



Solicitation par défi (SPD) **La gestion de la performance des applications (GTA)**

Conférence des soumissionnaires
21 juillet, 2020

Objectifs et préambule

- L'objectif de cette présentation est de fournir des informations complémentaires concernant la Sollicitation par défis (SPD) pour une gestion des performances des applications (GTA)
- Cette présentation ne remplace ni ne modifie aucune disposition de la SPD susmentionnée.
- En cas de contradiction entre cette présentation et le SPD, les termes et conditions du SPD prévalent.

Structure de la présentation

Partie 1 – Contexte

Partie 2 – Énoncé du problème et défi

Partie 3 – Aperçu de l'initiative

Partie 4 – Le processus de qualification

Partie 5 – Personas

Partie 6 – L'invitation à peaufiner

Partie 7 – Questions et réponses

Partie 1 - Contexte



- Vision numérique au gouvernement du Canada: "Entreprise d'abord": programmes et services optimisés pour le numérique et disponibles à tout moment et en tout lieu
- SPC 3.0: Conformément à la vision numérique du GC, délivrer le mandat GC en tant que fournisseur d'infrastructure informatique, en mettant l'accent sur le réseau et la sécurité, les outils de collaboration et la santé des applications.
- Priorités des partenaires: GPA est très demandé par nos partenaires pour améliorer les performances de leurs applications critiques.



SPC manque d'une solution de gestion de la performance des applications au niveau de l'entreprise et n'est donc pas en mesure de garantir la disponibilité et les performances des services d'applications fournis, répondent aux besoin des partenaires et SPC.

Énoncé du problème



SPC souhaite améliorer sa visibilité sur la disponibilité et les performances des applications de service actuellement fournis par SPC, ses partenaires et des tiers. SPC souhaite détecter les problèmes d'application, mesurer la performance et déterminer la principale cause des défaillances (problèmes de performance / pannes / échecs) de manière consolidée.

Défis



Surveillance incohérente: les applications sont surveillées de différentes manières, à différents endroits, ou parfois pas du tout. Il y a des lacunes dans la couverture: endroits isolés, pas de normes communes et défis liés à la disponibilité des applications. Il n'y a pas de rapports disponibles de niveau « entreprise » sans capacité robuste pour agréger les données de plusieurs sources ou des rapports en temps réel.

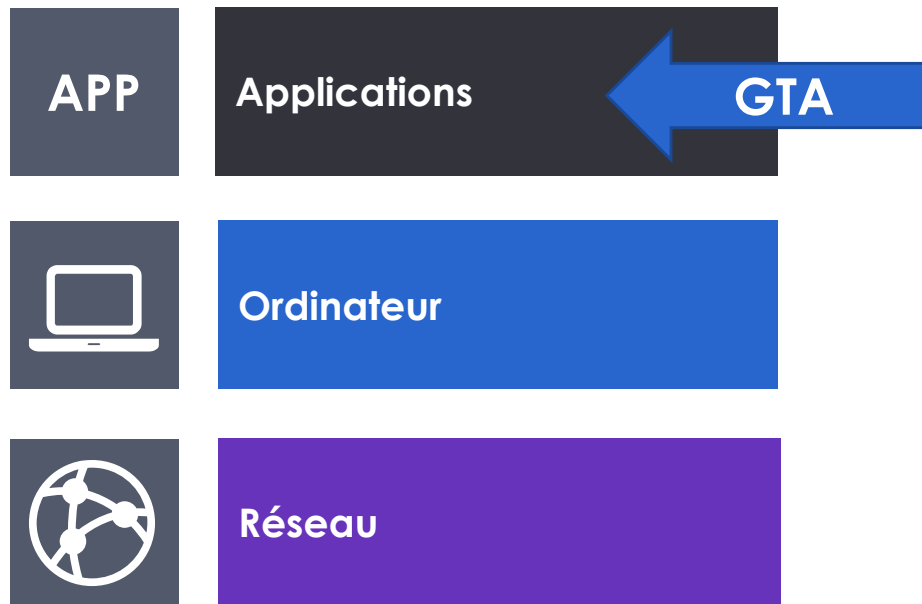
Surveillance insuffisante: les partenaires de SPC et les lignes de services éprouvent des difficultés à acquérir une solution qui peut prendre en charge la gestion de la disponibilité des applications, la surveillance de l'expérience d'utilisateurs réels, le dépannage des applications et l'analyse des principales causes des défaillances (ensemble de prestation de services complète).

Caractérisation : SPC a du mal à déterminer le comportement de base des applications afin de déterminer les écarts par rapport à la normale pour fournir des rapports et des analyses.

Défis proactifs (impacts à court terme): la plupart des défaillances informatiques affectant les utilisateurs finaux ne sont découverts et signalés que par les utilisateurs finaux. Les outils de surveillance traditionnels ne détectent pas les problèmes qui affectent l'application ou ne transmettent pas l'impact sur l'application.

Impacts à long terme: les performances des applications (c'est-à-dire le temps de réponse), l'expérience utilisateur et le comportement des utilisateurs sont souvent difficiles à discerner. A cause de ce manque d'information, il est difficile de prendre des décisions éclairées sur la base de données empiriques pour l'avenir de l'application.

Ce que nous achetons:



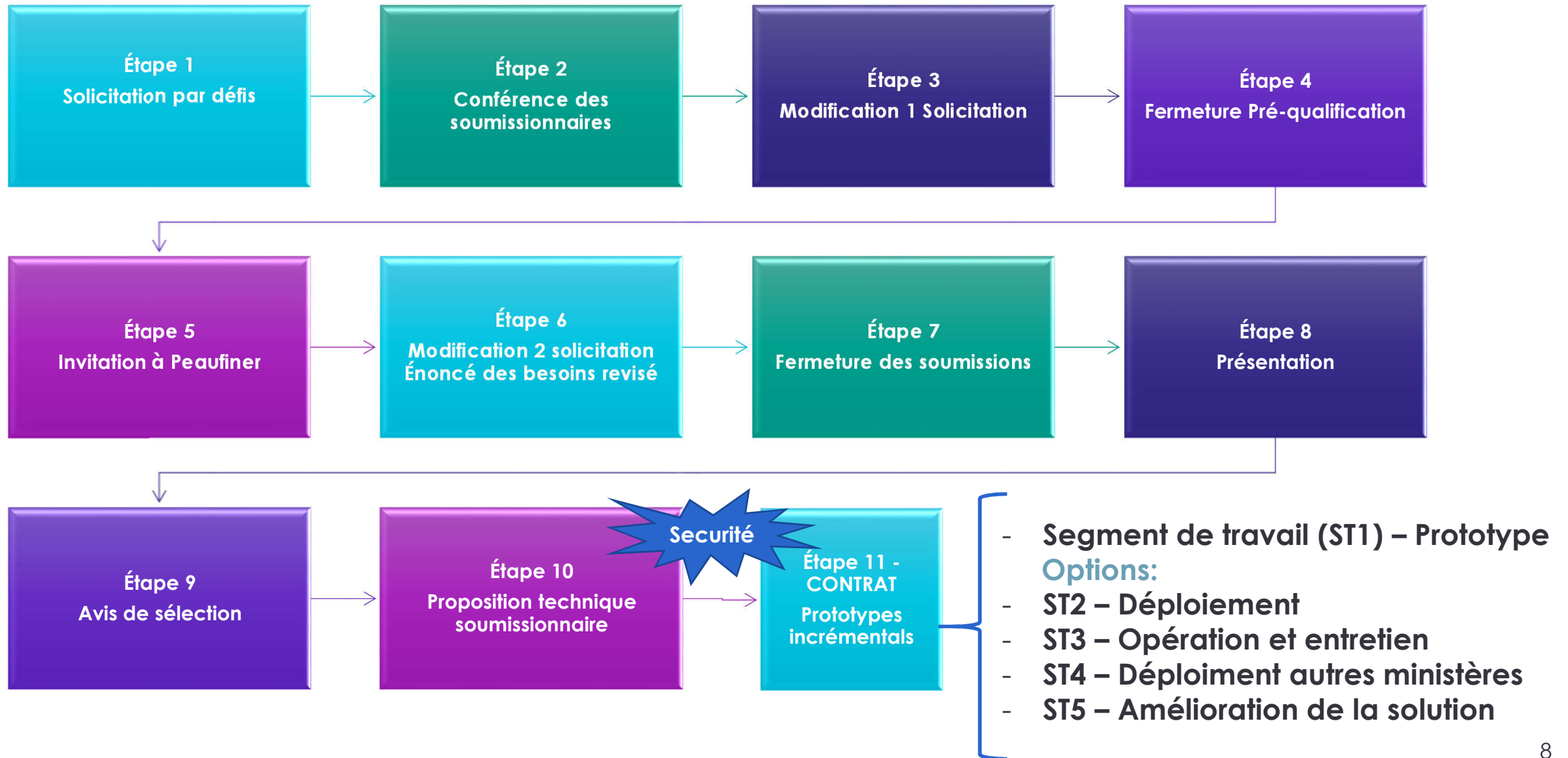
Acquérir une «Gestion de la performance des applications (GTA) », c'est surveiller et gérer les performances et la disponibilité des applications logicielles. GTA s'efforce de détecter et de diagnostiquer les problèmes de performances des applications complexes afin de maintenir un niveau de service attendu.

Plus précisément, une solution qui:

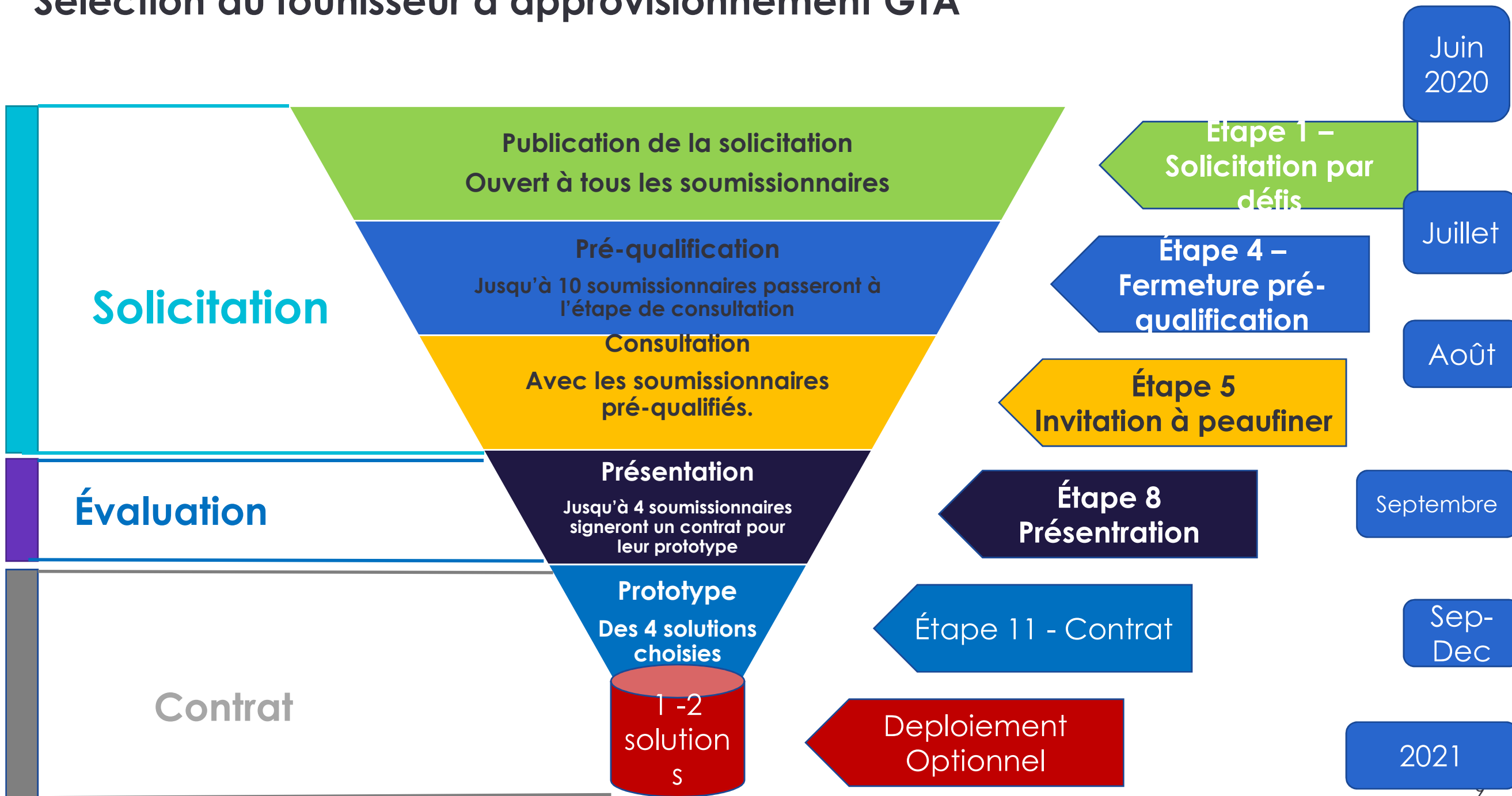
- surveillera la disponibilité et les performances des applications sélectionnées de manière proactive;
- améliorera le temps moyen pour détecter et réparer l'application;
- mesurera l'expérience des utilisateurs de ces applications;
- et fournir un tableau de bord en temps réel des indicateurs de performance clés pour les applications commerciales critiques.

On anticipe que la solution sera déployée jusqu'à 600 applications critiques différentes sur 4 ans

Processus d'approvisionnement proposé



Sélection du fournisseur d'approvisionnement GTA



Composantes clés

Étape 5 – Invitation à peaufiner (tous les soumissionnaires)

Énoncés de problème et exigences minimales

Les éléments identifiés résoudre-ils les problèmes-défis

- Ébauche du ED et
- Ébauche de la grille d'évaluation
- Ébauche de la base de paiement

Validation et corrections proposées par le secteur privé..

Présentations des soumissionnaires, non notées, pour comprendre la définition des exigences, pour mieux savoir ce que le marché a à offrir.

Étape 6 – Modification sollicitation

SPC publie la sollicitation finale.

Étape 8 - Présentation

Les soumissionnaires présentent individuellement leurs solutions qui sont notées en vue de la sélection.

Étape 9 – Avis de sélection

SPC avise les multiples soumissionnaires sélectionnés qu'ils seront invités à signer un contrat prototype.

Étape 10- Proposition technique des soumissionnaires

Proposition technique du soumissionnaire: comprend les exigences supplémentaires identifiées par le soumissionnaire pour atteindre les résultats et résoudre le problème. Il devient partie intégrante du contrat résultant du contrat résultant.

Qualification



Expérience client (jusqu'à 20 points)

Le soumissionnaire doit décrire comment il soutient les clients pour permettre une expérience client optimale.

Capacité à exécuter

Expérience passée (jusqu'à 20 points)

Le soumissionnaire doit décrire son expérience dans la fourniture de solutions de type GTA.

Capacité du soumissionnaire à innover (jusqu'à 20 points)





Le soumissionnaire doit décrire ses antécédents d'évolution constante de ses produits au cours des 24 derniers mois et présenter sa feuille de route pour l'innovation.



Pièce-jointe 1 – Formulaire de qualification des soumissionnaires

Le soumissionnaire est invité à démontrer ses capacités en utilisant ce formulaire. Le soumissionnaire ne devrait pas insérer d'hyperlien dans sa description. Seule la description écrite sera considérée pour évaluer les qualifications du soumissionnaire.

L'échelle suivante servira à évaluer le niveau d'atteinte d'un critère donné

	5	4	3	2	1
Critère					

Personas : Buts et défis de la GTA. Les utilisateurs finaux sont décrits à Annexe A

Enterprise – Bureau de service - Phil (Phillip)

- Les représentants du bureau de service recueillent des renseignements généraux sur les clients et les applications afin que l'on prenne des mesures pour résoudre les problèmes informatiques. Ils reçoivent une alerte sur un tableau de bord et l'examinent pour en déterminer la gravité et savoir à qui la transmettre.

Secteur de service (soutien) - Zarah

- Groupe qui gère les serveurs et les bases de données. Gère les éléments de configuration ou des composantes des éléments de configuration.

Chargée de compte– Ginette

- Comprend les chargés de compte, les gestionnaires de la prestation de services et les gestionnaires des opérations de compte. Nous nous concentrerons sur les chargés de compte. Les chargés de compte gèrent l'interface de SPC et des ministères partenaires. La voix du client au sein de SPC. Chaque chargé de compte fait cela à sa manière.

Propriétaire de services- Raynald

- Les propriétaires de services gèrent des secteurs de service entiers et sont responsables de la prestation des services.

Invitation à Peaufiner

Object ultime:

Interagir avec le secteur privé pour peaufiner l'exigence technique et le processus d'approvisionnement.

Sous-objectifs

Partie A – Exigences: Obtenir des commentaires sur les éléments proposés pour la sollicitation

Partie B – Présentations virtuelles: Mieux comprendre ce qui est disponible sur le marché

Avantages attendus :

Partie A – Exigences: Définition des exigences de sollicitation mieux alignée sur la réalité du marché

Partie B – Présentations virtuelles:

- SPC comprend mieux les solutions du marché
- Les utilisateurs finaux comprennent mieux la centralités des utilisateurs des solutions disponibles sur le marché
- Espace ouvert permettant aux fournisseurs de créer potentiellement des partenariats optimaux.

Attentes envers les fournisseurs qui acceptent de participer à l'invitation à peaufiner (IaP)

Compléter questionnaires

Remplissez les questionnaires liés à IaP avant la date indiquée dans la demande de trousse d'entrée.

Présentation

Livrer une présentation virtuelle.

Participation

. Participation interactive durant la session IaP

Commentaires

À la demande de l'autorité contractante, fournir des commentaires à la fin du processus d'approvisionnement.

Partie A – Exigences

Étapes clés:

Étape 1: Questionnaire Slido: les soumissionnaires inscrits recevront une trousse de demande de contribution avec un lien vers un questionnaire Slido.

Étape 2: Les soumissionnaires doivent remplir le questionnaire à la date indiquée dans la documentation.

Étape 3: discussion ouverte avec tous les soumissionnaires en fonction des résultats du questionnaire

Composantes du questionnaire:

1. Énoncés du problème et défis
2. Exigences fonctionnelles et non fonctionnelles
3. Critères d'évaluation
4. Accessibilité

Partie B – Présentation – Non évaluée

Étapes clés:

Étape 1: Présentations

- Comme la solution peut aider à résoudre le problème?
- Comment la solution est centre sur les utilisateurs?

Étape 2: interaction entre les utilisateurs et les soumissionnaires

Session de questions et réponses entre les spécialistes techniques de SPC, les fournisseurs et les utilisateurs finaux.

Options

Option A - Les fournisseurs disposent de 20 minutes pour faire des présentations virtuelles sur MS Teams qui sont accessibles à tous les fournisseurs et sont enregistrées. Q&R après chaque session.

Option B - Les vendeurs enregistreront leurs présentations qui seront mises à la disposition de tous sur Achats et ventes.

Partie 7 – Questions et réponses



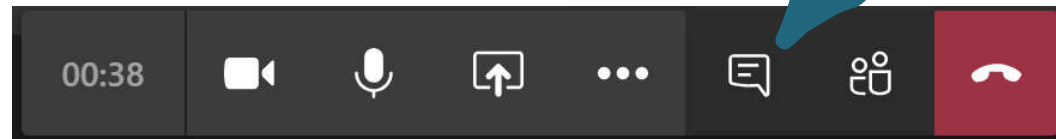
Les principes clés suivants régissent la préparation des réponses aux questions reçues dans le cadre d'une SPD:

- Souvent, les réponses se trouvent dans le document de sollicitation. Dans la mesure du possible, la réponse fera référence à une disposition de la CBS.
- Nous ne fournissons pas d'interprétation des clauses. Cela étant dit, si une ambiguïté persiste, nous la notons et la clarifions par voie de modification formelle.
- Nous évitons de donner des réponses à des situations hypothétiques ou à des cas particuliers. Cette tâche est déléguée aux évaluateurs une fois la SPD fermée

Questions à propos du processus d'approvisionnement?



Veillez utiliser la fonction clavardage dans MS Team..



Webinaire Questions en relation avec la consultation vs Partie A – Exigences



Section



Join at
slido.com
#GTA2020



slido

<https://app.sli.do/event/hkgfdsyc>