communiquer les changements opérationnels nécessaires à leur mise en œuvre par le bureau de service;
- Offrir des services de soutien continu en lien avec des situations d'urgence ou de crise.

1.3 Analyste des affaires

Le rôle et les responsabilités de l'analyste des affaires consistent, notamment, à :

- Élaborer et documenter des énoncés d'exigences pour les options proposées;
- Procéder à des analyses opérationnelles des besoins fonctionnels afin de cerner les flux d'information, de procédures et de décisions;
- Évaluer les méthodes et les procédures établies, définir et documenter des éléments comme la structure de la base de données, sa structure et les sous-systèmes d'application;
- Définir et documenter des interfaces entre les opérations manuelles et les opérations automatisées dans les sous-systèmes d'application, avec les systèmes externes ainsi qu'entre les nouveaux systèmes et les systèmes existants;
- Élaborer un plan et une stratégie d'assurance de la qualité;
- Établir des critères d'essais d'acceptation avec le client;
- Préconiser et employer les méthodes retenues par le Ministère;
- Proposer un calendrier de projet et créer et tenir à jour une matrice de traçabilité des exigences.

1.4 Gestionnaire de projet

Le rôle et les responsabilités du gestionnaire de projet consistent, notamment, à :

- Gérer plusieurs gestionnaires de projet, chacun d'eux étant responsable d'un élément du projet et de l'équipe de projet connexe;
- Gérer le projet pendant l'élaboration, la mise en œuvre et le début des activités, en veillant à ce que les ressources soient disponibles et que le projet soit développé et totalement fonctionnel selon les délais, les coûts et les paramètres de rendement établis à l'avance;
- Formuler des énoncés de problèmes et établir des procédures pour l'élaboration et la mise en œuvre d'éléments de projet importants, nouveaux ou modifiés en vue de résoudre ces problèmes et d'obtenir une approbation;
- Définir et décrire les objectifs du projet; déterminer les exigences budgétaires, la composition, les rôles et les responsabilités ainsi que le cadre de référence de l'équipe du projet;
- Produire des rapports sur l'avancement du projet de façon continue et à des moments précis du cycle de vie du projet;
- Rencontrer, à l'occasion de conférences, d'autres intervenants et gestionnaires de projet, et énoncer les problèmes de façon à pouvoir les régler;
- Préparer des plans, des graphiques, des tableaux et des diagrammes pour contribuer à analyser ou à afficher les problèmes; travailler avec une série d'outils de gestion de projet;
- Faire approuver le projet.

1.5 Spécialiste en continuité des activités et reprise après sinistre

Le rôle et les responsabilités du spécialiste en continuité des activités et reprise après sinistre consistent, notamment, à :

- Préparer et mettre en œuvre des plans de continuité des opérations et de la technologie;
- Élaborer des stratégies de continuité technologique et opérationnelle et de reprise après interruption des services;
- Élaborer des stratégies de planification de communications en temps de crise;
- Déterminer les répercussions antérieures et éventuelles des interruptions;
- Élaborer des techniques visant à déterminer et à évaluer les interruptions éventuelles;
- Élaborer et mettre en œuvre des stratégies de sauvegarde, de reproduction et de redondance;
- Élaborer des programmes de sensibilisation, de formation et de communication à l'intention du personnel interne et d'autres intervenants;
- Concevoir des activités de coordination avec les intervenants internes et externes et déterminer les dépendances actuelles et éventuelles;
- Élaborer et mettre en œuvre des activités de surveillance et de gestion du rendement.

1.6 Agent de soutien du bureau de service (bilingue anglais et français)

Le rôle et les responsabilités de l'agent de soutien du bureau de service consistent, notamment, à :

- Répondre aux appels, effectuer une opération de dépannage de base, tenter de résoudre les problèmes dès le premier appel et répondre adéquatement aux demandes ainsi qu'aux problèmes des utilisateurs;
- Effectuer une analyse initiale des problèmes et diriger ceux-ci vers d'autres employés compétents, s'il y a lieu;
- Entretenir des liens avec les utilisateurs finaux et le personnel technique afin de communiquer aux utilisateurs l'état de la situation en ce qui concerne la résolution des problèmes; enregistrer les demandes d'aide et en faire le suivi;
- Concevoir et mettre en œuvre de la documentation et des manuels de procédures à l'intention du service de dépannage, ou aider à la préparation de cette documentation et de ces manuels;
- Concevoir et mettre en œuvre de l'information concernant le réseau, à l'intention des utilisateurs, ou aider à la diffusion de cette information, et y inclure les guides et procédures de dépannage;
- Participer à l'élaboration d'un plan de formation complet portant sur les procédures de dépannage et contribuer à la formation du personnel qui assure la relève;
- Participer à l'installation sur place des systèmes de réseaux pour les utilisateurs;
- Réaliser d'autres tâches connexes liées aux travaux décrits dans le présent document.

2.0 Lieu de travail et déplacements

L'entrepreneur peut être tenu de participer à des réunions avec SPC dans la région de la capitale nationale par vidéoconférence, téléconférence ou en personne. Le lieu du travail sera situé au Canada, comme spécifié dans l'autorisation de tâches. Les tâches confiées peuvent être effectuées sur place ou à l'extérieur, comme indiqué dans l'autorisation de tâches. Tous les frais de déplacement et de séjour sont à la charge de l'entrepreneur.

3.0 Exigences linguistiques

L'entrepreneur doit fournir les services requis en langue anglaise, parlée et écrite, à l'exception de ce qui suit :

- L'agent de soutien de bureau de service doit être parfaitement bilingue.

Les exigences linguistiques, y compris la documentation, seront précisées dans l'autorisation de tâches correspondante.

Annexe B 1 – Dispositions sur les prix

Services partagés Canada

Annexe B 1 – Dispositions sur les prix

Table des matières

1.0 Définitions.....	227
2.0 Calcul des coûts.....	228
2.1 Coût des services de transition	228
2.2 Coûts des services courants	228
2.2.1 <i>Frais de service mensuels variables</i>	228
2.2.2 <i>Rajustement des frais de service variables</i>	229
2.2.3 <i>Frais de ressources additionnelles (FRA)</i>	229
2.2.3.1 <i>Mesure</i>	229
2.2.3.2 <i>Calcul</i>	229
2.2.3.3 <i>Exemples</i>	230
2.2.4 <i>Crédits pour ressources réduites (CRR)</i>	231
2.2.4.1 <i>Mesure</i>	231
2.2.4.2 <i>Calcul</i>	231
2.2.4.3 <i>Exemples</i>	231

Annexe B 1 – Dispositions sur les prix

1.0 Définitions

« Frais de ressources additionnelles » ou « FRA »

Désigne des frais de ressources additionnelles, calculés conformément à la présente **annexe B 1 – Dispositions sur les prix**.

« Taux unitaire des frais de ressources additionnelles » ou « taux unitaire des FRA ».

Désigne, en ce qui concerne un service de base à facturer selon des frais de service mensuels variables, le taux de facturation unitaire en dollars pour certains volumes de services excédentaires enregistrés par Services partagés Canada (SPC) au cours d'une période de mesure, comme il est indiqué à l'article 2.2 de l'**annexe B – Base de paiement**.

« Service de base »

Désigne chaque service courant et récurrent fourni par l'entrepreneur à SPC conformément à l'énoncé des travaux, tel qu'il figure à l'annexe A – Énoncé des travaux.

« Marge de tolérance »

Désigne l'écart en pourcentage des volumes des services qui sont au-dessus ou au-dessous des volumes mensuels de référence des services et pour lesquels les FRA (frais de ressources additionnelles) et les CRR (crédits pour ressources réduites) ne s'appliquent pas. La marge est fixée à cinq pour cent (5 %).

« Date définitive de début des services »

Désigne la date à laquelle SPC a approuvé le ou les services à déployer, conformément à l'article 3.1.6 de l'**annexe A 3 – Services de transition**, tableau 46, point 6.19.

« Période de mesure »

Désigne les trois (3) mois civils précédents.

« Volume mensuel de référence des services »

Désigne les volumes mensuels de référence des services établis à l'article 2.1.1 de l'**annexe B – Base de paiement**.

« Volume des services réel »

Désigne les communications admissibles pour le bureau de service d'entreprise (BSE) et le bureau de service des utilisateurs finaux (BSUF).

« Communications admissibles du BSE »

Désigne les communications légitimes concernant les demandes de service, les rapports d'incidents et les demandes de gestion du changement faits par les agents des bureaux de service des partenaires au BSE par les voies suivantes :

- iv. Téléphone
- v. Courriel
- vi. Vérificateur de courriels

« Communications admissibles du BSUF »

Désigne les communications légitimes concernant les demandes de service, ainsi que les rapports d'incidents faits par les agents du bureau de service des utilisateurs finaux au BSUF par les voies suivantes :

- iii. Téléphone
- iv. Courriel

« Taux unitaire des crédits pour ressources réduites » ou « taux unitaire des CRR ».

Désigne, en ce qui concerne un service de base à facturer selon un coût de service mensuel variable, le taux de facturation unitaire en dollars pour certains volumes de services non enregistrés par SPC au cours d'une période de mesure, comme il est indiqué à l'article 2.2 de l'**ANNEXE B – BASE DE PAIEMENT**.

« **Crédits pour ressources réduites** » ou « **CRR** »

Désigne un crédit pour ressources réduites, calculé conformément à la présente **annexe B 1 – Dispositions sur les prix**.

« **Frais de service mensuels variables** »

Désigne les frais périodiques pour le volume de chaque service de base effectué par l'entrepreneur et consommé par SPC à hauteur du montant du volume mensuel de référence des services pour ledit service de base, pour un mois donné.

« **Seuil de dépassement** »

Signifie la fourchette (+/-) pour laquelle les volumes des services réels constants, en dehors de la fourchette, entraîneront un nouvel établissement du volume mensuel de référence des services, du coût unitaire mensuel de service variable et des rajustements des frais de service variables (FRA et réduction du CRR).

« **Rajustement des frais de service variables** »

Désigne le rajustement des frais à appliquer lorsque le volume des services réel pour la période de mesure est supérieur ou inférieur à la marge de tolérance (+/- 5 % du volume mensuel de référence des services) pour chaque mois de la période de mesure.

2.0 Calcul des coûts

2.1 Coût des services de transition

Le coût de la transition des services de bureau de service est facturé à SPC conformément aux paiements d'étape de transition énoncés à l'article 1 de l'**ANNEXE B – BASE DE PAIEMENT**.

Les communications traitées par l'entrepreneur durant la période de transition avant la Date définitive de début des services seront payé le montant équivalent au produit du volume réel de communications traitées du mois en question par le coût unitaire variable des services de l'année 1 (voir **ANNEXE B – BASE DE PAIEMENT**). Il est entendu que le volume mensuel de référence des services et les rajustements des frais de service variables ne seront qu'appliqués après la Date définitive de début des services.

2.2 Coûts des services courants

Le présent article détaille le coût des services courants pour les services du bureau de service d'entreprise (BSE) et du bureau de service des utilisateurs finaux (BSUF). Le coût des services courants est composé des éléments suivants :

- i. Frais de service mensuels variables
- ii. Rajustement des frais de service variables

2.2.1 Frais de service mensuels variables

Les frais de service mensuels variables pour les services de base du BSE et du BSUF sont facturés chaque mois à SPC et sont énoncés à l'**ANNEXE B – BASE DE PAIEMENT**.

2.2.2 Rajustement des frais de service variables

Le présent article décrit comment les rajustements des frais de service variables sont appliqués. Elle s'applique à tout service de base à compter du premier jour du premier trimestre civil suivant la date de début prévue pour ce service, mais en aucun cas avant la date définitive de début des services. Sauf indication contraire dans l'énoncé des travaux, les frais de service mensuels variables, de même que tout rajustement effectué au titre du présent article, constituent l'unique façon d'augmenter (ou de réduire) les frais de l'entrepreneur afin de tenir compte des hausses (ou des baisses) mensuelles du volume de chacun des services de base utilisé par SPC.

2.2.3 Frais de ressources additionnelles (FRA)

Dans certaines circonstances, lorsque le volume des services enregistré par SPC dépasse le volume mensuel de référence des services dans une mesure qui dépasse la marge de tolérance, l'entrepreneur doit facturer des FRA à SPC.

2.2.3.1 Mesure

Au début de chaque trimestre civil, l'entrepreneur compare les volumes mensuels des services réels enregistrés par SPC au cours de la période de mesure (pour chaque service de base à facturer selon des frais de service mensuels variables) au volume mensuel de référence des services pour ledit service de base, et fournit ces données à SPC. Si, en ce qui concerne ledit service de base, au cours de chacun des trois (3) mois civils de la période de mesure, le volume des services réel enregistré par SPC au titre dudit service de base est supérieur au volume mensuel de référence des services pour ledit service de base dans une mesure qui dépasse la marge de tolérance, alors l'entrepreneur doit facturer des FRA à SPC en ce qui concerne ledit service de base, comme décrit ci-dessous.

2.2.3.2 Calcul

Pour tout service de base pour lequel l'entrepreneur facture des frais de service mensuels variables, les FRA doivent être calculés comme suit :

- i. **Fluctuation du volume aux fins du calcul des FRA, mois 1**
Volume des services réel enregistré par SPC au cours du premier mois civil de la période de mesure - (volume mensuel de référence des services * 1,05).
- ii. **Fluctuation du volume aux fins du calcul des FRA, mois 2**
Volume des services réel enregistré par SPC au cours du deuxième mois civil de la période de mesure - (volume mensuel de référence des services * 1,05).
- iii. **Fluctuation du volume aux fins du calcul des FRA, mois 3**
Volume des services réel enregistré par SPC au cours du troisième mois civil de la période de mesure - (volume mensuel de référence des services * 1,05).
- iv. **FRA pour la période de mesure**
Taux unitaire des FRA pour la prestation des services de base * (fluctuation du volume aux fins du calcul des FRA, mois 1 + fluctuation du volume aux fins du calcul des FRA, mois 2 + fluctuation du volume aux fins du calcul des FRA, mois 3)

Afin d'éviter toute confusion, le paiement des FRA pour un mois civil donné ne doit être effectué qu'une seule fois pour tout service de base.

2.2.3.3 Exemples

Les exemples ci-dessous illustrent la façon de calculer les FRA.

- a) **Exemple 1** – Les volumes des services réels dépassent la limite supérieure de la marge de tolérance pendant trois (3) mois consécutifs

Mois	Volume mensuel de référence des services (VMRS)	Limite supérieure de la marge de tolérance (VMRS x 105 %)	Volume de service réel	Fluctuation du Volume des FRA
1	36 000	37 800	38 300	500
2	36 000	37 800	39 300	1 500
3	36 000	37 800	38 800	1 000

Fluctuation cumulée du volume pour la période de mesure 3 000
 Taux unitaire des FRA (exemple) 20 \$
 FRA pour la période de mesure 60 000 \$

Dans cet exemple, des FRA sont payables puisque les volumes des services réels ont dépassé le volume mensuel de référence des services de plus de 5 % pendant trois mois consécutifs.

- b) **Exemple 2** – Les volumes des services réels dépassent la limite supérieure de la marge de tolérance pendant quatre (4) mois consécutifs

Mois	Volume mensuel de référence des services (VMRS)	Limite supérieure de la marge de tolérance (VMRS x 105 %)	Volume de service réel	Fluctuation du Volume des FRA
1	36 000	37 800	38 300	500
2	36 000	37 800	39 300	1 500
3	36 000	37 800	39 800	2 000
4	36 000	37 800	38 550	750

Fluctuation cumulée des volumes pour un quatrième mois consécutif 750
 Taux unitaire des FRA (exemple) 20 \$
 FRA pour un quatrième mois consécutif 15 000 \$

Dans cet exemple, des FRA sont payables pour le quatrième mois puisque les volumes des services réels ont dépassé le volume mensuel de référence des services de plus de 5 % pendant trois mois consécutifs; cependant, les frais pour les deuxième et troisième mois auraient déjà été facturés et les frais sont limités à la fluctuation du volume aux fins du calcul des FRA pour le quatrième mois.

- c) **Exemple 3** – Les volumes des services réels dépassent la limite supérieure de la marge de tolérance pendant deux (2) mois consécutifs

Mois	Volume mensuel de référence des services (VMRS)	Limite supérieure de la marge de tolérance (VMRS x 105 %)	Volume de service réel	Fluctuation du Volume des FRA
1	36 000	37 800	38 300	500
2	36 000	37 800	39 300	1 500
3	36 000	37 800	36 500	Aucun

Fluctuation cumulée du volume pour la période de mesure Aucun
 Taux unitaire des FRA (exemple) 20 \$
 FRA pour la période de mesure Aucun

Dans cet exemple, aucun montant de FRA ne serait payable, puisque le volume des services réel enregistré chaque mois de la période de mesure n'est pas supérieur au volume mensuel de référence des services dans une mesure qui dépasse la marge de tolérance (c'est-à-dire que le volume des services réel enregistré au cours du troisième mois n'est pas supérieur de plus de cinq pour cent [5 %] au volume mensuel de référence des services).

2.2.4 Crédits pour ressources réduites (CRR)

2.2.4.1 Mesure

Au début de chaque trimestre civil, l'entrepreneur compare les volumes des services réels enregistrés par SPC au cours de la période de mesure (pour chaque service de base à facturer selon des frais de service mensuels variables) au volume mensuel de référence des services en vigueur pour ledit service de base, et fournit ces données à SPC. Si, en ce qui concerne ledit service de base, au cours de chacun des trois (3) mois civils de la période de mesure, le volume des services réel enregistré par SPC au titre dudit service de base est inférieur au volume mensuel de référence des services pour ledit service de base dans une mesure qui dépasse la marge de tolérance, alors l'entrepreneur paye à SPC ou porte à son crédit des CRR en ce qui concerne ledit service de base, comme il est décrit ci-dessous.

2.2.4.2 Calcul

Pour tout service de base à facturer selon des frais de service mensuels variables, les CRR doivent être calculés comme suit :

i. Fluctuation du volume pour CRR, mois 1

(Volume mensuel de référence des services * 0,95) - volume des services réels enregistré par SPC au cours du premier mois civil de la période de mesure.

ii. Fluctuation du volume pour CRR, mois 2

(Volume mensuel de référence des services * 0,95) - volume des services réels enregistré par SPC au cours du deuxième mois civil de la période de mesure.

iii. Fluctuation du volume pour CRR, mois 3

(Volume mensuel de référence des services * 0,95) - volume des services réels enregistré par SPC au cours du troisième mois civil de la période de mesure.

iv. CRR pour la période de mesure

Taux unitaire des CRR pour lesdits services de base * (fluctuation du volume pour CRR, mois 1 + fluctuation du volume pour CRR, mois 2 + fluctuation du volume pour CRR, mois 3)

Afin d'éviter toute confusion, le paiement de CRR ou le crédit pour un mois civil donné est effectué une seule fois pour tout service de base.

2.2.4.3 Exemples

Les exemples qui suivent illustrent la façon de calculer les CRR.

- a) **Exemple 1** – Volumes des services réels inférieurs à la limite inférieure de la marge de tolérance pendant trois (3) mois consécutifs

Mois	Volume mensuel de référence des services (VMRS)	Limite inférieure de la marge de tolérance (VMRS x 95 %)	Volume de service réel	Fluctuation du Volume des FRA
1	36 000	34 200	32 700	(1 500)
2	36 000	34 200	33 700	(500)
3	36 000	34 200	32 200	(2 000)

Fluctuation cumulée du volume pour la période de mesure

(4 000)

Taux unitaire des CRR (exemple)

20 \$

CRR pour la période de mesure (80 000 \$)

Dans cet exemple, des CRR sont payables puisque les volumes des services réels sont inférieurs au volume mensuel de référence des services de plus de 5 % pendant trois mois consécutifs.

- b) **Exemple 2** – Les volumes des services réels sont inférieurs à la limite inférieure de la marge de tolérance pendant quatre (4) mois consécutifs

Mois	Volume mensuel de référence des services (VMRS)	Limite inférieure de la marge de tolérance (VMRS x 95 %)	Volume de service réel	Fluctuation du Volume des FRA
1	36 000	34 200	32 700	(1 500)
2	36 000	34 200	33 700	(500)
3	36 000	34 200	32 200	(2 000)
4	36 000	34 200	33 200	(1 000)
Fluctuation cumulée des volumes pour un quatrième mois consécutif				(1 000)
Taux unitaire des CRR (exemple)				20 \$
CRR pour un quatrième mois consécutif				(20 000 \$)

Dans cet exemple, des CRR sont payables pour le quatrième mois puisque les volumes des services réels étaient inférieurs au volume mensuel de référence des services de plus de 5 % pendant trois mois consécutifs; cependant, les frais pour les deuxième et troisième mois auraient déjà été facturés et les frais sont limités à la fluctuation du volume aux fins du calcul des CRR pour le quatrième mois.

- c) **Exemple 3** – Les volumes des services réels sont inférieurs à la limite inférieure de la marge de tolérance pendant deux (2) mois consécutifs

Mois	Volume mensuel de référence des services (VMRS)	Limite inférieure de la marge de tolérance (VMRS x 95 %)	Volume de service réel	Fluctuation du Volume des FRA
1	36 000	34 200	32 700	(1 500)
2	36 000	34 200	33 700	(500)
3	36 000	34 200	34 500	Aucun
Fluctuation cumulée du volume pour la période de mesure				Aucun
Taux unitaire des CRR (exemple)				20 \$
CRR pour la période de mesure				Aucun

Dans cet exemple, aucun montant de CRR ne serait payable, puisque le volume des services réels enregistré chaque mois de la période de mesure n'était pas inférieur au volume mensuel de référence des services dans une mesure qui dépasse la marge de tolérance (c'est-à-dire que le volume des services réel enregistré au cours du troisième mois n'était pas inférieur de plus de cinq pour cent [5 %] au volume mensuel de référence des services).

2.2.5 Seuil de dépassement

Une fourchette seuil de +/- 20 % des volumes mensuels de référence des services a été établie. Les volumes des services réels supérieurs ou inférieurs à la fourchette d'écart pendant trois mois consécutifs entraîneront un nouvel établissement du volume mensuel de référence des services, du coût unitaire mensuel de service variable et des rajustements des frais de service variables (taux unitaire des frais de ressources additionnelles [FRA] et réduction du taux unitaire des crédits pour ressources [CRR]) pour le bureau concerné (le « nouvel établissement »). Pour éviter toute ambiguïté, le déclenchement de la limite de dépassement n'aura pas d'incidence sur les FRA ou les

CRR autrement calculés jusqu'au dernier jour du troisième mois consécutif entraînant un nouvel établissement. Le nouvel établissement (i) du volume mensuel de référence des services, (ii) du coût unitaire variable des services et (iii) des rajustements des frais de service variables (FRA et CRR) doit être effectué dans un délai de 90 jours civils à compter du dernier jour du troisième mois consécutif déclenchant le nouvel établissement. L'entrepreneur doit soumettre une proposition de modifications et, avec SPC, agir de façon raisonnable et en toute bonne foi pour convenir des modifications proposées. L'entrepreneur doit fournir un soutien quant à l'adoption des modifications proposées, et SPC a le droit d'effectuer une vérification de ce soutien. Les modifications convenues s'appliqueront rétroactivement à compter du premier jour du premier mois suivant le troisième mois consécutif qui a déclenché le nouvel établissement.

Annexe B 2 – Exigences des niveaux de service

Services partagés Canada (SPC)

Annexe B 2 – Exigences des niveaux de service

Table des matières

1.0 Introduction	237
2.0 Rapports sur les niveaux de service	237
2.1 Période de rapport.....	237
2.2 Format des rapports	237
2.3 Date limite pour la présentation du rapport	237
2.4 Contenu du rapport.....	237
2.5 Avis de manquement (effectif ou imminent)	238
3.0 Modalités de correction	238
3.1 Responsabilité des activités de correction	238
3.2 Mesures à prendre	238
3.3 Plan de mesures correctives (contenu minimum)	238
3.4 Manquements chroniques au niveau de service	239
4.0 Modalités des crédits de niveau de service	239
4.1 Manquement au niveau de service	239
4.2 Crédit de niveau de service	239
4.3 Pourcentage attribué	239
4.4 Montant à risque	239
4.5 Limite mensuelle.....	239
4.6 Exemples de calcul des crédits de niveau de service	239
5.0 Mois consécutifs	240
5.1 Manquement au niveau de service au cours du deuxième mois consécutif.....	240
5.2 Manquement au niveau de service au cours du troisième mois consécutif et des mois suivants	241
5.3 Résiliation de l'accord pour cause de manquement au niveau de service	241
5.4 Exemples de calcul pour les manquements au niveau de service au cours de mois consécutifs.....	241
6.0 Récupération des crédits de niveau de service.....	242
6.1 Récupération des crédits de niveau de service	242
6.2 Montant de récupération.....	242
6.3 Paiement des crédits de niveau de service/montants de récupération.....	242
6.4 Exemples de calcul de récupération des crédits de niveau de service.....	242
7.0 Événement excusable	243
7.1 Définition d'un événement excusable.....	243
7.2 Manquement au service échappant au contrôle de l'entrepreneur	244
8.0 Exigences des niveaux de service pour le bureau de service d'entreprise	245
9.0 Exigences des niveaux de service pour le bureau de service des utilisateurs finaux	246
10.0 Formules de calcul du rendement des niveaux de service	246
11.0 Amélioration continue des services	249

12.0 Processus de changement	249
12.1 Examen semestriel des exigences des niveaux de service	249
12.2 Changements aux exigences des niveaux de service	249
12.3 Ajouter une nouvelle catégorie de niveau de service ou supprimer une catégorie de niveau de service existante	249
12.4 Modification du pourcentage attribué à une catégorie de niveau de service	250
12.5 Modification du niveau de service minimum d'une catégorie de niveau de service	250
12.6 Procédures de contrôle des changements.....	250
13.0 Exemple de rapport mensuel sur les niveaux de service	250
14.0 Uniformité des services	251
14.1 Langue.....	251
14.2 Bureau de service des utilisateurs finaux.....	251

Liste des exemples

Exemple 1 : Crédits de niveau de service en cas de manquement au niveau de service unique au cours du mois considéré.....	240
Exemple 2 : Crédits de niveau de service en cas de manquement au niveau de service unique au cours du mois considéré.....	240
Exemple 3 : Manquement au niveau de service au cours du deuxième mois consécutif.....	241
Exemple 4 : Manquement au niveau de service au cours du troisième mois consécutif.....	242
Exemple 5 : Montant de récupération pour un manquement au niveau de service unique dans la catégorie de niveau de service considérée	243
Exemple 6 : Montant de récupération en cas de manquement au niveau de service intermédiaire.....	243
Exemple 9 : Exemple de rapport mensuel sur les niveaux de service.....	250

Liste des tableaux

Tableau 88 : Exigences des niveaux de service pour le BSE	245
Tableau 89 : Exigences des niveaux de service pour le BSUF	246

Liste des formules

Formule 1 : Résolution au premier contact.....	246
Formule 2 : Billets ouverts.....	247
Formule 3 : Taux de réponse aux appels téléphoniques	247
Formule 4 : Taux de réponse au clavardage.....	247
Formule 5 : Taux de réponse aux courriels.....	247
Formule 6 : Taux de réponse au portail libre-service	247
Formule 7 : Taux d'abandon des appels téléphoniques.....	248
Formule 8 : Taux d'abandon des clavardages	248
Formule 9 : Satisfaction de la clientèle.....	248
Formule 10 : Assurance de la qualité	248

Annexe B 2 – Exigences des niveaux de service

1.0 Introduction

La présente annexe décrit les obligations de l'entrepreneur en ce qui concerne le niveau de service pour les services de bureau de service décrits à l'**annexe A 1 – Services de bureau de service**.

2.0 Rapports sur les niveaux de service

L'entrepreneur surveille et mesure en permanence son rendement pour toutes les catégories de services. Le format des rapports sur les niveaux de service est décrit dans Le présent article.

2.1 Période de rapport

L'entrepreneur mesure le niveau de service de chaque catégorie de service pour chaque mois pendant toute la durée du contrat.

2.2 Format des rapports

L'entrepreneur fournit des rapports, sous forme de copie électronique, détaillant le niveau de service réel mesuré pour chaque catégorie de service pour le mois précédent. Services partagés Canada (SPC) peut demander, sans frais supplémentaires, des extraits des données de base sous-jacentes suffisamment mises en forme pour permettre à SPC de confirmer l'exactitude et l'exhaustivité des rapports mensuels sur les niveaux de service. Tout changement apporté aux rapports exigés par SPC qui entraîne le développement d'outils de production de rapports ou nécessite d'apporter une modification à ces outils est fourni sans frais à SPC.

2.3 Date limite pour la présentation du rapport

Dans un délai de cinq (5) jours ouvrables du gouvernement fédéral (JOGF) après la fin de chaque mois, l'entrepreneur fournit un rapport sur les niveaux de service, selon les modalités prescrites.

2.4 Contenu du rapport

À tout le moins, le rapport sur les niveaux de service doit contenir ce qui suit :

- (a) Calcul du niveau de service, pour le mois précédent, pour toutes les catégories de services;
- (b) Détermination des catégories de services pour lesquelles le niveau de service n'atteint pas le niveau de service minimum (« manquement au niveau de service ») au cours du mois précédent;
- (c) Pourcentages attribués par Services partagés Canada à chaque catégorie de service;
- (d) Calcul des éléments suivants :
 - a. Crédits de niveau de service,
 - b. Crédits supplémentaires de niveau de service,
 - c. Montants de récupération,
- (e) Détails de tout événement excusable qui, selon l'entrepreneur, a influé sur le niveau de service pour toute catégorie de service au cours du mois précédent;
- (f) En plus du mois précédent, l'entrepreneur doit inclure 11 mois de données historiques pour les points (a) à (c) ci-dessus.

Un exemple de rapport mensuel sur les niveaux de service est présenté à l'article 13.

2.5 Avis de manquement (effectif ou imminent)

L'entrepreneur doit immédiatement informer SPC lorsqu'il se rend compte qu'un niveau de service minimum n'est pas atteint ou ne le sera pas dans le mois en cours.

3.0 Modalités de correction

Il incombe à l'entrepreneur de veiller à ce que le rendement atteigne ou dépasse les niveaux de service minimums pendant chaque mois au cours de la durée du contrat. Les modalités de correction des manquements au niveau de service sont décrites dans Le présent article.

3.1 Responsabilité des activités de correction

L'entrepreneur est responsable des coûts et des dépenses associés à toutes les mesures relatives à la déclaration et à la correction des manquements au niveau de service.

3.2 Mesures à prendre

En cas de manquement au niveau de service, l'entrepreneur doit :

- (a) Effectuer une analyse des causes fondamentales afin de cerner les causes du manquement au niveau de service;
- (b) Fournir à Services partagés Canada un **rapport d'analyse des causes fondamentales** écrit détaillant la cause du manquement au niveau de service. Le rapport d'analyse des causes fondamentales est remis à SPC (dans un format normalisé convenu entre SPC et l'entrepreneur) dans un délai de cinq (5) JOGF après la date à laquelle SPC est informé qu'un manquement au niveau de service s'est produit ou est imminent;
- (c) Fournir à SPC un **plan de mesures correctives** visant à éviter que le manquement au niveau de service ne se reproduise. Le plan de mesures correctives est remis à SPC (dans un format normalisé convenu entre SPC et l'entrepreneur) dans un délai de dix (10) JOGF après la date à laquelle SPC est informé qu'un manquement au niveau de service s'est produit ou est imminent;
- (d) Mettre en œuvre le plan de mesures correctives dans un délai de vingt (20) JOGF après la publication du plan de mesures correctives. Un délai de mise en œuvre supérieur à vingt (20) JOGF peut être autorisé, sous réserve d'un accord entre l'entrepreneur et SPC;
- (e) Fournir à SPC des **rapports d'étape** hebdomadaires sur l'état d'avancement du plan de mesures correctives (dans un format normalisé convenu entre SPC et l'entrepreneur) conformément à la méthode et au calendrier convenus entre l'entrepreneur et SPC.

3.3 Plan de mesures correctives (contenu minimum)

Le plan de mesures correctives doit à tout le moins inclure les éléments suivants :

- (a) Mesures prévues et échéances d'étape correspondantes;
- (b) Détails des solutions de rechange provisoires proposées avant la mise en place d'une solution permanente;
- (c) Critères permettant de démontrer la résolution finale du problème sous-jacent qui a conduit au manquement au niveau de service;
- (d) Méthode et calendrier proposés pour la publication de rapports d'étape sur l'avancement du plan de mesures correctives.

3.4 Manquements chroniques au niveau de service

En cas de manquements chroniques au niveau de service (deux mois consécutifs ou plus) pour la même catégorie de niveau de service, l'entrepreneur doit déployer des ressources de gestion et non opérationnelles spécialisées pour y remédier. L'entrepreneur est responsable des coûts et des dépenses liés au déploiement de ces ressources supplémentaires.

4.0 Modalités des crédits de niveau de service

Le présent article décrit les modalités des crédits de niveau de service.

4.1 Manquement au niveau de service

Le fait de ne pas respecter ou dépasser le niveau de service minimum pour toute catégorie de niveau de service au cours d'un mois quelconque entraîne un crédit de niveau de service dû par l'entrepreneur à SPC.

4.2 Crédit de niveau de service

Le crédit de niveau de service est le produit des éléments suivants :

$$\text{Crédit de niveau de service} = \text{pourcentage attribué à la catégorie de service} \times \text{montant à risque}$$

4.3 Pourcentage attribué

SPC attribue des pourcentages à chaque catégorie de service, qui totalisent 300 %. SPC peut attribuer un pourcentage de zéro (0 %) à une catégorie de niveau de service; cependant, le pourcentage attribué à une catégorie de service donnée ne peut pas dépasser cent pour cent (100 %).

4.4 Montant à risque

Le montant à risque est égal à quinze pour cent (15 %) du total des frais mensuels des services de bureau de service pour le mois au cours duquel le manquement au niveau de service donnant lieu au crédit de niveau de service s'est produit.

4.5 Limite mensuelle

De multiples manquements au niveau de service au cours d'un même mois peuvent entraîner des crédits de niveau de service multiples dus à SPC; cependant, la somme totale de tous les crédits de niveau de service ne saurait en aucun cas dépasser quinze pour cent (15 %) du total des frais mensuels des services de bureau de service pour le mois au cours duquel les multiples manquements au niveau de service donnant lieu aux crédits de niveau de service se sont produits.

4.6 Exemples de calcul des crédits de niveau de service

Des exemples de calcul des crédits de niveau de service pour les cas de (i) manquement au niveau de service unique et de (ii) manquements au niveau de service multiples au cours d'un mois donné sont donnés ci-après :

Exemple 1 : Crédits de niveau de service en cas de manquement au niveau de service unique au cours du mois considéré

Au mois de janvier 20XX, l'entrepreneur fait état d'un rendement de 79 % dans la catégorie de service de la résolution au premier contact (RPC) pour le bureau de service d'entreprise. Un manquement au niveau de service est signalé, car le niveau de service minimum pour la RPC est $\geq 85 \%$.

Le calcul du crédit de niveau de service applicable est le suivant :

Facture de janvier pour les services du BSE	500 000 \$	
Montant à risque (15 % de la facture)	75 000 \$	A
Pourcentage attribué pour la catégorie de service de la RPC	40 %	B
Crédit dû à SPC en raison du manquement au niveau de service de la RPC [A x B]	30 000 \$	
TOTAL DU CRÉDIT DE NIVEAU DE SERVICE DÛ À SPC POUR JANVIER 20XX	30 000 \$	

Exemple 2 : Crédits de niveau de service en cas de manquement au niveau de service unique au cours du mois considéré

Au mois d'avril 20XX, l'entrepreneur fait état d'un rendement de 8 % dans la catégorie de service du taux d'abandon des appels téléphoniques et d'un rendement de 75 % dans la catégorie de service de la satisfaction de la clientèle pour le bureau de service des utilisateurs finaux. Deux manquements au niveau de service sont signalés, car le niveau de service minimum pour le taux d'abandon des appels téléphoniques est $\leq 7,5 \%$ et le niveau de service minimum pour la satisfaction de la clientèle est $\geq 80 \%$.

Le calcul du crédit de niveau de service applicable est le suivant :

Facture d'avril 20XX pour les services du BSUF	500 000 \$	
Montant à risque (15 % de la facture)	150 000 \$	A
Pourcentage attribué à la catégorie de service du taux d'abandon des appels téléphoniques	20 %	B
Pourcentage attribué à la catégorie de service de la satisfaction de la clientèle	5 %	C
Crédit dû à SPC en raison du manquement au niveau de service pour le taux d'abandon des appels téléphoniques [A x B]	30 000 \$	
Crédit dû à SPC en raison du manquement au niveau de service de la satisfaction de la clientèle [A x C]	7 500 \$	
TOTAL DES CRÉDITS DE NIVEAU DE SERVICE DUS À SPC POUR AVRIL 20XX	37 500 \$	

5.0 Mois consécutifs

Le présent article décrit le calcul des crédits de niveau de service progressifs résultant des manquements au niveau de service pour une catégorie de niveau de service donnée au cours de mois consécutifs.

5.1 Manquement au niveau de service au cours du deuxième mois consécutif

Le manquement au niveau de service minimum pour une catégorie de niveau de service donnée pendant deux (2) mois consécutifs entraîne un crédit de niveau de service supplémentaire au cours du deuxième mois, égal à cinquante pour cent (50 %) du crédit de niveau de service.

5.2 Manquement au niveau de service au cours du troisième mois consécutif et des mois suivants

Le manquement au niveau de service minimum pour une catégorie de niveau de service donnée pendant trois (3) mois consécutifs ou plus entraîne un crédit de niveau de service supplémentaire au cours du troisième mois et des mois suivants, égal à cent pour cent (100 %) du crédit de niveau de service.

5.3 Résiliation de l'accord pour cause de manquement au niveau de service

Lorsqu'un manquement au niveau de service se produit pour une catégorie de niveau de service donnée au cours de trois (3) mois dans une période de neuf (9) mois consécutifs, SPC a le droit de résilier le présent accord, en donnant un avis à cet effet à l'entrepreneur.

5.4 Exemples de calcul pour les manquements au niveau de service au cours de mois consécutifs

Des exemples de calcul des crédits de niveau de service pour les cas de (i) manquement au niveau de service au cours du deuxième mois consécutif et de (ii) manquement au niveau de service au cours du troisième mois consécutif sont donnés ci-après :

Exemple 3 : Manquement au niveau de service au cours du deuxième mois consécutif

Au cours des mois consécutifs de janvier et de février 20XX, l'entrepreneur fait état d'un rendement respectif de 79 % et de 75 % dans la catégorie de service de la résolution au premier contact (RPC) pour le bureau de service d'entreprise. Des manquements au niveau de service sont signalés pour les deux mois, car le niveau de service minimum pour la RPC est $\geq 85\%$.

Le calcul du crédit de niveau de service supplémentaire en février 20XX est le suivant :

Facture de février 20XX pour les services du BSE	650 000 \$	
Montant à risque (15 % de la facture)	97 500 \$	A
Pourcentage attribué pour la catégorie de service de la RPC	40 %	B
Crédit dû à SPC en raison du manquement au niveau de service de la RPC [A x B]	39 000 \$	C
Crédit de niveau de service supplémentaire pour le manquement du 2^e mois consécutif [C x 50 %]	19 500 \$	
TOTAL DES CRÉDITS DE NIVEAU DE SERVICE DUS À SPC POUR FÉVRIER 20XX	58 500 \$	

Exemple 4 : Manquement au niveau de service au cours du troisième mois consécutif

Au cours des mois consécutifs de janvier, de février et de mars 20XX, l'entrepreneur fait état d'un rendement respectif de 79 %, de 75 % et de 76 % dans la catégorie de service de la résolution au premier contact (RPC) pour le bureau de service d'entreprise. Des manquements au niveau de service sont signalés pour les trois mois, car le niveau de service minimum pour la RPC est ≥ 85 %.

Le calcul du crédit de niveau de service supplémentaire en mars 20XX est le suivant :

Facture de mars 20XX pour les services du BSE	625 000 \$	
Montant à risque (15 % de la facture)	93 750 \$	A
Pourcentage attribué pour la catégorie de service de la RPC	40 %	B
Crédit dû à SPC en raison du manquement au niveau de service de la RPC [A x B]	37 500 \$	C
Crédit de niveau de service supplémentaire pour le manquement du 3^e mois consécutif [C x 100 %]	37 500 \$	
TOTAL DES CRÉDITS DE NIVEAU DE SERVICE DUS À SPC POUR MARS 20XX	75 000 \$	

6.0 Récupération des crédits de niveau de service

Le présent article décrit le droit de l'entrepreneur à la récupération des crédits de niveau de service précédemment payés.

6.1 Récupération des crédits de niveau de service

Lorsque l'entrepreneur fournit un service égal ou supérieur au niveau de service minimum pour une catégorie de niveau de service donnée au cours de chacun des trois (3) mois suivant immédiatement le mois au cours duquel un manquement au niveau de service (« manquement au niveau de service initial ») s'est produit pour la catégorie de niveau de service en question, l'entrepreneur est admissible à un montant de récupération.

6.2 Montant de récupération

Le montant de récupération est calculé à cent pour cent (100 %) de la somme du crédit de niveau de service et du crédit de niveau de service supplémentaire (le cas échéant) résultant du manquement au niveau de service initial.

6.3 Paiement des crédits de niveau de service/montants de récupération

Consulter les modalités de paiement.

6.4 Exemples de calcul de récupération des crédits de niveau de service

Des exemples de calcul de récupération pour les cas de (i) manquement au niveau de service unique et de (ii) manquement au niveau de service intermédiaire sont donnés ci-après :

Exemple 5 : Montant de récupération pour un manquement au niveau de service unique dans la catégorie de niveau de service considérée

Au mois d'avril 20XX, l'entrepreneur signale un manquement au niveau de service pour la catégorie de service du taux d'abandon des appels téléphoniques pour le bureau de service, et émet un crédit de niveau de service de 30 000 \$ à SPC. L'entrepreneur fait ensuite état d'un rendement de la catégorie de service du taux d'abandon des appels téléphoniques égal ou supérieur au niveau de service minimum au cours de chacun des trois mois suivants.

Le calcul du montant de récupération est le suivant :

Crédit de niveau de service émis à SPC pour le taux d'acheminement pour avril 20XX	30 000 \$
Crédit de niveau de service émis à SPC pour le taux d'acheminement pour mai 20XX	Aucun
Crédit de niveau de service émis à SPC pour le taux d'acheminement pour juin 20XX	Aucun
Crédit de niveau de service émis à SPC pour le taux d'acheminement pour juillet 20XX	Aucun

RÉCUPÉRATION DES CRÉDITS DE NIVEAU DE SERVICE DUS À L'ENTREPRENEUR EN JUILLET 20XX (30 000 \$)

Exemple 6 : Montant de récupération en cas de manquement au niveau de service intermédiaire

Au cours des mois de janvier et mars 20XX, l'entrepreneur signale des manquements au niveau de service pour la catégorie de service de la résolution au premier contact pour le bureau de service. L'entrepreneur émet des crédits de niveau de service d'un montant respectif de 30 000 \$ et 35 000 \$. L'entrepreneur fait état d'un rendement de la catégorie de service de la résolution au premier contact égal ou supérieur au niveau de service minimum en février 20XX et pour les mois d'avril à juin 20XX.

Le calcul du montant de récupération est le suivant :

Crédit de niveau de service émis à SPC pour les billets ouverts pour janvier 20XX ^{Note 1}	30 000 \$
Crédit de niveau de service émis à SPC pour les billets ouverts pour février 20XX	Aucun
Crédit de niveau de service émis à SPC pour les billets ouverts pour mars 20XX	35 000 \$
Crédit de niveau de service émis à SPC pour les billets ouverts pour avril 20XX	Aucun
Crédit de niveau de service émis à SPC pour les billets ouverts pour mai 20XX	Aucun
Crédit de niveau de service émis à SPC pour les billets ouverts pour juin 20XX	Aucun

RÉCUPÉRATION DES CRÉDITS DE NIVEAU DE SERVICE DUS À L'ENTREPRENEUR EN JUIN 20XX (35 000 \$)

Note 1 : Le manquement intermédiaire au cours des trois mois suivant le mois de janvier 20XX empêche le fournisseur de services d'être admissible à la récupération du crédit de niveau de service pour janvier 20XX.

7.0 Événement excusable

Le présent article décrit le traitement des événements excusables dans le calcul des crédits de niveau de service.

7.1 Définition d'un événement excusable

Un « événement excusable » désigne un événement ou une circonstance qui échappe au contrôle raisonnable de l'entrepreneur, y compris un événement de force majeure (à l'exception d'une grève ou d'un autre conflit du travail

directement ou indirectement lié aux activités de l'entrepreneur), dans la mesure où ils sont excusés conformément au contrat. Par souci de clarté, un conflit de travail ne constitue pas un événement excusable.

Si le niveau de service de l'entrepreneur pour une catégorie de niveau de service est touché par un cas de force majeure, l'entrepreneur doit en avertir immédiatement SPC, et l'avis doit contenir l'estimation par l'entrepreneur de la durée du cas de force majeure et une description des mesures prises ou proposées pour maîtriser le cas de force majeure. Un cas de force majeure n'est réputé se poursuivre que tant que l'entrepreneur prend les mesures raisonnables nécessaires pour le maîtriser.

Toute incidence raisonnable sur le niveau de service découlant d'une telle cause ne constitue pas un manquement au niveau de service, et les niveaux de service minimums pour les catégories de niveau de service concernées sont suspendus pendant la période de l'incidence ainsi causée.

Si le niveau de service de l'entrepreneur est touché par un cas de force majeure, le niveau de service effectif fait l'objet de discussions au cours de la réunion mensuelle suivante du comité des opérations des services de bureau de service afin de convenir de l'exemption des catégories de niveau de service concernées pendant la période de l'incidence et d'enregistrer la décision.

7.2 Manquement au service échappant au contrôle de l'entrepreneur

Lorsque le rendement de l'entrepreneur est touché par un ou plusieurs événements excusables au cours d'un mois donné, SPC peut, à sa discrétion, accepter :

- (a) De renoncer au droit à tout crédit de niveau de service autrement dû pour les mois concernés;
- (b) De rajuster le calcul du niveau de service pour les catégories de niveau de service touchées pour la partie du ou des mois qui n'est pas touchée par l'événement excusable.

8.0 Exigences des niveaux de service pour le bureau de service d'entreprise

Le présent article détaille les exigences des niveaux de service pour le bureau de service d'entreprise :

Tableau 103 : Exigences des niveaux de service pour le BSE

CATÉGORIE DE SERVICE DU BSE	NIVEAU DE SERVICE MINIMUM		PÉRIODE DE MESURE	POURCENTAGE D'AFFECTATION	
	OBJECTIF DE RENDEMENT	POURCENTAGE ATTEINT			
Résolution au premier contact	Billets réglables	≥ 85 %	Mensuelle	30 %	
Billets ouverts	3 jours ouvrables	≤ 5 %	Mensuelle	20 %	
Taux de réponse aux appels téléphoniques	Plancher	45 secondes ou moins	≥ 85 %	Mensuelle	30 %
	Plafond	120 secondes ou moins	≥ 98 %	Mensuelle	20 %
Taux de réponse au clavardage	Plancher	45 secondes ou moins	≥ 85 %	Mensuelle	0 %
	Plafond	120 secondes ou moins	≥ 98 %	Mensuelle	0 %
Taux de réponse aux courriels	Plancher	1 heure ou moins	≥ 90 %	Mensuelle	30 %
	Plafond	4 heures ou moins	≥ 98 %	Mensuelle	20 %
Taux de réponse au portail libre-service	Plancher	1 heure ou moins	≥ 90 %	Mensuelle	30 %
	Plafond	4 heures ou moins	≥ 98 %	Mensuelle	20 %
Taux d'abandon des appels téléphoniques	Plus de 60 secondes	≤ 5 %	Mensuelle	30 %	
Taux d'abandon des clavardages	Plus de 60 secondes	≤ 5 %	Mensuelle	0 %	
Satisfaction de la clientèle	SSC	≥ 85 %	Mensuelle	40 %	
Assurance de la qualité	Note d'assurance de la qualité	≥ 80 %	Mensuelle	30 %	

POURCENTAGE ATTRIBUÉ TOTAL POUR TOUTES LES CATÉGORIES DE SERVICES DU BSE

300 %

9.0 Exigences des niveaux de service pour le bureau de service des utilisateurs finaux

Le présent article détaille les exigences des niveaux de service pour le bureau de service des utilisateurs finaux :

Tableau 104 : Exigences des niveaux de service pour le BSUF

CATÉGORIE DE SERVICE DU BSUF	NIVEAU DE SERVICE MINIMUM		PÉRIODE DE MESURE	POURCENTAGE D'AFFECTATION
	OBJECTIF DE RENDEMENT	POURCENTAGE ATTEINT		
Résolution au premier contact	Billets réglables	≥ 85 %	Mensuelle	30 %
Billets ouverts	3 jours ouvrables	≤ 5 %	20 %	20 %
Taux de réponse aux appels téléphoniques	Plancher	45 secondes ou moins	≥ 85 %	30 %
	Plafond	120 secondes ou moins	≥ 98 %	20 %
Taux de réponse au clavardage	Plancher	45 secondes ou moins	≥ 85 %	0 %
	Plafond	120 secondes ou moins	≥ 98 %	0 %
Taux de réponse aux courriels	Plancher	1 heure ou moins	≥ 90 %	30 %
	Plafond	4 heures ou moins	≥ 98 %	20 %
Taux de réponse au portail libre-service	Plancher	1 heure ou moins	≥ 90 %	30 %
	Plafond	4 heures ou moins	≥ 98 %	20 %
Taux d'abandon des appels téléphoniques	Plus de 60 secondes	≤ 5 %	Mensuelle	30 %
Taux d'abandon des clavardages	Plus de 60 secondes	≤ 5 %	Mensuelle	0 %
Satisfaction de la clientèle	SSC	≥ 85 %	Mensuelle	40 %
Assurance de la qualité	Note d'assurance de la qualité	≥ 80 %	Mensuelle	30 %

POURCENTAGE ATTRIBUÉ TOTAL POUR TOUTES LES CATÉGORIES DE SERVICES DU BSUF

300 %

10.0 Formules de calcul du rendement des niveaux de service

Le présent article décrit les formules de calcul du rendement des niveaux de service :

Formule 1 : Résolution au premier contact

Cette mesure vise à garantir que tous les membres du personnel du bureau de service ont les compétences, la formation et les connaissances requises pour résoudre les billets au premier contact sans avoir à les acheminer aux échelons supérieurs ou à les attribuer.			
FORMULE	$\frac{\text{Nombre total de billets réglables réglés au premier contact} - \text{Rappels dans les 24 heures}}{\text{Nombre total d'appels réglables auxquels on a répondu}} \times 100 \%$		
Élément de données 1 :	Nombre total de billets réglables résolus au premier contact	Source des données :	Outil de GSTI
Élément de données 2 :	Rappels téléphoniques dans les 24 heures	Source des données :	Outil de GSTI
Élément de données 3 :	Nombre total de billets réglables auxquels on a répondu	Source des données :	Outil de GSTI
Remarques :	Voir l'ANNEXE A 13 – TYPES DE COMMUNICATIONS TRAITÉES pour connaître les types de billets réglables et non réglables.		

Formule 2 : Billets rouverts

Cette mesure vise à garantir que les billets résolus par le bureau de service ne soient pas marqués comme « résolu » avant qu'ils ne soient effectivement résolus et que la résolution ait été validée par l'utilisateur final.			
FORMULE	$\frac{\text{Nombre total de billets rouverts par le bureau de service}}{\text{Nombre total de billets résolus par le bureau de service}} \times 100 \%$		
Élément de données 1 :	Nombre total de billets rouverts par le bureau de service	Source des données :	Outil de GSTI
Élément de données 2 :	Nombre total de billets résolus par le bureau de service	Source des données :	Outil de GSTI

Formule 3 : Taux de réponse aux appels téléphoniques

Cette mesure vise à garantir que les agents de bureau de service puissent être joints rapidement par téléphone.			
FORMULE	$\frac{\text{Nombre total d'appels auxquels le personnel du bureau de service a répondu dans les limites de l'objectif de rendement d'entrée dans la file d'attente}}{\text{Nombre total d'appels auxquels le personnel du bureau de service a répondu}} \times 100 \%$		
Élément de données 1 :	Nombre total d'appels auxquels le personnel du bureau de service a répondu dans les limites de l'objectif de rendement d'entrée dans la file d'attente	Source des données :	Plateforme de téléphonie
Élément de données 2 :	Nombre total d'appels auxquels le personnel du bureau de service a répondu	Source des données :	Plateforme de téléphonie

Formule 4 : Taux de réponse au clavardage

Cette mesure vise à garantir que les agents de bureau de service puissent être joints rapidement par clavardage.			
FORMULE	$\frac{\text{Nombre total de clavardages auxquels le personnel du bureau de service a répondu dans les limites de l'objectif de rendement d'entrée dans la file d'attente}}{\text{Nombre total de clavardages traités par le personnel du bureau de service}} \times 100 \%$		
Élément de données 1 :	Nombre total de clavardages auxquels le personnel du bureau de service a répondu dans les limites de l'objectif de rendement d'entrée dans la file d'attente	Source des données :	Outil de GSTI
Élément de données 2 :	Nombre total de clavardages traités par le personnel du bureau de service	Source des données :	Outil de GSTI

Formule 5 : Taux de réponse aux courriels

Cette mesure vise à garantir une réponse rapide aux demandes envoyées au bureau de service par courriel.			
FORMULE	$\frac{\text{Nombre total de courriels auxquels le personnel du bureau de service a répondu dans les limites de l'objectif de rendement d'entrée dans la file d'attente}}{\text{Nombre total de courriels traités par le personnel du bureau de service}} \times 100 \%$		
Élément de données 1 :	Nombre total de courriels auxquels le personnel du bureau de service a répondu dans les limites de l'objectif de rendement d'entrée dans la file d'attente	Source des données :	Outil de GSTI
Élément de données 2 :	Nombre total de courriels traités par le personnel du bureau de service	Source des données :	Outil de GSTI

Formule 6 : Taux de réponse au portail libre-service

Cette mesure vise à garantir une réponse rapide aux demandes envoyées au bureau de service par le portail libre-service.			
--	--	--	--

FORMULE	$\frac{\text{Nombre total de billets créés dans le portail libre-service pour lesquels la réponse est intervenue dans les limites de l'objectif de rendement}}{\text{Nombre total de billets créés dans le portail libre-service}} \times 100 \%$		
Élément de données 1 :	Nombre total de billets créés dans le portail libre-service pour lesquels la réponse est intervenue dans les limites de l'objectif de rendement	Source des données :	Outil de GSTI
Élément de données 2 :	Nombre total de billets créés dans le portail libre-service	Source des données :	Outil de GSTI

Formule 7 : Taux d'abandon des appels téléphoniques

Cette mesure vise à surveiller et à réduire le nombre d'appels abandonnés, et à garantir que les membres du personnel du bureau de service répondent aux appels dans les limites de l'objectif de rendement.			
FORMULE	$\frac{\text{Nombre total d'appels abandonnés après l'objectif de rendement d'entrée dans la file d'attente}}{\text{Nombre total d'appels qui restent dans la file d'attente plus longtemps que l'objectif de rendement d'entrée dans la file d'attente}} \times 100 \%$		
Élément de données 1 :	Nombre total d'appels abandonnés après l'objectif de rendement d'entrée dans la file d'attente	Source des données :	Plateforme de téléphonie
Élément de données 2 :	Nombre total d'appels qui restent dans la file d'attente plus longtemps que l'objectif de rendement d'entrée dans la file d'attente	Source des données :	Plateforme de téléphonie

Formule 8 : Taux d'abandon des clavardages

Cette mesure vise à surveiller et à réduire le nombre de clavardages abandonnés, et à garantir que les membres du personnel du bureau de service répondent aux clavardages dans les limites de l'objectif de rendement.			
FORMULE	$\frac{\text{Nombre total de clavardages abandonnés 60 secondes après l'entrée dans la file d'attente}}{\text{Nombre total de clavardages ayant passé plus de 60 secondes dans la file d'attente}} \times 100 \%$		
Élément de données 1 :	Nombre total de clavardages abandonnés après l'objectif de rendement de l'entrée dans la file d'attente	Source des données :	Outil de GSTI
Élément de données 2 :	Nombre total de clavardages qui restent dans la file d'attente plus longtemps que l'objectif de rendement d'entrée dans la file d'attente	Source des données :	Outil de GSTI

Formule 9 : Satisfaction de la clientèle

Cette mesure vise à garantir que les clients reçoivent un service qui répond à leurs attentes.			
FORMULE	$\frac{\text{Somme des scores des enquêtes de satisfaction auprès des clients (SSC) pour toutes les enquêtes menées}}{\text{Nombre total d'enquêtes de satisfaction menées}} \times 100 \%$		
Élément de données 1 :	Somme des scores des enquêtes de satisfaction auprès des clients (SSC) pour toutes les enquêtes menées	Source des données :	Dépôt des SSC
Élément de données 2 :	Nombre total d'enquêtes de satisfaction menées	Source des données :	Dépôt des SSC
Remarques :	Voir l'ANNEXE A 3 – SERVICES DE TRANSITION, section 3.1.4 Démarche de transition des services, selon l'énoncé des travaux.		

Formule 10 : Assurance de la qualité

Cette mesure vise à garantir que les clients reçoivent un service de haute qualité.			
---	--	--	--

FORMULE	$\frac{\text{Somme des notes d'assurance de la qualité}}{\text{Nombre total d'évaluations de l'assurance de la qualité menées}} \times 100 \%$		
Élément de données 1 :	Somme des notes d'assurance de la qualité	Source des données :	Dépôt de l'assurance de la qualité
Élément de données 2 :	Nombre total d'évaluations de l'assurance de la qualité menées	Source des données :	Dépôt de l'assurance de la qualité
Remarques :	Voir l'ANNEXE A 3 – SERVICES DE TRANSITION, section 3.1.4 Démarche de transition des services, selon l'énoncé des travaux.		

11.0 Amélioration continue des services

Le niveau de service minimum des catégories de niveau de service de la résolution au premier contact (RPC), de la satisfaction de la clientèle (SSC) et de l'assurance de la qualité augmentent automatiquement à la date anniversaire du contrat. L'augmentation est calculée à 10 % de la différence entre la perfection (100 %) et le niveau de service minimum en vigueur pour la catégorie de niveau de service respective.

12.0 Processus de changement

Le présent article décrit le processus à suivre pour changer les exigences des niveaux de service.

12.1 Examen semestriel des exigences des niveaux de service

Services partagés Canada (SPC) et l'entrepreneur se réunissent deux fois par an pour examiner les exigences des niveaux de service et apporter les changements autorisés à ce moment-là. SPC et l'entrepreneur s'accordent sur les dates des examens semestriels.

12.2 Changements aux exigences des niveaux de service

Services partagés Canada (SPC) peut ajouter, supprimer ou modifier des exigences des niveaux de service comme suit :

- (a) Ajouter une nouvelle catégorie de niveau de service ou supprimer une catégorie de niveau de service existante;
- (b) Modifier le pourcentage attribué à une catégorie de niveau de service;
- (c) Modifier le niveau de service minimum d'une catégorie de niveau de service.

12.3 Ajouter une nouvelle catégorie de niveau de service ou supprimer une catégorie de niveau de service existante

L'ajout de nouvelles catégories de niveau de service ou la substitution de catégories de niveau de service par SPC conformément à Le présent article vise à permettre de mesurer de façon juste, précise et uniforme le rendement de l'entrepreneur pour les services fournis. Par exemple, ces ajouts ou substitutions peuvent s'expliquer par des changements apportés à l'environnement et la mise en place de nouveaux outils, logiciels ou modes de prestation de services. Toutefois, si ces outils, logiciels ou modes de prestation de services remplacent ou permettent de mettre à niveau une technologie existante, il faut que le rendement soit équivalent ou supérieur.

12.4 Modification du pourcentage attribué à une catégorie de niveau de service

La modification des pourcentages attribués aux catégories de niveau de service doit permettre à SPC de signaler les changements de priorités au fil du temps. La modification des pourcentages attribués aux catégories de niveau de service n'est pas soumise aux procédures de contrôle des changements.

12.5 Modification du niveau de service minimum d'une catégorie de niveau de service

La modification du niveau de service minimum pour les catégories de niveau de service doit permettre à SPC de signaler les changements dans les attentes de rendement pendant la durée du contrat.

12.6 Procédures de contrôle des changements

Toute modification apportée conformément à Le présent article est assujettie aux procédures de contrôle des changements (à l'exception des modifications des pourcentages attribués aux catégories de niveau de service). Par souci de clarté, la modification des pourcentages attribués aux catégories de niveau de service n'est pas un changement assujetti aux procédures de contrôle des changements.

13.0 Exemple de rapport mensuel sur les niveaux de service

L'exemple de rapport sur les niveaux de service suivant est fourni à titre indicatif seulement :

Exemple 7: Exemple de rapport mensuel sur les niveaux de service

CATÉGORIE DE SERVICE	NIVEAU DE SERVICE MINIMUM		Janv. XX	Févr. XX	Mars XX	Avril XX	Mai. XX	Juin XX	Juil. XX	Août XX	Sept. XX	Oct. XX	Nov. XX	Déc. XX
	OBJECTIF DE RENDEMENT	Pourcentage achevé												
Résolution au premier contact	Billets réglables	≥ 85 %	79,0	75,0	76,0	85,0	85,0	85,0	85,0	85,0	85,0	85,0	85,0	85,0
<i>Billets ouverts</i>	Billets résolus	≤ 5 %	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0
Taux de réponse aux appels téléphoniques	Plancher	≤ 45 secondes	≥ 85 %	85,0	85,0	85,0	85,0	85,0	85,0	85,0	85,0	85,0	85,0	85,0
	Plafond	≤ 120 secondes	≥ 98 %	98,0	98,0	98,0	98,0	98,0	98,0	98,0	98,0	98,0	98,0	98,0
Taux de réponse au clavardage	Plancher	≤ 45 secondes	≥ 85 %	85,0	85,0	85,0	85,0	85,0	85,0	85,0	85,0	85,0	85,0	85,0
	Plafond	≤ 120 secondes	≥ 98 %	98,0	98,0	98,0	98,0	98,0	98,0	98,0	98,0	98,0	98,0	98,0
Taux de réponse aux courriels	Plancher	≤ 1 heure	≥ 90 %	90,0	90,0	90,0	90,0	90,0	90,0	90,0	90,0	90,0	90,0	90,0
	Plafond	≤ 4 heures	≥ 98 %	98,0	98,0	98,0	98,0	98,0	98,0	98,0	98,0	98,0	98,0	98,0
Taux de réponse au portail libre-service	Plancher	≤ 1 heure	≥ 90 %	90,0	90,0	90,0	90,0	90,0	90,0	90,0	90,0	90,0	90,0	90,0
	Plafond	≤ 4 heures	≥ 98 %	98,0	98,0	98,0	98,0	98,0	98,0	98,0	98,0	98,0	98,0	98,0
Taux d'abandon des appels téléphoniques	≥ 60 secondes	≤ 5 %	5,0%	5,0	5,0	8,0	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0
Taux d'abandon des clavardages	≥ 60 secondes	≤ 5 %	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0
Satisfaction de la clientèle	SSC	≥ 85 %	85,0	85,0	85,0	75,0	85,0	85,0	85,0	85,0	85,0	85,0	85,0	85,0
Assurance de la qualité	Note d'assurance de la qualité	≥ 80 %	80,0	80,0	80,0	80,0	80,0	80,0	80,0	80,0	80,0	80,0	80,0	80,0

CATÉGORIE DE SERVICE	MONTANT DU CRÉDIT		CRÉDIT DE NIVEAU DE SERVICE/RÉCUPÉRATION EN POURCENTAGE DE LA FACTURE											
	POURCENTAGE ATTRIBUÉ	MONTANT À RISQUE	Janv. XX	Févr. XX	Mars XX	Avr. XX	Mai XX	Juin XX	Juil. XX	Août XX	Sept. XX	Oct. XX	Nov. XX	Déc. XX
Résolution au premier contact	40 %	15 % de la facture	6 %	9 %	12 %	-	-	12 %	-	-	-	-	-	-
Billets ouverts	20 %	15 % de la facture	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Taux de réponse aux appels téléphoniques	Base de référence	30 %	15 % de la facture	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	Plafond	15 %	15 % de la facture	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Taux de réponse au clavardage	Base de référence	30 %	15 % de la facture	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	Plafond	15 %	15 % de la facture	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Taux de réponse aux courriels	Base de référence	30 %	15 % de la facture	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	Plafond	15 %	15 % de la facture	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Taux de réponse au portail libre-service	Base de référence	30 %	15 % de la facture	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	Plafond	15 %	15 % de la facture	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Taux d'abandon des appels téléphoniques	20 %	15 % de la facture	-	-	-	3 %	-	-	3 %	-	-	-	-	-
Taux d'abandon des clavardages	20 %	15 % de la facture	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Satisfaction de la clientèle	20 %	15 % de la facture	-	-	-	3 %	-	-	3 %	-	-	-	-	-
Assurance de la qualité	0 %	15 % de la facture	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
ATTRIBUTION TOTALE	300 %													

14.0 Uniformité des services

14.1 Langue

Le bureau de service d'entreprise et le bureau de service des utilisateurs finaux doivent fournir des services de soutien aux utilisateurs dans la langue officielle de leur choix. Ces services de soutien doivent être de qualité et de niveau de service équivalents, quelle que soit la langue choisie.

14.2 Bureau de service des utilisateurs finaux

Le bureau de service des utilisateurs finaux doit fournir des services de soutien aux utilisateurs des partenaires suivants :

- Services publics et Approvisionnement Canada;
- Santé Canada;
- Services partagés Canada;
- École de la fonction publique du Canada;
- Infrastructure Canada.

Ces services de soutien doivent être de qualité et de niveau de service équivalents, quel que soit le ministère dont l'utilisateur est originaire.

Annexe B 3 – Matrice de responsabilité financière

Services partagés Canada (SPC)

Annexe B 3 – Matrice de responsabilité financière

Table des matières

1.0 Matrice de responsabilité financière du BSE.....	254
2.0 Matrice de responsabilité financière du BSUF	256

Liste des tableaux

Tableau 90 : Matériel, logiciels et applications du BSE.....	254
Tableau 91 : Matériel, logiciels et applications du BSUF	256

Annexe B 3 – Matrice de responsabilité financière

La présente annexe décrit les responsabilités financières de l'entrepreneur et de Services partagés Canada (SPC) en ce qui concerne le matériel et les logiciels utilisés par le bureau de service d'entreprise (BSE) et le bureau de service des utilisateurs finaux (BSUF) pour fournir les services de bureau de service décrits à l'**annexe A 1 – Services de bureau de service**.

1.0 Matrice de responsabilité financière du BSE

Les services de bureau de service décrits à l'**annexe A 1 – Services de bureau de service** incluent la participation de SPC et de l'entrepreneur. Le tableau suivant établit la responsabilité de l'acquisition, du fonctionnement et de l'entretien du matériel et des logiciels nécessaires pour fournir les services de bureau de service. Le tableau suivant contient la liste à jour des outils utilisés; elle peut évoluer au fil du temps.

Les responsabilités sont réparties dans les catégories suivantes :

- Propriété des actifs – partie responsable de l'acquisition du matériel ou des logiciels indiqués;
- Mises à niveau/améliorations – partie chargée de s'assurer que le matériel ou les logiciels indiqués sont à jour (version N-1, correctifs de sécurité appliqués, etc.);
- Mise à jour des technologies – partie chargée de s'assurer que la technologie est à jour et compatible avec les nouvelles versions;
- Modalités de facturation – indique si le coût est à charge de l'entrepreneur et récupéré dans le cadre des frais mensuels facturés à SPC (voir l'**annexe B 1 – Dispositions sur les prix**).

Tableau 105 : Matériel, logiciels et applications du BSE

Type d'actif	Propriété des actifs	Responsabilité financière		
		Mises à niveau/améliorations	Mise à jour des technologies	Modalités de facturation
Matériel du bureau de service				
Matériel du portail du bureau de service : serveur Citrix	SPC	SPC	SPC	S. O.
Poste de travail (emplacement de service de l'entrepreneur)	Entrepreneur	Entrepreneur	Entrepreneur	Inclus dans le coût par communication
Applications de l'entrepreneur (bureau, etc.)				
Système d'exploitation Microsoft Windows (actuellement version 10)	Entrepreneur	Entrepreneur	Entrepreneur	Inclus dans le coût par communication
Internet Explorer	Entrepreneur	Entrepreneur	Entrepreneur	Inclus dans le coût par communication
Google Chrome	Entrepreneur	Entrepreneur	Entrepreneur	Inclus dans le coût par communication
Mozilla Firefox	Entrepreneur	Entrepreneur	Entrepreneur	Inclus dans le coût par communication
Citrix Receiver/Citrix Workspace	Entrepreneur	Entrepreneur	Entrepreneur	Inclus dans le coût par communication
Application tierce d'authentification à deux facteurs	Entrepreneur	Entrepreneur	Entrepreneur	Inclus dans le coût par communication
Outils de gestion de l'entrepreneur	Entrepreneur	Entrepreneur	Entrepreneur	Inclus dans le coût par communication

Applications de bureau de service du BSE accessibles par l'IBV				
Logiciels et systèmes d'exploitation du portail de bureau de service	SPC	SPC	SPC	S. O.
Microsoft Office Professional (Outlook, Word, Excel, Access)	SPC	SPC	SPC	S. O.
Logiciel de vidéoconférence : WebEx	SPC	SPC	SPC	S. O.
Logiciel de collaboration : Jabber	SPC	SPC	SPC	S. O.
Outil de GSTI pour les partenaires intégrés : Bureau de contrôle d'entreprise (BCE) Tivoli d'IBM	SPC	SPC	SPC	S. O.
Outil de GSTI pour les partenaires qui utilisent les anciens systèmes (POG) : InfoWeb	SPC	SPC	SPC	S. O.
Base de connaissances : Get-Answers	SPC	SPC	SPC	S. O.
Base de connaissances : GCdocs	SPC	SPC	SPC	S. O.
Base de données tout-en-un sur la gestion des incidents				
Matrice de priorité de gestion des incidents	SPC	SPC	SPC	S. O.
Liste des applications et services opérationnels critiques (ASOC)	SPC	SPC	SPC	S. O.
Liste des sites désignés (SD)	SPC	SPC	SPC	S. O.
Liste des sites de centre de données (CD)	SPC	SPC	SPC	S. O.
Liste en temps réel des personnes-ressources (LTRPR)	SPC	SPC	SPC	S. O.
Liste des points de contact uniques/coordonnateurs des incidents majeurs du partenaire (PUC/CIMP)	SPC	SPC	SPC	S. O.
Ressources supplémentaires du bureau de service				
Liste des groupes de résolution du BSE	SPC	SPC	SPC	S. O.
Liste de gestion changement	SPC	SPC	SPC	S. O.
Fonds de données opérationnelles (BDGC opérationnelle)	SPC	SPC	SPC	S. O.
Page d'accueil de SPC	SPC	SPC	SPC	S. O.
Équipement de réseau				
Matériel du réseau étendu du gouvernement du Canada	SPC	SPC	SPC	S. O.
Connectivité à Internet (de l'entrepreneur à SPC)	Entrepreneur	Entrepreneur	Entrepreneur	Inclus dans le coût par communication
Équipement de sécurité				
Équipement de sécurité (emplacements de SPC)	SPC	SPC	SPC	S. O.
Équipement de sécurité (emplacements de service de l'entrepreneur)	Entrepreneur	Entrepreneur	Entrepreneur	Inclus dans le coût par communication
Logiciels de sécurité				
Logiciel Entrust sur les appareils de bureau de l'entrepreneur	SPC	SPC	SPC	S. O.
Antivirus (emplacements de service de l'entrepreneur)	Entrepreneur	Entrepreneur	Entrepreneur	Inclus dans le coût par communication

Équipement de communication vocale				
Solution de téléphonie du centre de contact	SPC Entrepreneur	SPC Entrepreneur	SPC Entrepreneur	S. O. Inclus dans le coût par communication
Numéro sans frais	SPC	SPC	SPC	S. O.
Téléphones/casques d'écoute (emplacement de service de l'entrepreneur)	Entrepreneur	Entrepreneur	Entrepreneur	Inclus dans le coût par communication
Infrastructure de téléphonie au site de l'entrepreneur (p. ex. PBX)	Entrepreneur	Entrepreneur	Entrepreneur	Inclus dans le coût par communication

2.0 Matrice de responsabilité financière du BSUF

Les services de bureau de service décrits à l'**annexe A 1 – Services de bureau de service** incluent la participation de SPC et de l'entrepreneur. Le tableau suivant établit la responsabilité de l'acquisition, du fonctionnement et de l'entretien du matériel et des logiciels nécessaires pour fournir les services de bureau de service. Le tableau suivant contient la liste à jour des outils utilisés; elle peut évoluer au fil du temps.

Les responsabilités sont réparties dans les catégories suivantes :

- Propriété des actifs – partie responsable de l'acquisition du matériel ou des logiciels indiqués;
- Mises à niveau/améliorations – partie chargée de s'assurer que le matériel ou les logiciels indiqués sont à jour (version N-1, correctifs de sécurité appliqués, etc.);
- Mise à jour des technologies – partie chargée de s'assurer que la technologie est à jour et compatible avec les nouvelles versions;
- Modalités de facturation – indique si le coût est à charge de l'entrepreneur et récupéré dans le cadre du prix facturé à SPC (voir l'**annexe B 1 – Dispositions sur les prix**).

Tableau 106 : Matériel, logiciels et applications du BSUF

Type d'actif	Propriété des actifs	Responsabilité financière		
		Mises à niveau/ améliorations	Mise à jour des technologies	Modalités de facturation
Matériel du bureau de service				
Matériel du portail du bureau de service : serveur Citrix	SPC	SPC	SPC	S. O.
Poste de travail (emplacement de service de l'entrepreneur)	Entrepreneur	Entrepreneur	Entrepreneur	Inclus dans le coût par communication
Applications de l'entrepreneur (bureau, etc.)				
Système d'exploitation Microsoft Windows (actuellement version 10)	Entrepreneur	Entrepreneur	Entrepreneur	Inclus dans le coût par communication
Internet Explorer	Entrepreneur	Entrepreneur	Entrepreneur	Inclus dans le coût par communication
Google Chrome	Entrepreneur	Entrepreneur	Entrepreneur	Inclus dans le coût par communication

Mozilla Firefox	Entrepreneur	Entrepreneur	Entrepreneur	Inclus dans le coût par communication
Citrix Receiver/Citrix Workspace	Entrepreneur	Entrepreneur	Entrepreneur	Inclus dans le coût par communication
Application tierce d'authentification à deux facteurs	Entrepreneur	Entrepreneur	Entrepreneur	Inclus dans le coût par communication
Outils de gestion de l'entrepreneur	Entrepreneur	Entrepreneur	Entrepreneur	Inclus dans le coût par communication
Applications de bureau de service du BSUF accessibles par l'IBV [SPAC/SPC/INFC/EFPC]				
Logiciels et systèmes d'exploitation du portail de bureau de service	SPC	SPC	SPC	S. O.
Microsoft Office Professional (Outlook, Word, Excel, Access)	SPC	SPC	SPC	S. O.
Logiciel de vidéoconférence : WebEx	SPC	SPC	SPC	S. O.
Logiciel de collaboration : Jabber	SPC	SPC	SPC	S. O.
Outil de GSTI : Micro Focus Service Manager	SPC	SPC	SPC	S. O.
Outil de prise de contrôle à distance : System Centre Configuration Manager (SCCM) 2012 R2 Remote Control	SPC	SPC	SPC	S. O.
Administration des comptes : portail administratif Canada.ca	SPC	SPC	SPC	S. O.
Administration des comptes : utilisateurs d'Active Directory et ordinateurs	SPC	SPC	SPC	S. O.
Administration des comptes : iManager	SPC	SPC	SPC	S. O.
Administration des comptes : Sigma	SPC	SPC	SPC	S. O.
Catalogue des services : Service eXpress du gouvernement du Canada (GCSX)	SPC	SPC	SPC	S. O.
Catalogue de services : Demandes de services bureautiques en ligne (DSBL)	SPC	SPC	SPC	S. O.
Base de connaissances : Confluence	SPC	SPC	SPC	S. O.
Applications de bureau de service du BSUF accessibles par l'IBV (Santé Canada)				
Logiciels et systèmes d'exploitation du portail de bureau de service	SPC	SPC	SPC	S. O.
Microsoft Office Professional (Outlook, Word, Excel, Access)	SPC	SPC	SPC	S. O.
Logiciel de vidéoconférence : WebEx	SPC	SPC	SPC	S. O.
Logiciel de collaboration : Jabber	SPC	SPC	SPC	S. O.
Big Fix Remote d'IBM (outil de prise de contrôle à distance)	SPC	SPC	SPC	S. O.
Web Reports d'IBM [TEM]	SPC	SPC	SPC	S. O.
Portail Bell SDP (mot de passe de courriel/mot de passe de GAME)	SPC	SPC	SPC	S. O.
iManager (réinitialisation du mot de passe de Novell)	SPC	SPC	SPC	S. O.
BitLocker (réinitialisation du mot de passe)	SPC	SPC	SPC	S. O.
Outil de billetterie de GSTI : Openview Service Centre de HP (SM6)	SPC	SPC	SPC	S. O.
lprint (installations d'imprimantes en réseau)	SPC	SPC	SPC	S. O.

Hyper Snap (saisies d'écran)	SPC	SPC	SPC	S. O.
Notepad (création de modèles collés dans les billets)	SPC	SPC	SPC	S. O.
ShortKeys (application de modèles d'appels)	SPC	SPC	SPC	S. O.
Cisco AnyConnect (accès RPV)	SPC	SPC	SPC	S. O.
Lotus Notes (divers)	SPC	SPC	SPC	S. O.
Équipement de réseau				
Matériel du réseau étendu du gouvernement du Canada	SPC	SPC	SPC	S. O.
Connectivité à Internet (de l'entrepreneur à SPC)	Entrepreneur	Entrepreneur	Entrepreneur	Inclus dans le coût par communication
Équipement de sécurité				
Équipement de sécurité (emplacements de SPC)	SPC	SPC	SPC	S. O.
Équipement de sécurité (emplacements de service de l'entrepreneur)	Entrepreneur	Entrepreneur	Entrepreneur	Inclus dans le coût par communication
Logiciels de sécurité				
Logiciel Entrust sur les appareils de bureau de l'entrepreneur	SPC	SPC	SPC	S. O.
Antivirus (emplacements de service de l'entrepreneur)	Entrepreneur	Entrepreneur	Entrepreneur	Inclus dans le coût par communication
Équipement de communication vocale				
Solution de téléphonie du centre de contact	SPC Entrepreneur	SPC Entrepreneur	SPC Entrepreneur	S. O. Inclus dans le coût par communication
Numéros sans frais	SPC	SPC	SPC	S. O.
Téléphones/casques d'écoute (emplacement de service de l'entrepreneur)	Entrepreneur	Entrepreneur	Entrepreneur	Inclus dans le coût par communication
Infrastructure de téléphonie au site de l'entrepreneur (p. ex. PBX)	Entrepreneur	Entrepreneur	Entrepreneur	Inclus dans le coût par communication

Annexe B 4 – Rapports

Services partagés Canada (SPC)

Annexe B 4 – Rapports

Table des matières

1.0 Référentiel de paramètres	261
2.0 Rapports mensuels sur les ENS	261
2.1 Période de rapport sur les ENS.....	261
2.2 Format du rapport sur les ENS.....	261
2.3 Échéance des rapports sur les ENS	261
2.4 Contenu du rapport sur les ENS	262
3.0 Rapports périodiques sur les IRC.....	262
3.1 Contenu du rapport sur les IRC du BSE	262
3.2 Contenu du rapport sur les IRC du BSUF	265
3.3 Échéance des rapports sur les IRC.....	268
3.3.1 <i>Rapports quotidiens sur les IRC</i>	268
3.3.2 <i>Rapports hebdomadaires sur les IRC</i>	268
3.3.3 <i>Rapports mensuels sur les IRC</i>	268
4.0 Rapports sur le rendement du réseau.....	268
4.1 Période des rapports sur le rendement du réseau.....	268
4.2 Échéance des rapports sur le rendement du réseau	268
4.3 Contenu des rapports sur le rendement du réseau.....	268
5.0 Dépôt des rapports	269
6.0 Rapports sur le rendement de la solution pour les centres de contact	269
6.1 Échéance des rapports sur les IRC.....	269
6.2 Période de présentation des rapports sur le rendement de la solution pour les centres de contact	269
6.3 Date limite de la présentation des rapports sur le rendement de la solution pour les centres de contact....	269
6.4 Contenu des rapports sur le rendement de la solution pour les centres de contact	269
7.0 Répertoire de la solution pour les centres de contact.....	270
Liste des tableaux	
Tableau 92 : Rapports sur les IRC du BSE	262
Tableau 93 : Rapports sur les IRC du BSUF	265

Annexe B 4 – Rapports

La présente annexe décrit les responsabilités relatives à la production de rapports associés aux services de bureau de service décrits à l'**annexe A 1 – Services de bureau de service**.

1.0 Référentiel de paramètres

Afin de préparer les rapports mensuels sur les exigences des niveaux de service (ENS) et les indicateurs de rendement clés (IRC), l'entrepreneur a la responsabilité d'obtenir des analyses à partir des systèmes d'enregistrement suivants : les outils de GSTI, les plateformes de production de rapports sur la téléphonie et les catalogues de services.

Les données analytiques obtenues par l'entrepreneur en vue de la production des rapports mensuels sur les exigences des niveaux de service (ENS) et des rapports périodiques sur les indicateurs de rendement clés (IRC) doivent être conservées par l'entrepreneur dans un référentiel de paramètres mis à disposition par SPC à cette fin.

Le référentiel de paramètres est organisé sous forme de base de données consultable dans l'ordre chronologique depuis le début du contrat jusqu'à la fin de la durée du contrat. L'entrepreneur doit diviser le référentiel de paramètres en segments du BSE et du BSUF, le segment du BSUF étant lui aussi divisé en cinq segments des clients utilisateurs finaux : Services publics et Approvisionnement Canada (SPAC), Santé Canada, Services partagés Canada (SPC), École de la fonction publique du Canada (EFPC) et Infrastructure Canada (INFC). Tout changement apporté aux rapports exigés par SPC qui entraîne le développement d'outils de production de rapports ou nécessite d'apporter une modification à ces outils effectué sans frais à SPC.

L'entrepreneur doit veiller à ce que les mises à jour du référentiel de paramètres soient conformes aux échéances des rapports sur les ENS et les IRC. En d'autres termes, SPC doit être en mesure de rapprocher le contenu des rapports sur les ENS et les IRC avec les informations sources dans le référentiel de paramètres dès la parution de ces rapports.

2.0 Rapports mensuels sur les ENS

L'entrepreneur surveille et mesure en permanence son rendement pour toutes les catégories de services. Le format des rapports sur les niveaux de service est décrit à l'**annexe B 2 – Exigences des niveaux de service** et reproduit ici :

2.1 Période de rapport sur les ENS

L'entrepreneur mesure le niveau de service de chaque catégorie de service pour chaque mois pendant toute la durée du contrat.

2.2 Format du rapport sur les ENS

L'entrepreneur fournit des rapports, sous forme de copie électronique, détaillant le niveau de service réel mesuré pour chaque catégorie de service pour le mois précédent. Services partagés Canada (SPC) peut demander, sans frais supplémentaires, des extraits des données de base sous-jacentes suffisamment mises en forme pour permettre à SPC de confirmer l'exactitude et l'exhaustivité des rapports mensuels sur les niveaux de service. Tout changement apporté aux rapports exigés par SPC qui entraîne le développement d'outils de production de rapports ou nécessite d'apporter une modification à ces outils est fourni sans frais à SPC.

2.3 Échéance des rapports sur les ENS

Dans un délai de cinq (5) jours ouvrables du gouvernement fédéral (JOGF) après la fin de chaque mois, l'entrepreneur fournit un rapport sur les niveaux de service, selon les modalités prescrites.

2.4 Contenu du rapport sur les ENS

À tout le moins, le rapport sur les niveaux de service doit contenir ce qui suit :

- (a) Calcul du niveau de service, pour le mois précédent, pour toutes les catégories de services;
- (b) Détermination des catégories de services pour lesquelles le niveau de service n'atteint pas le niveau de service minimum (« manquement au niveau de service ») au cours du mois précédent;
- (c) Pourcentages attribués par Services partagés Canada à chaque catégorie de service;
- (d) Calcul des éléments suivants :
 - I. Crédits de niveau de service,
 - II. Crédits supplémentaires de niveau de service,
 - III. Montants de récupération.
- (e) Détails de tout événement excusable qui, selon l'entrepreneur, a influé sur le niveau de service pour toute catégorie de service au cours du mois précédent;
- (f) En plus du mois précédent, l'entrepreneur doit inclure 11 mois de données historiques pour les points (a) à (c) ci-dessus.

Un exemple de rapport mensuel sur les niveaux de service est fourni à l'article 11 de l'**annexe B 2 – Exigences des niveaux de service**.

3.0 Rapports périodiques sur les IRC

L'entrepreneur surveille et mesure en permanence son rendement pour tous les indicateurs de rendement clés. Les problèmes systématiques de rendement concernant les IRC sont traités par les Services de gouvernance et de gestion de la relation de SPC (voir l'**annexe A 4 – Services de gouvernance et de gestion de la relation**). SPC et l'entrepreneur examineront le rendement des IRC tous les six mois ou plus fréquemment, selon ce qui aura été convenu entre SPC et l'entrepreneur. Toutes les mesures correctives et les mesures de suivi générées pour résoudre les problèmes de rendement des IRC, approuvées par SPC, sont mises en œuvre par l'entrepreneur dans le cadre de l'objectif d'amélioration des services, sans frais supplémentaires pour SPC.

3.1 Contenu du rapport sur les IRC du BSE

L'entrepreneur prépare, sous forme de copie électronique, des rapports sur les IRC contenant les données analytiques suivantes pour les intervalles indiqués :

Tableau 107 : Rapports sur les IRC du BSE

	Indicateur de rendement clé	Catégorie	Une fois par jour	Une fois par semaine	Menstuelle
1.0	Nombre d'appels abandonnés	Charge de travail	✓	✓	✓
1.1	Appels abandonnés en 60 secondes ou moins	Charge de travail	✓	✓	✓
1.2	Appels abandonnés après plus de 60 secondes	Charge de travail	✓	✓	✓
1,3	Délai moyen d'abandon d'un appel	Indicateur de rendement	✓	✓	✓
1.4	Taux d'abandon des appels	Indicateur de rendement	✓	✓	✓
2.0	Nombre d'appels auxquels les agents de bureau de service ont répondu	Charge de travail	✓	✓	✓
2.1	Temps d'attente moyen	Indicateur de rendement	✓	✓	✓

	Indicateur de rendement clé	Catégorie	Une fois par jour	Une fois par semaine	Mensuelle
2.2	Durée moyenne de la conversation	Indicateur de rendement	✓	✓	✓
2.3	Temps moyen de traitement (y compris la conclusion)	Indicateur de rendement	✓	✓	✓
2.4	Pourcentage d'appels auxquels on a répondu dans les limites du plancher fixé : 45 secondes ou moins	Indicateur de rendement	✓	✓	✓
2.5	Pourcentage d'appels auxquels on a répondu dans les limites du plafond fixé : 120 secondes ou moins	Indicateur de rendement	✓	✓	✓
2.6	Cumul du mois du pourcentage d'appels auxquels on a répondu conformément à l'objectif plancher : 45 secondes ou moins	Indicateur de rendement	✓	-	-
2.7	Cumul du mois du pourcentage d'appels auxquels on a répondu dans les limites du plafond fixé : 120 secondes ou moins	Indicateur de rendement	✓	-	-
3.0	Nombre de clavardages abandonnés	Charge de travail	✓	✓	✓
3.1	Clavardages abandonnés en 60 secondes ou moins	Charge de travail	✓	✓	✓
3.2	Clavardages abandonnés après plus de 60 secondes	Charge de travail	✓	✓	✓
3.3	Délai moyen d'abandon d'un clavardage	Indicateur de rendement	✓	✓	✓
3.4	Taux d'abandon des clavardages	Indicateur de rendement	✓	✓	✓
4.0	Nombre de clavardages auxquels les agents de bureau de service ont répondu	Charge de travail	✓	✓	✓
4.1	Temps d'attente moyen	Indicateur de rendement	✓	✓	✓
4.2	Durée moyenne de clavardage	Indicateur de rendement	✓	✓	✓
4.3	Temps moyen de traitement (y compris la conclusion)	Indicateur de rendement	✓	✓	✓
4.4	Pourcentage de clavardages auxquels on a répondu dans les limites du plancher fixé : 45 secondes ou moins	Indicateur de rendement	✓	✓	✓
4.5	Pourcentage de clavardages auxquels on a répondu dans les limites du plafond fixé : 120 secondes ou moins	Indicateur de rendement	✓	✓	✓
4.6	Cumul du mois du pourcentage de clavardages auxquels on a répondu conformément à l'objectif plancher : 45 secondes ou moins	Indicateur de rendement	✓	-	-
4.7	Cumul du mois du pourcentage de clavardages auxquels on a répondu dans les limites du plafond fixé : 120 secondes ou moins	Indicateur de rendement	✓	-	-
5.0	Nombre de courriels jugés sans suite	Efficacité de la voie	✓	✓	✓
6.0	Nombre de courriels auxquels les agents de bureau de service ont répondu (sans automatisation)	Charge de travail	✓	✓	✓
6.1	Pourcentage de courriels auxquels on a répondu dans les limites du plancher fixé : 1 heure ou moins	Indicateur de rendement	✓	✓	✓
6.2	Pourcentage de courriels auxquels on a répondu dans les limites du plafond fixé : 4 heures ou moins	Indicateur de rendement	✓	✓	✓
6.3	Cumul du mois du pourcentage de courriels auxquels on a répondu dans les limites du plancher fixé : 1 heure ou moins	Indicateur de rendement	✓	-	-
6.4	Cumul du mois du pourcentage de courriels auxquels on a répondu dans les limites du plafond fixé : 4 heures ou moins	Indicateur de rendement	✓	-	-
7.0	Nombre de demandes par le portail libre-service auxquelles les agents de bureau de service ont répondu	Charge de travail	✓	✓	✓
7.1	Pourcentage de demandes par le portail libre-service ayant reçu une réponse dans les limites du plancher fixé : 1 heure ou moins	Indicateur de rendement	✓	✓	✓
7.2	Pourcentage de demandes par le portail libre-service ayant reçu une réponse dans les limites du plafond fixé : 4 heures ou moins	Indicateur de rendement	✓	✓	✓
7.3	Cumul du mois du pourcentage de demandes par le portail libre-service ayant reçu une réponse dans les limites du plancher fixé : 1 heure ou moins	Indicateur de rendement	✓	-	-
7.4	Cumul du mois du pourcentage de demandes par le portail libre-service ayant reçu une réponse dans les limites du plafond fixé : 4 heures ou moins	Indicateur de rendement	✓	-	-
8.0	Nombre total de communications^{Note} [2.0 + 4.0 + 6.0 + 7.0]	Charge de travail	✓	✓	✓
9.0	Nombre de communications non réglables attribuées aux groupes de résolution	Efficacité de la voie	✓	✓	✓

	Indicateur de rendement clé	Catégorie	Une fois par jour	Une fois par semaine	Mensuelle
10.0	Nombre de communications réglables attribuées aux groupes de résolution	Indicateur de rendement	✓	✓	✓
11.0	Nombre de communications réglées au premier contact	Charge de travail	✓	✓	✓
11.1	Résolution au premier contact	Indicateur de rendement	✓	✓	✓
12.0	Nombre total de communications réglables [9.0 + 10.0 + 11.0]	Charge de travail	✓	✓	✓
13.0	Nombre de communications hors de la portée	Efficacité de la voie	✓	✓	✓
14.0	Billets existants : réacheminement en raison d'une attribution initiale incorrecte (billets qui ne font que passer d'un service à l'autre)	Indicateur de rendement	✓	✓	✓
15.0	Billets existants : demande sur l'état	Indicateur de rendement	✓	✓	✓
16.0	Ouverture du deuxième billet : référencé à un billet existant non résolu (le problème persiste)	Indicateur de rendement	✓	✓	✓
17.0	Ouverture de nouveaux billets : exécution des demandes	Charge de travail	✓	✓	✓
18.0	Ouverture de nouveaux billets : gestion des incidents	Charge de travail	✓	✓	✓
19.0	Ouverture de nouveaux billets : demande de changement	Charge de travail	✓	✓	✓
20.0	Nombre total d'interactions* [13.0 + 14.0 + 15.0 + 16.0 + 17.0 + 18.0 + 19.0]	Charge de travail	✓	✓	✓
21.0	Ouverture de l'arriéré des demandes de service	Charge de travail	✓	✓	✓
22.0	Ouverture de nouveaux billets : exécution des demandes	Charge de travail	✓	✓	✓
23.0	Demandes de service traitées	Indicateur de rendement	✓	✓	✓
24.0	Résorption de l'arriéré des demandes de service [21.0 + 22.0 - 23.0].	Indicateur de rendement	✓	✓	✓
24.0	Ouverture de nouveaux billets : volume d'exécution des demandes par type/catégorie	Charge de travail	✓	✓	✓
25.0	Ouverture de nouveaux billets : volume de gestion des incidents par type/catégorie	Charge de travail	✓	✓	✓
26.0	Ouverture de nouveaux billets : volume des demandes de changement par type/catégorie	Charge de travail	✓	✓	✓
27.0	Nombre d'appels sortants concernant des renseignements supplémentaires	Problèmes d'entreprise	✓	✓	✓
28.0	Problèmes ayant une incidence sur la prestation des services – événements non excusables	Indicateur de rendement	✓	✓	✓
29.0	Problèmes ayant une incidence sur la prestation des services – événements excusables	Problèmes d'entreprise	✓	✓	✓
30.0	Analyse des causes fondamentales des périodes à volume de communications élevé	Problèmes d'entreprise	✓	✓	✓
31.0	Analyse des causes fondamentales des périodes d'arriérés importants des demandes de service	Indicateur de rendement	✓	✓	✓
32.0	Satisfaction de la clientèle	Indicateur de rendement	-	-	✓
33.0	Assurance de la qualité	Indicateur de rendement	-	-	✓
34.0	Nombre total d'appels entrants reçus par le fournisseur de services de télécommunications (répartis conformément aux exigences de SPC)	Charge de travail	✓	✓	✓
34.1	Nombre d'appels abandonnés avant d'être transférés à la RVI	Indicateur de rendement	✓	✓	✓
34.2	Nombre d'appels interrompus par le fournisseur de services de télécommunications avant d'être transférés vers la RVI (décrit par le composant défaillant, par exemple la RVI occupée, la ligne occupée, etc.)	Indicateur de rendement	✓	✓	✓
34.3	Nombre d'appels sortants	Charge de travail	✓	✓	✓
35.0	Nombre d'appels transférés avec succès vers la RVI par le fournisseur de services de télécommunications [34.0 – 34.1 – 34.2]	Charge de travail	✓	✓	✓
35.1	Nombre maximal de ports de RVI utilisés à l'intervalle enregistré	Indicateur de rendement	✓	✓	✓
35.2	Temps nécessaire au transfert de la RVI vers la file d'attente	Indicateur de rendement	✓	✓	✓
35.3	Nombre d'appels dans le menu d'entrée principal de retour de la RVI	Charge de travail	✓	✓	✓
36.0	Appels traités par la RVI [35.0 + 35.3 - 36.1]	Charge de travail	✓	✓	✓
36.1	Nombre total de fois où des interactions avec un client ont été abandonnées (à l'initiative du client)	Indicateur de rendement	✓	✓	✓
36.2	Durée moyenne, en secondes, des interactions avec un client dans la RVI avant d'être abandonnées par le client	Indicateur de rendement	✓	✓	✓
36.3	Durée la plus longue, en secondes, des interactions avec un client dans la RVI avant d'être abandonnées par le client	Indicateur de rendement	✓	✓	✓

	Indicateur de rendement clé	Catégorie	Une fois par jour	Une fois par semaine	Mensuelle
36.4	Durée moyenne, en secondes, des interactions avec un client dans la RVI avant d'être interrompues par la RVI	Indicateur de rendement	✓	✓	✓
36.5	Durée la plus longue, en secondes, des interactions avec un client dans la RVI avant d'être interrompues par la RVI	Indicateur de rendement	✓	✓	✓
36.6	Nombre total de fois où des interactions avec un client ont été abandonnées (à l'initiative du client) en 60 secondes ou moins	Indicateur de rendement	✓	✓	✓
36.7	Nombre total de fois où des interactions avec un client ont été interrompues (non abandonnées)	Indicateur de rendement	✓	✓	✓
37.0	Appels dirigés vers la file d'attente [36.0 – 36.7]	Charge de travail	✓	✓	✓

Si les valeurs de la ligne 8.0 Nombre total de communications et de la ligne 19.0 Nombre total d'interactions sont différentes, il faut les rapprocher.

Si les valeurs des lignes 37.0 [Appels dirigés vers la file d'attente] et 1.0 [Nombre d'appels abandonnés] plus 2.0 [Nombre d'appels auxquels les agents de bureau de service ont répondu] sont différentes, il faut les rapprocher.

Tout changement apporté aux rapports exigés par SPC qui entraîne le développement d'outils de production de rapports ou nécessite d'apporter une modification à ces outils est effectué sans frais à SPC.

3.2 Contenu du rapport sur les IRC du BSUF

Pour chacun des cinq clients utilisateurs finaux, l'entrepreneur prépare, sous forme de copie électronique, des rapports sur les IRC contenant les données analytiques suivantes pour les intervalles indiqués :

Tableau 108 : Rapports sur les IRC du BSUF

	Indicateur de rendement clé	Catégorie	Une fois par jour	Une fois par semaine	Mensuelle
1.0	Nombre d'appels abandonnés	Charge de travail	✓	✓	✓
1.1	Appels abandonnés après moins de 60 secondes	Charge de travail	✓	✓	✓
1.2	Appels abandonnés après plus de 60 secondes	Charge de travail	✓	✓	✓
1.3	Taux d'abandon des appels	Indicateur de rendement	✓	✓	✓
1,3	Délai moyen d'abandon d'un appel	Indicateur de rendement	✓	✓	✓
1,4	Taux d'abandon des appels	Indicateur de rendement	✓	✓	✓
2.0	Nombre d'appels auxquels les agents de bureau de service ont répondu	Charge de travail	✓	✓	✓
2.1	Temps d'attente moyen	Indicateur de rendement	✓	✓	✓
2.2	Durée moyenne de la conversation	Indicateur de rendement	✓	✓	✓
2.3	Temps moyen de traitement (y compris la conclusion)	Indicateur de rendement	✓	✓	✓
2.4	Pourcentage d'appels auxquels on a répondu dans les limites du plancher fixé : 45 secondes ou moins	Indicateur de rendement	✓	✓	✓
2.5	Pourcentage d'appels auxquels on a répondu dans les limites du plafond fixé : 120 secondes ou moins	Indicateur de rendement	✓	✓	✓
2.6	Cumul du mois du pourcentage d'appels auxquels on a répondu conformément à l'objectif plancher : 45 secondes ou moins	Indicateur de rendement	✓	-	-
2.7	Cumul du mois du pourcentage d'appels auxquels on a répondu dans les limites du plafond fixé : 120 secondes ou moins	Indicateur de rendement	✓	-	-
3.0	Nombre de clavardages abandonnés	Charge de travail	✓	✓	✓
3.1	Clavardages abandonnés en 60 secondes ou moins	Charge de travail	✓	✓	✓
3.2	Clavardages abandonnés après plus de 60 secondes	Charge de travail	✓	✓	✓
3,3	Délai moyen d'abandon d'un clavardage	Indicateur de rendement	✓	✓	✓

	Indicateur de rendement clé	Catégorie	Une fois par jour	Une fois par semaine	Mensuelle
3.4	Taux d'abandon des clavardages	Indicateur de rendement	✓	✓	✓
4.0	Nombre de clavardages auxquels les agents de bureau de service ont répondu	Charge de travail	✓	✓	✓
4.1	Temps d'attente moyen	Indicateur de rendement	✓	✓	✓
4.2	Durée moyenne de clavardage	Indicateur de rendement	✓	✓	✓
4.3	Temps moyen de traitement (y compris la conclusion)	Indicateur de rendement	✓	✓	✓
4.4	Pourcentage de clavardages auxquels on a répondu dans les limites du plancher fixé : 45 secondes ou moins	Indicateur de rendement	✓	✓	✓
4.5	Pourcentage de clavardages auxquels on a répondu dans les limites du plafond fixé : 120 secondes ou moins	Indicateur de rendement	✓	✓	✓
4.6	Cumul du mois du pourcentage de clavardages auxquels on a répondu conformément à l'objectif plancher : 45 secondes ou moins	Indicateur de rendement	✓	-	-
4.7	Cumul du mois du pourcentage de clavardages auxquels on a répondu dans les limites du plafond fixé : 120 secondes ou moins	Indicateur de rendement	✓	-	-
5.0	Nombre de courriels jugés sans suite*	Efficacité de la voie	✓	✓	✓
6.0	Nombre de courriels auxquels les agents de bureau de service ont répondu (sans automatisation)*	Charge de travail	✓	✓	✓
6.1	Pourcentage de courriels auxquels on a répondu dans les limites du plancher fixé : 1 heure ou moins*	Indicateur de rendement	✓	✓	✓
6.2	Pourcentage de courriels auxquels on a répondu dans les limites du plafond fixé : 4 heures ou moins*	Indicateur de rendement	✓	✓	✓
6.3	Cumul du mois du pourcentage de courriels auxquels on a répondu dans les limites du plancher fixé : 1 heure ou moins*	Indicateur de rendement	✓	-	-
6.4	Cumul du mois du pourcentage de courriels auxquels on a répondu dans les limites du plafond fixé : 4 heures ou moins*	Indicateur de rendement	✓	-	-
7.0	Nombre de demandes par le portail libre-service auxquelles les agents de bureau de service ont répondu**	Charge de travail	✓	✓	✓
7.1	Pourcentage de demandes par le portail libre-service ayant reçu une réponse dans les limites du plancher fixé : 1 heure ou moins**	Indicateur de rendement	✓	✓	✓
7.2	Pourcentage de demandes par le portail libre-service ayant reçu une réponse dans les limites du plafond fixé : 4 heures ou moins**	Indicateur de rendement	✓	✓	✓
7.3	Cumul du mois du pourcentage de demandes par le portail libre-service ayant reçu une réponse dans les limites du plancher fixé : 1 heure ou moins**	Indicateur de rendement	✓	-	-
7.4	Cumul du mois du pourcentage de demandes par le portail libre-service ayant reçu une réponse dans les limites du plafond fixé : 4 heures ou moins**	Indicateur de rendement	✓	-	-
8.0	Nombre total de communications^{Note} [2.0 + 4.0 + 6.0 + 7.0]	Charge de travail	✓	✓	✓
9.0	Nombre de communications non réglables acheminées au bureau de service d'entreprise [BSUF uniquement]	Efficacité de la voie	✓	✓	✓
10.0	Nombre de communications réglables acheminées au bureau de service d'entreprise [BSUF uniquement]	Indicateur de rendement	✓	✓	✓
11.0	Nombre de communications réglées au premier contact	Charge de travail	✓	✓	✓
11.1	Résolution au premier contact	Indicateur de rendement	✓	✓	✓
12.0	Nombre total de communications réglables [9.0 + 10.0 + 11.0]	Charge de travail	✓	✓	✓
13.0	Nombre de communications hors de la portée	Efficacité de la voie	✓	✓	✓
14.0	Billets existants : réacheminement en raison d'une attribution initiale incorrecte (billets qui ne font que passer d'un service à l'autre)	Indicateur de rendement	✓	✓	✓
15.0	Billets existants : demande sur l'état	Indicateur de rendement	✓	✓	✓
16.0	Ouverture du deuxième billet : référencé à un billet existant non résolu (le problème persiste)	Indicateur de rendement	✓	✓	✓
17.0	Ouverture de nouveaux billets : exécution des demandes	Charge de travail	✓	✓	✓

	Indicateur de rendement clé	Catégorie	Une fois par jour	Une fois par semaine	Mensuel
18.0	Ouverture de nouveaux billets : gestion des incidents	Charge de travail	✓	✓	✓
19.0	Nombre total d'interactions ^{Note} [13.0 + 14.0 + 15.0 + 16.0 + 17.0 + 18.0]	Charge de travail	✓	✓	✓
20.0	Ouverture de l'arriéré des demandes de service	Charge de travail	✓	✓	✓
21.0	Ouverture de nouveaux billets : exécution des demandes	Charge de travail	✓	✓	✓
22.0	Demandes de service traitées	Indicateur de rendement	✓	✓	✓
23.0	Résorption de l'arriéré des demandes de service [20.0 + 21.0 - 22.0].	Indicateur de rendement	✓	✓	✓
24.0	Ouverture de nouveaux billets : volume d'exécution des demandes par type/catégorie	Charge de travail	✓	✓	✓
25.0	Ouverture de nouveaux billets : volume de gestion des incidents par type/catégorie	Charge de travail	✓	✓	✓
26.0	Nombre d'appels sortants pour confirmer le rétablissement du service	Charge de travail	✓	✓	✓
27.0	Problèmes ayant une incidence sur la prestation des services – événements non excusables	Indicateur de rendement	✓	✓	✓
28.0	Problèmes ayant une incidence sur la prestation des services – événements excusables	Problèmes d'entreprise	✓	✓	✓
29.0	Analyse des causes fondamentales des périodes à volume de communications élevé	Problèmes d'entreprise	✓	✓	✓
30.0	Analyse des causes fondamentales des périodes d'arriérés importants des demandes de service	Indicateur de rendement	✓	✓	✓
31.0	Satisfaction de la clientèle	Indicateur de rendement	-	-	✓
32.0	Assurance de la qualité	Indicateur de rendement	-	-	✓
33.0	Nombre total d'appels entrants reçus par le fournisseur de services de télécommunications (répartis conformément aux exigences de SPC)	Charge de travail	✓	✓	✓
33.1	Nombre d'appels abandonnés avant d'être transférés à la RVI	Indicateur de rendement	✓	✓	✓
33.2	Nombre d'appels interrompus par le fournisseur de services de télécommunications avant d'être transférés vers la RVI (décrit par le composant défaillant, par exemple la RVI occupée, la ligne occupée, etc.)	Indicateur de rendement	✓	✓	✓
33.3	Nombre d'appels sortants	Charge de travail	✓	✓	✓
34.0	Nombre d'appels transférés avec succès vers la RVI par le fournisseur de services de télécommunications [33.0 – 33.1 – 33.2]	Charge de travail	✓	✓	✓
34.1	Nombre maximal de ports de RVI utilisés à l'intervalle enregistré	Indicateur de rendement	✓	✓	✓
34.2	Temps nécessaire au transfert de la RVI vers la file d'attente	Indicateur de rendement	✓	✓	✓
34.3	Nombre d'appels dans le menu d'entrée principal de retour de la RVI	Charge de travail	✓	✓	✓
35.0	Appels traités par la RVI [34.0 + 34.3 - 35.1]	Charge de travail	✓	✓	✓
35.1	Nombre total de fois où des interactions avec un client ont été abandonnées (à l'initiative du client)	Indicateur de rendement	✓	✓	✓
35.2	Durée moyenne, en secondes, des interactions avec un client dans la RVI avant d'être abandonnées par le client	Indicateur de rendement	✓	✓	✓
35.3	Durée la plus longue, en secondes, des interactions avec un client dans la RVI avant d'être abandonnées par le client	Indicateur de rendement	✓	✓	✓
35.4	Durée moyenne, en secondes, des interactions avec un client dans la RVI avant d'être interrompues par la RVI	Indicateur de rendement	✓	✓	✓
35.5	Durée la plus longue, en secondes, des interactions avec un client dans la RVI avant d'être interrompues par la RVI	Indicateur de rendement	✓	✓	✓
35.6	Nombre total de fois où des interactions avec un client ont été abandonnées (à l'initiative du client) en 60 secondes ou moins	Indicateur de rendement	✓	✓	✓
35.7	Nombre total de fois où des interactions avec un client ont été interrompues (non abandonnées)	Indicateur de rendement	✓	✓	✓
36.0	Appels dirigés vers la file d'attente [35.0 – 35.7]	Charge de travail	✓	✓	✓

Note : Si les valeurs de la ligne 8.0 Nombre total de communications et de la ligne 19.0 Nombre total d'interactions sont différentes, il faut les rapprocher.

Si les valeurs des lignes 36.0 [Appels dirigés vers la file d'attente] et 1.0 [Nombre d'appels abandonnés] plus 2.0 [Nombre d'appels auxquels les agents de bureau de service ont répondu] sont différentes, il faut les rapprocher.

* S'applique uniquement à Santé Canada (SC)

** Ne s'applique pas à Santé Canada (SC)

Tout changement apporté aux rapports exigés par SPC qui entraîne le développement d'outils de production de rapports ou nécessite d'apporter une modification à ces outils est effectué sans frais à SPC.

3.3 Échéance des rapports sur les IRC

L'entrepreneur fournit des rapports périodiques sur les IRC, dans le format prescrit, conformément aux échéances suivantes :

3.3.1 Rapports quotidiens sur les IRC

L'entrepreneur fournit des rapports quotidiens sur les IRC dans un délai d'un (1) JOGF.

3.3.2 Rapports hebdomadaires sur les IRC

L'entrepreneur fournit des rapports hebdomadaires sur les IRC dans un délai d'un (1) JOGF après la fin de la période de référence.

3.3.3 Rapports mensuels sur les IRC

L'entrepreneur fournit des rapports mensuels sur les IRC dans un délai de cinq (5) JOGF après la fin de la période de référence. Les rapports mensuels doivent comporter des colonnes pour (i) les données du mois en cours, (ii) les données du mois précédent et (iii) les écarts (données du mois actuel moins données du mois précédent).

4.0 Rapports sur le rendement du réseau

L'entrepreneur surveille et mesure en permanence son réseau et sa connexion Internet pour s'assurer qu'ils fonctionnent comme il se doit pour répondre aux exigences des niveaux de service. Le format du rapport sur le rendement du réseau est décrit à l'**annexe A 8 – Architecture de système et de réseau** et est reproduit ici :

4.1 Période des rapports sur le rendement du réseau

L'entrepreneur rend compte du rendement du réseau chaque mois pendant toute la durée du contrat.

4.2 Échéance des rapports sur le rendement du réseau

Dans un délai de cinq (5) jours ouvrables du gouvernement fédéral (JOGF) après la fin de chaque mois, l'entrepreneur fournit un rapport sur le rendement du réseau, selon les modalités prescrites.

4.3 Contenu des rapports sur le rendement du réseau

À tout le moins, le rapport sur le rendement du réseau doit contenir ce qui suit :

- g) Utilisation d'Internet (moyenne horaire et périodes de pointe);
- h) Latence constatée entre le fournisseur et le service de SPC;
- i) Perte de paquets de réseau et gigue de réseau;
- j) Vitesse du réseau constatée;
- k) Règles de qualité du service en place pour donner la priorité au trafic du bureau de service par rapport aux autres trafics. Le rapport doit indiquer : (i) les règles de qualité du service en place, et (ii) les changements des paramètres en cours de mois;
- l) Observations et mesures correctives à prendre par le fournisseur pour s'assurer que les services fournis à SPC sont remplis.

5.0 Dépôt des rapports

SPC fournit un dépôt commun sécurisé pour le stockage et la conservation de tous les rapports sur les ENS, les IRC et le rendement du réseau. L'entrepreneur est responsable du téléversement et de l'organisation des rapports sur le lecteur partagé conformément aux échéances des rapports respectifs indiqués à l'article 2.3, Échéance des rapports sur les ENS, à l'article 3.3, Échéance des rapports sur les IRC et à l'article 4.2, Échéance des rapports sur le rendement du réseau ci-dessus.

6.0 Rapports sur le rendement de la solution pour les centres de contact

L'entrepreneur sera responsable de la gestion du rendement et de la disponibilité de sa plateforme de téléphonie. L'entrepreneur surveillera et évaluera en permanence le rendement de la téléphonie afin de s'assurer qu'elle fonctionne telle qu'il le faut pour répondre aux exigences relatives aux niveaux de service. L'entrepreneur analysera les tendances dynamiques des données historiques et actuelles afin de démontrer le rendement de la solution pour les centres de contact. Le format des rapports sur le rendement de la téléphonie est indiqué à l'**Annexe A 8 – Architecture de système et de réseau** et est reproduit ici :

6.1 Échéance des rapports sur les IRC

6.2 Période de présentation des rapports sur le rendement de la solution pour les centres de contact

L'entrepreneur fera un rapport sur le rendement de la solution pour les centres de contact pour chaque mois de la durée du contrat.

6.3 Date limite de la présentation des rapports sur le rendement de la solution pour les centres de contact

Dans un délai de cinq (5) jours ouvrables du gouvernement fédéral (JOGF) après la fin de chaque mois, l'entrepreneur fournira un rapport sur le rendement de la solution pour les centres de contact selon les modalités prescrites.

6.4 Contenu des rapports sur le rendement de la solution pour les centres de contact

L'entrepreneur devra fournir un rapport détaillé sur l'achalandage et le rendement. Il devra veiller à ce que chaque rapport commence le premier jour du mois précédent et se termine le dernier jour du mois précédent, par exemple concerner la période du 1^{er} au 31 mars. Sur une base mensuelle, les rapports comprendront, selon le service (BSE ou BSUF), la RVI, le téléphone et l'agent :

- a) les mesures du rendement;
- b) les seuils;
- c) le nombre d'appels reçus par le fournisseur de services de télécommunications, par la RVI et dans la file d'attente;

- d) le nombre d'appels acheminés au fournisseur de services de télécommunications, à la RVI et dans la file d'attente, mais qui n'ont pas été reçus, la raison pour laquelle ils ne l'ont pas été et la disponibilité mensuelle.

7.0 Répertoire de la solution pour les centres de contact

SPC fournira à l'entrepreneur un dépôt commun sécurisé pour le stockage et la conservation des appels et des enregistrements de réponse vocale interactive (RVI). Ce répertoire aidera SPC à comprendre :

1. comment les clients s'y sont retrouvés dans la RVI;
2. l'assurance de la qualité de l'interaction des agents avec les clients, notamment :
 - a) l'utilisation de scénarios de réponse;
 - b) la validation/mise à jour de l'acheminement fondé sur les compétences;
 - c) l'amélioration de l'expérience client du point de vue de l'agent et de la prestation des services.

L'entrepreneur sera responsable du téléversement et de l'organisation des fichiers de données sur le lecteur partagé conformément à la fréquence dictée par SPC et aux délais convenus entre SPC et l'entrepreneur.

délais convenus entre SPC et l'entrepreneur.