



Services gérés de services du bureau de service

Demande de propositions

N° de la demande de soumissions	2B0KB40545	Date	5 août 2020
Modification	15		

Bureau émetteur	Services partagés Canada (SPC) 180, rue Kent, 13 ^e étage Ottawa (Ontario) K1G 4A8		
Autorité contractante (L'autorité contractante est la personne-ressource pour toute question et tout commentaire relatifs au présent document.)	Nom :	Julie Bampton	
	N° de téléphone	613-790-5915	
	Adresse de courriel	julie.bampton@canada.ca	
	Adresse postale	Même que celle du bureau émetteur ci-dessus	
Date et heure de clôture	(désigné dans la présente demande de soumissions comme « clôture des soumissions ») 18 septembre 2020, 14 h 00		
Fuseau horaire	Heure de l'Est		
Adresse de courriel à laquelle présenter votre soumission :	julie.bampton@canada.ca		

**MODIFICATION 15**

# Question	Questions, demande d'éclaircissement, recommandation d'améliorations	Réponses
143	Veillez indiquer si le Canada est disposé à supprimer la limitation du PSI sur Internet entre l'entrepreneur et le gouvernement du Canada détaillée dans le volet A de la section 2.0, comme dans le volet B qui ne comporte pas cette limitation. Le PSI sur Internet est sécurisé par un contrôle frontalier de session, et est amélioré par des circuits Internet redondants, la correction d'erreur de transmission SD-WAN et offre une plus grande flexibilité pour la continuité des activités.	Cette limitation ne peut être supprimée et un canal téléphonique traditionnel sera nécessaire pour le volet A.
144	Volet A, Annexe A, Énoncé des travaux, Annexe A 1 - Services du bureau de service, section 2.1.9. Le contractant aura-t-il la possibilité d'ajouter des applications, des outils et/ou des agents à la VDI fournie par SPC ?	Le Canada ne voit aucune exigence dans la prestation de services qui obligerait l'entrepreneur à installer des logiciels sur l'infrastructure du GC.
145	Volet A, Annexe A, Énoncé des travaux, Annexe A 1 - Services du Service Desk, Section 3.1.1, Tâche 2.32. La responsabilité mentionnée indique que la configuration et la gestion des outils GSTI relèvent de la responsabilité de SPC. Cela signifie-t-il que SPC concevra et mettra en œuvre de nouveaux éléments de catalogue, des routages de flux de travail et d'autres mises à jour et améliorations de la GSTI, ou l'entrepreneur aura-t-il la permission d'effectuer ces mises à jour directement, sous réserve du contrôle des modifications ?	Le Canada sera responsable de la configuration et de la gestion de l'outil GSTI. La mise en œuvre des éléments du catalogue, des routages et des autres mises à jour et améliorations de la GSTI sera effectuée par le Canada. Le Canada est disposé à travailler avec l'entrepreneur pour discuter des améliorations à apporter à la solution.
146	Volet A, Annexe A, Énoncé des travaux, Annexe A 1 - Services du Bureau de service, Section 3.1.5, Tâche 6.13. Veillez confirmer que les deux outils GSTI sont configurés pour envoyer automatiquement des notifications de fermeture de ticket à la fermeture du ticket et que ce n'est pas une tâche que les agents doivent effectuer manuellement.	Les deux principaux outils "(HPSM, ECD)" fournissent une notification automatique à la clôture. Pour l'outil "INFOWEB ITSM", la notification est effectuée manuellement par l'agent du bureau de service aux parties énumérées dans le tableau 62 pour tous les niveaux de gravité. Se référer à la banque de données pour connaître le volume de tickets traités pour chaque partie listée dans le tableau 62.



147	Volet A, Annexe A, Énoncé des travaux, Annexe A 1 - Services de bureau de service, Section 3.1.10, Tableau 11, Identificateur 11.05. Cette tâche stipule que le contractant définira les paramètres techniques des outils du bureau de service, du portail et des outils GSTI, qui seront examinés par SPC ; toutefois, étant donné que SPC est propriétaire de l'architecture et de la gestion des divers outils du bureau de service, veuillez préciser les attentes de SPC en ce qui concerne cette responsabilité.	On s'attend à ce que le contractant ait une expérience dans la gestion des outils de bureau de service et que cette expertise puisse être mise à profit pour aider SPC à améliorer les capacités des outils actuels.
148	Volet A, annexe A, énoncé des travaux, annexe A 2 - Services de gestion des services, section 3.1.2. Il est entendu que le contractant doit utiliser les outils "HPSM" et "Remedy ITSM" existants pour la billetterie, et il est également entendu que ces outils ont des capacités de portail, d'auto-assistance et de catalogue de services. Pour permettre une automatisation et une innovation supplémentaires, est-il acceptable qu'un contractant propose d'utiliser d'autres outils de portail, d'auto-assistance et de catalogue de services, tout en conservant les outils GSTI existants de SPC comme systèmes d'enregistrement pour tous les billets ?	Le Canada est en train de mettre en œuvre une mise à niveau de "l'HPSM" et de mettre en place un nouveau "ITSM (Remedy)" pour retirer les anciens outils GSTI. Le Canada n'envisagera pas d'autres outils à utiliser pendant le processus de demande de propositions.
149	Volet A, annexe A, énoncé des travaux, annexe A 8 - Architecture de système et de réseau, section 2.0 - Solution de centre de contact et annexe A 2 - Services de gestion de services, section 2.1.4 Travaux en cours. Dans l'annexe A 8, il est indiqué que la technologie basée sur le PSI n'est pas autorisée pour le moment. Dans l'annexe A 2, il est indiqué que SPC procède actuellement à la migration du système téléphonique de la "ICE" vers le nouveau "HCCS". Une fois cet effort terminé, une interface PSI des PABX des centres de contact sera-t-elle autorisée, étant donné que la plupart des centres de contact modernes sont probablement basés sur la technologie PSI ?	Voir question et réponse 143
150	Volet A, annexe A, énoncé des travaux, annexe A 13 - Types de contrats traités. Quels sont les outils utilisés par les agents du Bureau de service titulaires pour effectuer les tâches d'administration des comptes résolubles (par exemple, réinitialisation des mots de passe, déverrouillage des comptes,	Le contractant aura accès aux outils actuellement utilisés par le centre de services pour fournir les services énumérés. L'annexe B3 contient la liste des outils utilisés par les deux bureaux de service. Les utilisateurs finaux de SPC ont accès à un outil de



	<p>création/modification/suppression de comptes) ? Ces mêmes outils seront-ils mis à la disposition du contractant retenu ? Les clients du Bureau de service aux entreprises et/ou aux utilisateurs finaux disposent-ils actuellement d'outils de réinitialisation de mot de passe en libre-service ?</p>	<p>réinitialisation de mot de passe en libre-service Windows, les partenaires ont besoin du "EUSD" pour effectuer l'action.</p>
--	---	---