



**Services partagés Canada**  
**Sollicitation par défi pour une offre à commandes – finale**  
Pour

**Automatisation robotisée des processus – Services professionnels**

N° de l'invitation	2BS-1-91027/C – finale	Date	27 mai 2022
Modification No.	007		

Bureau de diffusion	Services Partagés Canada 180, rue Kent, 13 <sup>e</sup> étage Ottawa (Ontario) K1P 0B5		
Autorité de l'offre à commandes (L'autorité de l'offre à commandes est la personne désignée par ce titre dans la sollicitation, ou dans un avis aux offrants, pour agir comme « point de contact » du Canada pour tous les aspects du processus de sollicitation.)	Titre	Meghan MacKenzie	
	N° de téléphone:	343-571-3953	
	Adresse de courriel	<a href="mailto:coeaip-ceaan@ssc-spc.gc.ca">coeaip-ceaan@ssc-spc.gc.ca</a>	
Date et heure de clôture Clôture de la Sollicitation	<b>6 juin 2022 à 15 h</b>		
Adresse électronique pour la présentation des offres	<a href="mailto:coeaip-ceaan@ssc-spc.gc.ca">coeaip-ceaan@ssc-spc.gc.ca</a>		
Fuseau horaire	HAE		
Destination des biens/services	Voir ci-inclus		
Nom et adresse du fournisseur ou de l'entreprise	N° de téléphone:		
Nom et titre de la personne autorisée à signer au nom du fournisseur ou de l'entreprise	Nom/Titre		
	Signature	Date	



### **L'Amendement no. 007 est mise en place afin de:**

- Publier le SPDOC final auquel les offrants doivent répondre.
- Publier l'annexe B - Formulaire de soumission de l'offre (joint en tant que document séparé).
- Modifier l'annexe C - Critères d'évaluation des offres à commandes
- Publier l'annexe D - Formulaire de soumission de l'offre (joint en tant que document séparé).
- Modifier la clause 9 - Rafraîchissement des véhicules et exigence de qualification continue de la partie B - Offre à commandes.
- Ajouter l'annexe E - Base de paiement
- Ajouter l'annexe F - Formulaire d'offre financière
- Renommer la déclaration de contestation en annexe G
- Mettre à jour les exigences de sécurité
- Inclure un libellé dans la déclaration de défi pour éviter les conflits d'intérêts.



## Table des matières

PARTIE A – Solutions d’automatisation robotisée des processus (ARP) – Besoin en Services professionnels	
1. Renseignements Généraux .....	8
1.1. Exigences .....	8
1.2. Processus de la sollicitation par défi pour une offre à commandes.....	8
1.3. Étapes de la sollicitation par défi pour une offre à commandes .....	9
1.4. Types de commandes subséquentes à l’offre à commandes .....	11
1.5. Élaboration d’une méthodologie d’attribution des commandes subséquentes – Services professionnels.....	12
1.6. Évaluation de la capacité financière.....	13
1.7. Exigences relatives à la sécurité.....	13
2. Instructions à L’intention des Offrants.....	14
2.1. Instructions uniformisées, clauses et conditions .....	14
2.2. Instructions uniformisées.....	14
2.3. Demandes de renseignements – sollicitation .....	15
2.4. Point de contact (PDC).....	16
2.5. Webinaire d’information pour les offrants .....	16
2.6. Invitation à peaufiner (IAP).....	17
2.6.1. Calendrier actuel des sessions de l’IAP.....	17
2.6.2. Inscription aux séances de l’invitation à peaufiner .....	18
2.7. Occasions pour les groupes sous-représentés (GSR), y compris les petites et moyennes entreprises (PME).....	18
2.8. Lois applicables.....	19
2.9. Accords commerciaux.....	19
2.10. Attestations préalables à l’émission de l’offre à commandes et renseignements supplémentaires.....	19
3. Instructions Pour la Préparation de l’offre .....	21
3.1. Procédure de soumission des documents écrits par les Offrants.....	21
3.1.1. Documents supplémentaires de sécurité.....	21
3.2. Exigence de vaccination contre la Covid-19.....	21
3.2.1. Exigence de vaccination contre la COVID-19 .....	21
3.2.2. Attestation de l’exigence de vaccination contre la COVID-19 – Offres à commandes.....	21
3.2.3. Attestation de conformité à l’exigence de vaccination contre la COVID-19 – Offres à commandes.....	22
3.3. Soumission électronique des Offres par courriel .....	22
4. Procédures d’Évaluation et Critères de Sélection.....	24
4.1. Partie A – Évaluation écrite.....	24
4.2. Partie B – Démonstration virtuelle .....	24
4.3. Base de Sélection .....	24
4.4. Attribution progressive de l’Offre à commandes.....	25
4.5. Certifications et informations supplémentaires – Processus d’examen.....	25
4.6. Meilleure offre finale (MOF).....	25
4.7. Avis de sélection.....	25
4.8. Méthodologie d’attribution des commandes subséquentes à l’Offre à commandes (MACS) ....	26



4.9. Annonces aux médias.....	26
<b>PARTIE B – OFFRE À COMMANDES .....</b>	<b>27</b>
1. Offre.....	27
2. Séries d’offre à commandes .....	27
3. Attribution des offres à commandes et commandes subséquentes .....	27
3.1. Développement de la méthodologie d’allocation des Commandes subséquentes .....	27
3.2. Plateforme d’équité et de transparence .....	28
3.3. Engagement(s) du Canada pendant la simulation - Phase de test et d’évaluation des services professionnels.....	28
3.4. Rapport qualité-prix.....	29
3.5. Choix des Services professionnels à déployer.....	29
4. Types de commandes subséquentes aux offres à commandes.....	29
4.1. Type 1 de commande subséquente – Centré sur les solutions de services professionnels.....	29
4.2. Type 2 de commande subséquente – Centré sur les ressources en services professionnels.....	30
4.3. Type 3 de commande subséquente – Centré sur les besoins en services professionnels .....	30
4.4. Type 4 de commande subséquente - Améliorations de la solution .....	30
4.5. Émission de commandes subséquentes pour des services professionnels en support du déploiement de la solution ARP dans l’environnement opérationnel du Canada .....	30
4.6. Environnements opérationnels de clients supplémentaires .....	31
5. CUA M3020C (2016-01-28): Statut et disponibilité du personnel - offre à commandes .....	31
6. Instrument de commande subséquente et procédures .....	32
6.1. Instrument de commande .....	32
6.2. Procédures d’attribution pour les commandes.....	32
6.3. Limite des commandes subséquentes .....	34
7. Rapports sur les offres à commandes - titulaires d’offres à commandes.....	34
8. Divulgateion d’informations sur les titulaires .....	34
9. Mise à jour des véhicules et exigence de qualification continue. ....	35
10. Suspension ou annulation de l’offre à commandes par le Canada.....	35
11. Clauses et conditions uniformisées .....	36
11.1. Conditions générales.....	36
11.2. Modalités et conditions supplémentaires – Approuvées par le Canada.....	36
12. Exigences relatives à la sécurité.....	36
13. Propriété des données et souveraineté.....	40
14. Durée de l’offre à commandes.....	41
14.1. Période de l’offre à commandes.....	41
14.2. Modification de l’offre à commandes (Clause renouvelable à perpétuité) .....	41
14.3. Points de livraison Delivery Points .....	41
15. Autorités.....	41
15.1. Responsable de l’offre à Commandes .....	41
15.2. Chargé de projet .....	42
15.3. Représentant de l’offrant .....	42
16. Utilisateurs désignés.....	43
17. Demande directe du ministère client.....	43
18. Taxes – entrepreneur établi à l’étranger .....	43
19. Conformité d’attestations.....	43
20. Lois applicables.....	43



21.	Ressortissants étrangers .....	43
22.	Assurance - aucune exigence particulière .....	43
23.	Limitation de la responsabilité – gestion de l’information ou technologie de l’information .....	44
24.	Préservation des supports électroniques .....	45
25.	Ordre de priorité des documents .....	46
26.	Accessibilité.....	46
27.	Langues Officielles.....	47
PARTIE C - CLAUSES DU CONTRAT SUBSÉQUENT .....		48
1.	Énoncé des défis .....	48
2.	Clauses et conditions uniformisées .....	48
2.1.	Conditions générales .....	48
2.2.	Conditions générales supplémentaires.....	48
3.	Durée du contrat .....	48
3.1.	Période du contrat .....	48
3.2.	Date de livraison.....	48
4.	Paie ment.....	48
4.1.	Base de paie ment.....	48
4.1.1.	Base de paie ment : Solutions de services professionnels - prix ferme .....	48
4.1.2.	Base de paie ment : Solutions de services professionnels - limitation des dépenses .....	48
4.2.	Méthode de paie ment.....	49
4.2.1.	Paie ment unique.....	49
4.2.2.	Paie ment mensuel .....	49
4.2.3.	Paie ments progressifs - généralités .....	49
5.	Instructions relatives à la facturation .....	50
6.	Limitation des dépenses.....	51
Annexe A – List de Vérification des Exigences Relative a La Sécurité.....		53
Annexe B - Formulaire de présentation de l’offre .....		58
Annexe C – Critères d’évaluation de l’Offre à commandes.....		59
Annexe D – Formulaire de soumission d’une offre technique.....		68
Annexe E – Base de Paie ment.....		69
Annexe F – Formulaire d’offre financière .....		70
Annexe G - Énoncé des défis.....		71



# Services Partagés Canada

## Sollicitation par défi pour une offre à commandes

**Le Canada, représenté par le ministre du Gouvernement numérique, demande par la présente une (des) offre (s) à commandes au nom des utilisateurs identifiés aux présentes.**

Le Centre d'expertise pour l'approvisionnement agile et novateur (CEAAN) mène actuellement un projet pilote de cadre renouvelé de passation de marchés : Processus d'approvisionnement agile 3.0 (PAA 3.0). Ce processus propose des outils et des mécanismes d'approvisionnement flexibles qui permettent d'améliorer la capacité du Canada concernant la rapidité et la production de meilleurs résultats à l'aide de la fonction d'approvisionnement. Cette sollicitation par défi pour une offre à commandes (**SPDOC**) est l'un des projets pilotes du CEAAN.

### **Structure de la sollicitation par défi pour une offre à commandes**

La demande d'offres à commandes axée sur les défis est divisée en trois parties : Partie A - Automatisation robotisée des processus - Services professionnels, Partie B - Offre à commandes et Partie C - Clauses du contrat subséquent, plus les annexes et les pièces jointes.

Le Canada prévoit attribuer plusieurs offres à commandes pour l'automatisation robotisée des processus - Services professionnels.

### **Partie A - Automatisation robotisée des processus – Services professionnels (sections)**

- |            |   |
|------------|---|
| Section A1 | Renseignements généraux; fournit une description générale de l'exigence.  |
| Section A2 | Instructions aux offrants; fournit les instructions, les clauses et les conditions applicables à la demande d'offre à commandes par défi.   |
| Section A3 | Instructions pour la préparation des offres; fournit aux offrants des instructions sur la façon de préparer leurs offres.   |
| Section A4 | Procédures d'évaluation et méthode de sélection; décrit comment l'évaluation sera menée, les critères d'évaluation qui seront utilisés et la base de sélection pour l'attribution de l'offre à commandes. |

### **Partie B - Offre à commandes**

Offre à commandes: comprend l'offre à commandes contenant l'offre de l'offrant et les modalités applicables.

### **Partie C - Clauses du contrat subséquent**

Clauses du contrat subséquent: comprend les clauses et conditions qui s'appliqueront à tout contrat résultant d'une commande subséquente effectuée conformément à l'offre à commandes.

### **Annexe pièces jointes**



Annexe pièces jointes: comprend les annexes, le matériel supplémentaire à la sollicitation par défi pour une offre à commandes et les pièces jointes, le matériel supplémentaire à l'offre à commandes et les clauses du contrat subséquent.



## PARTIE A – Solutions d’automatisation robotisée des processus (ARP) – Besoin en Services professionnels

### 1. Renseignements Généraux

#### 1.1. Exigences

Le Canada ne dispose pas de solutions d'Automatisation robotisée des processus (ARP) pour permettre aux ressources commerciales, techniques et non techniques d'automatiser les activités manuelles grâce à des automatisations assistées et non assistées avec une dépendance minimale aux experts en GI / TI.

En outre, de nombreux fonctionnaires n'ont pas encore été exposés à la ARP. Parallèlement à ces nouveaux investissements dans les solutions ARP, le Canada a besoin d'une expertise en consultation d'affaires, en gestion du changement et en gestion de projets informatiques pour soutenir le cas d'affaire, l'adhésion, la conception, le développement, la mise en œuvre et la gestion d'ARP. L'Automatisation robotisée des processus - Services professionnels permettra au Canada d'accélérer l'adoption de l'ARP dans le cadre de la stratégie d'automatisation des processus et de transformation numérique du Canada.

Note : Le Canada a et continuera, sur une base continue, à sa discrétion, de qualifier des solutions de logicielles ARP ainsi que les revendeurs dans l'écosystème de l'offre à commandes dans le cadre d'une demande d'offres à commandes distincte basée sur le défi (Sollicitation No.: 2BS-1-91027), afin d'augmenter l'utilisation de l'automatisation dans les ministères. Les fournisseurs intéressés à offrir ou revendre des solutions logicielles ARP sont encouragés à surveiller le site [Achatsetventes.gc.ca](http://Achatsetventes.gc.ca) pour les opportunités à venir.

Se référer à l'Annexe F - Énoncé des défis (EDD) pour une description détaillée de l'énoncé du problème, des défis et des exigences.

#### 1.2. Processus de la sollicitation par défi pour une offre à commandes

Contrairement à l'approvisionnement traditionnel, les sollicitations par défi pour une offre à commandes reposent sur le concept selon lequel le Canada peut le mieux exécuter l'approvisionnement s'il présente l'exigence comme un besoin (énoncé(s) du problème) et laisse à l'industrie la liberté de proposer des solutions novatrices qui répondent au besoin. Les sollicitations par défi pour une offre à commandes sont émises en fonction des besoins et sont accompagnées de conditions contractuelles décrivant la participation de l'industrie, y compris des mécanismes d'évaluation des solutions proposées. Les solutions prennent généralement la forme de « preuve de concepts » et les évaluations déterminent dans quelle mesure les solutions répondent au besoin.

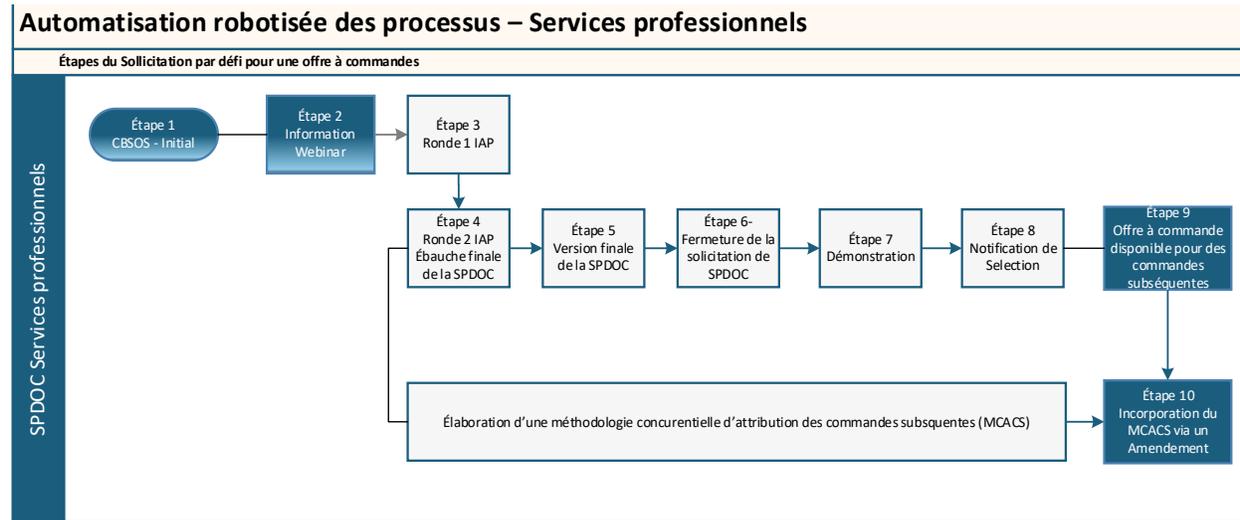
Le processus de sollicitation par défi pour une offre à commandes est divisé en deux volets : **Rondes d'invitation à peaufiner (IAP), et le SPDOC finale.**

Au cours des rondes d'IAP, les soumissionnaires sont invités à formuler des commentaires sur l'énoncé ou les énoncés du problème en participant à des interactions par vidéoconférence (séances d'invitation à peaufiner), en répondant à des sondages et en participant à d'autres types d'activités facilitées par le Canada afin d'aider le Canada à peaufiner la SPDOC.



À la suite des rondes 1 et 2, la SPDOC finale est publiée et comprendra des conditions contractuelles expliquant la participation de l'industrie, ainsi que les mécanismes d'évaluation des solutions proposées.

### 1.3. Étapes de la sollicitation par défi pour une offre à commandes



Le 22 juin 2021, Services partagés Canada a publié la sollicitation par défi pour une offre à commandes n° : 2BS-1-91027/B – Initiale, dont la date de clôture de la sollicitation était le 1er décembre 2021. Avant la date de clôture de la sollicitation, SPC a tenu des événements interactifs comprenant un webinaire d'information et des invitations à peaufiner. Les commentaires obtenus en réponse à ces événements ont été intégrés dans la NOUVELLE sollicitation n° : 2BS-1-91027/C – Initiale.

Remarque : Cette sollicitation par défi pour une offre à commandes no. 2BS-1-91027/C – Initiale, ne doit pas être interprétée comme conférant à un offrant un droit, un recours ou une réclamation en vertu ou en raison de la sollicitation n° : 2BS-1-91027/B – Initiale.

#### Étape 1: Sollicitation par défi pour une offre à commandes - initiale

L'avis de projet de marché (APM) et la sollicitation par défi pour une offre à commandes initiale sont publiés sur [Achatsetventes.gc.ca](http://Achatsetventes.gc.ca).

#### Étape 2: Webinaire d'information

Les offrants sont invités à assister à un webinaire d'information. Au cours du webinaire d'information, le Canada donnera un aperçu de l'approche, expliquera les « rondes » du processus d'invitation à peaufiner (IAP) et recueillera les commentaires de l'industrie sur le processus de sollicitation et le cadre d'évaluation proposés.

#### Étape 3: Invitation à soumissionner – ronde 1

Lors de l'invitation à peaufiner (Ronde 1), les offrants sont invités à faire part de leurs commentaires sur l'énoncé ou les énoncés du problème et de leurs points de vue en participant à divers événements interactifs (vidéoconférences, interactions de groupe, sondages et présentations des soumissionnaires) facilités par le Canada (de façon « individuelle » ou en présence de tous les soumissionnaires). Les commentaires et les présentations des offrants ne seront pas cotés ni pris en compte dans le processus



d'évaluation de la sollicitation, et les questions et les réponses de l'IAP seront consignées. Le but de l'IAP (ronde 1) est d'aider le Canada à peaufiner la sollicitation par défi pour une offre à commandes. À la discrétion du Canada, des séances supplémentaires sur les IAP (en présence de tous les offrants ou de façon « individuelle ») peuvent être organisées aux mêmes fins que celles décrites ci-dessus.

#### Étape 4: Invitation à peaufiner (IAP) – Ronde 2 – Ébauche finale du SPDOC

Lors de l'Invitation à peaufiner (Ronde 2), les offrants sont invités à formuler des commentaires supplémentaires sur l'ébauche finale de la SPDOC. Le but de l'IAP (Ronde 2) est d'aider le Canada à finaliser les derniers détails de la SPDOC.

#### Étape 5: Sollicitation par défi pour une offre à commandes finale

À l'étape 5, sur la base des observations faites au cours des activités de l'IAP, le Canada peaufinera et publiera la version finale de la sollicitation par défi pour une offre à commandes, ce qui commencera la composante 2 du processus de sollicitation.

#### Étape 6: Clôture des soumissions - Formulaire de présentation de l'offre et formulaire de proposition financière

Les offrants soumettent une offre en utilisant l'Annexe B - Formulaire de présentation de l'offre et l'Annexe D – Formulaire d'offre technique. Veuillez-vous reporter à la clause intitulée *Présentation de documents écrits par les offrants* de la section 3 - Instructions pour la préparation des offres - pour des renseignements sur la présentation de documents écrits par les offrants.

#### Étape 7: Démonstration

Les Offrants qui démontrent leur capacité à satisfaire ou dépasser les exigences de la partie A de l'annexe C – Critères d'évaluation de l'Offre à commandes, seront invités à présenter par démonstration virtuelle comment ils satisfont ou dépassent les exigences de la partie B de l'annexe C – Critères d'évaluation de l'Offre à commandes.

#### Étape 8: Avis de sélection

Les Offrants qui satisfont aux exigences de l'annexe C – Critères d'évaluation de l'Offre à commandes ainsi qu'aux exigences procédurales obligatoires décrites dans présent document, seront recommandés pour l'attribution d'une Offre à commandes et à l'admission à l'écosystème de l'Offre à commandes.

#### Stage 9: Offre à commandes disponible pour des commandes subséquentes

Si le Canada choisit d'accepter la recommandation d'attribution d'Offre à commandes, les Offres à commandes seront attribuées au fur et à mesure que les approbations sont fournies. Ainsi, le Canada ne retardera pas l'attribution d'une Offre à commandes pendant que d'autres sont en processus d'évaluation ou en cours de traitement afin de déterminer si elles satisfont aux exigences procédurales obligatoires de la SPDOC.

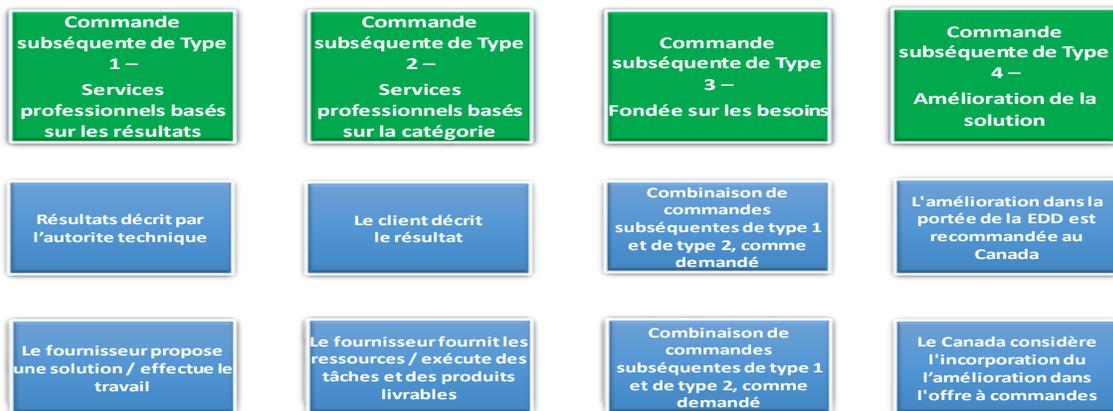
#### Stage 10: Intégration de la méthodologie concurrentielle d'attribution des commandes subséquentes



Afin de maintenir les délais d'attribution des Offres à commandes, et afin de respecter la nature collaborative du processus Agile APP 3.0, le Canada a dissocié la méthodologie d'attribution des commandes subséquentes de l'attribution initiale des Offres à commandes. Au cours des dernières étapes du processus de la SPDOC et, si nécessaire après la clôture de l'offre, le Canada continuera de développer la méthodologie d'attribution des commandes subséquentes. La version finale de la méthodologie d'attribution des commandes subséquentes peut être incorporée via un amendement après la clôture de l'offre et après l'attribution des Offres à commandes initiales.

#### 1.4. Types de commandes subséquentes à l'offre à commandes

Cette infographie est une représentation visuelle de l'automatisation robotisée des processus – services professionnels Type de commandes subséquentes, et des segments de travail des commandes subséquentes correspondantes.



Le responsable de l'offre à commandes peut émettre des commandes subséquentes, afin d'exiger de l'offrant qu'il fournisse des services professionnels afin de :

- soutenir le déploiement de la ou des solution(s) ARP sur l'environnement opérationnel de Services partagés Canada.
- accompagner le déploiement de la ou des solution(s) ARP sur un ou plusieurs environnement(s) opérationnel(s) de son Client.

SPC est un ministère du gouvernement fédéral qui agit comme une organisation de services partagés. SPC peut utiliser l'offre d'une SPDOC pour fournir des services professionnels à un ou plusieurs de ses clients. Les clients de SPC comprennent SPC elle-même, les institutions gouvernementales pour lesquelles les services de SPC sont obligatoires et les autres organisations pour lesquelles les services de SPC sont facultatifs et qui choisissent d'utiliser ces services de temps à autre.

#### Commande subséquentes de Type 1 – Services professionnels basés sur les résultats

L'Autorité responsable de l'Offre à commandes peut émettre des commandes subséquentes de Type 1 afin d'exiger à l'Offrant de fournir des services professionnels liés aux éléments des segments de travail des services professionnels décrits à la section 6 de l'Énoncé de Défi. Les Offrants peuvent être appelés à fournir des services à un ou plusieurs éléments du segment de travail. Les éléments des segments de



travail sont une liste non exhaustive et visent à fournir un contexte aux utilisateurs du gouvernement du Canada dans l'élaboration de leur énoncé des travaux spécifique à la commande subséquente.

### **Commande subséquente de Type 2 – Services professionnels basés sur la catégorie**

L'Autorité responsable de l'Offre à commandes peut émettre des commandes subséquentes de Type 2 pour obliger l'Offrant à fournir des services professionnels liés à des catégories de ressources spécifiques décrites à la section 7 de l'énoncé de défi. Les Offrants peuvent être appelés à fournir des services à un ou plusieurs types de catégories de ressources telles que définies dans l'énoncé des travaux spécifique au moment de la demande de la commande subséquente.

### **Commande subséquente de Type 3 – Fondée sur les besoins**

L'Autorité responsable de l'Offre à commande déterminera la combinaison des commandes subséquentes de Type 1 et de Type 2 en décrivant la combinaison de segments de travail, d'expertise et de tâches d'automatisation ad hoc et de catégories de ressources en fonction de leurs besoins. Les détails sur les tâches, les responsabilités et les livrables seront définis par la commande subséquente.

### **Commande subséquente de Type 4 – Amélioration de la solution**

L'Autorité responsable de l'Offre à commandes peut émettre des commandes subséquentes de Type 4 afin d'exiger que l'offrant fournisse des services professionnels à l'appui des améliorations des solutions ARP.

#### **1.5. Élaboration d'une méthodologie d'attribution des commandes subséquentes – Services professionnels**

(Note à l'intention des Offrants : Comme indiqué à l'étape 10 : Incorporation de la méthodologie d'attribution des commandes subséquentes à partir des étapes finales du SPDOC et se poursuivant après l'attribution de l'Offre à commandes initiale, le Canada souhaite élaborer et mettre en œuvre une Méthodologie d'attribution des commandes subséquentes juste et efficace. La description suivante est fournie à titre de proposition initiale aux fins de discussion. La version finale sera élaborée en tenant compte de la consultation des Offrants et incorporée après l'attribution initiale de l'Offre à commandes.

Il est prévu que la méthode d'attribution des commandes subséquentes (MCAS) sera un processus de sélection en deux parties.

La partie 1 sera composée d'Offrant fournissant des propositions de prix en réponse au type de commande subséquente (Solutions de services professionnels, Ressources ou Solutions améliorées) Les réponses seront (Professional Services Solutions, Resources or Solution Improvements). L'attribution sera offerte aux 5 Offrants selon ce processus et dans cette ordre:

- A. Un Offrant sélectionné par le client,
- B. Un Offrant sélectionné de façon aléatoire, à partir d'une liste de répondants identifiés comme étant une Petites et Moyennes Entreprises (PME) ou provenant d'un groupe sous-représenté,
- C. Un Offrant sélectionné de façon aléatoire parmi les répondants restants,
- D. Deux Offrants sélectionnés en fonction de la combinaison la plus élevée du niveau Technique et du Prix, en se référant à:
  - D.1. Le niveau Technique est initialement basé sur la note obtenue par l'offrant sur les critères d'évaluation du SPDOC, mais influence et éventuellement remplacé par les notes liées au



rendement du fournisseur sur les commandes subséquentes émises dans le cadre de l'Offre à commandes.

D.1.1. Le rendement du Fournisseur sera évalué pour chaque commande subséquente par l'Autorité Technique au moyen d'un sondage.

D.2. Le prix est celui soumis en réponse à la demande de commande subséquente

D.3. La proportion de l'évaluation Technique par rapport au prix est déterminée pour chaque commande subséquente et publiée avec la demande de commande subséquente.

La Partie 2 consistera d'Offrants démontrant comment ils peuvent satisfaire les Facteurs d'évaluation. Les Facteurs d'évaluation seront définis pour chaque commande subséquente. Les Offrants seront classés les uns par rapport aux autres pour chaque facteur d'évaluation. L'Autorité Technique fournira une justification du classement des Offrants les uns par rapport aux autres et de la sélection finale des Offrants.

### **1.6. Évaluation de la capacité financière**

Au moment de l'émission de l'offre à commandes, le Canada peut procéder à une évaluation complète de la capacité financière des offrants. Le Canada peut demander aux offrants toute information financière dont il peut avoir besoin pour effectuer l'évaluation, ce qui peut comprendre notamment les états financiers vérifiés, si ceux-ci sont disponibles, ou les états financiers non vérifiés (préparés par le cabinet comptable externe du offrant, si ceux-ci sont disponibles, ou préparés à l'interne si aucun état financier n'a été préparé par un tiers) pour les trois derniers exercices financiers du offrant ou pour les années où l'entreprise du offrant a été en activité, si celle-ci exerce ses activités depuis moins de trois ans. Les états financiers doivent comprendre, au minimum, le bilan, l'état des bénéfices non répartis, l'état des résultats et les notes y afférentes.

### **1.7. Exigences relatives à la sécurité**

Se référer à la clause 14 – Exigences relatives à la sécurité de la partie B de l'Offre à commandes.



## 2. Instructions à L'intention des Offrants

### 2.1. Instructions uniformisées, clauses et conditions

Toutes les instructions, clauses et conditions désignées dans la sollicitation par défi pour une offre à commandes par un numéro, une date et un titre sont reproduites dans le Guide des clauses et conditions uniformisées d'achat (CCUA) (<https://achatsetventes.gc.ca/politiques-et-lignes-directrices/guide-des-clauses-et-conditions-uniformisees-d-achat>), publié par Travaux publics et Services gouvernementaux Canada (TPSGC).

Les offrants qui présentent une proposition s'engagent à respecter les instructions, les clauses et les conditions de la sollicitation par défi pour une offre à commandes, et acceptent les clauses et les conditions de l'offre à commandes subséquente et du contrat subséquent.

### 2.2. Instructions uniformisées

Les Instructions uniformisées - demande d'offres à commandes - biens ou services - besoins concurrentiels CCUA 2006 (2020-05-28), sont incorporées par renvoi dans la sollicitation, en font partie intégrante et sont modifiées comme suit :

a) Où "Demande d'offre à commandes (DOC) apparaît;

Supprimer au complet.

Insérer : "Sollicitation par défi pour une offre à commandes (SPDOC)"

b) Section 03 : *Instructions, clauses et conditions uniformisées* :

Supprimer : « Conformément à la *Loi sur le ministère des Travaux publics et des Services gouvernementaux*, L.C., 1996, ch. 16 ».

c) Section 05 : paragraphe 4, *Présentation des offres* :

Supprimer : « Les offres seront valables pendant au moins 60 jours à compter de la date de clôture de la DOC, à moins d'avis contraire dans la DOC. ».

Insérer : « Les offres seront valables pendant au moins 180 jours à compter de la date de clôture de la SPDOC, à moins d'avis contraire dans la SPDOC. ».

d) Section 08 : *Transmission par télécopieur ou par Connexion postal* :

Supprimer au complet.

e) Section 09 : *Dédouanement* :

Supprimer au complet.

f) Section 13 : *Communications en période de soumission*:

Supprimer : « Afin d'assurer l'intégrité du processus d'appel à la concurrence, toutes les demandes de renseignements et autres communications ayant trait à la DOC doivent être adressées uniquement au responsable de l'offre à commandes dont le nom est indiqué dans la DOC. Le défaut de se conformer à cette exigence pourrait avoir pour conséquence que l'offre soit déclarée non recevable. »



Insérer : « *Point de contact* : Afin d'assurer l'intégrité du processus d'approvisionnement concurrentiel, toutes les questions formelles et autres communications ayant trait à cette sollicitation doivent être adressées uniquement au point de contact dont le nom est indiqué dans la sollicitation.

L'intégrité du processus d'approvisionnement concurrentiel ne peut être garantie lorsque les offrants cherchent à soulever des questions avec d'autres représentants de SPC, ce qui peut influencer le résultat d'un marché en cours. Les offrants ne doivent donc pas s'adresser à un représentant de SPC autre que le point de contact pour soulever des questions. Cela garantira que les questions soient soulevées et traitées par écrit, puis diffusées à tous les offrants.

Bien que les fonctionnaires (prenant part ou non à ce processus d'approvisionnement) pourraient participer à des échanges dans d'autres forums, notamment les médias sociaux, les offrants qui souhaiteraient se fier à d'autres renseignements le font à leurs propres risques.

Les renseignements échangés entre les participants lors des rondes d'invitation à peaufiner seront publiés dans les rapports « Ce que nous avons entendu » sur [Achatsetventes.gc.ca](http://Achatsetventes.gc.ca), en temps opportun. Les renseignements officiels qui lient le Canada seront rendus disponibles que par le point de contact sur [Achatsetventes.gc.ca](http://Achatsetventes.gc.ca).

Le non-respect de la section 13 : *Communications en période de soumission* peut entraîner le rejet d'une offre.

g) Section 14, *Justification des prix* :

Supprimer : « Lorsque l'offre d'un offrant est la seule offre déclarée recevable, l'offrant doit fournir, à la demande du Canada, un ou plusieurs des documents suivants pour justifier le prix : ».

Insérer : « L'offrant doit fournir, à la demande du Canada, un ou plusieurs des documents suivants pour justifier le prix : ».

Tous les renvois contenus dans les Instructions uniformisées CCUA 2005 (2017-06-21) - Conditions générales - offres à commandes - biens ou services, au ministre des Travaux publics et Services gouvernementaux seront interprétés comme des renvois au ministre responsable de Services partagés Canada et tous les renvois au ministère des Travaux publics et des Services gouvernementaux seront interprétés comme des renvois à Services partagés Canada.

### **2.3. Demandes de renseignements – sollicitation**

Les questions et commentaires concernant la présente sollicitation peuvent être soumis conformément aux Instructions uniformisées CCUA 2006 (2020-05-28) – demande d'offres à commandes - biens ou services - besoins concurrentiels section 13, *Communication – Communications en période de soumission*, il y aura 2 périodes de questions, comme suit.

Période de questions 1 (Rondes 1 et 2) : Toutes les demandes de renseignements doivent être soumises par écrit au point de contact au plus tard 3 jours civils avant le webinaire d'information, et au plus tard 3 jours civils avant chaque invitation à peaufiner (IAP). Il est possible qu'on ne réponde pas aux demandes reçues qui ne répondent pas à cette condition pendant le webinaire d'information, ou l'invitation à peaufiner (IAP).

Les offrants doivent indiquer aussi fidèlement que possible le numéro de l'article de la sollicitation auquel se rapporte leur demande de renseignements. Ils doivent également formuler soigneusement chaque



question en donnant suffisamment de détails pour permettre au Canada d'y répondre de manière précise. Les demandes de renseignements techniques qui ont un caractère exclusif doivent porter clairement la mention « exclusif » vis-à-vis de chaque article pertinent. Les éléments portant la mention « exclusif » feront l'objet d'une discrétion absolue, sauf dans les cas où le Canada considère que la demande de renseignements n'a pas un caractère exclusif. Le Canada peut réviser les questions ou peut demander aux offrants de le faire, afin d'en éliminer le caractère exclusif, et permettre la transmission des réponses à tous les offrants. Le Canada peut ne pas répondre aux demandes de renseignements dont la formulation ne permettrait pas de les diffuser à tous les offrants.

#### **2.4. Point de contact (PDC)**

L'autorité de l'offre à commandes est la personne désignée par ce titre dans l'invitation, ou dans un avis aux offrants, pour agir comme « point de contact » du Canada pour toutes les demandes de renseignements concernant le processus de sollicitation.

Nom : Megham MacKenzie

Ministère : Services partagés Canada

Adresse : 180 rue Kent, Ottawa, ON K1G 4A8

Numéro de téléphone : 343-571-3953

Courriel : [coeaip-ceaan@ssc-spc.gc.ca](mailto:coeaip-ceaan@ssc-spc.gc.ca)

#### **2.5. Webinaire d'information pour les offrants**

Un webinaire d'information facultatif pour les offrants aura lieu aux dates et heures suivantes :

- a) Le webinaire en anglais aura lieu le 11 janvier 2022 à 10h30 HNE

Rejoignez la réunion Microsoft Teams ici :

[Réunion Microsoft Teams](#)

**Participez sur votre ordinateur ou votre application mobile**

[Cliquez ici pour participer à la réunion](#)

**Ou par téléphone (audio seulement)**

Numéro de téléphone de la conférence: +1 343-803-4324

Code de conférence : 683 654 315#

- b) Le webinaire en français aura lieu le 11 janvier 2022 à 11h30 HNE

Rejoignez la réunion Microsoft Teams ici :

[Réunion Microsoft Teams](#)

**Participez sur votre ordinateur ou votre application mobile**

[Cliquez ici pour participer à la réunion](#)

**Ou par téléphone (audio seulement)**

Numéro de téléphone de la conférence : +1 343-803-4324

Code de conférence : 301 715 185#

Dans le cadre de ce webinaire d'information, on examinera la portée du besoin précisé dans la présente SPDOC et répondra aux questions qui seront posées. On recommande aux offrants ayant l'intention de déposer une offre de participer à l'un des webinaires d'information. Les offrants qui ne participeront pas



au webinaire d'information pourront tout de même soumettre une offre. Selon les commentaires reçus au cours du webinaire d'information, le Canada peut peaufiner et modifier la sollicitation ou la publier de nouveau.

À la discrétion du Canada, d'autres webinaires d'information peuvent être organisés aux mêmes fins que celles décrites ci-dessus; les détails logistiques seront publiés dans une modification de la SPDOC.

Les webinaires d'information pour les offrants sont enregistrés à des fins de référence.

## 2.6. Invitation à peaufiner (IAP)

### Rondes de l'invitation à peaufiner



Les offrants sont invités à faire part de leurs commentaires sur l'énoncé ou les énoncés du problème et de leurs points de vue en participant à divers événements interactifs (vidéoconférences, interactions de groupe et sondages) facilités par le Canada (de façon « individuelle » ou en présence de tous les offrants). Les offrants peuvent être invités à effectuer une présentation de 10 - minutes de leur solution en expliquant comment elle pourrait résoudre l'énoncé ou les énoncés du problème.

De plus, lors de l'invitation à peaufiner (Ronde 1), le Canada explorera avec les offrants des moyens novateurs qui seront utilisés pour évaluer la capacité des experts, aux étapes de l'évaluation de la sollicitation et de la « preuve de concept ».

Les offrants sont invités à confirmer leur intention de participer aux séances de l'IAP, conformément à la clause suivante intitulée *Inscription aux sessions de l'invitation à peaufiner*.

Au cours de la Ronde 2 de l'IaP, les offrants sont invités à fournir des commentaires sur l'ébauche finale de la SPDOC avant que celui-ci soit finalisé et publié pour sollicitation. Les Offrants peuvent fournir des commentaires lors de la Ronde 2 de l'IaP, au minimum trois (3) jours civils avant le début de chaque événement d'IaP via le point de contact suivant : [coeaip-ceaan@ssc-spc.gc.ca](mailto:coeaip-ceaan@ssc-spc.gc.ca).

L'inscription n'est pas requise pour la Ronde 2 de l'IaP.

### 2.6.1. Calendrier actuel des sessions de l'IAP

- IAP – Ronde 1 : du 18 janvier 2022 au 4 février 2022



- ❖ Pour participer à l'IAP - Ronde 1, les offrants doivent s'inscrire au plus tard le 18 janvier 2022 à 15h00 HNE.

- IAP – Ronde 2 : du le 20 avril, 2022 au 26 avril 2022

Après réception de la confirmation de leur intention de participer, le PDC enverra par courriel une invitation officielle comprenant les détails logistiques aux offrants inscrits.

Les commentaires et les présentations des offrants ne seront pas cotés ni pris en compte dans le processus d'évaluation de la sollicitation, et les questions et les réponses de l'IAP seront consignées. Le but de l'IAP est d'aider le Canada à régler les derniers détails de la SPDOC. À la discrétion du Canada, des sessions supplémentaires sur les IAP (en présence de tous les offrants ou de façon « individuelle ») peuvent être organisées aux mêmes fins que celles décrites ci-dessus.

### **2.6.2. Inscription aux séances de l'invitation à peaufiner**

Les offrants sont priés de confirmer leur intention de participer aux sessions de l'invitation à peaufiner en envoyant un courriel au PDC à : [coeaip-ceaan@ssc-spc.gc.ca](mailto:coeaip-ceaan@ssc-spc.gc.ca)

Pour participer aux séances de l'IAP – Ronde 1, les offrants doivent s'inscrire au plus tard **le 18 janvier 2022 à 15h00 HNE**, et pour participer aux sessions de l'IAP – Ronde 2, trois (3) jours civils avant le début de la Ronde 2, comme il est mentionné dans la clause intitulée *Calendrier actuel des sessions de l'IAP*. Les offrants peuvent cesser de participer à tout moment s'ils le souhaitent.

Les offrants sont priés d'inclure dans la confirmation de leur intention de participer aux séances de l'invitation à peaufiner ce qui suit :

- nom de l'organisation;
- nom de chacun des représentants de l'organisation qui participeront aux séances de l'IAP;
- adresse de courriel de chacun des représentants de l'organisation qui participeront aux sessions de l'IAP;
- langue officielle privilégiée.

Les « règles d'engagement » pour les séances de l'IAP seront présentées aux offrants lors du webinaire d'information. En participant aux séances de l'IAP (Rondes 1 et 2), les offrants acceptent ces règles d'engagement.

### **2.7. Occasions pour les groupes sous-représentés (GSR), y compris les petites et moyennes entreprises (PME)**

Dans le cadre du Processus d'approvisionnement agile 3.0, les groupes sous-représentés et les petites et moyennes entreprises sont invités à mettre sur pied un réseau avec l'industrie et le gouvernement par le biais de processus participatifs, p. ex. webinaires et séances de l'invitation à peaufiner.

Les principaux objectifs de ces processus participatifs sont les suivants :

- créer des occasions pour les GSR et les PME de participer activement au processus de sollicitation;
- être « vus » par les participants de l'industrie;
- aider les GSR et les PME à trouver des intérêts communs, ainsi que des idées créatives et novatrices;



- forger d'éventuelles alliances avec d'autres membres de l'industrie participant au processus de sollicitation;
- créer des occasions pour les GSR et les PME de participer en tant que « offrants » au processus de sollicitation.

Le mécanisme de participation, autre que celui des rondes d'invitation à peaufiner, sera déterminé dans la version finale de la SPDOC.

## 2.8. Lois applicables

Toute offre commandes à subséquente sera interprétée et régie selon les lois en vigueur dans la province de l'Ontario, au Canada, et les relations entre les parties seront déterminées par ces lois.

Les offrants peuvent, à leur discrétion, substituer les lois applicables dans une province ou un territoire canadien de leur choix sans compromettre la validité de l'offre en insérant le nom de la province ou du territoire canadien de leur choix à l'Annexe B - Formulaire de présentation d'offre (proposition). Si aucun changement n'est effectué, cela signifie que les offrants acceptent les lois applicables indiquées.

## 2.9. Accords commerciaux

La présente sollicitation est assujettie aux dispositions des accords commerciaux suivants :

Accord de libre-échange canadien (ALEC)	Accord de libre-échange Canada-Chili	Accord global et progressif de partenariat transpacifique (AGPPT)
Accord de libre-échange Canada-Colombie	Accord économique et commercial global entre le Canada et l'Union européenne (AECG)	Accord de libre-échange Canada-Honduras
Accord de libre-échange Canada-Corée	Accord de libre-échange Canada-Panama	Accord de libre-échange Canada-Pérou
Accord de libre-échange Canada-Ukraine	Organisation mondiale du commerce - Accord sur les marchés publics (OMC-AMP)	

## 2.10. Attestations préalables à l'émission de l'offre à commandes et renseignements supplémentaires

Les attestations et les renseignements supplémentaires doivent être soumis à l'aide de l'Annexe B - Formulaire de présentation d'offre. Si l'une des attestations exigées ou l'un des renseignements supplémentaires requis n'est pas fourni comme il a été demandé, le PDC informera l'offrant, au moyen d'un avis écrit, du délai dont il dispose pour le faire. S'il ne répond pas à la demande dans ce délai, l'offrant verra sa offre déclarée non recevable.

Les attestations que les offrants remettent au Canada font toujours l'objet d'une vérification par ce dernier. Le gouvernement du Canada déclarera une offre irrecevable ou un entrepreneur en situation de manquement s'il est établi qu'une attestation fournie par un offrant se révèle fautive, peu importe si l'erreur a été commise de façon délibérée ou non et si elle s'est produite dans l'offre, pendant la période d'évaluation des offres ou pendant la offre à commandes.



Le PDC aura le droit, en envoyant à tout moment un avis au offrant, de demander des renseignements supplémentaires pour vérifier les attestations du\_offrant. Le non-respect de cette demande rendra l' offre non conforme ou constituera un manquement dans le cadre de toute commande subséquente qui pourrait émis à la suite du processus de sollicitation.



### **3. Instructions Pour la Préparation de l'offre**

#### **3.1. Procédure de soumission des documents écrits par les Offrants**

Les Offrants sont tenus de soumettre les documents complétés suivants, avant la fermeture de la sollicitation :

- Annexe B – Formulaire de soumission d'une offre
- Annexe D – Formulaire de soumission d'une offre technique
- Annexe F – Formulaire d'offre financière

Au plus tard, avant la date et l'heure de fermeture de la sollicitation indiquées sur la page couverture du SPDOC.

Note: Les prix seront demandés par commande subséquente conformément à l'Offre à commandes qui en résultera.

##### **3.1.1. Documents supplémentaires de sécurité**

À la fermeture de la sollicitation, les Offrants sont priés de soumettre les informations organisationnelles suivantes:

- Le numéro de dossier ainsi que le niveau de sécurité obtenu (si l'organisation détient déjà un niveau de sécurité)
- Le nom légal de l'organisation :
- Le nom commercial sous lequel l'organisation opère (si différent du nom légal):
- Adresse postale :
- Adresse civique (si différente de l'adresse postale):
- La personne à contacter pour la sécurité :
- Nom:
- Titre:
- Téléphone:
- Email:

#### **3.2. Exigence de vaccination contre la Covid-19**

##### **3.2.1. Exigence de vaccination contre la COVID-19**

Cette exigence est assujettie à la Politique de vaccination contre la COVID-19 relative au personnel des fournisseurs. Le fait de ne pas compléter et de ne pas fournir l'attestation de l'exigence de vaccination contre la COVID-19 comme partie intégrante de l'offre rendra l'offre non recevable.

##### **3.2.2. Attestation de l'exigence de vaccination contre la COVID-19 – Offres à commandes**

Selon la Politique de vaccination contre la COVID-19 relative au personnel des fournisseurs, tous les offrants doivent fournir avec leur offre l'attestation de l'exigence de vaccination contre la COVID-19 jointe à



cette **SPDOC** afin que leur offre puisse être considérée au sein de ce processus d'approvisionnement. Cette attestation est incorporée et forme partie intégrante de tout contrat qui pourrait en découler.

### **3.2.3. Attestation de conformité à l'exigence de vaccination contre la COVID-19 – Offres à commandes**

Le gouvernement du Canada aura le droit de déclarer une offre non recevable, ou de réserver une offre à commandes, si l'attestation de l'exigence de vaccination contre la COVID-19 est ou devient fausse, ou si l'offrant ne respecte pas une telle attestation pendant la durée de tout contrat qui en découlerait (commande subséquente).

Le gouvernement du Canada aura également le droit de résilier toute commande subséquente qui en découlerait pour manquement si l'attestation de l'exigence de vaccination contre la COVID-19 est ou devient fausse ou si l'entrepreneur ne respecte pas une telle attestation pendant la durée du contrat (commande subséquente).

### **3.3. Soumission électronique des Offres par courriel**

**Tous les Offrants doivent soumettre leurs offres par courriel** avant la date de clôture de la sollicitation, à l'adresse électronique identifiée à la page couverture de l'appel d'offres à la section " Adresse électronique pour soumettre une Offre".

**Il est obligatoire de soumettre les offres par voie électronique.**

- a) **Soumission par courriel** : tous les offrants doivent soumettre leurs offres par courriel, comme il est précisé dans la présente section, à l'adresse indiqué sur la page couverture de la sollicitation.
- b) **Les soumissions seront refusées après la clôture des offres** : après la date de clôture des soumissions, seuls les courriels reçus à l'adresse électronique comme il est précisé dans la présente section seront considérés comme faisant partie de la proposition
- c) **Format des documents de préqualification /pièces jointes au courriel** : les offrants peuvent soumettre des offres dans l'un ou l'autre des formats approuvés suivants:
  - i) pièces jointes en format PDF;
  - ii) documents qui peuvent être ouverts avec Microsoft Word ou Microsoft Excel.

Les offrants qui envoient des offres dans d'autres formats le font à leurs propres risques, car il peut être impossible au gouvernement de les lire.

- d) **Taille des courriels** : les offrants doivent s'assurer de présenter leur offres en plusieurs courriels si un courriel unique, y compris les pièces jointes, dépasse 10Mo.
- e) **Titre des courriels**: les offrants doivent indiquer le numéro de l'invitation figurant sur la page couverture de la sollicitation dans « l'objet » de chaque courriel faisant partie de leur proposition.
- f) **Titre du courriel Courriels multiples**: Les offrants qui soumettent leur offres dans plusieurs courriels sont priés d'indiquer le numéro du courriel et le nombre total de courriels qui



englobent l'offre totale des offrants dans la ligne « objet » de chaque courriel faisant partie de leur offre (exemples courriel1 sur 5).

- g) **Heure de réception** : tous les courriels reçus à l'adresse électronique de présentation des offres dont le moment de réception est antérieur à la clôture des soumissions seront considérés comme ayant été fournis en temps opportun. En cas de différend relatif au moment où la réception d'un courriel par SPC a eu lieu, l'heure à laquelle SPC reçoit la proposition sera déterminée de la façon suivante :
- i. selon l'indication de la date et de l'heure de remise reçue par le soumissionnaire, si ce dernier a activé la fonction d'accusé de réception du courriel envoyé, conformément à la demande de changement 1891 établie par l'Internet Engineering Steering Group (extension du protocole SMTP pour accusé de réception);
- Où
- ii. selon la date et l'heure indiquées sur l'en-tête du protocole SMTP indiquant l'heure de la première arrivée sur un serveur utilisé pour fournir des services de courriel au gouvernement du Canada, si le répondant n'a pas activé la fonction d'accusé de réception du courriel envoyé.
- h) **Disponibilité du PDC** : pendant les quatre heures précédant la clôture des soumissions, un représentant de SPC surveillera l'adresse électronique pour la présentation des offres et sera en mesure de répondre aux appels téléphoniques à l'intention du PDC effectués au numéro indiqué à la page couverture de la sollicitation (le représentant de SPC qui répond au téléphone n'est pas nécessairement le PDC). Si le soumissionnaire a de la difficulté à transmettre le courriel à l'adresse électronique pour la présentation des offres, il doit communiquer immédiatement avec SPC, dont les coordonnées du PDC figurent sur la page couverture de la sollicitation.
- i) **Accusé de réception du courriel par SPC** : à la date de clôture des soumissions, un représentant de SPC enverra un accusé de réception par courriel pour chaque proposition reçue (et chaque courriel faisant partie de la proposition, si de multiples courriels ont été reçus) à l'adresse de présentation des offres à SPC, au plus tard à la clôture des soumissions indiquée.
- j) **Offres par courriel retardées**: SPC acceptera une proposition par courriel reçue dans les 24 premières heures suivant la clôture des soumissions uniquement si le soumissionnaire peut Page 8 de 9 No de l'invitation : 2BS-1-91027 démontrer que le retard de livraison du courriel à l'adresse électronique pour la présentation des offres à SPC est attribuable aux systèmes du gouvernement du Canada. Les offres reçues par courriel plus de 24 heures après la clôture des soumissions ne seront acceptées en aucun cas. Par conséquent, les offrants qui ont essayé d'envoyer une proposition, mais qui n'ont pas reçu d'accusé de réception de SPC, doivent communiquer avec le PDC pour s'assurer que SPC a reçu la proposition à l'adresse électronique pour la présentation des offres dans le délai prescrit.
- k) **Responsabilité des problèmes techniques**: en présentant une proposition, le soumissionnaire confirme qu'il accepte que le Canada ne puisse être tenu responsable :
- i) des problèmes techniques éprouvés par le soumissionnaire dans le cadre de la présentation de sa proposition, notamment l'échec de transmission de courriels dont la taille est supérieure à 10 Mo, y compris le rejet ou la mise en quarantaine pour des raisons de sécurité par SPC de courriels ou de pièces jointes contenant un logiciel malveillant ou un autre code .



## **4. Procédures d'Évaluation et Critères de Sélection**

Les Offrants seront évalués conformément aux exigences de la Sollicitation et aux Critères d'évaluation décrits à l'annexe C.

Le processus d'évaluation est composé de plusieurs étapes, tel que décrit dans ce document. Même si l'évaluation et la sélection seront effectuées par étapes, le fait que le Canada soit passé à une étape ultérieure, ne signifie pas qu'il a déterminé de façon concluante que l'Offrant a réussi toutes les étapes précédentes. Le Canada peut effectuer des étapes de l'évaluation de façon parallèle.

Une équipe d'évaluation composée de représentants du Canada, effectuera l'évaluation des offres. Ce n'est nécessairement pas l'ensemble des membres de l'équipe d'évaluation qui participeront à tous les aspects de l'évaluation.

### **4.1. Partie A – Évaluation écrite**

Après la clôture de l'offre, le Canada évaluera les offres en fonction des critères énoncés à la partie A – Partie écrite. Les offres qui ne rencontrent pas la note de passage minimale pour la partie A, seront mises de côté et rejetées.

### **4.2. Partie B – Démonstration virtuelle**

Les Offrants qui satisfont à la note de passage minimale à la partie A seront invités à démontrer davantage leurs capacités et à être évalués en fonction des critères énoncés à la partie B – Démonstration virtuelle.

Les évaluations auront lieu directement après la clôture de la sollicitation. Les Offrants sélectionnés pour participer à la partie B – Démonstration virtuelle seront avisés par courriel. Les Offrants doivent être prêts à présenter à la démonstration virtuelle dans un délai d'une journée ouvrable, à compter de la réception de l'avis de sélection pour aller de l'avant.

En plus d'obtenir la note de passage minimale pour la partie A, pour qu'une offre soit jugée conforme aux critères d'évaluation techniques, l'offre doit obtenir une note de passage de 60% pour l'ensemble des critères cotés combinés.

### **4.3. Base de Sélection**

Pour être déclarée recevable, l'offre doit:

- a) Se conformer à l'ensemble des exigences de la Sollicitation;
- b) Satisfaire à la note de passage minimale pour la partie A de l'annexe C – Critères d'évaluation de l'Offre à commandes
- c) Obtenir une note de passage de 60% au total cumulative de tous les critères cotés à l'annexe C – Critères d'évaluation de l'Offre à commandes

Les offres qui ne répondent pas aux critères a) ou b) ou c) seront déclarées non recevables.



#### **4.4. Attribution progressive de l'Offre à commandes**

Le Canada attribuera les Offres à commandes au fur et à mesure que les évaluations seront terminées et que toutes les exigences de la demande de soumissions auront été satisfaites.

L'ordre dans lequel les offrants seront évalués sera à la seule discrétion du Canada.

#### **4.5. Certifications et informations supplémentaires – Processus d'examen**

Le Canada examinera toutes les certifications et informations supplémentaires soumises et déterminera si d'autres informations sont requises.

#### **4.6. Meilleure offre finale (MOF)**

APP3.0 propose des outils et des mécanismes de passation de marches flexibles pour améliorer la capacité du Canada à agir plus rapidement et à produire de meilleurs résultats en tirant parti du processus d'acquisition. L'un de ces outils de ce processus d'approvisionnement Agile est l'utilisation du processus de la meilleure offre finale (MOF).

Le processus MOF offre une opportunité aux Offrants d'améliorer la qualité de leur offre dans des domaines spécifiques identifiés. Dans le cadre de la meilleure proposition finale, les offrants sont invités à soumettre une offre révisée dans les domaines spécifiés, qui devient alors leur meilleure offre finale et la base d'une évaluation et d'une sélection supplémentaire. Toute information reçue en réponse au premier document de demande n'est pas divulguée aux autres Offrants dans le cadre du processus MOF.

Le Canada n'est obligé de demander les meilleures offres finales; par conséquent, les offrants doivent soumettre leurs meilleures conditions (technique) en réponse à ce SPDOC

Si le Canada détermine qu'il est nécessaire d'obtenir des renseignements supplémentaires, des éclaircissements importants ou des modifications au SPDOC ou aux offres, le Canada peut demander la meilleure offre finale. La demande de meilleure offre finale décrira les informations supplémentaires, les clarifications ou les modifications demandées.

Une date et une heure seront fixées pour la réception des Offres révisées. Si un offrant ne soumet pas de meilleure et dernière offre, Services partagés Canada considérera l'offre originale comme étant sa meilleure et dernière offre.

Les meilleures offres finales seront évaluées à l'aide des critères d'évaluation énoncés dans le SPDOC. Services partagés Canada peut demander plus d'une meilleure et dernière offre.

#### **4.7. Avis de sélection**

Le Canada à l'intention de créer un écosystème d'Offres à commandes d'Offrants qualifiés. À la suite de l'évaluation, les Offrants seront informés de l'intention du Canada; à sa discrétion, d'attribuer une Offre à commandes basée sur un défi, en établissant une liste des titulaires d'Offres à commandes.



#### **4.8. Méthodologie d'attribution des commandes subséquentes à l'Offre à commandes (MACS)**

Référence section 6.2 – Méthodologie d'attribution des commandes subséquentes de la partie B – Offre à commandes

#### **4.9. Annonces aux médias**

Les Offrants acceptant de ne faire aucune annonce médiatique concernant l'attribution d'une Offre à commandes sans le consentement écrit de l'Autorité de l'Offre à commandes.



## PARTIE B – OFFRE À COMMANDES

(Remarque aux offrants : l'offre à commandes (partie B) et les clauses du contrat subséquent (partie C) seront personnalisées conformément à la demande d'offres à commandes finale par défi avant l'attribution de l'offre à commandes.)

### **OFFRE À COMMANDE**

[Remarque à l'intention des offrants: les modalités et conditions du contrat qui suivent sont destinées à former la base de toute(s) offre(s) à commandes découlant de cette sollicitation par défi. Sauf indication contraire dans les conditions générales de l'offre à commandes, l'acceptation par les offrant de toutes les clauses et conditions est une exigence obligatoire de cette sollicitation.

Aucune modification aux modalités et conditions de l'offre à commandes incluses dans l'offre de l'offrant ne s'appliquera à l'offre à commandes subséquente, même si l'offre peut faire partie de l'offre à commandes subséquente.

Aucune autre condition de licence pour le logiciel sous licence inclus dans l'offre de l'offrant et aucune modalité et condition de l'offre de l'offrant en ce qui concerne les limitations de responsabilité, ou toute modalité et condition incorporée dans l'offre de l'offrant par renvoi, ne s'appliquera aux offres à commandes subséquentes, bien que l'offre puisse faire partie de l'offre à commandes subséquente. Les modalités et conditions supplémentaires, y compris les conditions de licence de rechange pour les logiciels sous licence, approuvées par le Canada [le cas échéant], ne lient le Canada que si elles ont été incluses dans l'offre à commandes subséquente.

Les offrants qui présentent des offres contenant des déclarations selon lesquelles l'offre est conditionnelle à la modification des présentes conditions générales de l'offre à commandes [y compris tous les documents incorporés dans l'offre à commandes par renvoi] ou contenant des conditions générales qui prétendent remplacer les conditions générales de l'offre à commandes seront considérées comme non recevables. Par conséquent, les offrants qui ont des préoccupations concernant les modalités et conditions de l'offre à commandes doivent exprimer ces préoccupations, conformément à la clause intitulée Demandes de renseignements – SPDOC.]

#### **1. Offre**

L'offrant offre de remplir les exigences conformément à l'Annexe F - Énoncé du défi (EDD).

#### **2. Séries d'offre à commandes**

L'offrant reconnaît que le présent offre à commandes fait partie d'une série d'offre à commandes attribués à la suite de la sollicitation par défi publiée par Services partagés Canada le [insérer la date] sous le numéro 2BS-1-91027/C.

#### **3. Attribution des offres à commandes et commandes subséquentes**

##### **3.1. Développement de la méthodologie d'allocation des Commandes subséquentes**

(Note à l'intention des Offrants : Remarque à l'intention des offrants : Comme indiqué à l'étape 10 : Incorporation de la méthodologie d'attribution des commandes subséquentes à partir des étapes finales du SPDOC et au-delà de l'attribution initiale de l'Offre à commandes, le Canada souhaite élaborer et mettre en œuvre une méthode d'attribution des commandes subséquentes juste et efficace.



Méthodologie. La description suivante est fournie à titre de proposition initiale pour discussion. La version finale sera élaborée en tenant compte de la consultation des offrants et incorporée après l'attribution initiale de l'offre à commandes.)

Il est prévu que la méthode d'attribution des commandes subséquentes (MACS) sera un processus de sélection en deux parties.

La partie 1 comprendra les offrants fournissant des propositions de prix en réponse au type de commande subséquente demandée (solutions de services professionnels, ressources ou améliorations de solution). Les réponses seront affinées à 5 offrants de la manière et dans l'ordre suivants :

1. Un Offrant sélectionné par le Client,
2. Un offrant sélectionné au hasard parmi une liste de répondants qui sont des petites et moyennes entreprises ou un groupe sous-représenté,
3. Un offrant sélectionné au hasard parmi les répondants restants,
4. Deux offrants sélectionnés en fonction de la combinaison la plus élevée de mérite technique et de prix où :
  - 4.1. Le mérite technique est initialement basé sur la note obtenue par l'Offrant sur les critères d'évaluation du SPDOC, mais est touché et éventuellement remplacé par les notes liées au rendement du fournisseur sur les commandes subséquentes émises dans le cadre de l'offre à commandes.
    - 4.1.1. Le rendement du Fournisseur sera évalué pour chaque commande subséquente par l'Autorité Technique de la commande subséquente au moyen d'un sondage.
  - 4.2. Le prix est celui soumis en réponse à la demande de commande subséquente
  - 4.3. La proportion du mérite technique par rapport au prix est déterminée pour chaque commande subséquente et publiée avec la demande de commande subséquente.

La partie 2 consistera à des démonstrations des Offrants afin qu'ils puissent démontrer qu'ils peuvent mieux satisfaire aux facteurs d'évaluation. Les facteurs d'évaluation seront définis pour chaque commande subséquente. Les offrants seront classés les uns par rapport aux autres pour chaque facteur d'évaluation. L'Autorité technique fournira une justification du classement des offrants les uns par rapport aux autres et de leur sélection finale des offrants.

### **3.2. Plateforme d'équité et de transparence**

Pour assurer l'équité procédurale, les éléments suivants seront mis en œuvre.

### **3.3. Engagement(s) du Canada pendant la simulation - Phase de test et d'évaluation des services professionnels**

- Pour la durée de la SPDOC et de l'offre à commandes, le Canada s'engage à partager tout matériel d'information au choix des Services professionnels à déployer, en temps opportun et de manière égale, avec tous les offrants de l'ARP - SP participant à l'écosystème d'approvisionnement.



- Pour la durée de la SPDOC et de l'offre à commandes, le Canada s'engage à divulguer toute amélioration supplémentaire proposée à l'offre à commandes, dont le Canada a pris connaissance et est intéressé à explorer, en temps opportun et de manière égale, à tous les offrants de l'ARP - SP participant à l'écosystème d'approvisionnement.

### **3.4. Rapport qualité-prix**

Le Canada se réserve le droit, à sa seule discrétion, d'ajouter à l'offre à commandes des améliorations de solutions supplémentaires non obligatoires ou obligatoires "trouvées". L'offrant de l'APR - SP sera responsable de démontrer l'optimisation des ressources pour toute amélioration de solution que le Canada décidera d'ajouter à l'offre à commandes.

Le Canada peut engager un expert indépendant pour valider et conseiller le Canada sur les éléments de prix, y compris les améliorations "trouvées" dans l'offre à commandes. Les conclusions de l'expert indépendant seront mises à la disposition de l'offrant de l'ARP - SP concerné.

### **3.5. Choix des Services professionnels à déployer**

Le Canada informera, en temps opportun et de manière égale, tous les offrants de l'ARP - SP de l'écosystème d'approvisionnement des services professionnels à déployer, à l'appui du projet d'Automatisation robotisée des processus - Solution.

Suite à la sélection des services professionnels à déployer, le Canada peut, en envoyant un avis écrit à l'offrant, exercer son droit, à sa seule discrétion, de suspendre ou de mettre de côté l'offre à commandes pour la commodité de la Couronne.

## **4. Types de commandes subséquentes aux offres à commandes**

L'offrant fournira des services professionnels à l'appui de l'automatisation robotisée des processus – types de commande subséquente pour des services professionnels :

- Type 1 de commande subséquente – Centré sur les solutions de services professionnels
- Type 2 de commande subséquente – Centré sur les ressources en services professionnels
- Type 3 de commande subséquente – Centré sur les besoins en services professionnels
- Type 4 de commande subséquente - Améliorations de la solution

### **4.1. Type 1 de commande subséquente – Centré sur les solutions de services professionnels**

L'Autorité responsable de l'offre à commandes peut émettre des commandes subséquentes de type 1 pour demander à l'Offrant de fournir des services professionnels liés aux éléments des segments de travail des services professionnels décrits à la section 6 de l'énoncé de défi. Les offrants peuvent être appelés à fournir des services à un élément de segment de travail particulier, multiple ou mixte, tel que défini dans l'énoncé de travail spécifique au moment de la demande de commande subséquente. Les éléments des segments de travail sont une liste non exhaustive et visent à fournir un contexte aux utilisateurs du gouvernement du Canada dans l'élaboration de leur énoncé des travaux spécifique à la commande subséquente.

L'Autorité responsable de l'Offre à commandes peut émettre des commandes subséquentes de Type 1 pour demander à l'Offrant de fournir des services professionnels :



- Soutenir le déploiement de la ou des solutions ARP sur l'environnement opérationnel de Services partagés Canada.
- Soutenir le déploiement de la ou des solutions ARP sur un ou plusieurs environnements opérationnels de son Client.

#### **4.2. Type 2 de commande subséquente – Centré sur les ressources en services professionnels**

L'Autorité responsable de l'Offre à commandes peut émettre des commandes subséquentes de Type 2 pour demander à l'Offrant de fournir des services professionnels liés à des catégories de ressources spécifiques décrites à la section 7 de l'énoncé de défi. Les Offrants peuvent être appelés à fournir des services à un ou plusieurs types de catégories de ressources telles que définies dans l'énoncé des travaux spécifique au moment de la demande de commande subséquente.

L'Autorité responsable de l'Offre à commandes peut émettre des commandes subséquentes de Type 2 pour demander à l'Offrant de fournir des services professionnels liés à :

- Soutenir le déploiement de la ou des solutions ARP sur l'environnement opérationnel de Services partagés Canada.
- Soutenir le déploiement de la ou des solutions ARP sur un ou plusieurs environnements opérationnels de son Client.

#### **4.3. Type 3 de commande subséquente – Centré sur les besoins en services professionnels**

L'Autorité responsable de l'Offre à commandes déterminera la combinaison des commandes subséquentes de type 1 et de type 1 en décrivant la combinaison de segments de travail, d'expertise et de tâches d'automatisation ad hoc et de catégories de ressources en fonction de leurs besoins. Les détails sur les tâches, les responsabilités et les livrables seront définis par la commande subséquente.

#### **4.4. Type 4 de commande subséquente - Améliorations de la solution**

Le responsable de l'offre à commandes peut émettre des commandes subséquentes de Type 4 pour exiger que l'offrant fournisse des services professionnels à l'appui des améliorations des solutions ARP.

Lorsque le contexte technologique rend disponibles des « améliorations » technologiques, administratives, commerciales ou autres dans le domaine de l'automatisation des processus robotiques, qui résolvent mieux le ou les problèmes décrits dans les énoncés de problème de l'environnement de l'offre à commandes, le responsable de l'offre à commandes peut émettre des commandes subséquentes de services professionnels, pour exiger que l'offrant fournisse des services professionnels à l'appui de ces améliorations conformément aux modalités et conditions de la présente offre à commandes, y compris l'Annexe G - Énoncé de contestation, et conformément au paragraphe intitulé Base de paiement - Améliorations des solutions.

#### **4.5. Émission de commandes subséquentes pour des services professionnels en support du déploiement de la solution ARP dans l'environnement opérationnel du Canada**

Le responsable de l'offre à commandes peut émettre des commandes subséquentes de services professionnels, pour exiger de l'offrant qu'il fournisse des services professionnels à l'appui du déploiement de la solution ARP -Solutions logicielles dans l'environnement opérationnel de Services partagés Canada, ainsi que dans l'environnement opérationnels de clients additionnels, conformément aux modalités et conditions de la présente offre à commandes, y compris l'Annexe F – Énoncé des défis.



Bien que la décision d'émettre des commandes subséquentes soit entièrement à la discrétion du Canada, si le Canada choisit d'émettre des commandes subséquentes, il le fera conformément au paragraphe intitulé *Procédures d'attribution des commandes*.

Le Canada prévoit établir un bassin d'offrant(s) pour fournir des services professionnels à l'appui du déploiement de ARP – solutions logicielles dans l'environnement opérationnel de Services partagés Canada, ainsi que dans l'environnement opérationnel de clients additionnels. Cependant, le Canada peut, à sa discrétion, passer des commandes subséquentes de services professionnels à d'autres offrants à tout moment avant la date d'expiration de l'offre à commandes.

#### **4.6. Environnements opérationnels de clients supplémentaires**

Les « clients » de SPC comprennent SPC elle-même, les institutions gouvernementales pour lesquelles les services de SPC sont obligatoires et les autres organisations pour lesquelles les services de SPC sont facultatifs et qui choisissent d'utiliser ces services de temps à autre. En plus du gouvernement du Canada, SPC peut également servir un gouvernement d'une province ou d'une municipalité au Canada, un organisme d'aide canadien, un organisme de santé publique, une organisation intergouvernementale ou un gouvernement étranger.

En déployant la solution pour des clients supplémentaires, il existe des « économies d'échelle » potentielles qui peuvent être réalisées et qui peuvent réduire les coûts de l'offrant pour l'exécution des travaux; par conséquent, le(s) prix proposé(s) dans une réponse à une commande subséquente, peut être un facteur pris en considération par le Canada dans sa décision d'émettre des commandes subséquentes de services professionnels à l'appui du déploiement sur des environnements opérationnels de clients supplémentaires.

L'offrant reconnaît que le Canada, avant d'émettre des commandes subséquentes pour des services professionnels à l'appui du déploiement de ARP – solutions logicielles sur les environnements opérationnels du Canada ou d'autres clients, peut demander une réduction des prix proposés dans la réponse à la commande subséquente, en fonction d'économies d'échelle. Le responsable de l'offre à commandes peut demander à l'offrant de présenter une ventilation des prix indiquant, le cas échéant, le coût de la main-d'œuvre directe, les matériaux directs, les articles achetés, les frais généraux d'ingénierie et d'usine, les frais généraux et administratifs, le transport, la majoration et toute autre documentation à l'appui.

Le responsable de l'offre à commandes peut émettre des commandes subséquentes de services professionnels à l'appui du déploiement sur des environnements opérationnels du Canada ou de clients supplémentaires, à tout moment après l'émission de commandes subséquentes de services professionnels à l'appui du déploiement de ARP – solutions logicielles sur l'environnement opérationnel de Services partagés Canada.

À des fins administratives seulement, le responsable de l'offre à commandes, le responsable technique et le représentant de l'offrant dans le cadre des commandes subséquentes de services professionnels à l'appui du déploiement dans des environnements opérationnels du Canada ou de client supplémentaire seront déterminés par le client de SPC et l'offrant. Les responsabilités de toutes les autorités, telles qu'elles sont précisées dans l'offre à commandes, sont transférées aux autorités énumérées dans l'instrument de commande subséquente.

#### **5. CUA A M3020C (2016-01-28): Statut et disponibilité du personnel - offre à commandes**

Cette clause sera intégrée dans le SPDOC par référence.



## **6. Instrument de commande subséquente et procédures**

### **6.1. Instrument de commande**

Les travaux seront autorisés ou confirmés par le responsable de l'offre à commandes au moyen de la commande subséquente 942 dûment remplie ou l'équivalent et qui contient au minimum les renseignements suivants:

- numéro de l'offre à commandes;
- un énoncé qui intègre les modalités et conditions de l'offre à commandes;
- description et prix unitaire de chaque article;
- valeur totale de la commande subséquente;
- point de livraison;
- la confirmation que des fonds sont disponibles en vertu de l'article 32 de la Loi sur la gestion des finances publiques;
- la confirmation que l'utilisateur est un utilisateur identifié dans le cadre de l'offre à commandes avec le pouvoir de conclure un contrat.

### **6.2. Procédures d'attribution pour les commandes**

#### **6.2.1. Procédures d'attribution pour les commandes – Besoins dirigés**

##### **Demande de commande subséquente**

Conformément aux termes et conditions de l'Offre à commandes, y compris l'Annexe F – Énoncé du défi, l'Autorité du projet fournira à l'Offrant une "demande de commande subséquente" qui comprendra :

- i. Les exigences de sécurité associées aux travaux demandés dans le cadre de la commande subséquente
- ii. Le type de Base de paiement demandé dans le cadre de la commande subséquente :
  - a. Un "Paiement au tarif horaire", c'est-à-dire les taux journaliers
  - b. "Prix ferme"
- iii. Un énoncé des travaux comprenant une description des travaux, les tâches, le cas échéant, les produits livrables et les dates requises, à être livré par le fournisseur dans le cadre de la commande subséquente, avec suffisamment de détails pour permettre à l'Offrant d'établir une réponse au type de base de paiement demandé dans la commande subséquente.
- iv. Le délai dans lequel l'Offrant doit répondre à la demande

##### **Réponse de l'Offrant**

L'Offrant complètera la partie Proposition de prix de la commande subséquente et fournira tout autre détail à l'appui au besoin (est-à-dire, des renseignements sur la sécurité, des détails sur la façon dont l'Offrant propose d'effectuer les travaux au chargé de projet.

L'Offrant propose d'effectuer les travaux) au chargé de projet.



## **Établissement du Prix**

- A. Le prix des travaux sera établi à la discrétion du chargé de projet, conformément à l'un ou aux deux éléments suivants, selon le cas :
- i. Démonstration d'un rapport qualité-prix adéquat conformément aux formulaires applicables de soutien des prix comme suit :

À la demande de l'Autorité responsable de l'Offre à commande, le Fournisseur doit soumettre les formulaires applicables suivants pour supporter son prix :

- a) une liste de prix publiée à jour qui indique le pourcentage de rabais offert au Canada (qui doit être proportionnel au rabais pour les autres services déjà fournis au Canada);
- b) Une copie des factures payés pour des bien sou services similaires (qualité et quantité similaires) vendus à d'autres clients; si l'Entrepreneur est tenu de garder confidentielle l'identité de ses clients, l'Entrepreneur peut cacher toute information sur ces factures qui pourrait raisonnablement révéler l'identité du client, à condition que l'Entrepreneur fournisse, avec les factures, une attestation de son responsable senior des Finances avec le profil du client. (par exemple, s'il s'agit d'un client du secteur public ou du secteur privé, la taille du client et les emplacements de service, et la nature des biens et/ou services qu'il recroît de l'Entrepreneur), afin de permettre au Canada de déterminer si les bien sou services reçus par le client sont comparables à ceux que le Canada reçoit de l'Entrepreneur;
- c) Une ventilation du prix indiquant, s'il y a lieu, le coût de la main-d'œuvre directe, des matériaux directs, des articles achetés, des frais généraux d'ingénierie et d'usine (le cas échéant), des frais généraux et administratifs, du transport, du profit, etc.;
- d) une attestation de prix de l'entrepreneur et/ou;
- e) conformément aux SACC 1031-2 (2012-07-16) Principes des coûts du contractuels

B. les frais de déplacement et de séjour, le cas échéant, seront calculés conformément aux directives actuelles du Conseil du Trésor sur les voyages, sans allocation pour les bénéfices ou les frais généraux; et lorsque cela est justifié et jugé approprié par le chargé de projet;

C. autres coûts reliés, à un coût direct sans prise en compte des bénéfices ou des frais généraux.

## **Émission de la commande subséquente**

L'autorisation de procéder aux travaux sera accordée par l'émission d'une commande subséquente dûment signée par le responsable de l'offre à commandes et le chargé de projet.



## **6.2.2. Exigences concurrentielles relatives à la méthodologie d'attribution des commandes subséquentes**

À compter des étapes finales du SPDOC et après l'attribution initiale de l'Offre à commande, le Canada élaborera et mettra en œuvre une méthode d'attribution des commandes subséquentes juste et efficace. La version finale sera élaborée en tenant compte de la consultation des Offrants et incorporée après l'Attribution initiale de l'Offre à commandes par le biais d'un amendement.

## **6.3. Limite des commandes subséquentes**

**6.3.1. Besoins dirigés:** La valeur des besoins est inférieure à 40 000\$ (TPS/TVH incluses) peuvent faire l'objet d'un contrat direct à un fournisseur admissible conformément au **Règlement sur les marchés de l'État**.

**6.3.2. Besoins concurrentiels :** Les besoins d'une valeur égale ou supérieure à 40 000\$ (TPS/TVH incluses) doivent respecter la méthode d'attribution des commandes subséquentes pour les besoins concurrentiels

## **7. Rapports sur les offres à commandes - titulaires d'offres à commandes**

L'offrant doit compiler et conserver des dossiers sur la fourniture de biens, de services ou des deux au Canada dans le cadre des commandes subséquentes à l'offre à commandes. La question de savoir si les rapports d'utilisation de l'offre à commandes de l'offrant sont acceptables pour le Canada est entièrement à la discrétion du Canada. Si le Canada détermine que les rapports de l'offrant fournissent des données suffisantes, le PdC demandera, en envoyant un avis écrit à l'offrant, que l'offrant corrige ses rapports d'utilisation dans les délais indiqués dans l'avis.

L'offrant doit fournir ces données conformément aux exigences en matière de rapports décrites dans les présentes. Si aucun bien ou service n'est fourni au cours d'une période donnée, l'offrant doit quand même fournir un rapport «NÉANT». Le Canada se réserve le droit de modifier à tout moment la procédure de déclaration «NUL».

Les données doivent être soumises tous les trimestres, au plus tard 15 jours civils après la fin de la période de rapport trimestriel. Les périodes de rapport trimestrielles sont définies comme suit:

### Périodes de rapport trimestrielles

Trimestre	Période couverte	arrive à échéance le ou avant le
1er	1er avril au 30 juin	15 juillet
2ème	1er juillet au 30 septembre	15 octobre
3ème	1er octobre au 31 décembre	15 janvier
4ème	1er janvier au 31 mars	15 avril

À défaut de fournir des rapports entièrement remplis conformément aux instructions ci-dessus, cela peut entraîner l'annulation de l'offre à commandes.

## **8. Divulgence d'informations sur les titulaires**

En présentant une offre, l'Offrant accepte que, lors du processus de sollicitation dans le cadre de la présente Offre à commandes, si le soumissionnaire a fourni des services pour le Canada en vertu d'un processus contractuel présent ou passé, le Canada peut divulguer ce fait (y compris la valeur du contrat



précédent et la date d'émission) pendant toute sollicitation de ce type pour des services de remplacement ou de suivi.

### **9. Mise à jour des véhicules et exigence de qualification continue.**

Dans la mesure du possible, SPC rouvrira le CBSOS (mise à jour des véhicules) sur une base annuelle afin de permettre aux nouveaux fournisseurs de soumettre une demande d'offre à commandes et aux détenteurs d'offres à commandes existantes de mettre à jour leurs prix. La mise à jour des véhicules aura lieu chaque année entre le mois d'avril et le mois de juin, avec des évaluations, des attributions et des modifications dans les mois suivants. Ce calendrier peut nécessiter une révision en raison d'exigences opérationnelles, dans ce cas les fournisseurs en seront informés.

Les fournisseurs seront informés de l'opportunité de mise à jour des véhicules par le biais de l'Avis de proposition d'achat publié sur [Achatsetventes.gc.ca](http://Achatsetventes.gc.ca).

Les détenteurs d'une offre à commandes existante peuvent mettre à jour leurs prix et les nouveaux fournisseurs peuvent faire une demande d'offre à commandes en répondant aux termes et conditions de la mise à jour des véhicules.

Les offres seront assujetties aux mêmes exigences de qualification que celles exigées dans le CBSOS original, numéro de sollicitation : 2BS-1-91027/C ; toutefois, si le Canada détermine que des changements aux exigences de qualification permettraient d'obtenir un meilleur résultat pour le Canada, il peut modifier les exigences de qualification à sa seule discrétion et les appliquer aux offres nouvelles et existantes de façon égale.

Les offrans qui ne satisfont pas aux exigences de qualification en cours peuvent voir leurs offres mises de côté.

Bien que certains aspects de l'offre d'un détenteur d'une offre à commandes existante puissent être incorporés par des informations déjà en possession du Canada, toutes les exigences du CBSOS doivent être satisfaites par chaque initiateur avant la date limite de soumission.

Malgré la possibilité d'un rafraîchissement du véhicule ou d'offres à commandes existantes, PVC se réserve le droit de choisir un véhicule d'approvisionnement différent pour le besoin s'il juge cette action appropriée.

**Note:** Aucun détenteur d'offre à commandes existant ne sera retiré de la liste des détenteurs d'offre à commandes suite à l'ajout de tout nouvel offrant qualifié ; cependant, le classement des détenteurs d'offre à commandes peut être ajusté en conséquence, suite à l'ajout de nouveaux offrans qualifiés.

### **10. Suspension ou annulation de l'offre à commandes par le Canada**

Le Canada peut, en envoyant un avis écrit à l'offrant, exercer son droit, à sa seule discrétion, de suspendre ou d'annuler l'offre à commandes pour la commodité de la Couronne.

La suspension ou l'annulation de l'offre à commandes n'affectera pas le droit du Canada de poursuivre d'autres recours ou mesures qui pourraient être disponibles. Il n'affectera pas, à lui seul, toute commande subséquente conclue avant l'émission de l'avis. Le responsable de l'offre à commandes retirera toutefois l'offrant de la liste des titulaires d'offre à commandes admissibles à recevoir des commandes subséquentes dans le cadre de cette OC. L'offrant ne sera pas en mesure de présenter une autre offre, et



l'offrant ne sera pas autorisé à soumettre une nouvelle offre pour examen jusqu'à ce que le besoin soit remis en concurrence.

## **11. Clauses et conditions uniformisées**

Toutes les clauses et conditions désignées dans le offre à commandes par un numéro, une date et un titre, sont reproduites dans le Guide des clauses et conditions uniformisées d'achat (CCUA) (<https://achatsetventes.gc.ca/politiques-et-lignes-directrices/guide-des-clauses-et-conditions-uniformisees-d-achat>) publié par Travaux publics et Services gouvernementaux Canada [TPSGC].

### **11.1. Conditions générales**

La condition générale suivante est incorporée par renvoi.

CCUA 2005 (2017-06-21), Conditions générales - offres à commandes - biens ou services

### **11.2. Modalités et conditions supplémentaires – Approuvées par le Canada**

Les Termes et conditions supplémentaires; y compris les conditions alternative de licence pour les logiciels sous licence, approuvées par le Canada (le cas échéant), ne lient le Canada que si elles ont été incluses dans l'Offre à commandes au paragraphe intitulé *Modalités et Conditions Supplémentaires – Approuvées par le Canada*.

## **12. Exigences relatives à la sécurité**

Les exigences relatives à la sécurité qui suivent doivent être respectées au plus tard à la date d'émission de l'offre à commandes.

EXIGENCES EN MATIÈRE DE SÉCURITÉ POUR LES FOURNISSEURS DE L'ÉTRANGER

No DE DOSSIER DE TPSGC : #P2P-113058\_FOR, DEMANDE DE PROPOSITION, COTE DE FIABILITÉ, ACCÈS AUX RENSEIGNEMENTS AU NIVEAU CANADA PROTÉGÉS A ET B, UTILISATION DE TI (INFONUAGE)

Les clauses et les conditions supplémentaires suivantes et les exigences relatives à la sécurité s'appliquent à tout contrat subséquent découlant de la demande de soumissions et en font partie intégrante.

1. L'administration désignée en matière de sécurité (ADS canadienne) est la Direction de la sécurité industrielle internationale (DSII), Secteur de la sécurité industrielle (SSI), Services publics et Approvisionnement Canada (SPAC). L'ADS canadienne est chargée d'évaluer la conformité des entrepreneurs aux exigences relatives à la sécurité pour les entrepreneurs de l'étranger. Les exigences suivantes en matière de sécurité s'appliquent aux entrepreneurs et aux sous-traitants destinataires étrangers constitués en société ou autorisés à faire des affaires dans un État autre que le Canada et qui livrent et exécutent à l'extérieur du Canada les services ou les travaux décrits dans l'énoncé des travaux, en plus des exigences en matière de sécurité et de protection des renseignements personnels.
2. L'entrepreneur étranger destinataire doit être dans un dans un des pays avec lesquels le Canada a conclu une entente en matière de sécurité et un protocole d'entente bilatérale ou multinationale. Le programme de sécurité a des ententes en matière de sécurité et protocole d'entente bilatérale ou multinationale avec les pays mentionnés au site de TPSGC suivant: <http://www.tpsgcpwgsc.gc.ca/esc-src/international-fra.html>.
3. L'entrepreneur étranger destinataire doit en tout temps, au cours de la durée du contrat, être



inscrit auprès de l'autorité de surveillance compétente, administrée par le gouvernement, responsable de la protection des renseignements de niveau PROTÉGÉ AU CANADA et des renseignements personnels dans le ou les pays dans lesquels il est constitué en société ou exerce ses activités et est autorisé à faire des affaires et à traiter des renseignements de niveau PROTÉGÉ AU CANADA et des renseignements personnels. Il doit fournir à l'autorité contractante et à l'ADS canadienne la preuve de son inscription auprès de l'autorité de surveillance compétente, et le nom de l'autorité nationale responsable de la protection des renseignements personnels et de la sécurité.

4. Le refus de l'accès aux renseignements de niveau PROTÉGÉ AU CANADA par l'ADS canadienne aura pour conséquence que l'entrepreneur bénéficiaire étranger ne sera pas en mesure d'obtenir les cotes de sécurité nécessaires et, par conséquent, ne répondra pas aux exigences relatives à la sécurité prévues au contrat.

5. L'entrepreneur étranger destinataire doit en permanence, pendant l'exécution du contrat, remplir les exigences suivantes :

i. L'entrepreneur étranger destinataire doit fournir une preuve qu'il est incorporé ou autorisé à faire affaire dans son champ de compétence.

ii. L'entrepreneur étranger destinataire ne doit pas entreprendre les travaux, fournir les services, ni assurer toute autre prestation tant que l'ADS canadienne n'a pas confirmé le respect de toutes les conditions et exigences en matière de sécurité stipulées dans le contrat. L'ADS canadienne fournira, par écrit, à l'entrepreneur étranger destinataire un formulaire d'attestation qui confirmera la conformité et l'autorisation de fournir les services prévus.

iii. L'entrepreneur étranger destinataire doit désigner un agent de sécurité des contrats (ASC) autorisé qui sera responsable du contrôle des exigences de sécurité, telles qu'elles sont définies dans le présent contrat. Cette personne sera désignée par le président-directeur général ou le délégué officiel de l'entrepreneur étranger destinataire soumissionnaire.

iv. L'entrepreneur étranger destinataire doit nommer quelqu'un comme agent de protection de la vie privée, qui agira en tant que son représentant pour toutes les questions touchant aux renseignements personnels et aux dossiers. Cette personne sera désignée par le président-directeur général ou le délégué officiel de l'entrepreneur étranger destinataire soumissionnaire.

v. L'entrepreneur étranger destinataire n'autorisera pas l'accès à des renseignements ou à des biens de niveau PROTÉGÉ AU CANADA, sauf à son personnel, sous réserve des conditions suivantes :

- a. le personnel a un besoin de savoir pour l'exécution du contrat;
- b. les membres du personnel ont fait l'objet d'une vérification du casier judiciaire valide, avec des résultats favorables, d'une agence gouvernementale reconnue ou d'une organisation du secteur privé dans leur pays, ainsi qu'une vérification d'antécédents, validée par l'ADS canadienne;



- c. l'entrepreneur étranger destinataire doit s'assurer que le personnel consente à la divulgation du casier judiciaire et des antécédents à l'ADS canadien et d'autres fonctionnaires du gouvernement canadien, sur demande;
- d. l'entrepreneur étranger destinataire qui doute que l'un de ses employés ait la capacité de consentir à la divulgation et à l'utilisation de ses renseignements personnels doit demander l'approbation de l'ADS canadienne (en collaboration avec l'autorité contractante) pour divulguer des renseignements PROTÉGÉS AU CANADA à cette personne;
- e. le Gouvernement du Canada se réserve le droit de refuser l'accès aux renseignements ou aux biens de niveau PROTÉGÉ AU CANADA à l'entrepreneur étranger et leur personnel destinataire pour un motif valable.

6. En outre, les membres du personnel de l'entrepreneur étranger destinataire qui doivent avoir accès à des renseignements PROTÉGÉS AU CANADA avec des droits administratifs doivent TOUS détenir une cote de sécurité personnelle valide au niveau SECRET, comme l'exige le guide de classification de sécurité, accordée et approuvée par l'autorité de sécurité nationale (ASN) ou l'autorité désignée en matière de sécurité (ADS) de leur pays.

7. Les renseignements personnels et les biens de niveau PROTÉGÉ AU CANADA qui sont fournis à l'entrepreneur étranger destinataire, ou qui sont produits par ce dernier, doivent respecter les conditions suivantes :

- a. ils ne doivent pas être divulgués à un autre gouvernement, à une autre personne ou à une autre entreprise (ni à un représentant de cette autre personne ou de cette autre entreprise) qui n'est pas directement lié à l'exécution du contrat sans le consentement écrit préalable du gouvernement du Canada. Ce consentement doit être obtenu auprès de son autorité de protection des données (APD) et de l'autorité contractante (en collaboration avec l'ADS canadienne);
- b. ils ne doivent pas servir à d'autres fins que l'exécution du contrat sans l'approbation écrite préalable du Canada. Cette approbation doit être obtenue auprès de son autorité de protection des données (APD)/ADS en collaboration avec l'ADS canadienne.

8. L'entrepreneur étranger destinataire NE DOIT PAS emporter de renseignements ou de biens PROTÉGÉS AU CANADA hors des établissements de travail visés; et l'entrepreneur étranger destinataire doit s'assurer que son personnel est au courant de cette restriction et qu'il la respecte.

9. L'entrepreneur étranger destinataire ne doit pas utiliser les renseignements ni les biens PROTÉGÉS AU CANADA pour répondre à des besoins autres que l'exécution du contrat sans l'approbation écrite préalable du gouvernement du Canada. Cette approbation doit être obtenue auprès de l'ADS canadienne.

10. Tous les renseignements et les biens PROTÉGÉS AU CANADA, fournis à l'entrepreneur étranger destinataire ou produits par lui, doivent également être protégés comme suit :

- a. L'entrepreneur étranger destinataire devra signaler immédiatement à l'ADS canadienne tous les cas pour lesquels il sait ou a lieu de croire que des renseignements ou des biens PROTÉGÉS AU CANADA relatifs à l'exécution du contrat ont été compromis.



## OU

- a. L'entrepreneur étranger destinataire doit signaler immédiatement à son ADS/autorité de protection des données nationale et à l'ADS canadienne (en collaboration avec l'autorité contractante) tous les cas dans lesquels il sait ou a lieu de croire que des renseignements personnels fournis ou générés, conformément au présent contrat, ont été perdus, ou ont été utilisés ou divulgués en contrevenant aux présentes exigences en matière de sécurité.
- b. L'entrepreneur étranger destinataire doit contrôler l'accès à toutes les bases de données dans lesquelles sont stockées des données liées au présent contrat, afin que seules les personnes titulaires de la cote de sécurité appropriée puissent avoir accès à la base de données, soit au moyen d'un mot de passe ou d'un autre moyen d'accès (comme des mesures de contrôle biométrique).
- c. L'entrepreneur étranger destinataire doit s'assurer que toutes les bases de données comprenant des données relatives au présent contrat et archivées sont isolées sur les plans physique et logique, en d'autres termes qu'elles n'ont aucune connexion directe ou indirecte de quelque type que ce soit avec d'autres bases de données.
- d. L'entrepreneur étranger destinataire ne doit pas divulguer les renseignements ou les biens PROTÉGÉS AU CANADA à un autre gouvernement, ni à une autre personne physique ou morale, ni à leurs représentants, sans l'accord écrit préalable du gouvernement du Canada. Cet accord doit être obtenu auprès de l'ADS canadienne.
- e. L'entrepreneur étranger destinataire doit assurer une protection des renseignements et des biens PROTÉGÉS AU CANADA aussi stricte que celle assurée par le gouvernement du Canada, conformément aux politiques nationales ainsi qu'aux lois et règlements en matière de sécurité nationale, et dans le respect des prescriptions prévues par l'ADS canadienne.
- f. L'entrepreneur étranger destinataire doit marquer tous les renseignements et biens PROTÉGÉS AU CANADA que le gouvernement du Canada lui fournit en vertu du présent contrat de la classification de sécurité équivalente utilisée par son pays et conformément aux lois, aux règlements et aux politiques de son pays et à l'entente de sécurité bilatérale internationale concernant la sécurité industrielle conclue avec le Canada.
- g. À la fin des travaux, l'entrepreneur étranger destinataire doit remettre au gouvernement du Canada tous les renseignements et biens PROTÉGÉS AU CANADA fournis ou produits en vertu du contrat, y compris tous les renseignements et biens PROTÉGÉS AU CANADA remis à ses sous-traitants ou produits par eux.
- h. L'entrepreneur étranger destinataire qui doit accéder à des renseignements personnels ou à des biens de niveau PROTÉGÉ AU CANADA ou à des sites à accès restreint au Canada en vertu du présent contrat doit soumettre une demande d'accès au site à l'agent de sécurité du ministère de Services partagés Canada.
- i. L'entrepreneur étranger destinataire NE DOIT PAS utiliser ses systèmes de technologie de l'information pour traiter, produire ou stocker dans un système informatique et transférer



au moyen d'un lien électronique des renseignements de niveau PROTÉGÉ AU CANADA.

j. L'entrepreneur étranger destinataire doit s'assurer que toutes les bases de données y compris les bases de données de sauvegarde utilisées par les organisations pour offrir les services décrits dans le Système de gestion de preuves numériques (SGPN) dans un modèle SaaS proposées qui renferment des renseignements de niveau PROTÉGÉ AU CANADA relativement aux travaux se trouvent au Canada.

11. Le Canada peut vérifier en tout temps la conformité de l'entrepreneur étranger destinataire avec ces exigences relatives à la sécurité supplémentaires prévues au contrat. À la demande de l'autorité contractante, l'entrepreneur étranger destinataire doit donner au Canada (ou à son représentant autorisé) l'accès à ses locaux ainsi qu'aux renseignements personnels et dossiers de niveau PROTÉGÉ AU CANADA en tout temps jugé raisonnable. Si le Canada découvre un problème durant la vérification, l'entrepreneur étranger destinataire doit le corriger immédiatement à ses frais.

12. Les contrats de sous-traitance comportant des exigences relatives à la sécurité NE doivent PAS être attribués sans l'autorisation écrite préalable de l'ADS canadienne.

13. Tous les contrats de sous-traitance attribués à un entrepreneur étranger destinataire ne doivent PAS être attribués sans l'autorisation écrite préalable de l'ADS canadienne afin de confirmer les exigences de sécurité à imposer aux sous-traitants.

14. Tous les contrats de sous-traitance attribués par un tiers étranger destinataire NE DOIVENT PAS être attribués sans l'autorisation écrite préalable de l'ADS canadienne afin de confirmer les exigences de sécurité à imposer aux sous-traitants.

15. Tout tiers fournisseur qui devra avoir accès à des renseignements PROTÉGÉS AU CANADA dans le cadre du présent contrat doit se conformer à toutes les exigences relatives à la sécurité prévues au présent contrat.

16. Le Canada a le droit de rejeter toute demande visant l'accès électronique aux renseignements de niveau PROTÉGÉ AU CANADA liés aux travaux dans un autre pays ainsi que le traitement, la production, la transmission ou l'entreposage de ces renseignements s'il y a des raisons de croire que leur sécurité, leur confidentialité ou leur intégrité pourrait être menacée.

17. L'entrepreneur étranger destinataire doit se conformer aux dispositions de la Liste de vérification des exigences relatives à la sécurité figurant à l'annexe A.

### **13. Propriété des données et souveraineté**

Les parties conviennent la fourniture de services professionnels, n'exigent à tout moment que l'offrant accède au contenu transmis par le Canada à l'aide de la solution. L'offrant reconnaît que :

a) il est interdit à ses employés, représentants et agents d'accéder au contenu transmis par la solution à tout moment sans le consentement écrit de l'autorité contractante;



b) il est interdit d'autoriser un tiers à accéder au contenu transmis par la solution à tout moment sans le consentement écrit de l'autorité contractante.

L'offrant convient que, même s'il peut accéder à la solution à distance, il ne doit le faire que depuis des emplacements situés au Canada et il accepte de séparer son réseau ou l'accès à son réseau de toutes les manières nécessaires pour garantir qu'aucune personne ne se trouve en dehors des limites géographiques du Canada ne puisse accéder à la solution et aux données à distance en utilisant l'infrastructure de l'offrant. L'offrant reconnaît que le Canada peut vérifier la conformité à cet article et s'engage à fournir l'accès à ses locaux et à ses systèmes pendant les heures normales de bureau afin de permettre au Canada ou à ses représentants de mener une telle vérification.

## **14. Durée de l'offre à commandes**

### **14.1. Période de l'offre à commandes**

La période de l'offre à commandes va de la date d'émission jusqu'à ce que le Canada choisisse de remettre en concurrence l'offre à commandes, ne juge plus l'offre à commandes nécessaire ou procède avec un autre moyen d'approvisionnement.

### **14.2. Modification de l'offre à commandes (Clause renouvelable à perpétuité)**

Étant donné que l'offre à commandes est perpétuelle, de temps à autre, SPC peut également modifier toute partie de l'offre à commandes en raison, mais sans s'y limiter d'une notification de politique, d'une législation ou d'un changement de procédure. Un tel changement n'affectera pas les contrats existants en place avant la date de la modification. Un avis de modification sera envoyé au titulaire de l'offre à commandes via un courriel générique. Si un titulaire d'offre à commandes n'est pas d'accord avec ces modifications et ne souhaite plus être considéré pour les exigences émises dans le cadre de l'offre à commandes à la suite des changements, le titulaire de l'offre à commandes en informera le responsable de l'offre à commandes et ce titulaire de l'offre à commandes ne figurera plus sur la liste des titulaires d'offre à commandes.

### **14.3. Points de livraison Delivery Points**

La livraison sera effectuée spécifié dans la commande subséquente.

## **15. Autorités**

### **15.1. Responsable de l'offre à Commandes**

Le responsable de l'offre à commande est :

(Remarque à l'intention des offrants : ce renseignement sera inséré à l'attribution du offre à commandes.)

Le responsable de l'offre à commandes est responsable de la gestion du l'offre à commandes et elle doit approuver par écrit toute modification au contrat. L'entrepreneur ne doit pas effectuer de travaux dépassant la portée du offre à commandes ou des travaux qui n'y sont pas prévus suite à des demandes ou des instructions verbales ou écrites de toute personne autre que Le responsable de l'offre à commandes.



## 15.2. Chargé de projet

Le chargé de projet pour l'offre à commandes est :

(Remarque à l'intention des offrants : ce renseignement sera inséré à l'attribution du offre à commandes.)

Le chargé de projet est chargé de toutes les questions qui concernent le contenu technique des travaux aux termes du offre à commandes. On peut discuter des questions techniques avec le Le chargé de projet; cependant, celui-ci ne peut pas autoriser les changements à apporter à la portée des travaux. De tels changements peuvent être effectués uniquement au moyen d'une modification au offre à commandes émise par le responsable de l'offre à commandes.

## 15.3. Représentant de l'offrant

(Remarque à l'intention des offrants : ce renseignement sera inséré à l'attribution du offre à commandes.)

[Insérer le nom du représentant] \_\_\_\_\_ a été désigné comme représentant de l'offrant et a le plein pouvoir d'agir à titre de mandataire pour l'offrant en ce qui a trait à toutes les questions se rapportant au offre à commandes.

[Supprimer l'article au complet s'il ne s'agit pas d'un offrant constitué en coentreprise.] **17.4 Coentreprise**

(Remarque à l'intention des offrant: le présent article sera supprimé si le offrant auquel on attribue le offre à commandes n'est pas constitué en coentreprise. Si l'offrant est une coentreprise, cette clause sera complétée à l'aide des renseignements contenus dans sa offre.)

- a. L'offrant confirme que le nom de la coentreprise est \_\_\_\_\_ et que cette dernière est constituée des membres suivants : [énumérer tous les membres de la coentreprise nommés dans la proposition originale du offrant].
- b. En ce qui concerne la relation entre les membres de cette coentreprise, chaque membre accepte, déclare et atteste (selon le cas) que :
  - i. \_\_\_\_\_ a été nommé comme « membre représentant » de la coentreprise et est pleinement habilité à intervenir à titre de mandataire de chacun des membres de cette coentreprise pour ce qui est de toutes les questions se rapportant au offre à commandes;
  - ii. en signifiant les avis et préavis au représentant, le Canada sera réputé les avoir signifiés également à tous les membres de cette coentreprise;
  - iii. tous les paiements versés par le Canada au représentant seront réputés l'avoir été à tous les membres de la coentreprise.
- c. Tous les membres de la coentreprise acceptent que le Canada puisse, à sa discrétion, résilier le offre à commandes en cas de différend entre les membres lorsque, de l'avis du Canada, ce différend influe de quelque façon que ce soit sur l'exécution des travaux.
- d. Tous les membres de la coentreprise sont conjointement et individuellement ou solidairement responsables de l'exécution de ce offre à commandes.



e. L'offrant reconnaît que toute modification dans la composition des membres de la coentreprise (c.-à-d. une modification du nombre de membres ou la substitution d'un membre par une autre entité juridique) constitue une cession et est assujettie aux dispositions sur les cessions prévues dans les conditions générales.

f. L'offrant reconnaît que, le cas échéant, toutes les exigences contractuelles relatives aux marchandises contrôlées et à la sécurité s'appliquent à chaque membre de la coentreprise.

#### **16. Utilisateurs désignés**

Les utilisateurs désignés autorisés à passer des commandes subséquentes à l'offre à commandes comprennent les ministères fédéraux, organismes ou sociétés d'État mentionnés dans les annexes I, I.1, II, III de la Loi sur la gestion des finances publiques, L.R., 1985, ch. F-11.

#### **17. Demande directe du ministère client**

CCUA C2000C (2007-11-30), Taxes - Entrepreneur établi à l'étranger.

Cette clause sera intégrée au SPDOC par référence.

#### **18. Taxes – entrepreneur établi à l'étranger**

CCUA C2000C (**insérer la date**), Taxes - Entrepreneur établi à l'étranger.

Cette clause sera intégrée au SPDOC par référence.

#### **19. Conformité d'attestations**

Le respect des attestations fournies par l'offrant est une condition d'autorisation de l'offre à commandes et pourra faire l'objet d'une vérification par le Canada pendant toute la période de l'offre à commandes et de tout contrat subséquent qui se poursuivrait au-delà de la période de l'offre à commandes. Dans le cas où l'offrant ne se conforme pas à une attestation ou qu'il est déterminé que toute cattestation faite par l'offrant dans son offre est fausse, qu'elle soit faite sciemment ou non, le responsable de l'offre à commandes a le droit de résilier tout contrat subséquent pour défaut et mettre de côté l'offre à commandes.

#### **20. Lois applicables**

L'offre à commandes doit être interprétée et régie selon les lois en vigueur dans la province ou le territoire de \_\_\_\_\_ et les relations entre les parties seront déterminées par ces lois. (Remarque à l'intention des offrants: cette information sera intégré à l'émission de l'offre à commandes.)

#### **21. Ressortissants étrangers**

CCUA A2000C (**2006-06-16**) Ressortissants étrangers (entrepreneur canadien).

Cette clause sera intégrée au SPDOC par référence.

**Ou**

CCUA A2001C (2006-06-16) Ressortissants étrangers (entrepreneur étranger).

Cette clause sera intégrée au SPDOC par référence.

#### **22. Assurance - aucune exigence particulière**

L'offrant est responsable de décider s'il doit s'assurer pour remplir ses obligations sous le offre à commandes et pour se conformer aux lois applicables. Toute assurance souscrite ou maintenue est à la



charge de l'offrant; elle vise son propre bénéfice et sa propre protection. Elle ne le dégage en rien de ses responsabilités au titre de l'offre à commandes ni ne les diminue.

### **23. Limitation de la responsabilité – gestion de l'information ou technologie de l'information**

a) La présente section s'applique malgré toute autre disposition de l'offre à commandes et remplace la section des CUA (2020-05-28), Conditions générales - besoins plus complexes - services intitulée Responsabilité. Toute mention dans cet article de dommages causés par l'offrant comprend les dommages causés par ses employés, ainsi que ses sous-traitants, ses mandataires, et ses représentants, et leurs employés. Cet article s'applique, que la réclamation soit fondée contractuellement, sur un délit civil ou un autre motif de poursuite. L'offrant n'est pas responsable envers le Canada en ce qui concerne l'exécution ou l'inexécution de l'offre à commandes, sauf dans les cas précisés dans le présent article et dans tout autre article de l'offre à commandes préétablissant des dommages-intérêts. L'offrant est uniquement responsable des dommages indirects, particuliers ou consécutifs, dans la mesure décrite dans cet article, même si l'offrant a été avisé de la possibilité de ces dommages.

b) Responsabilité de la première partie :

i) L'offrant est entièrement responsable envers le Canada de tous les dommages, y compris les dommages indirects, particuliers et consécutifs, causés par l'exécution ou l'inexécution de l'offre à commandes par l'offrant et qui se rapportent à :

A) toute violation des droits de propriété intellectuelle dans la mesure où l'offrant viole l'article des Conditions générales - besoins plus complexes - [insérer « biens » ou « services »] intitulé Atteinte aux droits de propriété intellectuelle et redevances;

B) toute blessure physique, y compris la mort.

ii) L'offrant est responsable de tous les dommages directs causés par l'exécution ou la non-exécution de l'offre à commandes et touchant des biens personnels ou des biens immobiliers qui appartiennent ou qui sont occupés par le Canada.

iii) Chaque partie est responsable de tous les dommages directs causés par son manquement à l'obligation de confidentialité en vertu de l'offre à commandes. Chaque partie est aussi responsable de tous les dommages indirects, particuliers ou consécutifs relatifs à sa divulgation non autorisée des secrets industriels de l'autre partie (ou des secrets industriels d'un tiers fournis par une partie à une autre, dans le cadre de l'offre à commandes) qui concernent la technologie de l'information.

iv) L'offrant est responsable de tous les dommages directs qui se rapportent à une charge ou à une réclamation liée à toute portion des travaux pour lesquels le Canada a effectué un paiement. Cela ne s'applique pas aux charges ou réclamations relatives aux droits de propriété intellectuelle, lesquelles sont traitées au sous-alinéa (i)(A) ci-dessus.

v) L'offrant est aussi responsable envers le Canada de tous les autres dommages directs qui ont été causés par l'exécution ou l'inexécution de l'offre à commandes par l'offrant et qui se rapportent à:

A) tout manquement aux obligations en matière de garantie au titre de l'offre à commandes, jusqu'à concurrence du coût total payé par le Canada (y compris toute taxe applicable) pour les biens et les services touchés par le manquement;



B) tout autre dommage direct, y compris l'ensemble des frais directs identifiables encourus par le Canada pour trouver une autre partie qui exécutera les travaux si le offre à commandes est résilié en tout ou en partie pour inexécution avant l'achèvement des travaux, jusqu'à concurrence d'un maximum global pour ce sous-alinéa B) du montant le plus élevé entre 0,25 fois le coût total estimatif (le montant indiqué à la première page du offre à commandes dans la case intitulée « Coût total estimatif » ou le montant indiqué sur chaque commande subséquente, bon de commande ou tout autre document utilisé pour commander des biens ou des services), ou 1 000 000 \$.

En aucun cas, la responsabilité totale de l'offrant aux termes de l'alinéa v) ne dépassera le montant le plus élevé entre le coût total estimatif (tel qu'il est défini plus haut) du offre à commandes ou 1 000 000 \$.

vi) Si les dossiers ou les données du Canada sont endommagés à la suite d'une négligence ou d'un acte délibéré de l'entrepreneur, la seule responsabilité de l'offrant consiste à rétablir à ses frais les dossiers et les données du Canada en utilisant la copie de sauvegarde la plus récente conservée par le Canada. Il incombe au Canada de conserver une copie de sauvegarder adéquate de ses documents et de ses données.

c) Réclamations de tiers :

i) Que la réclamation soit faite au Canada ou à l'entrepreneur, chaque partie convient qu'elle est pleinement responsable des dommages subis par un tiers relativement au offre à commandes, comme il est défini dans un accord de règlement ou déterminé par une cour compétente, si celle-ci détermine que les parties sont solidairement responsables ou qu'une seule partie est uniquement et entièrement responsable des dommages subis par le tiers. Le montant de la responsabilité sera celui précisé dans l'accord de règlement ou déterminé par la cour comme étant la portion des dommages ayant été causés par la partie. Aucun accord de règlement n'engage la responsabilité d'une partie, à moins que les représentants autorisés de cette partie n'aient approuvé par écrit le règlement.

ii) Si le Canada doit, en raison d'une responsabilité conjointe et solidaire, payer un tiers pour des dommages causés par l'entrepreneur, l'offrant doit rembourser au Canada le montant ultimement déterminé par une cour compétente comme étant la portion de l'offrant des dommages qu'il a lui-même causés au tiers. Toutefois, malgré le sous-alinéa i), en ce qui concerne les dommages-intérêts particuliers, indirects et consécutifs causés à un tiers visé par le présent article, l'offrant doit uniquement rembourser au Canada sa partie des dommages, qui correspond à la somme que le Canada doit payer à un tiers, sur ordre d'un tribunal, en raison d'une responsabilité conjointe et individuelle en lien avec une violation des droits de propriété intellectuelle d'un tiers, une blessure physique causée à un tiers, y compris la mort, des dommages qui touchent les biens personnels matériels ou immobiliers d'un tiers, toute charge ou tout privilège sur toute portion des travaux ou un manquement à l'obligation de confidentialité.

iii) Les parties sont seulement responsables devant les autres des dommages causés à des tiers dans la mesure décrite au sous-alinéa c).

#### **24. Préservation des supports électroniques**

a) L'offrant doit soumettre à la détection électronique, à l'aide d'un progiciel mis à jour à intervalles réguliers, l'ensemble des supports électroniques utilisés dans l'exécution des travaux, en vue



de détecter des virus électroniques et d'autres codes visant à causer des défauts, avant de s'en servir sur l'équipement du Canada. Il devra immédiatement informer le Canada si des médias électroniques utilisés dans le cadre des travaux renferment des virus informatiques ou d'autres codes visant à causer des défauts.

b) Si des renseignements ou des documents électroniques sont endommagés ou perdus pendant qu'ils se trouvent sous la garde de l'offrant ou avant d'être livrés au Canada conformément au offre à commandes, y compris en cas d'effacement accidentel, l'entrepreneur doit les remplacer immédiatement, à ses frais.

## **25. Ordre de priorité des documents**

Les parties conviennent que seules les conditions faisant explicitement partie du offre à commandes en texte intégral dans les articles de convention ou dans une annexe du offre à commandes énumérée dans l'article intitulé « Ordre de priorité des documents » des articles de convention font partie du offre à commandes.

En cas d'incompatibilité entre le libellé des textes énumérés dans la liste, c'est le libellé du document qui apparaît en premier sur la liste qui l'emporte sur celui de tout autre document qui figure plus bas sur la liste :

a) la commande subséquente à l'offre à commandes, y compris les pièces jointes et les annexes;

b) l'offre à commandes, y compris les pièces jointes et les annexes;

c) CUA 2005 (2017-06-21), Conditions générales - offres à commandes - biens ou services);

d) l'offre de l'offrant en date du \_\_\_\_\_ [insérer la date de l'offre], telle que modifiée le \_\_\_\_\_ [insérer la (les) date (s) de modification (s), le cas échéant], sans inclure les conditions de licence d'éditeur de logiciel pouvant être incluses dans l'offre. , n'incluant pas les modalités et conditions de l'offre en ce qui concerne les limitations de responsabilité, et n'incluant pas les modalités et conditions incorporées par référence (y compris au moyen d'un lien Web) dans l'offre.

## **26. Accessibilité**

La *Loi canadienne sur l'accessibilité* (projet de loi C-81) vise à favoriser la participation pleine et égale dans la société de toutes les personnes, en particulier les personnes handicapées. La Loi vise à parvenir à cette fin par la transformation graduelle du Canada, dans le champ de compétence législative de Parlement, en un pays exempt d'obstacles, particulièrement par la reconnaissance, l'élimination et la prévention d'obstacles.

SPC joue un rôle dans l'exécution de la vision du gouvernement du Canada pour un Canada plus accessible étant donné qu'il a pour mandat de fournir l'infrastructure de la technologie de l'information qui soutient la prestation de services numériques aux Canadiens. Cela signifie que SPC participe à l'acquisition de biens et de services et appuie la prestation de programmes et de services d'autres ministères du gouvernement, deux domaines visés par la *Loi canadienne sur l'accessibilité*. L'objectif de SPC consiste à rendre son infrastructure de la technologie de l'information plus accessible et plus simple d'utilisation pour le plus grand nombre de fonctionnaires et de Canadiens qui l'utilisent, y compris les personnes handicapées.



SPC est déterminé à assurer un leadership en matière d'approvisionnement en biens et services de TIC accessibles et à appuyer l'objectif d'inclusivité par nature et d'accessibilité par défaut. La présente demande de soumissions comprend des exigences d'accessibilité qui sont adoptées à partir de normes internationales d'accessibilité telles que la norme européenne harmonisée EN 301 549 « Exigences en matière d'accessibilité applicables aux produits et services liés aux TIC ».

## **27. Langues Officielles**

L'entrepreneur doit se conformer aux dispositions de la Loi sur les langues officielles. Les services professionnels doivent répondre, au minimum, aux exigences suivantes :

- a) la formation doit être dispensée en anglais ou en français, ou dans les deux langues officielles;
- b) les instructions, les rapports et le matériel didactique doivent être disponibles en anglais ou en français, ou dans les deux langues, comme le précise le Canada;
- c) les services de soutien fournis par les experts doivent être offerts en anglais ou en français, ou dans les deux langues, comme le précise le Canada.



## PARTIE C - CLAUSES DU CONTRAT SUBSÉQUENT

### Clauses du contrat subséquent

Les clauses et conditions suivantes s'appliquent à tout contrat résultant d'une commande subséquente à l'offre à commandes et en font partie intégrante.

#### 1. Énoncé des défis

L'entrepreneur doit exécuter les travaux décrits dans la commande subséquente à l'offre à commandes.

#### 2. Clauses et conditions uniformisées

##### 2.1. Conditions générales

La condition générale suivante est incorporée par renvoi.

CCUA 2035 (2020-05-28), Conditions générales – besoins plus complexes de services

##### 2.2. Conditions générales supplémentaires

Les conditions générales supplémentaires suivantes sont incorporées par renvoi.

CCUA 4002 [2010-08-16], Services d'élaboration ou de modification de logiciels.

CCUA 4006 [2010-08-16], Conditions générales supplémentaires – L'entrepreneur détient les droits de propriété intellectuelle sur les renseignements originaux.

CCUA 4008 [2008-12-12], Conditions générales supplémentaires – Renseignements personnels.

CCUA A9117C [2007-11-30], T1204 - Demande directe du ministère client.

CCUA C2000C [2007-11-30], Taxes - Entrepreneur établi à l'étranger.

#### 3. Durée du contrat

##### 3.1. Période du contrat

Les travaux doivent être exécutés conformément à la commande subséquente à l'offre à commandes.

##### 3.2. Date de livraison

La livraison doit être effectuée conformément à la commande subséquente à l'offre à commandes.

#### 4. Paiement

##### 4.1. Base de paiement

###### 4.1.1. Base de paiement : Solutions de services professionnels - prix ferme

À condition que l'entrepreneur remplisse de manière satisfaisante toutes ses obligations en vertu de la commande subséquente, l'entrepreneur sera payé le prix ferme, tel que spécifié dans la commande subséquente. Les droits de douane sont inclus et les taxes applicables sont en sus.

###### 4.1.2. Base de paiement : Solutions de services professionnels - limitation des dépenses

En contrepartie de l'exécution satisfaisante de toutes ses obligations au titre de la commande subséquente, l'entrepreneur recevra le montant, tel qu'il est précisé dans la commande subséquente,



jusqu'à concurrence de dépenses au montant mentionné dans la commande subséquente. Les droits de douane sont compris, mais les taxes applicables sont en sus.

## **4.2. Méthode de paiement**

### **4.2.1. Paiement unique**

Le Canada paiera l'entrepreneur lorsque les travaux seront exécutés et livrés conformément à la commande subséquente si :

- i) une facture exacte et complète et tout autre document exigé par le contrat ont été soumis conformément aux instructions relatives à la facturation prévues au contrat;
- ii) tous ces documents ont été vérifiés par le Canada;
- iii) les travaux exécutés ont été acceptés par le Canada.

### **4.2.2. Paiement mensuel**

Le Canada paiera l'entrepreneur chaque mois pour les travaux achevés pendant le mois visé par la facture conformément à la commande subséquente si :

- i) une facture exacte et complète et tout autre document exigé par le contrat ont été soumis conformément aux instructions relatives à la facturation prévues au contrat;
- ii) tous ces documents ont été vérifiés par le Canada;
- iii) les travaux exécutés ont été acceptés par le Canada.

### **4.2.3. Paiements progressifs - généralités**

Le Canada effectuera les paiements progressifs conformément à la commande subséquente, à raison d'une fois par mois au plus, pour les frais engagés dans l'exécution des travaux, jusqu'à concurrence de 75% du montant réclamé et approuvé par le Canada si :

- i) une demande de paiement progressif exacte et complète et tout autre document prescrit par le contrat ont été présentés conformément aux instructions relatives à la facturation qui figurent dans le contrat;
- ii) le montant réclamé est conforme à la base de paiement;
- iii) le montant total de tous les paiements progressifs versés par le Canada ne dépasse pas 75% du montant total à verser au titre du contrat.

Le solde du montant dû sera payé conformément aux dispositions de paiement du contrat lorsque les travaux sont effectués et fournis si les travaux ont été acceptés par le Canada et une demande finale pour le paiement est présentée.

Les paiements progressifs sont uniquement des paiements provisoires. Le Canada peut procéder à une vérification gouvernementale et à des vérifications provisoires du temps et des coûts et se réserve le droit de modifier, s'il y a lieu, le contrat pendant l'exécution des travaux. Tout paiement en trop qui résulte du versement des paiements progressifs ou d'une autre cause doit être remboursé rapidement au Canada.



## 5. Instructions relatives à la facturation

L'entrepreneur peut soumettre ses factures par le biais du portail APL de SPC

L'entrepreneur doit soumettre ses factures conformément aux CCUA 2035 (2020-05028), Conditions générales - besoins plus complexes – Services de la section intitulée *Instructions pour la soumission des factures*. La facture de l'entrepreneur doit comporter une ligne distincte par rubrique correspondant à chaque élément de la disposition - Base de paiement du contrat.

En présentant des factures (portant sur des articles qui ne font pas l'objet d'un paiement anticipé), l'entrepreneur atteste que les biens et services ont été livrés et que tous les frais sont conformes aux dispositions de la base de paiement du contrat, y compris tous les frais pour des travaux effectués par des sous-traitants.

Le Canada ne sera tenu d'effectuer le paiement qu'après réception d'une facture qui répond aux exigences du présent article.

L'entrepreneur doit utiliser son propre modèle de facture, qui doit comprendre les renseignements suivants :

- la date;
- la raison sociale et l'adresse de l'entrepreneur;
- la destination;
- le numéro de série du contrat;
- les codes financiers, ainsi que le numéro d'inscription à la TPS ou à la TVH (selon le cas);
- la description des travaux;
- la(les) catégorie(s) de personnel et le nombre de jours travaillés;
- le taux horaire ferme sur lequel le montant total de la facture est établi;
- le montant facturé (excluant la taxe sur les produits et services [TPS] ou la taxe de vente harmonisée [TVH], selon le cas) et le montant de la TPS ou de la TVH, le cas échéant, libellés séparément;
- le numéro de référence du client (NRC);
- le numéro d'entreprise;
- le montant total facturé jusqu'à présent et le montant restant à facturer au titre du contrat.

L'entrepreneur doit envoyer l'original de la facture au bureau de paye du responsable technique tel qu'indiqué dans la commande subséquente et une copie de la facture à le responsable de l'offre à commandes.

L'original et une copie de la facture doivent être envoyés conformément à la commande subséquente à l'offre à commandes.

Le bureau de paye du responsable technique tel que mentionné dans la commande subséquente enverra les factures au responsable technique aux fins d'approbation et d'attestation; les factures seront renvoyées au bureau de paye pour les attestations restantes et l'ordre de paiement.



Toute facture comportant des articles ou des groupes d'articles ne pouvant pas être facilement identifiés sera renvoyée à l'entrepreneur pour qu'il clarifie la facture, sans que des intérêts ou des frais pour retard de paiement soient applicables au gouvernement du Canada.

Si le gouvernement du Canada conteste une facture pour quelque motif que ce soit, il s'engage à régler à l'entrepreneur la tranche de la facture non contestée, à la condition que les articles non contestés soient indiqués distinctement sur la facture et que leur paiement soit exigible en vertu du contrat. Nonobstant ce qui précède, les dispositions des CCUA 2035 (2020-05028), Conditions générales - besoins plus complexes – Services de la section intitulée Intérêt sur les comptes en souffrance ne s'appliqueront pas à de telles factures tant que le différend n'aura pas été résolu, après quoi la facture sera réputée avoir été « reçue » conformément à la clause « Mode de paiement » du contrat.

## **6. Limitation des dépenses**

La responsabilité totale du Canada envers l'entrepreneur en vertu du contrat ne doit pas dépasser la somme cumulative totale des commandes subséquentes. Les droits de douane sont inclus et les taxes applicables sont en sus.

Aucune augmentation de la responsabilité totale du Canada ou du prix des travaux découlant de tout changement de conception, de toute modification ou interprétation des travaux, ne sera autorisée ou payée à l'entrepreneur, à moins que ces changements de conception, modifications ou interprétations n'aient été approuvés, par écrit, par le responsable de l'offre à commandes avant d'être intégrés aux travaux. L'entrepreneur n'est pas tenu d'exécuter des travaux ou de fournir des services qui entraîneraient une augmentation de la responsabilité totale du Canada à moins que l'augmentation n'ait été autorisée par écrit par le responsable de l'offre à commandes. L'entrepreneur doit informer, par écrit, le responsable de l'offre à commandes concernant la suffisance de cette somme :

lorsque 75 % de la somme est engagée, ou

quatre mois avant la date d'expiration du contrat, ou

dès que l'entrepreneur juge que les fonds du contrat sont insuffisants pour l'achèvement des travaux, selon la première de ces conditions à se présenter.

Lorsqu'il informe le responsable de l'offre à commandes que les fonds du contrat sont insuffisants, l'entrepreneur doit lui fournir par écrit une estimation des fonds additionnels requis. La présentation de cette information par l'entrepreneur n'augmente pas la responsabilité du Canada à son égard.





# Annexe A – List de Vérification des Exigences Relative a La Sécurité



Government of Canada / Gouvernement du Canada

Contract Number / Numéro du contrat

P2P 113058

Security Classification / Classification de sécurité  
Unclassified

## SECURITY REQUIREMENTS CHECK LIST (SRCL)

## LISTE DE VÉRIFICATION DES EXIGENCES RELATIVES À LA SÉCURITÉ (LVERS)

PART A - CONTRACT INFORMATION / PARTIE A - INFORMATION CONTRACTUELLE		
1. Originating Government Department or Organization / Ministère ou organisme gouvernemental d'origine <b>Shared Services Canada</b>		2. Branch or Directorate / Direction générale ou Direction <b>SSC-CTOB-DE-DSAI</b>
3. a) Subcontract Number / Numéro du contrat de sous-traitance		3. b) Name and Address of Subcontractor / Nom et adresse du sous-traitant
4. Brief Description of Work / Brève description du travail SSC is establishing a GC wide supply agreement for Robotic Process Automation (RPA) professional services resources for use across the Government of Canada which will meet departments' and agencies' requirements for intelligently automating processes.		
5. a) Will the supplier require access to Controlled Goods? Le fournisseur aura-t-il accès à des marchandises contrôlées?		<input checked="" type="checkbox"/> No / Non <input type="checkbox"/> Yes / Oui
5. b) Will the supplier require access to unclassified military technical data subject to the provisions of the Technical Data Control Regulations? Le fournisseur aura-t-il accès à des données techniques militaires non classifiées qui sont assujetties aux dispositions du Règlement sur le contrôle des données techniques?		<input checked="" type="checkbox"/> No / Non <input type="checkbox"/> Yes / Oui
6. Indicate the type of access required / Indiquer le type d'accès requis		
6. a) Will the supplier and its employees require access to PROTECTED and/or CLASSIFIED information or assets? Le fournisseur ainsi que les employés auront-ils accès à des renseignements ou à des biens PROTÉGÉS et/ou CLASSIFIÉS? (Specify the level of access using the chart in Question 7. c) (Préciser le niveau d'accès en utilisant le tableau qui se trouve à la question 7. c)		<input type="checkbox"/> No / Non <input checked="" type="checkbox"/> Yes / Oui
6. b) Will the supplier and its employees (e.g. cleaners, maintenance personnel) require access to restricted access areas? No access to PROTECTED and/or CLASSIFIED information or assets is permitted. Le fournisseur et ses employés (p. ex. nettoyeurs, personnel d'entretien) auront-ils accès à des zones d'accès restreintes? L'accès à des renseignements ou à des biens PROTÉGÉS et/ou CLASSIFIÉS n'est pas autorisé.		<input checked="" type="checkbox"/> No / Non <input type="checkbox"/> Yes / Oui
6. c) Is this a commercial courier or delivery requirement with no overnight storage? S'agit-il d'un contrat de messagerie ou de livraison commerciale sans entreposage de nuit?		<input checked="" type="checkbox"/> No / Non <input type="checkbox"/> Yes / Oui
7. a) Indicate the type of information that the supplier will be required to access / Indiquer le type d'information auquel le fournisseur devra avoir accès		
Canada <input checked="" type="checkbox"/>	NATO / OTAN <input type="checkbox"/>	Foreign / Étranger <input type="checkbox"/>
7. b) Release restrictions / Restrictions relatives à la diffusion		
No release restrictions / Aucune restriction relative à la diffusion <input checked="" type="checkbox"/>	All NATO countries / Tous les pays de l'OTAN <input type="checkbox"/>	No release restrictions / Aucune restriction relative à la diffusion <input type="checkbox"/>
Not releasable / À ne pas diffuser <input type="checkbox"/>		
Restricted to: / Limité à: <input type="checkbox"/>	Restricted to: / Limité à: <input type="checkbox"/>	Restricted to: / Limité à: <input type="checkbox"/>
Specify country(ies): / Préciser le(s) pays:	Specify country(ies): / Préciser le(s) pays:	Specify country(ies): / Préciser le(s) pays:
7. c) Level of information / Niveau d'information		
PROTECTED A / PROTÉGÉ A <input checked="" type="checkbox"/>	NATO UNCLASSIFIED / NATO NON CLASSIFIÉ <input type="checkbox"/>	PROTECTED A / PROTÉGÉ A <input type="checkbox"/>
PROTECTED B / PROTÉGÉ B <input checked="" type="checkbox"/>	NATO RESTRICTED / NATO DIFFUSION RESTREINTE <input type="checkbox"/>	PROTECTED B / PROTÉGÉ B <input type="checkbox"/>
PROTECTED C / PROTÉGÉ C <input type="checkbox"/>	NATO CONFIDENTIAL / NATO CONFIDENTIEL <input type="checkbox"/>	PROTECTED C / PROTÉGÉ C <input type="checkbox"/>
CONFIDENTIAL / CONFIDENTIEL <input type="checkbox"/>	NATO SECRET / NATO SECRET <input type="checkbox"/>	CONFIDENTIAL / CONFIDENTIEL <input type="checkbox"/>
SECRET / SECRET <input type="checkbox"/>	COSMIC TOP SECRET / COSMIC TRÈS SECRET <input type="checkbox"/>	SECRET / SECRET <input type="checkbox"/>
TOP SECRET / TRÈS SECRET <input type="checkbox"/>		TOP SECRET / TRÈS SECRET <input type="checkbox"/>
TOP SECRET (SIGINT) / TRÈS SECRET (SIGINT) <input type="checkbox"/>		TOP SECRET (SIGINT) / TRÈS SECRET (SIGINT) <input type="checkbox"/>

TBS/SCT 350-103(2004/12)

Security Classification / Classification de sécurité  
Unclassified





**PART A (continued) / PARTIE A (suite)**

8. Will the supplier require access to PROTECTED and/or CLASSIFIED COMSEC information or assets?  
Le fournisseur aura-t-il accès à des renseignements ou à des biens COMSEC désignés PROTÉGÉS et/ou CLASSIFIÉS?  No / Non  Yes / Oui  
If Yes, indicate the level of sensitivity:  
Dans l'affirmative, indiquer le niveau de sensibilité :
9. Will the supplier require access to extremely sensitive INFOSEC information or assets?  
Le fournisseur aura-t-il accès à des renseignements ou à des biens INFOSEC de nature extrêmement délicate?  No / Non  Yes / Oui
- Short Title(s) of material / Titre(s) abrégé(s) du matériel :
- Document Number / Numéro du document :

**PART B - PERSONNEL (SUPPLIER) / PARTIE B - PERSONNEL (FOURNISSEUR)**

10. a) Personnel security screening level required / Niveau de contrôle de la sécurité du personnel requis
- |   |   |  |  |
|---|---|--|--|
| <input checked="" type="checkbox"/> RELIABILITY STATUS<br>COTE DE FIABILITÉ | <input type="checkbox"/> CONFIDENTIAL<br>CONFIDENTIEL           | <input checked="" type="checkbox"/> SECRET<br>SECRET | <input type="checkbox"/> TOP SECRET<br>TRÈS SECRET               |
| <input type="checkbox"/> TOP SECRET- SIGINT<br>TRÈS SECRET - SIGINT         | <input type="checkbox"/> NATO CONFIDENTIAL<br>NATO CONFIDENTIEL | <input type="checkbox"/> NATO SECRET<br>NATO SECRET  | <input type="checkbox"/> COSMIC TOP SECRET<br>COSMIC TRÈS SECRET |
| <input type="checkbox"/> SITE ACCESS<br>ACCÈS AUX EMPLACEMENTS              |   |  |  |
- Special comments:  
Commentaires spéciaux : Secret is GC req. to access cloud compute. (WS 3,5,6 in guide) Add'l screening may be req. by certain depts.
- NOTE: If multiple levels of screening are identified, a Security Classification Guide must be provided.  
REMARQUE : Si plusieurs niveaux de contrôle de sécurité sont requis, un guide de classification de la sécurité doit être fourni.

10. b) May unscreened personnel be used for portions of the work?  
Du personnel sans autorisation sécuritaire peut-il se voir confier des parties du travail?  No / Non  Yes / Oui  
If Yes, will unscreened personnel be escorted?  
Dans l'affirmative, le personnel en question sera-t-il escorté?  No / Non  Yes / Oui

**PART C - SAFEGUARDS (SUPPLIER) / PARTIE C - MESURES DE PROTECTION (FOURNISSEUR)**

**INFORMATION / ASSETS / RENSEIGNEMENTS / BIENS**

11. a) Will the supplier be required to receive and store PROTECTED and/or CLASSIFIED information or assets on its site or premises?  
Le fournisseur sera-t-il tenu de recevoir et d'entreposer sur place des renseignements ou des biens PROTÉGÉS et/ou CLASSIFIÉS?  No / Non  Yes / Oui
11. b) Will the supplier be required to safeguard COMSEC information or assets?  
Le fournisseur sera-t-il tenu de protéger des renseignements ou des biens COMSEC?  No / Non  Yes / Oui

**PRODUCTION**

11. c) Will the production (manufacture, and/or repair and/or modification) of PROTECTED and/or CLASSIFIED material or equipment occur at the supplier's site or premises?  
Les installations du fournisseur serviront-elles à la production (fabrication et/ou réparation et/ou modification) de matériel PROTÉGÉ et/ou CLASSIFIÉ?  No / Non  Yes / Oui

**INFORMATION TECHNOLOGY (IT) MEDIA / SUPPORT RELATIF À LA TECHNOLOGIE DE L'INFORMATION (TI)**

11. d) Will the supplier be required to use its IT systems to electronically process, produce or store PROTECTED and/or CLASSIFIED information or data?  
Le fournisseur sera-t-il tenu d'utiliser ses propres systèmes informatiques pour traiter, produire ou stocker électroniquement des renseignements ou des données PROTÉGÉS et/ou CLASSIFIÉS?  No / Non  Yes / Oui
11. e) Will there be an electronic link between the supplier's IT systems and the government department or agency?  
Disposera-t-on d'un lien électronique entre le système informatique du fournisseur et celui du ministère ou de l'agence gouvernementale?  No / Non  Yes / Oui



Contract Number / Numéro du contrat P2P 113058
Security Classification / Classification de sécurité Unclassified

**PART C - (continued) / PARTIE C - (suite)**

For users completing the form **manually** use the summary chart below to indicate the category(ies) and level(s) of safeguarding required at the supplier's site(s) or premises.

Les utilisateurs qui remplissent le formulaire **manuellement** doivent utiliser le tableau récapitulatif ci-dessous pour indiquer, pour chaque catégorie, les niveaux de sauvegarde requis aux installations du fournisseur.

For users completing the form **online** (via the Internet), the summary chart is automatically populated by your responses to previous questions.

Dans le cas des utilisateurs qui remplissent le formulaire **en ligne** (par Internet), les réponses aux questions précédentes sont automatiquement saisies dans le tableau récapitulatif.

**SUMMARY CHART / TABLEAU RÉCAPITULATIF**

Category / Catégorie	PROTECTED / PROTÉGÉ			CLASSIFIED / CLASSIFIÉ			NATO				COMSEC					
	A	B	C	CONFIDENTIAL / CONFIDENTIEL	SECRET	TOP SECRET / TRÈS SECRET	NATO RESTRICTED / NATO DIFFUSION RESTREINTE	NATO CONFIDENTIAL / NATO CONFIDENTIEL	NATO SECRET	COSMIC TOP SECRET / COSMIC TRÈS SECRET	PROTECTED / PROTÉGÉ			CONFIDENTIAL / CONFIDENTIEL	SECRET	TOP SECRET / TRÈS SECRET
											A	B	C			
Information / Assets / Renseignements / Biens	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Production	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
IT Media / Support TI	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
IT Link / Lien électronique	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

12. a) Is the description of the work contained within this SRCL PROTECTED and/or CLASSIFIED? / La description du travail visé par la présente LVERS est-elle de nature PROTÉGÉE et/ou CLASSIFIÉE?  No / Non  Yes / Oui

If Yes, classify this form by annotating the top and bottom in the area entitled "Security Classification". / Dans l'affirmative, classifiez le présent formulaire en indiquant le niveau de sécurité dans la case intitulée « Classification de sécurité » au haut et au bas du formulaire.

12. b) Will the documentation attached to this SRCL be PROTECTED and/or CLASSIFIED? / La documentation associée à la présente LVERS sera-t-elle PROTÉGÉE et/ou CLASSIFIÉE?  No / Non  Yes / Oui

If Yes, classify this form by annotating the top and bottom in the area entitled "Security Classification" and indicate with attachments (e.g. SECRET with Attachments). / Dans l'affirmative, classifiez le présent formulaire en indiquant le niveau de sécurité dans la case intitulée « Classification de sécurité » au haut et au bas du formulaire et indiquez qu'il y a des pièces jointes (p. ex. SECRET avec des pièces jointes).



Contract Number / Numéro du contrat P2P 113058
Security Classification / Classification de sécurité Unclassified

**PART D - AUTHORIZATION / PARTIE D - AUTORISATION**

13. Organization Project Authority / Chargé de projet de l'organisme			
Name (print) - Nom (en lettres moulées) Robert Edwards	Title - Titre Program Lead for RPA	Signature <b>Edwards, Robert</b>	Digitally signed by Edwards, Robert Date: 2022.03.01 12:55:04 -05'00'
Telephone No. - N° de téléphone 613-325-3249	Facsimile No. - N° de télécopieur	E-mail address - Adresse courriel Robert.Edwards@ssc-spc.gc.ca	Date 2022-02-08
14. Organization Security Authority / Responsable de la sécurité de l'organisme			
Name (print) - Nom (en lettres moulées) Marie Hudson	Title - Titre Team Lead, Security in Contracting	Signature <b>Hudson, Marie</b>	Digitally signed by Hudson, Marie Date: 2022.03.30 12:01:24 -03'00'
Telephone No. - N° de téléphone	Facsimile No. - N° de télécopieur	E-mail address - Adresse courriel	Date
15. Are there additional instructions (e.g. Security Guide, Security Classification Guide) attached? Des instructions supplémentaires (p. ex. Guide de sécurité, Guide de classification de la sécurité) sont-elles jointes?			<input type="checkbox"/> No / <input type="checkbox"/> Yes Non / Oui
16. Procurement Officer / Agent d'approvisionnement			
Name (print) - Nom (en lettres moulées)	Title - Titre	Signature	
Telephone No. - N° de téléphone	Facsimile No. - N° de télécopieur	E-mail address - Adresse courriel	Date
17. Contracting Security Authority / Autorité contractante en matière de sécurité			
<b>Adna Mohamed</b> <b>Contract Security Officer</b> <b>Adna.Mohamed@tpsgc-pwgsc.gc.ca</b>	Title - Titre	Signature <b>Mohamed, Adna</b>	Digitally signed by Mohamed, Adna Date: 2022.03.31 15:22:37 -04'00'
Telephone No. - N° de téléphone	Facsimile No. - N° de télécopieur	E-mail address - Adresse courriel	Date



Le but de ce guide de la classification des niveaux de sécurité est de clarifier les multiples niveaux de filtrage de sécurité. Identifié à la partie B de la Liste de Vérification des Exigences Relatives à la Sécurité (LVERS) décrite à l'annexe C. En plus de l'obligation du Fournisseur et de ses ressources de se conformer aux dispositions de la LVERS décrites à l'annexe C, ce qui suit doit être respecté :

1. Exigences relatives au niveau de l'enquête de sécurité sur le personnel pour la **cote de fiabilité**

- Les ressources qui détiennent une cote de sécurité du personnel valide uniquement au niveau de cote de fiabilité, auront accès au maximum à des documents de type **Protégé B**.

2. Exigences relatives au niveau de l'enquête de sécurité sur le personnel pour le niveau **Secret**

- Les ressources qui détiennent une cote de sécurité du personnel valide uniquement au niveau **Secret**, auront accès à de la documentation **Protégé B** et un accès privilégié à l'infrastructure infonuagique du GC à l'aide d'un appareil informatique émis par le GC.

3. Exigences relatives au niveau de l'enquête de sécurité sur le personnel pour divers requis :

- Pour les descriptions de segment de travail de la commande subséquente où plusieurs dispositions de sécurité sont associées (fiabilité, secret), la commande subséquente indiquera le niveau de sécurité requis pour le personnel, pour chaque partie des travaux.
- Il incombe au chargé de projet et à l'Entrepreneur de s'assurer que les ressources n'ont pas accès ou que l'accès ne leur ai pas donné à des documents pour lesquels elles ne détiennent pas le niveau approprié de sécurité personnel.

4. Les documents de niveau Protégé A ou Protégé B doivent être correctement marqués et ne peuvent pas être envoyés/partagés électroniquement que si ils sont cryptés pour les destinataires.

5. Clarification : Ce SPDOC n'est **PAS** destiné à ce que le personnel de l'Entrepreneur travaille avec des documents ou des données au-dessus du niveau **Protégé B**. Le niveau **SECRET** est requis afin d'accorder l'accès privilégié à l'infrastructure infonuagique du GC :

- **Afin de se conformer aux exigences du Gouvernement du Canada en matière d'informatique nuagique, le personnel de l'entrepreneur ayant des privilèges élevés, devra obtenir une autorisation de niveau SECRET, tandis que le reste du personnel de l'entrepreneur devra obtenir une cote de fiabilité.**
- Le personnel de l'entrepreneur qui doivent avoir des privilège élevés sur l'infrastructure GC nuagique à des fins d'installation, de configuration, de gestion ou administration d'une solution ou d'une plate-forme ARP, aura besoin d'une niveau **SECRET**.

6. Un appareil délivré par le GC doit utilisé pour accéder, recevoir, traiter, produire ou stocker des informations **PROTÉGÉ**.

- La commande subséquente doit préciser à quell moment le personnel de l'entrepreneur aura besoin d'accéder à des renseignements ou à des données **PROTÉGÉ** ou à une connexion aux réseaux du GC.
- Un appareil délivré par le GC doit être fourni par l'organisation de la commande subséquente, au personnel sous contrat , afin de permettre l'accès aux données PROTÉGÉ, ou èa la connexion aux réseaux du GC, au besoin.



## Annexe B - Formulaire de présentation de l'offre

(Attaché en tant que document séparé)



## Annexe C – Critères d'évaluation de l'Offre à commandes

### PROCESSUS D'APPROVISIONNEMENT AGILE 3.0 : CRITÈRES D'ÉVALUATION DE LA DÉMONSTRATION

#### BUT

L'objectif de l'évaluation de démonstration dans un processus d'approvisionnement en services professionnels est d'évaluer les offrants en fonction de critères établis qui permettront au Canada de sélectionner les entreprises de services professionnels qui recevront une offre à commandes.

#### Critères d'évaluation fondés sur des données probantes

*L'évaluation se déroulera en deux parties :*

##### Partie A – Évaluation écrite pour évaluer

**1) la capacité des offrants de constituer une communauté d'experts** en ARP, suivie de la

**Partie B – Démonstration virtuelle** pour valider la capacité des offrants à :

- 2) réaliser des avantages pour les clients**
- 3) attirer, retenir et perfectionner les talents**
- 4) assurer la gestion du changement, obtenir l'adhésion et l'adoption de l'automatisation des processus pour les clients**

#### Procédures d'évaluation

Après la clôture de l'offre, le Canada évaluera les offres en fonction des critères énoncés à la partie A – Composante écrite. Les offres qui n'atteignent pas la note de passage minimale pour la partie A seront mises de côté et seront rejetées.

Les offres qui obtiennent la note de passage minimale à la partie A seront invitées à démontrer d'autres capacités et seront évaluées en fonction des critères énoncés à la partie B – Démonstration virtuelle.

En plus d'obtenir la note de passage minimale pour la partie A, pour qu'une offre soit jugée conforme aux critères d'évaluation technique, l'offre doit obtenir une note de passage de 60 % pour tous les critères cotés combinés.

#### Définitions

Aux fins de la présente évaluation, les termes suivants sont définis comme suit :



Un « projet » est défini comme un contrat signé individuellement ou dans le cadre d'un consortium, ou un accord de contribution dans le cadre duquel le soumissionnaire a fourni des **services professionnels de l'ARP**.

« Projets différents » désigne les services professionnels exécutés en vertu de différents accords ou contrats.

## **Partie A – Évaluation écrite (jusqu'à un maximum de 40 points)**

### **1. Capacité de l'entreprise à constituer une communauté d'experts (jusqu'à un maximum de 40 points) (la note de passage minimale est de 24 points)**

L'offrant doit démontrer l'engagement de l'entreprise à développer une communauté d'experts par son engagement dans la communauté de l'ARP en participant à des événements ou en rédigeant des publications, ou les deux. On demandera aux offrants de décrire brièvement jusqu'à cinq activités de renforcement de la collectivité auxquelles ils ont participé dans le tableau ci-dessous **ou**, dans le tableau qui suit, de décrire brièvement jusqu'à cinq publications qu'ils ont rédigées et qui ont été distribuées. Remarque : *Si plus de cinq entrées sont présentées, le Canada évaluera les cinq premières seulement, en commençant par le tableau des événements.*

Dans ce critère, l'**événement** désigne:

- une activité en direct (en ligne ou en personne), dans le cadre de laquelle l'offrant a organisé, dirigé ou présenté,
- ou un enregistrement vidéo que l'offrant a créé et présenté dans (YouTube, Vimeo, enregistrement Microsoft Teams, etc.)
- ayant eu lieu entre le 1er avril 2018 et le 31 mars 2022,
- dans le but de mobiliser et de développer l'expertise au sein de la **communauté d'experts de l'ARP**, des **utilisateurs commerciaux de l'ARP** ou des deux,
- où le contenu est axé sur l'ARP et démontre comment la technologie de l'ARP peut être appliquée pour améliorer un processus opérationnel au moyen de l'automatisation.

Dans ce critère, la **publication** désigne :

- publication numérique écrite (bulletins, blogues, etc.)
- rédigé et distribué par l'offrant
- qui ont été distribués au public ou par l'entremise d'une liste d'envoi entre le 1er avril 2018 et le 31 mars 2022.
- dans le but de mobiliser et de renforcer l'expertise au sein de la communauté d'experts de l'ARP, des utilisateurs commerciaux de l'ARP ou des deux,
- où le contenu est axé sur l'ARP et démontre comment la technologie de l'ARP peut être appliquée pour améliorer un processus opérationnel au moyen de l'automatisation.

**Communauté d'experts de l'ARP** désigne :

- Experts techniques de l'ARP avec des rôles spécialisés dans le back-end du système, tels que le développeur de l'ARP, architecte d'infrastructure de l'ARP, administrateur système de l'ARP, concepteur de processus de l'ARP, architecte d'automatisation, analyste opérationnel.



- Un événement ou une publication ciblant les experts abordera les aspects techniques de l'arrière-plan de la technologie ARP.

**Communauté des utilisateurs commerciaux de l'ARP désigne :**

- Utilisateurs frontaux de la technologie de l'ARP, tels que les développeurs citoyens, les responsables de processus opérationnel, les experts de la pratique, qui peuvent tirer parti de l'ARP (par ex. finance, comptabilité, administration, vente au détail, production, pharmaceutique, automobile, industrie alimentaire).
- Un événement ou une publication ciblant les utilisateurs commerciaux traitera des avantages quotidiens de la technologie RPA pour les utilisateurs professionnels.

L'offrant devrait résumer sa participation aux activités de mobilisation en remplissant chaque colonne du tableau suivant. **Remarque : Les liens ou les graphiques ne seront pas acceptés ou évalués.**

Tableau des événements					
Titre <i>(Maximum de 30 mots)</i>	Date de début <i>(Format: JJ-MM-AAAA À JJ-MM-AAAA)</i>	Brève description (comprend les éléments suivants) : - But - Objectifs et - Aperçu <i>(Maximum de 350 mots)</i>	Rôle de l'offrant - Organisé ou dirigé - Présenté	Public cibles - Communauté d'experts de l'ARP - Utilisateurs fonctionnels de l'ARP	Durée : Si organisé/dirigé - durée de l'événement en heures  Si présenté, durée de la présentation en heures
			Choisir un article	Choisir un article	
			Choisir un article	Choisir un article	
			Choisir un article	Choisir un article	
			Choisir un article	Choisir un article	
			Choisir un article	Choisir un article	

Tableau des publications				
Titre <i>(Maximum de 30 mots)</i>	Date de publication <i>(Format: JJ-MM-AAAA)</i>	Brève description (comprend les éléments suivants) : - But - Objectifs et - Aperçu <i>(Maximum de 350 mots)</i>	Méthode de distribution p. ex., bulletins, blogue, page Web	Public cibles - Communauté d'experts de l'ARP - Utilisateurs fonctionnels de l'ARP
				Choisir un article
				Choisir un article
				Choisir un article
				Choisir un article



Les points seront accordés jusqu'à un maximum de 40 points combinés entre les publications et les tableaux des activités (la note de passage minimale est de 24 points). Les points seront attribués comme suit, pour les cinq premiers activités seulement, en commençant par le tableau des événements.

### Activités

1.1. S'agit-il d'un **activité** conforme aux critères décrits ci-dessus?

- Non, aucun point ne sera accordé et l'activité ne sera pas évalué dans les sous-critères subséquents.
- Oui, les points seront attribués comme suit :

1.2. Pour chaque activité : jusqu'à 8 points par activité

a) Publics cibles : (maximum de 2 points) :

- 2 points si le public cible est la **communauté d'experts en ARP**
- 1 point si le public cible est la **communauté d'utilisateurs commerciaux de l'ARP**

b) Durée de l'activité **organisée, dirigée** ou **présentée** (maximum de 6 points) :

- Si vous organisez ou dirigez : 1 point pour chaque heure de **l'activité**.
- Si présentation : 1 point pour chaque demi-heure de la présentation

### Publications

1.3. S'agit-il d'une **publication** selon les critères décrits ci-dessus?

- Non, aucun point ne sera accordé et l'événement ne sera pas évalué dans les sous-critères subséquents.
- Oui, les points seront attribués comme suit :

1.4. Pour chaque publication : jusqu'à 8 points par publication

a) Publics cibles : (maximum de 4 points par article):

- 8 points si le public cible est la **communauté d'experts en ARP**
- 4 points si le public cible est la **communauté d'utilisateurs commerciaux de l'ARP**



## Partie B - Démonstration virtuelle (jusqu'à un maximum de 170 points)

L'offrant aura 90 minutes pour démontrer ses réponses aux trois critères et sous-critères suivants. Le Canada peut demander des précisions pendant les présentations, au besoin, pendant le temps alloué.

- Les offrants devraient établir une distinction claire entre les critères et les sous-critères auxquels ils répondent.
- Les offrants devraient gérer leur temps de façon à pouvoir répondre à tous les critères.

### 2. Capacité de l'offrant de réaliser des avantages pour les clients (jusqu'à 90 points) :

L'offrant doit démontrer l'approche de l'entreprise pour réaliser des avantages pour les clients.

#### Format de présentation

Ces critères seront évalués au moyen d'une démonstration virtuelle. L'offrant devrait présenter jusqu'à trois projets d'ARP, et pour chaque projet il doit :

- déterminer le but du projet;
- souligner les résultats qualitatifs et quantitatifs obtenus;
- démontrer la capacité du fournisseur à atteindre ou à dépasser les objectifs du client grâce à l'utilisation de ses services professionnels;
- montrer quels compromis ont été minimisés et comment les avantages ont été réalisés.

#### Pointage:

2.1.1. Des points seront attribués lorsque l'offrant fournira les preuves suivantes :

- Le fournisseur a **atteint les objectifs ou dépassé les objectifs** du client pour le projet d'ARP.
- Le fournisseur a atteint ou dépassé les objectifs du client tout en **réduisant au minimum l'incidence des compromis** associés à la mise en œuvre.

Des points seront accordés pour chacun des éléments de preuve précédents (jusqu'à un maximum de 30 points par projet) :

- Le fournisseur n'a pas démontré de preuve – 0 point
- Preuve partiellement démontrée par le fournisseur – 7.5 point
- Preuve démontrée par le fournisseur – 15 points

2.1.2. Des exemples de **preuves d'atteinte** ou de **dépassement d'objectifs** peuvent inclure, mais sans s'y limiter, les éléments suivants :

- Gagner du temps, par exemple en augmentant l'efficacité d'un processus



- Économies de coûts, comme la réduction ou la réaffectation des ressources affectées à un processus
- Amélioration de la satisfaction des employés, comme la réduction des tâches répétitives
- Amélioration de la qualité, comme la réduction des erreurs, l'amélioration de la cohérence des résultats sans augmenter le temps ou l'effort requis.
- Amélioration de l'expérience utilisateur comme la facilité d'utilisation, l'amélioration de la vitesse ou des améliorations similaires.
- Amélioration de la continuité des activités grâce à la réduction des temps d'arrêt.
- Tous les autres avantages réalisés qui ont généré de la valeur pour le client à la suite de la mise en œuvre du mandat des Services professionnels de l'ARP.

2.2. Les exemples de preuves de **compromis** peuvent inclure, mais sans s'y limiter, les éléments suivants :

- L'automatisation a permis de réduire le coût de prestation des services et de recouvrer le coût total de propriété de la mise en œuvre de l'ARP à court terme (3 ans).
- L'automatisation a réduit les coûts des processus dans un secteur, mais a entraîné des coûts pour le client dans un système ou un processus opérationnel connexe.
- L'automatisation a augmenté la vitesse, mais aussi les erreurs nécessitant une intervention manuelle.
- L'automatisation a augmenté l'efficacité du processus, mais aussi les coûts opérationnels.
- Tout autre impact négatif ou compromis réalisé qui a généré de la valeur pour le client à la suite de la mise en œuvre du mandat de services professionnels de l'ARP.

### **3. Approche de l'entreprise pour attirer, retenir et perfectionner les talents (36 points)**

L'offrant devrait démontrer l'approche et la méthodologie de l'entreprise pour attirer, retenir et perfectionner les talents.

#### **Format**

Ces critères seront évalués au moyen d'une démonstration virtuelle.

1. décrire leur approche en matière de ressources humaines
2. démontrer comment ils réagiraient aux deux scénarios
3. décrire tout autre facteur de recrutement et de maintien en poste qui permettra d'attirer, de retenir et de perfectionner les talents.

#### **3.1 Approche des ressources humaines (jusqu'à un maximum de 4 points) :**

L'offrant a une stratégie en matière de ressources humaines qui lui permet d'attirer et de retenir les talents en ARP et les experts de l'industrie de l'ARP.

- Oui, 4 points
- Non, 0 point



### 3.2 Scénario 1 (recrutement) (jusqu'à un maximum de 16 points) :

Le client a indiqué qu'il avait besoin de cinq nouveaux consultants au cours des trois prochains mois pour lancer un projet, mais vous n'avez pas cette capacité à l'interne. Expliquez-nous comment vous appliquez votre approche et vos stratégies en matière de RH pour répondre aux besoins de votre client.

Des points seront attribués lorsque l'offrant fournira les éléments de preuve suivants

- L'offrant serait en mesure de répondre à la demande accrue de RH
- L'approche proposée par l'offrant démontre sa capacité à réduire au minimum le roulement des employés
- L'approche de l'offrant favoriserait la rétention pour l'avenir
- L'approche de l'offrant lui permet de mobiliser les talents en période de forte demande et de maintenir son accès aux talents en période de faible demande

Des points seront accordés comme suit pour chaque preuve présentée ci-dessus :

- Preuves démontrées - 4
- Preuves partiellement démontrées -2
- Preuve non démontrée - 0

### 3.3 Scénario 2 (Continuité) (jusqu'à un maximum de 12 points) :

Votre conseiller principal en affectation importante a annoncé son départ à la retraite dans 30 jours. Comment votre stratégie atténue-t-elle les risques associés à l'interruption de la continuité des activités des employés?

Des points seront attribués lorsque l'offrant fournira les éléments de preuve suivants

- L'approche de l'offrant démontre sa capacité à remplacer la ressource essentielle sans créer de lacune de service
- L'approche de l'offrant démontre sa capacité à fournir un remplaçant avec les mêmes qualifications
- L'approche de l'offrant démontre sa capacité à former le remplaçant afin de réduire au minimum l'incidence de la courbe d'apprentissage sur le rendement de sa ressource

Des points seront accordés comme suit pour chaque preuve présentée ci-dessus:

- Preuves démontrées - 4
- Preuves partiellement démontrées -2
- Preuve non démontrée - 0

### 3.4 Autres facteurs de recrutement, de rétention des talents et de diversité des groupes sous-représentés<sup>1</sup> (jusqu'à un maximum de 4 points):

---

<sup>1</sup> Tel que défini par la loi sur l'équité en matière d'emploi et incluant les membres de la communauté LGBTQ2.



Des points seront accordés pour tous les facteurs en plus de ceux déjà évalués dans ce critère qui démontreraient la capacité d'une entreprise à recruter et à maintenir en poste des talents.

Des points seront accordés comme suit pour chaque prévue :

- Preuves démontrées - 4
- Preuves partiellement démontrées -2
- Preuve non démontrée - 0

#### **4. Approche de l'entreprise en matière d'acceptation et d'adoption de l'automatisation des processus pour les clients (44 points)**

L'offrant devrait démontrer l'approche et la méthodologie de l'entreprise pour l'acceptation et l'adoption de l'automatisation des processus pour les clients.

##### **Format**

Ces critères seront évalués au moyen d'une démonstration virtuelle.

1. décrire leur approche et leurs stratégies de gestion du changement pour l'acceptation et l'adoption de l'automatisation des processus
2. démontrer comment ils réagiraient aux 3 scénarios.

##### **4.1 Approche de gestion du changement (acceptation et adoption) (jusqu'à un maximum de 4 points)::**

L'offrant a une approche de gestion du changement avec des stratégies d'acceptation et d'adoption de l'automatisation des processus.

- Oui, 4 points
- Non, 0 point

##### **4.2 Scénario 1 : Acceptation de la haute direction (jusqu'à un maximum de 16 points):**

Le client a exprimé le besoin de fonds dédiés pour poursuivre le programme d'automatisation au cours du prochain exercice. Un champion de l'automatisation a récemment été nommé. Expliquez-nous comment vous appliquez votre approche et vos stratégies de gestion du changement pour répondre aux besoins de votre client.

Des points seront attribués lorsque l'offrant fournira les éléments de preuve suivants

- L'offrant est en mesure de justifier un programme d'automatisation dédié
- L'approche proposée par l'offrant démontre sa capacité d'obtenir l'acceptation de la haute direction
- L'approche de l'offrant favoriserait le financement continu (options à court, à moyen et à long terme)
- L'approche de l'offrant démontre l'acceptation de la haute direction tout en permettant la réalisation des avantages au moyen de projets en cours



Des points seront accordés comme suit pour chaque preuve présentée ci-dessus:

- Preuves démontrées - 4
- Preuves partiellement démontrées -2
- Preuve non démontrée - 0

#### **4.3 Scénario 2 : Adoption par l'utilisateur final (jusqu'à un maximum de 12 points):**

Votre client dirige le Centre d'expertise et souhaite que les utilisateurs finaux utilisent davantage l'automatisation dans un délai de 90 jours. Expliquez-nous comment vous appliquez votre approche et vos stratégies de gestion du changement pour répondre aux besoins de votre client.

Des points seront attribués lorsque l'offrant fournira les éléments de preuve suivants

- L'approche de l'offrant démontre sa capacité à promouvoir le programme
- L'approche de l'offrant démontre sa capacité à expliquer le programme à divers utilisateurs
- L'approche de l'offrant démontre sa capacité d'établir et d'accroître l'utilisation de base de l'automatisation

Des points seront accordés comme suit pour chaque preuve présentée ci-dessus :

- Preuves démontrées - 4
- Preuves partiellement démontrées -2
- Preuve non démontrée - 0

#### **4.4 Scénario 3 : Surmonter la résistance (jusqu'à un maximum de 12 points):**

Votre client est une grande organisation syndiquée, et l'employeur veut recycler son personnel, et les employés craignent de perdre leur emploi. Votre client a besoin de toutes les parties et de tous les niveaux de l'organisation pour comprendre les avantages, mais il ne sait pas par où commencer. Expliquez-nous comment vous appliquez votre approche et vos stratégies de gestion du changement pour répondre aux besoins de votre client.

Des points seront attribués lorsque l'offrant fournira les éléments de preuve suivants

- L'approche proposée par l'offrant démontre une méthodologie systématique avec justification pour encourager l'adoption de l'automatisation
- L'approche de l'offrant démontre sa capacité à expliquer l'incidence de l'automatisation sur les fonctions des employés
- L'approche de l'offrant démontre sa capacité à déterminer le degré de progrès et les besoins non comblés (p. ex., ce qui a été réussi et ce qui a besoin de travail)

Des points seront accordés comme suit pour chaque preuve présentée ci-dessus :

- Preuves démontrées - 4
- Preuves partiellement démontrées -2
- Preuve non démontrée - 0



## Annexe D – Formulaire de soumission d’une offre technique

(Attaché en tant que document séparé)



## Annexe E – Base de Paiement

L'entrepreneur sera payé des taux horaires fermes comme suit, pour les travaux exécutés en vertu du Commande subséquente, lorsque les taux horaires fermes sont sélectionnés comme base de paiement dans la commande subséquente. Les droits de douane inclus et les taxes applicables sont en sus.

Catégorie	Niveau	Taux Horaire Ferme
Architecte des activités d'automatisation	Intermédiaire	\$
	Principal	\$
L'architecte de la solution/technique	Principal	\$
Développeur de l'ARP	Principal	\$
	Junior	\$
Gestionnaire de projet	Intermédiaire	\$
	Principal	\$
Formateur de l'ARP	Principal	\$
Maître de SCRUM		\$
Responsable du changement de l'automatisation		\$
Ingénieur d'assurance à la qualité		\$
Soutien à la production		\$
Ingénieurs de soutien		\$
Analyste d'affaires		\$
Concepteur de l'expérience utilisateur		\$



## Annexe F – Formulaire d’offre financière

(Attaché en tant que document séparé)



## Annexe G - Énoncé des défis

### 1. Contexte

Services partagés Canada est un chef de file des technologies de l'information (TI) du gouvernement et vise à faciliter la mise en place d'outils numériques et à accroître les automatisations pour l'ensemble du gouvernement. Le Canada prévoit permettre l'utilisation d'automatisations pour les processus administratifs ou les processus opérationnels répétitifs dans l'ensemble des ministères.

De nombreux fonctionnaires n'ont pas encore été exposés à l'automatisation robotisée des processus (ARP). En accord avec les nouveaux investissements dans les Solutions (ARP), le Canada a besoin de différents types de services professionnels pour l'ARP, comme la consultation commerciale, le développement technique et l'expertise en gestion de projets de TI. Ces services sont disponibles, au fur et à mesure des besoins, à l'appui de l'analyse de rentabilisation, de l'adhésion, de la conception, de l'élaboration, de la mise en œuvre et de la gestion de l'ARP.

Le lecteur doit comprendre le thème général suivant lorsqu'il lit chaque segment de travail (ST):

**Le parcours de l'ARP :** Cet énoncé des défis décrit neuf segments de travail dans un environnement ou une organisation mature. Pour les organisations qui commencent leur parcours de l'ARP, nous recommandons de commencer par le segment de travail 6, Centre d'excellence en automatisation intelligente (CEAI), qui comprend la gouvernance. Au fur et à mesure de la croissance et de la maturité de l'organisation dans son parcours de l'ARP, d'autres segments de travail seront utilisés pour les commandes subséquentes pendant la croissance et l'expansion de l'ARP.

Les services professionnels aideront le Canada à accélérer l'adoption de l'ARP dans le cadre de la stratégie de transformation numérique du Canada.

### 2. Portée

La portée de cette offre à commandes (OC) est de résoudre l'énoncé de problème de la solution et de relever les défis connexes.

### 3. Énoncé du problème

Le Canada manque de connaissances, d'expérience et de capacité en automatisation robotisée des processus pour automatiser les processus opérationnels et d'autres tâches administratives.

Les défis suivants doivent être relevés avec la mise en œuvre de services professionnels en combinaison avec la mise en œuvre de la technologie de l'ARP :

#### Changement de culture

- Adhésion et adoption de l'automatisation des processus à tous les niveaux des ministères, de la direction aux utilisateurs finaux
- Contraintes liées aux ressources actuelles qui sont accaparées par des tâches répétitives et désir du Canada de réaffecter les ressources à des objectifs à valeur ajoutée plus élevés

#### Connaissances et expérience



- Manque de connaissances et d'expérience pour identifier les opportunités et les solutions de l'ARP
- Manque de compréhension des processus de bout en bout et d'articulation des avantages de l'automatisation
- Manque de connaissances et de ressources pour développer une expertise interne
- Manque de capacités pour la maintenance, les mises à jour et le soutien continu des solutions de l'ARP mises en œuvre
- Technologie en évolution rapide qui exige des compétences spécialisées

#### **Environnement organisationnel**

- Beaucoup de processus papier ou anciens
- De nombreuses politiques et procédures alambiquées dans lesquelles l'ARP doit travailler
- Anciens systèmes désuets et rigides
- Les pics cycliques de la demande de services de la part des Canadiens (c.-à-d. impôts ou prestations sociales)
- Plusieurs sources de données dont nous devons extraire des données

#### **4. PROCESSUS**

La présente OC est l'une des multiples OC exécutées simultanément par divers offrants. Les segments de travail décrits ci-dessous seront traités conformément au processus de commande subséquente décrit dans l'OC. La numérotation des segments de travail n'indique pas les récompenses progressives, mais indique simplement les différents segments de travail qui peuvent être appelés.

Cette OC comprend trois types de commandes subséquentes :

- Type 1 de commande subséquente – Centré sur les solutions de services professionnels
- Type 2 de commande subséquente – Centré sur les ressources en services professionnels
- Type 3 de commande subséquente – Centré sur les besoins en services professionnels
- Type 4 de commande subséquente - Améliorations de la solution

#### **Type 1 de commande subséquente – Centré sur les solutions de services professionnels**

L'Autorité responsable de l'offre à commandes peut émettre des commandes subséquentes de type 1 pour demander à l'Offrant de fournir des services professionnels liés aux éléments des segments de travail des services professionnels décrits à la section 6 de l'énoncé de défi. Les offrants peuvent être appelés à fournir des services à un élément de segment de travail particulier, multiple ou mixte, tel que défini dans l'énoncé de travail spécifique au moment de la demande de commande subséquente. Les éléments des segments de travail sont une liste non exhaustive et visent à fournir un contexte aux utilisateurs du gouvernement du Canada dans l'élaboration de leur énoncé des travaux spécifique à la commande subséquente.

L'Autorité responsable de l'Offre à commandes peut émettre des commandes subséquentes de Type 1 pour demander à l'Offrant de fournir des services professionnels :



- Soutenir le déploiement de la ou des solutions ARP sur l'environnement opérationnel de Services partagés Canada.
- Soutenir le déploiement de la ou des solutions ARP sur un ou plusieurs environnements opérationnels de son Client.

### **Type 2 de commande subséquente – Centré sur les ressources en services professionnels**

L'Autorité responsable de l'Offre à commandes peut émettre des commandes subséquentes de Type 2 pour demander à l'Offrant de fournir des services professionnels liés à des catégories de ressources spécifiques décrites à la section 7 de l'énoncé de défi. Les Offrants peuvent être appelés à fournir des services à un ou plusieurs types de catégories de ressources tels que définies dans l'énoncé des travaux spécifique au moment de la demande de commande subséquente.

L'Autorité responsable de l'Offre à commandes peut émettre des commandes subséquentes de Type 2 pour demander à l'Offrant de fournir des services professionnels liés à :

- Soutenir le déploiement de la ou des solutions ARP sur l'environnement opérationnel de Services partagés Canada.
- Soutenir le déploiement de la ou des solutions ARP sur un ou plusieurs environnements opérationnels de son Client.

### **Type 3 de commande subséquente – Centré sur les besoins en services professionnels**

L'Autorité responsable de l'Offre à commandes déterminera la combinaison des commandes subséquentes de type 1 et de type 1 en décrivant la combinaison de segments de travail, d'expertise et de tâches d'automatisation ad hoc et de catégories de ressources en fonction de leurs besoins. Les détails sur les tâches, les responsabilités et les livrables seront définis par la commande subséquente.

### **Type 4 de commande subséquente - Améliorations de la solution**

Le responsable de l'offre à commandes peut émettre des commandes subséquentes de Type 4 pour exiger que l'offrant fournisse des services professionnels à l'appui des améliorations des solutions ARP.

Lorsque le contexte technologique rend disponibles des « améliorations » technologiques, administratives, commerciales ou autres dans le domaine de l'automatisation des processus robotiques, qui résolvent mieux le ou les problèmes décrits dans les énoncés de problème de l'environnement de l'offre à commandes, le responsable de l'offre à commandes peut émettre des commandes subséquentes de services professionnels, pour exiger que l'offrant fournisse des services professionnels à l'appui de ces améliorations conformément aux modalités et conditions de la présente offre à commandes, y compris l'Annexe F - Énoncé de contestation, et conformément au paragraphe intitulé Base de paiement - Améliorations des solutions.

Cette OC fait partie d'un écosystème d'approvisionnement en évolution. On s'attend à ce que de nouveaux segments de travail et de nouvelles catégories soient ajoutés au fil du temps à mesure que l'ARP évoluera dans le cadre du segment de travail 8.



## 5. Lieu et durée des travaux

L'emplacement et la durée des travaux pour chaque segment de travail seront indiqués dans la commande subséquente.

## 6. Segments de travail

### 6.1. Segment de travail 1 – Évaluations de l'ARP

La présente section décrit l'obligation de l'offrant en vertu du ST1 – Évaluations de l'ARP.

#### Rôles et responsabilités

Le Canada a énuméré trois types d'évaluations aux niveaux stratégique, opérationnel et des processus, avec les activités clés qui peuvent être nécessaires dans le cadre d'une commande subséquente au segment de travail 1. Comme l'indique la commande subséquente, l'offrant doit entreprendre une partie ou l'ensemble des activités suivantes.

#### Évaluation De l'état de préparation d'ARP de l'organisation ou du ministère

L'offrant doit fournir des services professionnels pour effectuer une évaluation stratégique de l'organisation ou de l'état de préparation de l'ARP d'un ministère (également appelée analyse environnementale) axée sur l'entreprise ou l'organisation dans son ensemble. L'offrant sera responsable d'évaluer la capacité interne de l'organisation par rapport à l'environnement externe ou aux exigences imposées à l'organisation. Les activités peuvent comprendre, sans s'y limiter :

- Effectuer une évaluation de la maturité du niveau d'un ministère ou d'une organisation
- Effectuer une évaluation de l'état de préparation de l'organisation ou du ministère



- Développer une vision, une stratégie et des priorités en matière d'automatisation
- Définir les processus et les mesures
- Évaluer la conception et la structure organisationnelles
- Identifier et évaluer les besoins opérationnels urgents ou spécifiques
- Évaluer la capacité des ressources humaines : compétences et connaissances
- Fournir des recommandations et une feuille de route basées sur la maturité de l'ARP de l'organisation pour améliorer les résultats de l'ARP.

### **Évaluation De l'état de préparation et des possibilités de l'ARP**

L'offrant doit fournir des services professionnels pour effectuer une évaluation des possibilités dans le cadre de l'ARP afin de déterminer les processus opérationnels potentiels prêts pour l'automatisation ou de déterminer de nouveaux projets d'automatisation. Comme l'indique la commande subséquente, les éléments de cette évaluation peuvent comprendre, sans s'y limiter :

- ventiler les processus opérationnels et documenter les étapes concernées
- mesurer les indicateurs de chaque processus et en rendre compte
- évaluer les processus opérationnels en fonction des caractéristiques suivantes, au minimum:
  - maturité et stabilité
  - fondé sur des règles
  - volume élevé de transactions pour un processus donné
  - faible exception / peu de scénarios uniques dans le processus
  - processus normalisés
  - manuel et répétitif
- a répartition des ressources humaines nécessaires pour poursuivre l'élaboration du projet.

### **Analyse des processus et évaluation de l'amélioration**

L'offrant doit fournir des services professionnels pour mener des évaluations de l'amélioration des processus afin d'améliorer les processus manuels et d'améliorer les processus opérationnels automatisés existants et les processus opérationnels manuels connexes. Il peut également aider à déterminer comment le Canada peut améliorer le processus opérationnel existant, le rendant ainsi plus efficace et plus précis que le processus actuel. Comme l'indique la commande subséquente, les éléments de cette évaluation peuvent comprendre, sans s'y limiter :

- apprendre et mieux comprendre les processus existants, définir le processus existant et planifier des améliorations afin de déterminer :
  - s'il y a place à amélioration
  - si le processus existant doit être restructuré ou optimisé.
- découvrir de nouvelles étapes qui peuvent être automatisées ou partiellement automatisées
- classer les processus existants pour les automatisations futures de l'ARP avec des experts en la matière (EM) en fonction du coût, du temps, de la complexité et des caractéristiques décrites à la section 3.1.2.2
- simplifier les processus
- convertir les entrées manuelles et les artefacts papier en format numérique



- améliorer l'efficacité et l'efficacité.

## Produits livrables

Comme l'indique la commande subséquente, l'offrant doit élaborer les produits livrables suivants :

- **Rapport d'évaluation de la maturité** avec des recommandations sur l'amélioration de la maturité, qui peuvent comprendre :
  - Proposition de valeur organisationnelle
  - Évaluation des risques liés à la technologie, au personnel, à la gouvernance et aux activités qui pourraient être abordés au moyen de l'ARP
  - Rendement du capital investi (RCI)
  - Analyse de la valeur opérationnelle
  - Analyse des options
  - Analyse de rentabilisation pour l'automatisation
  - Convivialité, valeur et évaluation des risques
  - Organigramme
  - Estimation du niveau d'effort requis par le Canada pour appuyer les recommandations
  - Établissement des coûts/analyse financière
  - Présentation (MS PowerPoint ou rapport) aux décideurs pour approbation et prochaines étapes
- **Rapport d'évaluation des possibilités** avec des recommandations, qui peuvent comprendre :
  - Preuve de valeur
  - Évaluation des risques liés à la technologie, au personnel, à la gouvernance et aux activités qui pourraient être abordés au moyen de l'ARP
  - Rendement du capital investi
  - Analyse de la valeur opérationnelle
  - Analyse préliminaire des options
  - Analyse de rentabilisation pour l'automatisation
  - Convivialité, valeur et évaluation des risques
  - Mesures de réussite
  - Estimation du niveau d'effort requis par le Canada pour appuyer les recommandations
  - Établissement des coûts/analyse financière
  - Présentation (MS PowerPoint ou rapport) aux décideurs pour approbation et/ou prochaines étapes
- **Rapport d'évaluation de l'amélioration des processus** avec des recommandations, qui peuvent inclure :
  - Preuve de valeur
  - Évaluation des risques liés à la technologie, au personnel, à la gouvernance et aux activités qui pourraient être abordés au moyen de l'ARP
  - Analyse de classement avec rendement du capital investi, analyse de la valeur opérationnelle et analyse des options
  - Document de conception de processus (PDD) – tel quel et restructuré; peut comprendre des schémas



- Convivialité, valeur et évaluation des risques
- Mesures de réussite
- Analyse préliminaire des options
- Estimation du niveau d'effort requis par le Canada pour appuyer les recommandations
- Établissement des coûts/analyse financière
- Présentation (MS PowerPoint ou rapport) aux décideurs pour approbation et/ou prochaines étapes
- Études des exigences
- Modèles de contexte opérationnel comme les modèles de cas d'utilisation opérationnelle (BUC)
- Documents de communication tels que plans, présentations et documents de consultation



## 6.2. Segment de travail 2 – Sélection de la solution de l'ARP

La présente section décrit l'obligation de l'offrant en vertu du ST2 – Sélection de la solution de l'ARP.

### Rôles et responsabilités

Le Canada a énuméré les résultats attendus suivants pour le ST2 – Sélection de la solution de l'ARP qui peuvent comprendre des services professionnels pour la prestation des validations de principe (VDP) afin de déterminer comment certaines technologies répondent aux besoins opérationnels et aux contraintes d'une organisation. Comme l'indique la commande subséquente, l'offrant doit entreprendre une partie ou l'ensemble des activités suivantes.

### Recommandation de sélection de la solution

L'offrant doit fournir des services professionnels pour recommander des solutions de l'ARP qui répondent aux exigences opérationnelles définies dans la commande subséquente. Comme il est indiqué dans la commande subséquente, l'offrant doit entreprendre une partie ou la totalité des activités suivantes et peut ne pas se limiter à :

- **Planifier, élaborer et livrer une validation de principe de la solution**
  - travailler avec l'équipe de projet du client (EM, TI, Sécurité) pour mieux comprendre les exigences opérationnelles, l'environnement de TI et les considérations en matière de sécurité;
  - évaluer le processus à automatiser (l'évaluation peut être un produit livrable de le ST1 ou réalisée par le ministère)
  - présenter l'analyse de l'évaluation du processus
  - créer le document de conception de processus (PDD) et demander l'approbation
  - définir la portée et les attentes de la VDP
  - établir les critères d'évaluation de la VDP
  - recommander la ou les solutions de l'ARP pour passer à la VDP
  - concevoir la VDP, y compris l'élaboration des éléments suivants :
    - solution de haut niveau (documents de conception des systèmes (DCS))
    - solution d'automatisation détaillée
    - scénarios d'essai
    - registre d'exploitation
  - coordonner la participation de la bonne représentation pour la VDP, comme les décideurs, les développeurs, les experts en la matière ou les experts du domaine et d'autres intervenants
  - communiquer avec les fournisseurs de solutions au sujet du processus et de la logistique de la VDP
  - collaborer avec les fournisseurs de solutions et l'équipe de projet du client pour exécuter la démonstration, notamment :
    - effectuer une vérification de la technologie avec les participants avant la démonstration de la VDP pour s'assurer que la connexion est stable;
    - valider, tester et exécuter les processus automatisés
    - montrer le démarrage et l'arrêt de l'automatisation



- fournir des informations techniques sur les étapes d'automatisation ou de flux de travail alignées sur le processus opérationnel donné
- démontrer comment les solutions répondent aux exigences, aux points sensibles et aux goulots d'étranglement de l'organisation
- répondre aux questions des clients
- informer, rapporter et présenter les résultats de la VDP et la façon dont la solution répond aux questions suivantes, par exemple :
  - la solution répondait-elle aux critères de réussite?
  - quels sont les coûts et les efforts requis pour passer à la production?
  - quel est le coût de la mise à l'échelle de la plateforme?
  - automatisons-nous plus de processus ou créons-nous un centre d'excellence?
  - quelle expertise est requise pour la mise en œuvre?
  - quels sont les investissements et les besoins prévus?
- **Élaborer la solution qui convient le mieux à la situation en fonction de critères.** Les activités d'évaluation peuvent comprendre, sans s'y limiter :
  - évaluer la facilité d'utilisation - pas de code/code bas pour développer des automatisations à l'aide de l'environnement de développement intégré (EDI)
  - examiner les caractéristiques avantageuses d'une solution donnée et déterminer comment elles répondent aux exigences du processus opérationnel – analyse des besoins
  - examiner le coût des composantes de la solution
  - évaluer l'environnement et les options de déploiement pour trouver la solution qui convient le mieux
  - examiner les options de soutien des solutions disponibles
  - déterminer les caractéristiques avantageuses pour le développement futur d'autres processus opérationnels d'entreprise qui seront automatisés
  - évaluer les options de solution pour la réutilisabilité, comme un marché ou le partage du code source ou des flux de travail avec d'autres développeurs
  - examiner les considérations relatives au partenariat et aux intervenants
  - évaluer les considérations relatives à l'évolution de la solution, comme l'engagement du fournisseur de solution à améliorer le produit
  - évaluer la conformité de la solution aux exigences en matière d'accessibilité afin de déterminer le niveau de conformité à la norme d'accessibilité la plus récente (EN 301 549)
  - évaluer la capacité de la solution à permettre aux utilisateurs finaux de travailler dans la langue officielle de leur choix

## PRODUITS LIVRABLES

Comme l'indique la commande subséquente, l'offrant doit élaborer les produits livrables suivants :

- critères de sélection des solutions
- les exigences en matière d'infrastructure et de permis
- document sur les écarts de l'architecture



- documentation de consultation
- modèle d'utilisateur opérationnel

Produits livrables liés à la validation de principe :

- une VDP fonctionnelle qui répond aux exigences définies
- des recommandations et des améliorations pour la sortie des VDP
- proposer une conception de solution
- études des exigences
- cas d'utilisation
- plans et scénarios d'essai
- conception logique de système (CSD)
- document de conception technique (TDD)
- stratégie de développement
- la détermination des facteurs de réussite essentiels pour la VDP;
- des documents de communication comme des plans et des présentation

**Note sur les conflits d'intérêts:** Les offrants sont informés par la présente que leur participation à des travaux liés à la sélection ou à la recommandation d'une solution peut les empêcher de soumissionner pour l'achat correspondant ou connexe de cette solution en raison d'un conflit d'intérêts et d'un avantage injuste. Les offrants doivent tenir compte de leur participation avant de soumissionner et d'accepter le travail.

### **6.3. Segment de travail 3 – Préparation de la solution de l'ARP et configuration de l'infrastructure**

La présente section décrit l'obligation de l'offrant en vertu de ST3 – Préparation et déploiement de la solution de l'ARP.

#### **Rôles et responsabilités**

L'offrant doit fournir des services professionnels pour déployer la solution choisie par l'organisation tout en maintenant la sécurité et la protection des renseignements personnels. Il existe trois types d'environnements de déploiement : le logiciel en tant que service (SaaS), le nuage du GC et le GC sur place. Comme l'indique la commande subséquente, l'offrant doit entreprendre une partie ou l'ensemble des activités suivantes.

#### **INFRASTRUCTURE**

L'offrant doit fournir des services professionnels pour définir les besoins en infrastructure d'un déploiement réussi, en fonction de l'approche de déploiement choisie par le Canada (SaaS, le nuage du GC ou GC sur place). Les activités peuvent comprendre, sans toutefois s'y limiter:

- définir et documenter les exigences d'infrastructure de l'ARP : base de données, serveur d'applications, robots, composants supplémentaires, panneau de commande, haute disponibilité, environnement de développement intégré (EDI), reprise après sinistre et règles de sécurité



- mettre en place l'environnement : développement (DEV), essai/pré-production, production (PROD)
- déployer l'environnement au sein de l'organisation du client conformément aux recommandations du fournisseur pour une utilisation optimale de la solution
- soutenir l'amélioration et le suivi continu des composants d'infrastructure de base soutenant le déploiement de la solution de l'ARP au sein de l'organisation, par exemple en examinant les journaux et les rapports
- Identifier le chemin critique et les obstacles à la mise en œuvre, comme l'application des politiques d'architecture et de sécurité du TAD et de le TDD.
- Participer à la résolution des obstacles informatiques afin de garantir la mise en œuvre de la solution

## SÉCURITÉ

L'offrant doit fournir des services professionnels pour conseiller le Canada sur la façon de satisfaire aux nombreuses exigences du gouvernement du Canada en matière de sécurité. Les activités comprendront, sans s'y limiter :

- Élaborer la documentation des contrôles de sécurité
- Entreprendre le processus d'Évaluation et d'autorisation de sécurité (EAS) pour obtenir l'autorisation (c.-à-d. autorisation d'exploitation – AE).

## CONFIDENTIALITÉ

L'offrant doit fournir des services professionnels pour conseiller le Canada sur la façon de satisfaire aux nombreuses exigences du gouvernement du Canada en matière de protection des renseignements personnels. Les activités comprendront, sans s'y limiter :

- Élaborer de la documentation sur la protection des renseignements personnels.
- Vérifier et faire des recommandations pour confirmer les contrôles adéquats qui respectent le principe du « besoin de connaître ». Cela peut comprendre l'établissement d'un Contrôle d'accès basé sur les rôles (RBAC), de politiques d'accès, de locataires, de codes d'accès et d'autres contrôles d'accès à l'information.

## PRODUITS LIVRABLES

Comme l'indique la commande subséquente, l'offrant doit élaborer les produits livrables suivants :

- cotes de sécurité;
- Évaluation des facteurs relatifs à la vie privée (EFVP)
- Document de conception des systèmes (DCS)
- les exigences en matière d'infrastructure et de permis;
- Autorisation d'exploitation – AE
- matrices RBAC
- document sur les écarts de l'architecture



- Conception logique de système (CSD)
- Document d'architecture technique (TDD)
- documentation de consultation
- contenu technique des plans de projet initiaux (IPP);
- documentation conforme aux pratiques exemplaires, aux normes et aux méthodologies;
- élaboration de documents et de procédures techniques

#### 6.4. Segment de travail 4 – Élaboration et livraison de l'ARP

La présente section décrit l'obligation de l'offrant en vertu de ST4 – Élaboration et livraison de l'ARP<sup>2</sup>.

##### RÔLES ET RESPONSABILITÉS

L'offrant doit fournir des services professionnels pour élaborer et mettre en œuvre une méthodologie de gestion du cycle de vie du développement propre à l'ARP en utilisant la méthode Agile appliquée au développement de l'automatisation pertinente pour le gouvernement du Canada. Comme il est indiqué dans la commande subséquente, l'offrant doit entreprendre une partie ou la totalité des activités suivantes, décrites dans le cycle de vie de livraison de l'ARP, illustrées à la figure 1.

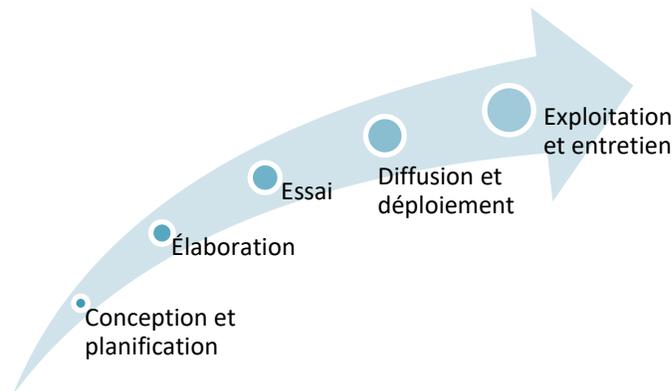


Figure 1 : Cycle de vie de livraison de l'ARP

##### A. Conception et planification

- Animer des sessions approfondies sur le processus opérationnels donné et définir la portée de l'automatisation
- Définir des cibles, des buts et des objectifs avec une méthodologie agile
- Définir les besoins en ressources humaines (analystes opérationnels, experts en la matière)
- Concevoir et planifier l'architecture macro pour l'automatisation
- Évaluer l'application cible
- Déterminer l'authentification et l'autorisation

<sup>2</sup> Ce segment de travail, de concert avec le segment de travail 5, Opérations de l'ARP, est appelé DevOps. (Wikipédia). La présente demande de soumissions a séparé ces deux segments de travail en fonction des besoins du Canada afin de définir clairement chaque segment de travail unique. Le cycle de vie de la mise en œuvre de l'ARP est semblable à la méthodologie générique bien connue de développement de logiciels connue sous le nom de « la méthodologie du cycle de développement des logiciels (CDL) », mais le Canada cherche une méthodologie plus spécifique à l'ARP.



- Concevoir et définir l'interface utilisateur, les interfaces système, les exigences réseau et les méthodes de stockage permanent (bases de données) si nécessaire
- Obtenir l'approbation des intervenants sur le plan et obtenir l'approbation de la sécurité et des TI
- Se préparer aux environnements de développement, de contrôle de qualité (QC) et de production
- Concevoir, élaborer et vérifier que les exigences en matière d'accessibilité (EN 301 549) et les exigences en matière des langues officielles sont respectées pendant l'élaboration de l'automatisation ou des flux de travail et de ses composantes qui interagissent avec les utilisateurs finaux.

#### **B. Élaboration**

- Utiliser les outils de gestion des codes sources au besoin (c.-à-d. GCode, GitHub, TFS)
- Élaborer le processus d'automatisation conformément à la conception et au plan
- Suivre les pratiques exemplaires en matière de langages de codage
- Gérer les demandes de changement
- Créer un plan d'essai et des données d'essai pour l'assurance de la qualité (QA) et les essais d'acceptation par l'utilisateur (UAT) à la prochaine étape
- Valider le document de conception de processus (PDD) et les autres documents pour l'amélioration et la précision
- Créer et préparer le manuel d'exploitation
- Élaborer des stratégies de guide de l'utilisateur pour les utilisateurs finaux

#### **C. Essai**

- Obtenir les outils d'essai, le cas échéant
- Collaborer avec les employés pour les attentes d'essais d'acceptation par l'utilisateur (UAT) ou des clients
- Correction de bogues et amélioration de tous les composants de l'automatisation
- Réaliser tous les scénarios d'essai et toutes les simulations
- Suivre les améliorations, les résultats des essais d'acceptation par l'utilisateur (UAT), les bogues et les correctifs
- Atténuer les risques en éliminant les défauts d'automatisation et en se concentrant sur la satisfaction des utilisateurs

#### **D. Diffusion et déploiement**

- Passage à la production
- Surveiller en HyperCare
- Établir des indicateurs pour identifier les informations sur l'automatisation
- Envisager des méthodes de lancement et de déploiement automatiques ou manuels, d'envoi ou de retrait aux utilisateurs finaux pour les mises à jour, les correctifs et les corrections

#### **E. Exploitation et entretien**

- Planifier les diffusions et les projets pilotes
- Établir des ententes sur les niveaux de service (ENS) avec les intervenants
- Évaluations continues du rendement et des répercussions sur les activités
- Gérer les demandes de changement
- Se préparer à exploiter les fichiers journaux, les données de télémétrie, les tableaux de bord de rapports et d'autres sources pour la surveillance opérationnelle



## PRODUITS LIVRABLES

Comme l'indique la commande subséquente, l'offrant doit élaborer les produits livrables suivants :

- Document de conception de processus (PDD)
- Document de conception des composants ou des artefacts
- Document de conception des systèmes (DCS)
- Plan d'essai du logiciel (STP)
- Validation de valeur (POV)
- analyses de rentabilisation
- documents d'analyse
- évaluation des processus
- études des exigences
- cas d'utilisation
- plans et scénarios d'essai
- les modèles de contexte opérationnel, comme les modèles de cas d'utilisation opérationnelle (BUC)
- analyse préliminaire des options (POA)
- documentation de consultation
- contenu technique des plans de projet initiaux (IPP)
- stratégie de développement
- modèles de contexte
- le code informatique, les flux de travail et examens
- vision du projet, charte du projet, documents du projet, cadre de référence
- feuille d'approbation des essais d'acceptation par l'utilisateur
- documentation conforme aux pratiques exemplaires, aux normes et aux méthodologies
- élaboration de documents et de procédures techniques
- matériel de communication : plans, présentations
- le transfert des connaissances des flux de travail d'automatisation

### 6.5. Segment de travail 5 – Opérations de l'ARP

La présente section décrit l'obligation de l'offrant en vertu de ST5 – Opérations de l'ARP.

#### RÔLES ET RESPONSABILITÉS

L'offrant doit fournir des services professionnels à l'appui des opérations de déploiement d'une solution de l'ARP. Les activités peuvent comprendre, sans s'y limiter :

##### A. Opérations quotidiennes

- la surveillance de l'exécution du robot (p. ex., surveillance des journaux, erreurs, erreurs d'exécution fatales)
- terminer l'infrastructure, les mises à jour, les correctifs, l'installation et la maintenance du serveur à temps
- organiser des ateliers sur l'infrastructure et faire participer l'organisation à la prise de décisions en matière d'infrastructure en termes de configurations et de paramètres de solution ou d'environnement



- déployer et gérer les effectifs numériques
- mettre en œuvre l'amélioration continue pour accroître le rendement
- affecter les ressources (réseau, bande passante, CPU, licences)
- effectuer des rapports avancés (diagnostics mensuels) et la planification pour l'entreprise de l'ARP
- fournir de nouveaux utilisateurs et assurer la maintenance des rôles
- effectuer le nettoyage de routine des journaux et des caches
- effectuer une sauvegarde et archiver le code
- regrouper la solution et l'outil en vue de leur distribution au sein de l'organisation (c.-à-d. centre de logiciels à SPC ou au ministère)
- effectuer une analyse complète des environnements actuels et formuler des recommandations pour accroître et optimiser le rendement
- surveiller les données opérationnelles et créer des tableaux de bord à partir des automatisations, et rendre compte des performances aux responsables opérationnels
- effectuer le suivi de l'utilisation des requêtes et recommander des façons de modifier les tableaux pour accroître le rendement (p. ex., ajouter des indices, des tables de jonction, ajouter des clés étrangères)
- répondre aux demandes d'accès à l'information et de protection des renseignements personnels liées à l'automatisation

#### **B. Soutien des services de Solution et de Bot**

- fournir un soutien ou une assistance de première ligne (volet 1) pour la solution de l'ARP
- offrir des niveaux de soutien supplémentaires ou des volets 2 et 3 pour les cas plus complexes
- répondre aux incidents signalés par les utilisateurs finaux
- surveillance et maintien des automatisations
- soutenir les mises à jour et l'installation continues des logiciels conformément aux exigences du Canada et aux recommandations du fournisseur
- surveiller en temps opportun les ententes sur les niveaux de service (ENS) et les ressources disponibles (personnes)
- vérifier que les robots déployés en production respectent les normes et les pratiques exemplaires
- concevoir, élaborer et vérifier que les exigences en matière d'accessibilité (EN 301 549) et de langues officielles sont satisfaites pour l'automatisation ou les flux de travail et leurs composants qui interagissent avec les utilisateurs finaux
- répondre aux demandes de renseignements des clients et communiquer à l'aide de la boîte de réception générale pour l'équipe des opérations
- planifier la maintenance et les arrêts
- accorder la priorité au soutien ou à la réparation des services du bot pour les programmes ou les services offerts aux Canadiens



## PRODUITS LIVRABLES

Comme l'indique la commande subséquente, l'offrant doit élaborer les produits livrables suivants :

- études des exigences
- document sur les écarts de l'architecture
- analyse des options
- guides de l'utilisateur final et documents de référence
- documentation de consultation
- la documentation des normes et des méthodes
- la documentation et les procédures techniques
- procédures opérationnelles normalisées (SOP) pour le soutien à la clientèle, volets 1, 2 et 3
- les évaluations et les indicateurs de rendement
- feuilles de suivi, tableaux de bord, rapports.

### **6.6. Segment de travail 6 – Centre d'excellence en automatisation intelligente (CEAI)**

La présente section décrit l'obligation de l'offrant en vertu de ST6 – Centre d'excellence en automatisation intelligente (CEAI).

#### **RÔLES ET RESPONSABILITÉS**

L'offrant doit fournir des services professionnels pour élaborer un modèle opérationnel de l'ARP. Ce modèle opérationnel servira de plan directeur et rendra opérationnel le CEAI. Comme il est indiqué dans la commande subséquente, l'offrant doit entreprendre une partie ou la totalité des activités suivantes décrites dans le modèle du CEAI, illustré à la figure 2.



Figure 2: Modèle du CEAI

- **Gouvernance** : définit la proposition de valeur et la façon dont le CEAI fonctionne à l'interne et au sein du Ministère. Les activités peuvent comprendre :
  - Définir la proposition de valeur du CEAI pour le Ministère et le GC
  - Valider l'énoncé d'objet avec les cadres supérieurs
  - Établir les politiques, les procédures et les normes
  - Satisfaire aux exigences en matière d'audit, de réglementation, de sécurité de l'information et de conformité, notamment :
    - composantes de l'infrastructure de TI
    - services de soutien
    - gestion des codes
    - gestion des incidents
    - maintenance, gestion de la mise en œuvre des robots
  - Établir un cadre de référence avec des pouvoirs clairement définis dans le processus d'approbation
  - Définir les rôles et les responsabilités
  - Définir les mesures clés de la réussite de le CEAI, y compris les instructions et l'analyse du moment où elles sont utilisées et évaluées (p. ex., indicateurs de rendement, jalons et produits livrables)
  - Élaborer le modèle de gouvernance de le CEAI qui convient le mieux au Ministère (fédéré, centralisé ou hybride)
  - Définir un cadre pour évaluer les opportunités d'automatisation, y compris les possibilités



- Définir un cadre pour interagir avec d'autres unités organisationnelles, p. ex., l'architecture, la sécurité, la gouvernance des données et d'autres unités opérationnelles
  - Définir un cadre de durabilité des services
  - Recommander une stratégie pour que les employés du GC élaborent le reste de la documentation requise
  - Fournir et adapter les pratiques exemplaires, les lignes directrices et les modèles du secteur
  - Développer la stratégie et le champ d'application de l'automatisation, y compris la proposition de valeur
  - Développer une feuille de route de l'ARP organisationnelle
  - Concevoir, élaborer et vérifier que les exigences en matière d'accessibilité (EN 301 549) et de langues officielles sont satisfaites pour l'automatisation ou les flux de travail et leurs composants qui interagissent avec les utilisateurs finaux
  - Identifier les différents modèles d'infrastructure : configuration/haute disponibilité
  - Identifier les différents modèles de support en fonction des besoins des différents processus opérationnels tels que les ENS prédéfinis et le volume de transactions
  - Définir le niveau et le type de services de soutien, y compris les ENS, et identifier les normes du CEAI pour le service
  - Veiller à l'harmonisation entre l'automatisation, la gouvernance des données et les initiatives de transformation numérique de l'organisation
  - Élaborer un plan de sauvegarde et de reprise
  - Élaborer des plans sur la façon dont l'organisation peut être mise à l'échelle, y compris la priorisation des automatisations, la création de pipelines et l'expansion de l'équipe
  - Concevoir, animer et rendre compte de divers ateliers
  - Promouvoir et partager la bibliothèque des automatisations aux fins de réutilisation au sein du gouvernement.
- **Technologie** : Solution de l'ARP qui aide CEAI à réaliser sa proposition de valeur identifiée. Les activités peuvent inclure :
    - Analyser le pour et le contre de chaque solution technologique en recommandant les meilleurs outils qui correspondent à l'objectif du CEAI, y compris l'identification des capacités de base et nécessaires en fonction des problèmes opérationnels
    - Fournir la méthodologie du cycle de développement des logiciels (CDL)
    - Développer une méthodologie de priorisation pour évaluer les technologies : serveurs, réseau, base de données, panneau de commande, environnements d'exécution, IDE
    - Définir les exigences de l'infrastructure opérationnelle qui sont conformes aux politiques d'audit technologique, de réglementation, de sécurité de l'information et de conformité
    - Élaborer des procédures opérationnelles normalisées et des indicateurs standard pour le fonctionnement des robots et d'en faire rapport.
    - Fournir un modèle de liste de vérification de la préparation et du déploiement de la PROD



- Élaborer des procédures opérationnelles normalisées pour la maintenance et l'assistance logicielles
  - Définir une approche pour intégrer l'ARP dans la GSTI (Gestion de la sécurité des technologies de l'information)
  - Développer des plans et une feuille de route d'évolutivité et de haute disponibilité
  - Fournir des conseils sur un référentiel de codes organisationnels comme GCCode, GitHub, SVN, Azure DevOps
  - Promouvoir la réutilisabilité des codes de flux de travail, y compris d'autres sources comme le marché interne et externe.
- **Processus** : Décrit les opérations internes de le CEAI, y compris les interactions au sein du Ministère. Les activités peuvent comprendre :
    - Développer des processus pour le cycle de vie complet de l'automatisation sur une période définie
    - Établir des processus de réception des demandes, d'intégration, d'itération, d'évaluation et de départ pour les problèmes opérationnels
    - Fournir des lignes directrices sur le CEAI pour le déploiement des robots en production
    - Fournir un cadre et un plan pour informer les membres de le CEAI sur les activités d'évaluation et d'amélioration des processus
    - Effectuer une évaluation des processus
    - Améliorer les processus
    - Analyser les processus opérationnels (temps, coûts, personnel) au sein de le CEAI (comprendre la logistique et l'analyse des coûts)
    - Identifier les lacunes et recommander de nouveaux processus ou des adaptations
    - Affiner et documenter les changements et les améliorations de processus en utilisant les pratiques exemplaires, les normes et les méthodologies
    - Élaborer et adapter des pratiques et des modèles pour répondre aux besoins du ministère du GC
    - Élaborer une méthodologie reproductible pour gérer le code en fonction des pratiques exemplaires
    - Gérer et surveiller les demandes de changement.
- 
- **Personnes** : Cela permet de déterminer les rôles et les postes nécessaires pour réaliser la proposition de valeur de le CEAI. Les activités peuvent comprendre :
    - Établir la gouvernance interne de le CEAI et fournir une structure organisationnelle pour les opérations internes de le CEAI
    - Définir les rôles et le modèle de responsabilisation de le CEAI pour les rôles (p. ex., tableau RACI pour les descriptions de poste actuelles et nouvelles)
    - Évaluer et identifier les rôles actuels en fonction du modèle de gouvernance
    - Identifier les lacunes et formuler des recommandations pour les rôles nécessaires



- Mettre en œuvre la nouvelle structure, fournir des mises à jour continues sur l'impact et les rôles comblés, et évaluer l'impact des lacunes en matière de ressources dans le CEAI
- Élaborer des programmes de transfert des connaissances et de formation (p. ex., cours et ateliers) pour les employés.
- **Gestion du changement organisationnel** : Cette activité permet d'identifier et de promouvoir les personnes, les processus et le changement de culture organisationnelle et d'en faire rapport tout au long du cycle de mise en œuvre de l'automatisation. Les activités peuvent comprendre :
  - Définir la proposition de valeur pour le parrainage de cadres supérieurs et recommander des approches pour favoriser l'adhésion
  - Recommander et développer une évaluation pour évaluer l'impact de l'automatisation sur les personnes, les processus et la conception de l'organisation
  - Fournir des conseils et définir l'approche ministérielle pour acquérir une expertise interne en matière d'automatisation
  - Définir et communiquer l'objectif et l'impact de l'automatisation aux employés :
    - Impact du changement défini et compris
    - Déterminer le cadre de gestion du changement
    - Définir une approche de gestion du changement
    - Fournir une approche stratégique et un plan de gestion du changement
    - Démontrer et articuler la discipline de l'ARP aux employés moins expérimentés
    - Gérer la résistance tout au long de l'introduction et du cycle de vie de l'automatisation
    - Décrire les changements apportés aux descriptions de travail
  - Exécuter le plan de gestion du changement
  - Partager les pratiques exemplaires de gestion du changement de l'ARP
  - Évaluer les progrès réalisés dans la mise en œuvre du plan de gestion du changement (p. ex., déterminer le degré de progrès, ce qui a réussi et ce qui doit être amélioré).

#### PRODUITS LIVRABLES

Comme l'indique la commande subséquente, l'offrant doit élaborer les produits livrables suivants :

- Cadre de gouvernance incluant le modèle du CEAI avec justification
- Modèle « Agile Factory » de l'ARP comprenant un cadre d'établissement, de révision et de mise à jour des processus
- Processus et pratiques exemplaires normalisés pour la maintenance et l'assistance logicielles, les diffusions de flux de travail, la méthodologie du cycle de développement des logiciels (CDL), le modèle de liste de vérification de préparation et de déploiement de la PROD
- Conception et organigramme internes de le CEAI
  - Structure organisationnelle, organigrammes de responsabilité en matière de ressources humaines avec affectations et niveaux de ressources
  - Tableau RACI pour la structure organisationnelle proposée
  - Plan d'apprentissage pour les membres de le CEAI, y compris des programmes de formation axés sur le perfectionnement des compétences techniques
- Cadre de gouvernance pour l'interaction avec d'autres unités au sein de l'organisation



- Cadre de durabilité des services
  - Définition du coût des services, du financement, des ressources humaines, des IRC, des mesures du rendement, des niveaux de service et des rapports à la haute direction.
- Feuille de route organisationnelle de l'ARP
- Cadre d'évaluation des processus, y compris
  - Contenu technique des plans de projet initiaux (IPP)
  - Document de conception de processus (PDD)
  - Document de conception des systèmes (DCS)
  - Outil d'évaluation des processus (PAT)
- Cadre de cycle de vie de l'automatisation
- Documentation sur la gestion du changement organisationnel :
  - Stratégie de gestion du changement
  - Plan de gestion du changement
  - Plan de communication et un plan d'adoption par l'utilisateur final à l'appui;
  - Cadre de mesure du rendement et outils de rapport
  - Documentation de consultation (y compris le matériel de communication, les plans et les présentations).

## **6.7. Segment de travail 7 – Assurance de la qualité (QA)**

La présente section décrit l'obligation de l'offrant en vertu de ST7 – Assurance de la qualité.

### **RÔLES ET RESPONSABILITÉS**

L'offrant doit fournir des services professionnels pour élaborer et mettre en œuvre une méthode d'assurance de la qualité. Comme l'indique la commande subséquente, l'offrant doit entreprendre une partie ou l'ensemble des activités suivantes :

- Élaborer et adapter la méthodologie d'assurance de la qualité afin de respecter les normes ministérielles actuelles du GC, y compris les évaluations de la transférabilité et de la durabilité des automatisations actuelles
- Examiner les exigences opérationnelles et élaborer des plans d'essai, des suites d'essai et des scénarios d'essai appropriés
- Créer, modifier et maintenir des essais unitaires
- Créer des essais automatisés
- Réaliser des essais et collaborer avec les développeurs afin d'améliorer l'expérience utilisateur et d'optimiser la fonctionnalité de l'ARP
- Mettre en essais la logique de programmation pour détecter les bogues conformément aux pratiques exemplaires
- Élaborer et concevoir des essais d'acceptation par l'utilisateur
- Concevoir, élaborer et vérifier que les exigences en matière d'accessibilité (EN 301 549) et les exigences en matière de langues officielles sont respectées pendant l'élaboration de l'automatisation ou des flux de travail et de ses composants qui interagissent avec l'utilisateur final.



## **PRODUITS LIVRABLES**

Comme l'indique la commande subséquente, l'offrant doit élaborer les produits livrables suivants :

- Stratégie d'essais et cadre de couverture, y compris la documentation des pratiques exemplaires, des normes et des méthodologies
- Plans d'essai de solution (STP)
- Scénarios d'essai et modèle de données
- Rapports d'essai d'acceptation par l'utilisateur
- Estimation des efforts, protocoles d'essai et modèles de rapport d'anomalies
- Matrice de traçabilité des exigences (RTM)
- Modèle de demande de changement
- Modèle de rapport d'incident
- Modèles de notes de version



## **6.8. Segment de travail 8 – Amélioration des services professionnels**

Le Canada pourrait effectuer une commande subséquente pour le segment de travail 8 – Amélioration des services professionnels.

### **IDENTIFICATION DES AMÉLIORATIONS**

Le Canada encourage l'offrant à déterminer et à proposer des améliorations aux volets de services professionnels et aux catégories de ressources en tirant parti des leçons apprises, des améliorations continues, évolution et innovations dans les services professionnels qui ne sont pas couverts par le contrat actuel, mais qui pourraient améliorer la résolution du problème et des défis. Pour identifier une amélioration, l'offrant doit :

- Décrire les améliorations proposées et les exigences supplémentaires.
- Démontrer les avantages des améliorations proposées et expliquer comment elles contribueraient à relever les défis cernés.
- Justifier le rapport qualité prix conformément aux modalités du présent contrat.



## MODIFICATION DU CONTRAT POUR INCLURE LES AMÉLIORATIONS ACCEPTÉES

Si le rapport qualité prix et les avantages de la résolution du problème sont démontrés, le Canada peut émettre une commande subséquente au segment de travail 8 et modifier le contrat en conséquence.

### 7. Catégories de ressources et tâches

Le Canada peut passer une commande subséquente pour n'importe laquelle des catégories de services professionnels suivantes.

Nous avons créé une liste de titres ou de catégories de services professionnels qui sont utiles pour chaque segment de travail.

- Architecte des activités d'automatisation
- L'architecte de la solution/technique
- Développeur de l'ARP
- Gestionnaire de projet
- Formateur de l'ARP
- Maître de SCRUM
- Responsable du changement de l'automatisation
- Soutien à la production
- Ingénieurs de soutien
- Ingénieur d'assurance à la qualité
- Analyste d'affaires
- Concepteur de l'expérience utilisateur

#### 7.1. Catégories et niveaux

Catégorie	Niveau	Tâches
Architecte des activités d'automatisation	Intermédiaire	<ul style="list-style-type: none"><li>• Analyser les processus opérationnels.</li><li>• Identifier les possibilités d'automatisation.</li><li>• Définir la proposition de valeur de l'ARP.</li><li>• Restructurer les processus pour améliorer le potentiel d'automatisation et recommander une approche/stratégie de l'ARP, y compris la description de tout compromis avec chaque proposition.</li><li>• Élaborer des descriptions détaillées du processus « tel quel ».</li><li>• Élaborer une description détaillée du processus automatisé « à venir ».</li><li>• Élaborer des documents de description de processus (PDD).</li></ul>



Catégorie	Niveau	Tâches
		<ul style="list-style-type: none"><li>• Identifier, documenter et communiquer les possibilités d'automatisation grâce à la collaboration avec les clients et la direction interne.</li><li>• Développer une architecture du client de l'ARP et une proposition de solution axée sur l'évolutivité et l'extensibilité.</li><li>• Élaborer des plans de projet de haut niveau pour les projets de mise en œuvre.</li><li>• Fournir des mises à jour continue aux intervenants de l'ARP et au gestionnaire de projet pendant la réalisation du projet.</li></ul>
	Principal	<p>En plus des tâches intermédiaires, l'architecte des activités d'automatisation principal doit être en mesure de :</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Assurer la liaison avec les clients opérationnels et technologiques pour faciliter le développement des exigences opérationnelles dans les solutions de l'ARP.</li><li>• Organiser et animer des séances de collecte des exigences de l'ARP avec les intervenants, les membres de l'équipe et les utilisateurs finaux.</li><li>• Mener des évaluations de haut niveau des processus et identifier les opportunités d'automatisation des processus dans un document de description des processus (PDD).</li><li>• Faciliter la cartographie des processus et les ateliers d'optimisation des processus avec les utilisateurs des processus afin de documenter les processus du système « tel quel » et d'identifier les possibilités d'automatisation des processus.</li><li>• Présenter les conclusions de l'évaluation des processus, les conclusions de l'atelier et les recommandations pour les séances d'information de la haute direction et les diaporamas.</li><li>• Effectuer une analyse du rendement du capital investi dans les processus définis pour l'automatisation afin d'appuyer la prise de décisions et l'établissement des priorités.</li><li>• Effectuer des analyses opérationnelles des exigences fonctionnelles afin de déterminer l'information, les procédures et les processus décisionnels et d'élaborer des documents de communication.</li><li>• Élaborer et documenter des énoncés des exigences pour appuyer la conception et la mise en œuvre de l'ARP.</li><li>• Évaluer les procédures et les méthodes existantes, déterminer et documenter le contenu, la structure et les sous-systèmes d'application de la base de données.</li><li>• Définir les critères d'essai d'acceptation avec le client.</li><li>• Définir le processus d'essai d'acceptation par l'utilisateur avec le développeur et les responsables opérationnels.</li><li>• Recommander l'utilisation de diverses méthodes essais d'acceptation par l'utilisateur (UAT) ministérielles.</li><li>• Établir les critères d'essai d'acceptation avec le client.</li><li>• Coordonner les essais d'acceptation par l'utilisateur (UAT) avec le développeur et les responsables opérationnels.</li><li>• Évaluer le rendement des robots par rapport aux mesures et aux indicateurs.</li></ul>



Catégorie	Niveau	Tâches
		<ul style="list-style-type: none"><li>• Mener une analyse du RCI sur les processus identifiés et préparer des recommandations pour la haute direction.</li><li>• Définir et documenter les interfaces entre les opérations manuelles et automatisées dans les sous-systèmes d'application, les systèmes externes et entre les systèmes nouveaux et existants.</li></ul>
<b>L'architecte de la solution/technique</b>	Principal	<p>L'architecte principal de la solution/technique doit être en mesure de :</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Fournir des conseils d'expert sur les tendances de l'industrie afin de s'assurer que la solution correspond à l'orientation du gouvernement et de l'industrie pour l'ARP.</li><li>• Analyser et évaluer les solutions technologiques de rechange pour résoudre les problèmes de l'entreprise.</li><li>• Identifier les politiques et les exigences qui valident la nécessité d'une solution d'automatisation de l'ARP et qui la soutiennent.</li><li>• Élaborer des architectures, des cadres et des stratégies techniques de l'ARP pour répondre aux exigences opérationnelles et d'application, au niveau de l'entreprise. Entreprise est défini comme &gt;5000 utilisateurs.</li><li>• Développer des architectures techniques, des cadres et des stratégies de l'ARP pour répondre aux exigences opérationnelles et d'application, au niveau de l'application.</li><li>• Guider l'intégration de tous les aspects de personnes, processus et technologiques des solutions de l'ARP.</li><li>• Effectuer des évaluations d'impact liées aux processus et aux solutions d'automatisation et documenter les résultats dans une évaluation d'impact de l'automatisation.</li><li>• Diriger l'élaboration d'analyses environnementale et d'analyses des écarts.</li><li>• Fournir des conseils d'expert sur la performance et la fiabilité de la solution de l'ARP et formuler des recommandations d'amélioration.</li><li>• S'assurer que l'application est installée et entretenue conformément aux recommandations et aux directives du fournisseur.</li><li>• Examiner l'application et la conception du programme ou de l'infrastructure technique pour assurer le respect des normes et recommander des améliorations au rendement.</li><li>• Aider les gestionnaires de projet à préparer la documentation du projet : les chartes de projet, les énoncés des travaux, les plans de projet et les calendriers de projet.</li><li>• Collaborer avec les gestionnaires de projet à l'exécution de processus qui appuient les domaines de planification de la gestion de projet, comme le processus de contrôle des changements, le suivi des problèmes, la gestion des risques et les processus de contrôle de Services partagés Canada.</li><li>• Développer des architectures, des cadres et des stratégies techniques, soit pour une organisation, soit pour un domaine</li></ul>



Catégorie	Niveau	Tâches
		<p>d'application majeur, afin de répondre aux exigences opérationnelles et d'application.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Identifier les politiques et les exigences qui mènent à une solution particulière.</li><li>• Analyser et évaluer les solutions technologiques alternatives afin de résoudre les problèmes opérationnels.</li><li>• Veiller à l'intégration de tous les aspects des solutions technologiques.</li><li>• Surveiller les tendances du secteur afin de s'assurer que les solutions correspondent aux orientations du gouvernement et de l'industrie en matière de technologie.</li><li>• Fournir des informations, une orientation et un soutien pour les technologies émergentes.</li><li>• Analyser l'impact des changements technologiques.</li><li>• Fournir une assistance aux équipes de soutien d'applications et/ou technique dans le cadre de l'application correcte de l'infrastructure existante.</li><li>• Examiner la conception des applications et des programmes ou de l'infrastructure technique afin de garantir le respect des normes et de recommander des améliorations au rendement.</li><li>• Passer en revue les directives de sécurité afin de garantir leur alignement avec la conception de l'architecture technique.</li></ul>
<b>Développeur de l'ARP</b>	Principal	<ul style="list-style-type: none"><li>• Développer de nouvelles solutions d'automatisation – fournir un soutien à la collecte des exigences, à la configuration et à la mise à l'essai du développement de la conception de solutions.</li><li>• Soutenir les opérations de production, y compris la gestion des incidents et la résolution des problèmes si nécessaire.</li><li>• Décrire de multiples approches et expliquer les répercussions de chaque variation de la conception de solutions à divers membres de l'équipe (p. ex., sécurité, développeur, architecte/analyste opérationnel).</li><li>• Finaliser la PDD en fonction des commentaires, planifier la séance d'examen, obtenir l'approbation du document PDD rempli et l'approbation de l'entreprise pour commencer la configuration.</li><li>• Finaliser la DCS en fonction des commentaires, planifier la séance de révision, obtenir l'approbation du document de DCS rempli et l'approbation de l'entreprise pour commencer la configuration.</li><li>• Créer et remplir la liste de vérification de l'état de préparation de la technologie, obtenir les données d'essai requises pour configurer le processus dans l'outil de l'ARP et fournir l'approbation de la technologie pour commencer la configuration.</li><li>• Créer et mener une évaluation de la compatibilité des systèmes afin de valider la facilité d'interaction entre l'outil de l'ARP et les applications concernées.</li><li>• Modifier les flux de processus et les flux de travail concernés dans l'environnement DEV de l'ARP.</li><li>• Diriger les activités des développeurs de l'ARP juniors sous contrat.</li></ul>



Catégorie	Niveau	Tâches
		<ul style="list-style-type: none"><li>• Développer la stratégie d'essai de l'unité et le processus de configuration.</li><li>• Mener et diriger les développeurs contractuels juniors de l'ARP pour effectuer des essais unitaires itératifs des flux de processus configurés afin de valider la fonctionnalité. Réviser en conséquence.</li><li>• Planifier et diriger des réunions récurrentes avec le responsable opérationnel pour valider la logique du processus tout au long de la configuration/du développement et mettre à jour le PDD si nécessaire.</li><li>• Enregistrer une démonstration vidéo de l'automatisation et programmer une séance de travail à passer en revue avec le responsable opérationnel et obtenir tout commentaire.</li><li>• En fonction des exigences fonctionnelles identifiées, développer un plan d'essai de solution (STP) et obtenir toutes les données d'essai pour valider la solution configurée.</li><li>• Mener et diriger les développeurs contractuels juniors de l'ARP pour effectuer le traitement par lots pour mettre en essai la capacité de l'automatisation robotisée des processus à exécuter avec succès des transactions réelles et à surveiller des scénarios.</li><li>• Identifier les améliorations de configuration et mettre à jour les flux de processus.</li><li>• Élaborer un plan de diffusion de la production (PRP) pour la transition aux opérations courantes.</li><li>• Planifier une séance de travail pour communiquer les résultats des essais d'acceptation par l'utilisateur (UAT) à le responsable opérationnel, confirmer qu'aucun autre ajustement n'est nécessaire et finaliser les résultats.</li><li>• Redéploiement de la version mise à jour dans l'environnement de production pour un traitement contrôlé.</li><li>• Exécuter le déploiement HyperCare, y compris le traitement accéléré avec validation en mode 4-eyes, et distribuer les résultats quotidiens aux équipes de projet et aux responsables des unités opérationnelles.</li><li>• Identifier tout problème nécessitant une reconfiguration, exécuter les processus de soutien continu ou un nouvel essai d'acceptation par l'utilisateur (UAT) si nécessaire.</li><li>• Terminer la documentation de version requise et obtenir l'approbation pour promouvoir l'environnement PROD.</li><li>• Concevoir, élaborer et vérifier que les exigences en matière d'accessibilité (EN 301 549) et de langues officielles sont satisfaites pendant le développement de l'automatisation ou des flux de travail et que les composants qui interagissent avec les utilisateurs finaux sont satisfaits.</li></ul>
	Junior	<ul style="list-style-type: none"><li>• Recueillir de l'information et rédiger la PPD en fonction des commentaires reçus, planifier une séance d'examen, obtenir l'approbation de l'ébauche du document de la PPD et l'approbation du responsable opérationnel pour commencer la configuration.</li></ul>



Catégorie	Niveau	Tâches
		<ul style="list-style-type: none"><li>• Recueillir de l'information et rédiger les commentaires de la DCS, planifier la séance d'examen, obtenir l'approbation de l'ébauche du document de la DCS et l'approbation du responsable opérationnel pour commencer la configuration.</li><li>• Remplir la liste de vérification de l'état de préparation technologique, obtenir les données d'essai requises pour configurer le processus dans l'outil de l'ARP et fournir l'approbation technologique pour commencer la configuration.</li><li>• Mener une évaluation de la compatibilité des systèmes afin de valider la facilité d'interaction entre l'outil de l'ARP et les applications concernées.</li><li>• Modifier les flux de processus et les flux de travail concernés dans l'environnement DEV de l'ARP</li><li>• Mener des essais unitaires itératifs des flux de processus configurés afin de valider la fonctionnalité. Réviser en conséquence.</li><li>• Planifier des réunions périodiques avec l'expert en la matière pour valider la logique du processus tout au long de la configuration/du développement et mettre à jour la PDD si nécessaire.</li><li>• Enregistrer une démonstration vidéo de l'automatisation et programmer une séance de travail à passer en revue avec le responsable opérationnel et obtenir tout commentaire.</li><li>• Procurer les données d'essai pour valider la solution configurée pour les essais.</li><li>• Effectuer un traitement par lots pour tester la capacité de l'automatisation robotisée des processus à exécuter des transactions réelles avec succès et surveiller les scénarios.</li><li>• Identifier les améliorations de configuration et mettre à jour les flux de processus.</li><li>• Redéployer la trousse de diffusion mise à jour dans l'environnement de production pour un traitement contrôlé.</li><li>• Identifier les problèmes nécessitant une reconfiguration, mettre en œuvre des processus de soutien continu ou effectuer de nouveaux essais dans le cadre des essais d'acceptation par l'utilisateur si nécessaire.</li><li>• Concevoir, élaborer et vérifier que les exigences en matière d'accessibilité (EN 301 549) et de langues officielles sont satisfaites pendant le développement de l'automatisation ou des flux de travail et que les composants qui interagissent avec les utilisateurs finaux sont satisfaits.</li></ul>
<b>Gestionnaire de projet</b>	Intermédiaire	<ul style="list-style-type: none"><li>• Planifier et superviser la réalisation de bout en bout des projets assignés.</li><li>• Définir la portée, les produits livrables et les exigences du projet en collaboration avec les intervenants du projet.</li><li>• Recueillir les données initiales à l'aide du Questionnaire de réception des possibilités, élaborer des plans de projet et collaborer avec les experts en la matière opérationnelle pour obtenir les renseignements manquants.</li></ul>



Catégorie	Niveau	Tâches
		<ul style="list-style-type: none"><li>• Élaborer les exigences en matière de ressources et de budget, les estimations de coûts et les échéanciers tout en déterminant les risques du projet, les mesures d'atténuation et les plans d'urgence.</li><li>• Surveiller la réalisation des projets en fonction des échéanciers et veiller à ce qu'ils soient achevés en temps opportun.</li><li>• Superviser les activités des membres de l'équipe de projet, surveiller l'achèvement des tâches du projet et communiquer l'état du projet aux intervenants pertinents.</li><li>• S'assurer que les projets sont livrés dans les délais, dans le respect de la portée, du budget et des exigences, et qu'ils sont conformes à toutes les exigences réglementaires, environnementales et de santé et sécurité.</li><li>• Établir et maintenir des relations efficaces entre les intervenants du projet, résoudre les problèmes et gérer les attentes.</li></ul>
	Principal	<ul style="list-style-type: none"><li>• Assurer la supervision de la gestion de projet pour toutes les initiatives de l'ARP et les unités d'automatisation, et faire remonter les risques et les problèmes au Directeur du CEAI.</li><li>• Collaborer avec divers intervenants clés de la branche, p. ex., Finance, Gestion du changement, Risques et Conformité, pour aider à planifier et à livrer efficacement l'ARP.</li><li>• Gérer les membres de l'équipe et les activités de l'unité, composées d'équipes multidisciplinaires engagées dans la prestation et le maintien d'une ARP.</li><li>• Gérer la revue de la documentation de l'ARP : PDD, Études d'Impact Automatisation, schémas de processus et autres rapports techniques.</li><li>• Préparer les chartes de projet, les plans de projet, les calendriers de projet et les diagrammes GANTT, les registres des risques du projet et les tableaux de bord du projet.</li><li>• Élaborer des documents de gestion de projet, comme des présentations et d'autres documents de présentation de projet, pour assurer l'harmonisation avec l'analyse de rentabilisation et le charte de projet.</li><li>• Gérer la documentation du projet dans un dépôt central.</li><li>• Définir les exigences de participation (p. ex., temps nécessaire pour remplir le Questionnaire de réception des possibilités).</li><li>• Planifier les activités d'évaluation et l'échéancier prévu.</li><li>• Superviser le travail des équipes de l'ARP dans la réalisation d'observations en direct sur les processus hiérarchisés, valider l'estimation des avantages, et développer le document de qualification des processus (PQD), en collaboration avec le responsable opérationnel.</li><li>• Examiner et approuver le plan de projet, la charte et l'analyse de rentabilisation de l'entreprise mise à jour, au besoin.</li><li>• Planifier une séance d'examen et obtenir l'approbation du document STP (plan d'essai de solution) rempli et l'approbation de l'entreprise pour commencer l'essais d'acceptation par l'utilisateur (UAT).</li></ul>



Catégorie	Niveau	Tâches
<b>Formateur de l'ARP</b>	Principal	<ul style="list-style-type: none"><li>• Élaborer un plan de formation et collaborer avec le fournisseur pour offrir une formation de l'ARP.</li><li>• Créer des documents à l'intention des moniteurs, notamment des lectures, des documents à distribuer, des exercices, des lectures supplémentaires et du matériel.</li><li>• Créer des formations basées sur les cadres de l'ARP et les pratiques exemplaires en vigueur.</li><li>• Mesurer la participation à la formation et le taux de réussite et en faire rapport.</li><li>• Partager une expérience pratique avec les apprenants en ce qui concerne l'identification des processus qui conviennent le mieux à l'ARP et l'automatisation des processus opérationnels.</li><li>• Adapter la formation aux besoins d'apprentissage opérationnelle.</li></ul>
<b>Maître de SCRUM</b>		<ul style="list-style-type: none"><li>• Fait preuve d'un leadership Lean-Agile</li><li>• Soutient les règles de l'équipe</li><li>• Facilite la progression de l'équipe vers ses objectifs</li><li>• Dirige les efforts de l'équipe en matière d'amélioration continue</li><li>• Animer les réunions</li><li>• Soutenir le responsable du produit</li><li>• Élimine les obstacles</li><li>• Promouvoir les pratiques de qualité (SAFe) du cadre agile à l'échelle</li><li>• Crée une équipe très performante</li><li>• Protège et communique</li><li>• Assurer la coordination avec les autres équipes</li><li>• Faciliter la préparation aux manifestations ART</li><li>• Assister aux réunions des maîtres de SCRUM (mêlée des mêlées)</li></ul>
<b>Responsable du changement de l'automatisation</b>		<ul style="list-style-type: none"><li>• Articuler les changements culturels du point de vue de l'automatisation afin d'accroître l'adoption des outils d'automatisation par les employés au sein du Personnel, Processus et Technologie.</li><li>• Harmoniser les points de vue et les exigences des employés individuels, des utilisateurs opérationnels et du personnel technique en ce qui a trait à l'adoption de l'ARP.</li><li>• Agit à titre d'intermédiaire auprès du gestionnaire des changements organisationnels et du Centre d'excellence.</li><li>• En ce qui concerne les automatisations de l'ARP spécifiques, le responsable du changement de l'automatisation :<ul style="list-style-type: none"><li>○ En ce qui concerne les automatisations de l'ARP spécifiques, le responsable du changement de l'automatisation :</li><li>○ Diriger les activités de gestion du changement en appliquant des processus et des outils de gestion du changement afin de créer une stratégie pour appuyer l'adoption des changements requis par un projet ou une initiative.</li></ul></li></ul>



Catégorie	Niveau	Tâches
		<ul style="list-style-type: none"><li>○ Diriger les efforts de communication en concevant, élaborant, livrant et gérant les communications et les publications internes pour le champion de l'ARP.</li><li>○ Effectuer des analyses d'impact, évaluer l'état de préparation au changement et identifier les principaux intervenants liés à l'ARP et aux processus opérationnels.</li><li>○ Contribuer à la stratégie et au matériel de formation du point de vue de la gestion du changement.</li><li>○ Informer la direction de la réussite de la stratégie de gestion du changement et des besoins continus.</li></ul> <ul style="list-style-type: none"><li>● Avec des compétences de communication exceptionnelles, fournir une stratégie de gestion du changement, des plans de communication, des feuilles de route de parrainage, des breffages, des plans de gestion de la résistance et organiser des ateliers de gestion du changement.</li></ul>
<b>Ingénieur d'assurance à la qualité</b>		<ul style="list-style-type: none"><li>● Diriger le développement du script d'automatisation pour les applications Web, bureautique, Mobile et API.</li><li>● Lancer et diriger l'évaluation des projets assignés, y compris identifier d'autres intervenants en matière d'assurance de la qualité.</li><li>● Appuyer la conception de la stratégie d'essai, la planification des essais et l'examen et l'approbation de l'élaboration des cas d'essai.</li><li>● Soutenir la conception et l'exécution de la stratégie d'automatisation pour le portefeuille assigné, ce qui comprend l'automatisation de l'interface utilisateur et de l'API.</li><li>● Gérer les exigences opérationnelles, la conception détaillée, le cas d'essai, le référentiel des résultats d'essai et la traçabilité, y compris la gestion du cycle de vie des défauts.</li><li>● Participer à la validation des cas d'essai et travailler avec les responsables des produits pour s'assurer que les résultats répondent aux besoins opérationnels.</li><li>● Documenter et suivre correctement les défauts, les enjeux et les problèmes liés aux artefacts applicables. Conserver des artefacts précis et les approbations dans l'outil de suivi du déroulement des opérations.</li><li>● Gérer les objectifs d'exécution et de maintenance du développement de l'automatisation.</li><li>● Décrire de multiples approches et expliquer les répercussions de chaque variation de la conception de solutions à divers membres de l'équipe (p. ex., sécurité, développeur, architecte/analyste opérationnel).</li></ul>
<b>Soutien à la production</b>		<ul style="list-style-type: none"><li>● Fournir un soutien/une surveillance des processus de production pour nos robots (travailleurs numériques), veiller à ce que les robots fonctionnent, enquêter et résoudre les problèmes dans l'environnement de production en direct.</li><li>● Gérer toutes les activités de soutien opérationnelles et quotidiennes et veiller à la résolution efficace et rapide de tous les problèmes conformément aux exigences de l'entente sur les niveaux de service (ENS).</li></ul>



Catégorie	Niveau	Tâches
		<ul style="list-style-type: none"><li>• Définir et établir un système automatisé de surveillance de la production pour les robots et l'infrastructure qui s'intègre aux outils de surveillance standard de l'entreprise.</li><li>• Résoudre les problèmes de production et suggérer des solutions aux problèmes en effectuant une analyse approfondie des causes profondes et de l'impact du défaut.</li><li>• Maintenir et surveiller nos environnements de production et de développement et assurer la stabilité des environnements. Cerner et traiter les problèmes potentiels qui peuvent se produire et veiller à ce que les environnements fournissent la capacité requise pour augmenter et diminuer la capacité en fonction du volume existant et du volume futur en fonction du pipeline du projet.</li><li>• Assurer la liaison et la coordination avec les différentes unités opérationnelles pour le déploiement des robots en production (révision du code, déploiement) conformément à notre cycle de vie et à notre méthodologie d'automatisation.</li><li>• Définir et recommander des améliorations de bout en bout des processus et procédures de support de production existants afin d'améliorer l'efficacité et de soutenir les opérations, ce qui se traduit par une expérience utilisateur supérieure.</li><li>• Identifier et développer des cibles, des indicateurs et des tableaux de bord pour mesurer la qualité et l'efficacité de nos services de support pour nos parties prenantes.</li><li>• Créer et mettre en œuvre un plan de correctifs ou de mise à niveau pour remédier aux vulnérabilités qui peuvent exister dans nos environnements d'automatisation.</li><li>• Gérer de manière proactive, opportune et professionnelle les communications relatives aux opérations de support, aux changements, aux interruptions et aux problèmes liés aux applications.</li><li>• Élaborer, améliorer et tenir à jour les processus et la documentation du Ministère, en tirant parti des pratiques exemplaires. Mettre continuellement à jour notre base de connaissances sur le soutien à la production.</li><li>• Superviser la planification des équipes, y compris la planification sur appel, afin de garantir une couverture et des ressources suffisantes pour fournir un support de production.</li><li>• Fournir des conclusions et formuler des recommandations à l'équipe de direction pour obtenir des informations exploitables afin de favoriser le changement et l'amélioration sur des questions complexes.</li><li>• Comprendre les changements aux systèmes et à l'entreprise qui peuvent avoir une incidence sur nos processus automatisés et gérer ces changements en travaillant en collaboration avec nos partenaires opérationnels sans perturber les processus de production.</li><li>• Établir et gérer des relations efficaces avec de multiples intervenants et partenaires opérationnels.</li></ul>



Catégorie	Niveau	Tâches
		<ul style="list-style-type: none"><li>• Appliquer de solides principes de gestion des risques, identifier, soulever et gérer de manière proactive les risques potentiels liés à nos environnements d'automatisation.</li><li>• Effectuer régulièrement des audits et des revues de conformité afin de garantir la conformité à nos normes, processus, politiques et procédures établis.</li><li>• Fournir des conseils et participer à la réalisation des projets d'automatisation, le cas échéant.</li><li>• Contribuer au développement de la feuille de route des services d'automatisation.</li></ul>
<b>Ingénieurs de soutien</b>		<ul style="list-style-type: none"><li>• Dépanner les paramètres de configuration de l'application et résoudre les problèmes.</li><li>• Identifier les problèmes remontés par le N1 qui doivent être remontés au N3 ou impliquer l'équipe application pour résolution.</li><li>• Surveillance des alertes, rapports et escalades.</li><li>• Surveiller l'événement, les robots, les alertes de la machine virtuelle, informer l'équipe concernée et traiter les demandes des utilisateurs finaux aux ingénieurs support de niveau 2 et 3.</li><li>• Surveiller la disponibilité des événements de la base de données comme la disponibilité de la base de données, la disponibilité de l'instance et la disponibilité de l'espace des lecteurs de disque et des systèmes de fichiers.</li><li>• Surveiller les activités liées à la base de données, répondre aux appels des équipes d'assistance applications et de développement.</li><li>• Surveiller les sauvegardes, les erreurs de reprise, répondre à la demande concernant la restauration de la base de données.</li><li>• Surveiller les alertes métriques, les problèmes liés aux performances tels que l'utilisation élevée de CPU, les performances de l'application, l'utilisation élevée de la mémoire, le réglage de l'application et le réglage de la requête.</li><li>• Surveiller, dépanner, réparer et intégrer les ARP et les nœuds/systèmes d'écho gérés.</li><li>• Billets/problèmes de l'utilisateur final.</li><li>• Résoudre les problèmes des utilisateurs finaux liés aux processus de robotique remontés par L1. Fournir des solutions de contournement lorsque cela est possible pour la continuité de l'activité.</li><li>• Documenter le nouveau problème en tant que base de connaissances.</li><li>• Assurer la liaison avec l'équipe de soutien L3 pour les correctifs et les CR pour le déploiement de la production.</li><li>• Escalade et interaction avec l'équipe de gestion des incidents en cas d'instabilité de la plateforme (ARP).</li><li>• Enrichissement continu de la surveillance pour éviter les incidents et les lacunes.</li><li>• Approvisionnement des machines bot de l'ARP, des comptes Windows pour les bots et de la gestion de l'identité pour les bots.</li></ul>



Catégorie	Niveau	Tâches
		<ul style="list-style-type: none"><li>• Configuration de la solution de l'ARP et des outils connexes (comme Ultra VNC, etc.), y compris les applications client (comme l'interface utilisateur graphique SAP, etc.) pour les automatisations de processus.</li><li>• Configuration de la connectivité réseau avec les applications cibles.</li><li>• Correctifs et mises à niveau du serveur d'applications de la solution de l'ARP et des outils connexes.</li><li>• Évaluation trimestrielle des vulnérabilités, y compris la correction des vulnérabilités et la conformité à la cybersécurité.</li><li>• Allocations des bots de développement, d'essai et de production, y compris la planification optimale des processus.</li><li>• Créer et gérer les scripts nécessaires à la surveillance des processus, la journalisation de tableaux de bord, à l'optimisation des ressources d'exécution et des licences.</li><li>• Soutien des rejets de production et des cycles à sec.</li><li>• Fournir une assistance logicielle technique, notamment en enquêtant et en qualifiant les bogues opérationnels, et en tenant à jour une documentation précise.</li><li>• Fournir un encadrement et des conseils aux ingénieurs d'opérations de l'ARP et à l'équipe de suivi.</li></ul>
<b>Analyste d'affaires</b>		<ul style="list-style-type: none"><li>• Élaborer et documenter les énoncés des exigences pour les solutions de rechange envisagées.</li><li>• Effectuer des analyses opérationnelles des exigences fonctionnelles afin d'identifier les flux d'informations, de procédures et de décisions.</li><li>• Évaluer les procédures et les méthodes existantes, identifier et documenter des éléments tels que le contenu de la base de données, la structure et les sous-systèmes d'application.</li><li>• Définir et documenter les interfaces entre les opérations manuelles et automatisées au sein des sous-systèmes d'application, les systèmes externes et entre les nouveaux systèmes et les systèmes existants.</li><li>• Établir les critères d'essai d'acceptation avec le client.</li><li>• Soutenir et utiliser les méthodologies ministérielle choisies.</li></ul>
<b>Concepteur de l'expérience utilisateur</b>		<ul style="list-style-type: none"><li>• Recueillir et évaluer les exigences des utilisateurs en collaboration avec les objectifs ou les lignes directrices du projet.</li><li>• Animer divers ateliers de réflexion conceptuelle et des séances sur l'innovation.</li><li>• Axer la recherche sur la compréhension des attentes, des comportements et des besoins des utilisateurs afin de s'assurer que les décisions de conception sont à l'avantage de l'utilisateur.</li><li>• Mener des entrevues auprès des utilisateurs, effectuer des demandes de renseignements contextuelles et effectuer des activités de maquettes.</li><li>• Développer des personas d'utilisateur et des cas d'utilisation pour documenter un aperçu d'un utilisateur cible décrivant son parcours/flux de travail, ses besoins et ses objectifs.</li></ul>



Catégorie	Niveau	Tâches
		<ul style="list-style-type: none"><li>• Appliquer des approches axées sur l'utilisateur et faire participer les utilisateurs finaux aux exigences en matière d'accessibilité afin de s'assurer que les interfaces de l'ARP tiennent compte des exigences de la Loi canadienne sur l'accessibilité conformes à la norme EN 301 549.</li><li>• Appliquer des approches axées sur l'utilisateur avec l'engagement des utilisateurs finaux dans les deux langues officielles du Canada pour veiller à ce que les interfaces de l'APR tiennent compte des exigences de la Loi sur les langues officielles.</li><li>• Traduire les concepts en maquettes, en modèles d'interfaces de l'ARP qui mènent à des expériences utilisateur intuitives fournissant un aperçu de l'écran et décrivant les principales activités.</li><li>• Appliquer des approches axées sur l'utilisateur à la conception des processus pour les automatisations et les interfaces de l'ARP, y compris les essais et les itérations des conceptions.</li><li>• Fournir des personas, des récits d'utilisateurs, des diagrammes de processus des cas d'utilisation, des cartes de parcours, une définition des exigences des utilisateurs finaux et des recommandations pour respecter les obligations en vertu des lois décrites et les exigences des utilisateurs finaux.</li></ul>

## Automatisation robotisée des processus – Services professionnels

### Pièce jointe 2 - Personas



## Automatisation robotisée des processus (ARP) – Services professionnels et Solution



Ingénieur / Développeur de processus d'automatisation

**Nom de persona : Dave**

### Démographie :

- SPC et chaque ministères auront un ingénieur des processus: ENG-2, ENG-3; CS-02, CS-03.
- Travaille avec l'analyste d'affaires (BA) et l'architecte d'automatisation pour comprendre clairement les exigences de l'entreprise et le processus actuel.
- Comprend le développement de l'ARP et l'analyse de rentabilisation. Exécute le développement de l'ARP basé sur une maîtrise solide de l'entreprise; travaille avec l'analyste d'affaires (BA) pour traduire les exigences et les flux de travail numérique de l'entreprise en code réel.
- Travaille au niveau de l'entreprise pour identifier les utilisations de l'automatisation dans le ministère et dans tous les ministères.
- Axé sur l'automatisation des processus au niveau départemental.
- Conçoit, valide, teste et exécute les processus automatisés.
- Travaille avec les utilisateurs finaux pour affiner et valider la conception des processus.
- Exécuter le flux de production numérique.
- Travaille avec les équipes pour se connecter aux systèmes en arrière.
- Nécessité de bien comprendre les capacités du logiciel pour l'appliquer.
- Types de flux numérique: surveiller, sans surveillance - plus impliqués dans des longs processus sans surveillance qui ont une portée d'entreprise.
- Soutient et conseille ceux qui ont moins d'expérience avec l'automatisation. Fournit des conseils et des conseils au développeur citoyen.

<b>Buts</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Automatiser les processus avec précision</li><li>• Comprendre chaque exigence et d'assurer son inclusion dans les flux de production numérique dans l'outil de l'ARP</li><li>• Pour minimiser les exceptions qui surviennent afin que les processus soient plus autonomes et automatisés</li><li>• Sans friction!</li><li>• Pouvoir accéder à l'outil et réutiliser autant de code ou d'exemples que possible grâce à des approches orientées-objet, des cadres compris et des bibliothèques</li><li>• Pour réutiliser et partager le travail pour gagner du temps, éliminer la duplication des efforts</li><li>• Pour construire des modules réutilisables</li></ul>	<b>Défis</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Manque de connaissance des options d'automatisation</li><li>• Incapacité de voir ce que fait le système en arrière</li><li>• Préoccupé par le fonctionnement de l'automatisation - en arrière-plan du processus, il faut avoir accès</li><li>• Besoin de diverses solutions de contournement si le logiciel de l'ARP ne s'intègre pas avec d'autres logiciels</li><li>• Essayer de développer un flux de travail numérique sans affecter la production</li></ul>
<b>Valeurs</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Facilité d'utilisation</li><li>• Compatibilité du logiciel de l'ARP</li><li>• Automatisation</li><li>• Documentation en ligne</li><li>• Être capable de modéliser et de programmer en temps réel</li></ul>	<b>Craintes</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Perte de travail et problèmes de contrôle de version</li><li>• La solution ne répondra pas au besoin du client, a raté la cible</li><li>• Les attente de la gestion sûr qu'es ce qui va bien au-delà de la capacité du logiciel de l'ARP</li><li>• Ne pas atteindre les objectifs</li></ul>



<ul style="list-style-type: none"><li>• Faire partie d'une communauté de développement, un forum pour partager des idées, obtenir des exemples</li><li>• Contrôle des versions</li><li>• Assurance que le travail ne sera pas perdu pendant la construction - fiabilité du système. Si le système tombe en panne, mon travail est-il sauvegardé?</li><li>• Contrôle de version</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Échecs de processus</li><li>• Ne pas recevoir des bonnes exigences partager par les unités organisationnelles et les échecs avec des tests utilisateurs</li></ul>
<b>Attentes</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• L'environnement sera toujours là</li><li>• Le logiciel est robuste et possède de nombreuses fonctionnalités</li><li>• Ne commencer pas avec rien, le fournisseur propose de nombreuses fonctionnalités pour limiter le travail manuel</li><li>• Système en arrière - on s'attend à ce que ce logiciel nous informe des changements</li><li>• Que tous les gadget logiciel et les mises à jour du système ne change pas significativement et régulier à chaque mise à jour - cycle d'apprentissage</li><li>• Les mises à jour ne n'interrompent pas les flux de travail numérique ou les fonctionnalités existant ou précédents</li><li>• Les mises à jour / modifications du logiciel ne ralentissent pas le développement ou n'ont pas d'impacts sur le développement actuel ou antérieur</li><li>• Fonctionne dans la langue de votre choix: interface française et anglaise</li></ul>	<b>Mesures de succès</b> <ol style="list-style-type: none"><li>1) <b>Environnement fiable et disponible</b></li><li>2) <b>Facilité d'utilisation, réutilisation des objets, déploiement rapide et facile</b></li></ol> <ul style="list-style-type: none"><li>• La vitesse à laquelle je peux me développer augment avec le temps</li><li>• Complexité de l'outil - facilité d'utilisation</li><li>• Réutilisation d'exemples et de code existants (si nous pouvons réutiliser beaucoup de code, c'est d'une grande valeur ajoutée)</li><li>• Diminution du temps de création du flux de travail numérique au fil du temps</li><li>• Moins de composant défectueux dans le flux de travail numérique (au fur et à mesure que nous le construisons, le débogage et les tests, le produit final a moins d'erreur programmatique car l'environnement est intuitif et fournit des commentaires - identification des échecs au fur et à mesure que vous tapez sur le clavier)</li><li>• Accélération de l'automatisation</li><li>• Augmentation du nombre de robots et de processus automatisés en cours de mise en œuvre</li><li>• Pour chaque développement d'un robot, cela prendrait moins de temps</li><li>• Possibilité de créer une bibliothèque</li><li>• Performances du robot, le processus de l'outil accélère-t-il le processus</li><li>• Si le développeur de processus souhaite à utiliser cet outil en premier - il est suffisamment robuste et sûr qu'il permettra au développeur de faire ce qu'il a imaginé de faire</li><li>• Qualité du logiciel: stabilité, fiabilité, solution éprouvée, testé, résilience</li><li>• Fait tout ce dont le développeur a besoin de faire</li><li>• L'utilisateur adopte l'utilisation de l'outil - adoption des robots</li><li>• Capacité à utiliser l'ARP pour évoluer rapidement et peut gérer des pics élevés</li><li>• Rapidité de déploiement de l'ARP - l'outil nous permet-il d'accélérer la mise en œuvre du programme?</li><li>• Accepté par la communauté, considéré comme valeur ajoutée</li><li>• Le code est utilisé, facilité de déploiement en production</li><li>• Disponibilité: durée de fonctionnement minimum (99%)</li></ul>



	<ul style="list-style-type: none"><li>• Évolutivité: les robots, les logiciels peuvent fonctionner à grande échelle</li><li>• Facilité d'utilisation qui accroît l'adoption, l'efficacité</li><li>• Accès à tous les outils, bibliothèques, environnement de pré-construction et travail dans la même cadre à chaque fois; outils et bibliothèques toujours accessibles - cohérence</li><li>• Peut importer et exporter du code</li></ul>
--	---



## Le responsable des processus opérationnel

### Nom de persona : Jamie

- Responsable des deux fonctions et le processus.
- Identifier les besoins, les points de pression dans notre entreprise et d'identifier les meilleurs processus à automatiser.
- Identifier les fonctions requis pour livrer un processus.
- Identifier les coûts, les avantages et obtenir le financement pour automatiser un processus.
- Une partie importante du rôle consiste à gérer le changement à tous les niveaux et à résoudre les problèmes liés à l'adhésion de l'utilisateur, liés à l'utilisation des robots assistés et à réduire des anxiétés des utilisateurs par rapport à l'automatisation et remplacement.
- S'engage à tous les niveaux de l'organisation, du niveau exécutif jusqu'à les opérations de première ligne.
- Gère la capacité de l'ARP au complet.
- S'assurer que toute automatisation répond à toutes les exigences de l'entreprise telles que les exigences législatives, de sécurité et d'audit grâce à des essais et une surveillance continue.
- Impliqué dans l'aspect de l'entreprise et technique de l'ARP.
- Gère les files d'attente; entre dans le système pour ouvrir le robinet, fermer le robinet, gère l'utilisation et le calendrier du robot dans le planificateur programmer.
- Souhaiterait plus de contrôle pour être en mesure de créer eux-mêmes des processus automatisés, avec surveillance ou sans surveillance, sans dépendre sur les fournisseurs sous-traitants.
- Une partie du problème de la mise en œuvre réside dans les rôles et responsabilités clairement définis et dans certaines situations une « guerres de territoire » peut développer.
- Travaille avec des équipes intégrées et multifonctionnelles avec une représentation croisée des parties prenantes.
- Naviguer nombreux niveaux de gouvernance.

### Démographie :

- FI-3 – FI-04, PM-03 – PM-06

Buts	Défis
<ul style="list-style-type: none"><li>• Augmenter la productivité</li><li>• Diminue les charges de travail</li><li>• Augmenter la vitesse de traitement</li><li>• Réponse rapide des processus aux clients externes</li><li>• Répondre à la demande croissante de diverses populations canadiennes en créant plus de capacité grâce à l'automatisation</li><li>• Réduire les tâches administratives et à faible valeur ajoutée afin que les employés puissent se concentrer sur les tâches à valeur ajoutée nécessitant du jugement</li><li>• Alléger les pressions sur le réseau: normes de processus, traitement</li><li>• Rendement du capital investi (RCI) et économies mais pas le facteur principal</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Gestion du changement organisationnel (souvent les employés se sentent menacés que la technologie puisse les remplacer)</li><li>• Identifier les processus qui bénéficieraient de l'automatisation et produiraient RCI</li><li>• Friction avec nos anciens systèmes hérités: aspects juridiques, législatifs, d'audit</li><li>• Limitations de la technologie de l'ARP existante qui peut répondre aux besoins du GC en matière d'audit, juridique et de sécurité</li><li>• Déploiement au bon moment afin de minimiser toute interruption des opérations en cours</li><li>• Identifier les ressources pour vous aider dans les tâches liées au déploiement</li><li>• S'assurer qu'aucune interruption des services aux Canadiens en raison du processus d'automatisation se manifeste</li></ul>



<ul style="list-style-type: none"><li>• Incuber une nouvelle technologie et un cas d'utilisation solide pour pouvoir livrer la technologie au lieu de simplement compter sur plus de personnes</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Pour les robots qui ne sont pas utilisés; utiliser le nouveau processus automatisé assistée et amener les gens à utiliser ce processus est un défi; moins pour les processus qui comptent zéro surveillance - pourquoi? Un mélange de gestion du changement, d'adhésion, de changement du processus réel et de confiance que le robot fera ce qu'il faut</li><li>• Perte de contrôle de votre ordinateur lors de l'utilisation d'un processus assisté (les nouvelles versions ont peut-être « photo dans la photo » pour résoudre le problème, il faut donc une solution où l'ARP s'exécute en arrière-plan)</li><li>• Automatisation assistée - un composant énorme pour la gestion de changement organisationnelle</li></ul>
<b>Valeurs</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Données ou réponses cohérentes, concises et précises</li><li>• Fiabilité: le processus ne tombe pas en panne tout le temps</li><li>• Stable</li><li>• Rapide et facile à mettre en œuvre (temps et argent)</li><li>• Calendrier de 3 à 4 mois; pas des années... pour le développement de nouveaux processus automatisés, bots, solutions</li><li>• Intégrité des données, pistes de vérification, conformité à la législation et aux exigences du GC</li><li>• Une solution qui répond à nos exigences d'audit, de sécurité et juridique</li><li>• La faisabilité de pouvoir répondre, configurer des fonctionnalités pour respecter la conformité (par exemple, système de journal d'audit du BVG généré dans un format non manipulable; seuls certains formats sont acceptables)</li><li>• Avoir la certitude que le robot couvrira tous les scénarios possibles en production, élimine l'élément de surprise</li></ul>	<b>Craintes</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Échoue souvent, pas stable</li><li>• Livrer une solution et performance dans les échéances indiquées</li><li>• Temps d'arrêt et impact</li><li>• Ne pas attraper quelque chose dans UAT (essai d'acceptation par l'utilisateur)</li><li>• Que se passe-t-il lorsqu'un robot échoue en production?</li><li>• Erreur d'utilisateur provoque des échecs (par exemple, ne pas appliquer la convention d'appellation appropriée pour un fichier)</li><li>• Les robots ne sont pas utilisés</li><li>• Quel est le processus quand les robots sont développés et l'effort du travail et temps n'est pas réellement plus court comparé à un humain qui fait le travail – simplement changer qui fait le travail (robot ou humain) n'est pas une amélioration</li><li>• Fourni à l'utilisateur des accès suffisants qui s'occupe du robot et est-ce que les utilisateurs ont des rôles appropriés? Ils ont trop d'accès qu'ils n'ont besoin ou qu'ils n'auraient dû avoir. Activité reliée en fonction des rôles</li><li>• Lorsque nous introduisons de nouvelles technologies et des ajouts, le support est abandonné des fournisseurs à long terme et coincé avec la technologie et aucun moyen de mettre à jour, de faire l'entretien</li><li>• De nombreux processus s'exécutent simultanément et un état constant des appels d'offres et doivent changer de technologie, incapable de régler avec un seul produit</li><li>• Possédant de nombreuses solutions de l'ARP différentes</li></ul>
<b>Attentes</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• La solution de l'ARP doit répondre à tous les scénarios</li><li>• Les processus assistés n'affectent pas l'utilisation de l'ordinateur de l'utilisateur (s'exécute en arrière-plan)</li><li>• L'automatisation génère moins d'efforts, moins de temps, moins d'erreurs</li><li>• RBAC granulaire (contrôle de l'accès en fonction des rôles)</li></ul>	<b>Mesures de succès</b> <ol style="list-style-type: none"><li>1. <b>Être en mesure de configurer le système pour répondre aux besoins du GC (p. Ex. législatif, vérification générale); des besoins de différents niveaux****</b></li><li>2. <b>Compatibilité avec l'application existante et échange informatique entre les solutions ****</b></li><li>3. <b>Améliorer réellement les processus en place: réduction du temps; valeur ajoutée **</b></li></ol>



<ul style="list-style-type: none"><li>• Être compatible avec les applications, logiciels, systèmes et technologies existants disponibles pour les utilisateurs et leur travail quotidien</li><li>• Peut combler l'écart avec les anciens systèmes hérités (par exemple, basés sur l'informatique en nuage, actuels - anciens systèmes que nous ne voulons pas toucher)</li><li>• Répond aux besoins de l'entreprise comparer à une solution qui demande l'entreprise d'ajuster</li><li>• Répond aux divers besoins des différents secteurs d'activité, départements</li><li>• Réponds aux besoins des unités organisationnelles de l'entreprise et des ministères</li><li>• Élargir à d'autres technologies; que la solution de l'ERP est compatible avec les autres ou offre un ensemble d'outils pour progresser dans l'automatisation</li></ul>	<ol style="list-style-type: none"><li>4. Évolutivité basée sur les demandes de l'entreprise</li><li>5. Matériel de formation pour les utilisateurs : compréhensible, utilisable, complet</li><li>6. Prototype réussi: toutes les exigences sont satisfaites par le responsable du processus d'énoncé des travaux</li><li>7. Prix</li></ol>
--	--

Agent de support technique

**Nom de la personne :** Crimsone

**Âge :** 45

**Valeurs personnelles :**

- Le « rush » de résoudre les problèmes !
- Dépannage !





## Scénario typique en tant qu'agent de support technique

Quel est le travail :

- Le travail consiste à faire l'entretien du système et d'assurer que le système est dans un état de satisfaction.
- Surveillance constante - surveillance à tous les niveaux de la structure; en regardant le panneau de commande du programme d'automatisation pour évaluer le déroulement des processus.
- La santé du service et du système est primordiale. Il s'agit aussi de configurer le modèle de fonctionnement des services. Le fournisseur de logiciels doit avoir des guides de dépannage robustes; une capacité de support et d'appelle pour les ressources nécessaires. La personne doit avoir accès au support, qu'il s'agisse des chefs d'équipe de l'entreprise, du réseau, des ingénieurs et du fournisseur de logiciels.

Gérer les enjeux :

- Abordez tous les problèmes avec la même intensité jusqu'à ce que nous puissions les catégoriser ... problèmes de triage.
- L'approche que nous voulons, c'est de limiter les pertes de temps tandis que nous pouvons déterminer le problème et résoudre.
- Il existe plusieurs niveaux de réponses: certaines sont assez sensibles au temps, d'autres moins. Cependant, tous sont importants car si le système ne le fait pas, alors un humain doit le faire.

Communications avec les acteurs principaux :

- Utiliser des systèmes de billetterie vidéo; Microsoft Teams.
- S'engager avec l'équipe de soutien pour les serveurs (par exemple, consultant de programme, sauvegarder et analyser les journaux électroniques, surveiller le système de suivi et finalement actionner les résolutions; participer aux mêlées quotidiennes); s'engager avec les membres de l'équipe; coordonner avec l'équipe de la direction générale de l'innovation, de l'information et de la technologie (DGIIT) (avec les développeurs pour identifier la solution).
- D'un point de vue opérationnel, nous avons des réunions hebdomadaires ou bimensuelles avec l'équipe de développement pour l'infrastructure numérique; nous produisons et fournissons aux supérieurs et aux clients des rapports hebdomadaires sur l'état du système, les incidents problématiques, les analyses des causes profondes, les rapports automatisés, les statistiques sur les transactions, les escalades et à qui. (par exemple : les fournisseurs, ingénieurs, etc.).
- Ces informations servent à la gestion opérationnelle et à justifier les besoins en ressources.

Journée de crise :

- Débogage de code, en examinant les processus automatisés pour voir où se produit un problème.
- Parcourir les journaux électroniques pour identifier la source du problème. Cela peut prendre du temps car nous devons identifier ce qui cause réellement le problème. Les fichiers informatiques détaillés sont excellents, mais une fonction de recherche est plus utile.

## POSITIONNEMENT de l'ARP pour le soutien du système

1. En tant que développeur citoyen :



- Créer des processus qui automatiseront les tâches qui ramasseront et centralise les fichier informatique pertinents, sans avoir à exécuter de nouvelles requêtes; automatiser la création d'un billet d'incident pouvant être lié au problème; cela dépend des activités quotidiennes de la personne et de ce qu'elle trouverait redondant et souhaiterait automatiser.
2. Pour prendre en charge du système en tant que plate-forme qui fournit des services à d'autres :
- Développer le modèle de support - qui est essentiel pour le développeur citoyen - par exemple, nous ne voulons pas qu'il appelle le 2ème ou 3ème niveau de support ... nous avons besoin d'un centre d'appels pour filtrer cela. L'équipe de soutien des serveurs regard à l'horizon de l'écosystème et non pas à chaque tâche individuel.
  - Qu'est-ce qui exigera l'attention l'équipe de soutien du serveur? Demande sur le système, capacité et ressource, traitement de l'information numérique, planification; le risque des applications développées par les citoyens peut créer des impacts en aval sur l'équipe de soutien du serveur; l'équipe de soutien du serveur et les équipes de développement d'infrastructure surveilleraient le développement des applications par des citoyens pour les signe d'avertissements et hors ligne - ce qui pourrait avoir un impact sur le système numérique de l'entreprise.

<b>Buts</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Pour garder le système en ligne</li><li>• Fonctionner comme prévu</li><li>• Gestion et surveillance proactif</li><li>• Minimiser le nombre d'incidents</li><li>• Temps moyen de résolution</li><li>• Temps moyen de reprise de service</li><li>• Pour rester largement identique, dans le cadre de votre modèle de service</li></ul>	<b>Défis</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• La dépendance sur les autres équipes affecte notre capacité à récupérer le système</li><li>• Du point de vue de support des services, nous devons avoir une compréhension de l'ensemble de la plate-forme numérique - et de comprendre à un niveau profond - son fonctionnement afin de dépanner</li><li>• Soutenir le flux de formation opérationnelle sur le logiciel - pour pouvoir passer «sous le capot»</li><li>• Dépendance des fonctionnalités d'installation</li><li>• Si le sous-traitant ne peut pas cerner les questions souligner, afin que l'agent de soutien du serveur exige la capacité d'entrer et de faire une enquête</li><li>• La fonction du panneau de commande doit fournir des pages ou des fenêtres avec des accès élevés pour résoudre le problème; ou des accès granulaire pour identifier le problème - il est bien conçu pour prendre en charge les petits détails de notre système</li><li>• RBAC (contrôle de l'accès en fonction des rôles)</li><li>• En tant que l'équipe de soutien du serveur, ce sont les l'agent de soutien du serveur qui seraient chargés d'accorder l'accès au système</li></ul>
<b>Valeurs</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Plus il y a d'automatisation, plus il y à suivre</li><li>• Système d'alerte de piège</li><li>• Bons journaux électroniques</li><li>• Visibilité sur les composants des systèmes (quels sont tous les éléments que je dois surveiller)</li><li>• Si c'est bien articulé et exécuté, je peux lire les journaux électroniques; menant à moins de perte de temps et d'analyse d'arbre de défaillances</li><li>• Prenez ces informations visuelles pour effectuer des vérifications rapides - un indicateur de santé</li></ul>	<b>Craintes</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Plus de surveillance !</li><li>• La capacité de soutenir la compréhension de l'environnement, en connaissant les différents problèmes de mise à l'échelle qui peuvent causer des problèmes</li><li>• La mise à l'échelle de l'infrastructure au fur et à mesure que l'ARP entre en jeu: serveurs; rapport</li><li>• Capacité</li></ul>



<p>des dimensions clés sur le panneau de commande</p>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Capacité à mettre à niveau les serveurs d'une manière qui se rapporte sans difficulté et sans impact sur l'environnement actuel</li><li>• Capacité à effectuer des changement de licence: selon le modèle de licence, on pourrait allouer par robot, par utilisateur, etc., sans atteindre le maximum nombre de licence</li><li>• Diverses approches sont acceptables, p. ex., la notification des limites de licence – et nous allons accorder une rémunération de valeur xx ci-dessus avant de nous couper; l'entreposage à long terme, p. ex., payer le pourcentage x % pour obtenir des licences supplémentaires</li><li>• N'UTILISEZ PAS l'ARP comme mécanisme de surveillance</li></ul>
<p><b>Attentes</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Avoir un accès direct au personnel spécifique du fournisseur, tel que leur système ou cadre d'escalade est bien établi</li><li>• Personne technique principal (gestionnaire de compte exécutive) responsable de notre compte – un ingénieur de solution</li><li>• Accès au support de troisième ligne du fournisseur</li><li>• Accès à un système de surveillance et à des rapports appropriés pour évaluer la performance et efficacité</li><li>• Intégration avec un Bureau de service d'entreprise tel qu'un service de surveillance des applications) - la solution aurait besoin d'intégrer les alertes pour le centre de service. Il faut recevoir les alertes 24h / 7j</li><li>• Fournir des notes techniques et des conseillers en sécurité - effectuer la transparence sur ce qui est en jeu: par exemple, les mises à jour du logiciel en rapport de la sécurité, la publication des solutions informatique. Pas de surprises !</li><li>• La licence n'a pas d'impact sur la prestation des services</li></ul>	<p><b>Mesures de succès</b></p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. <b>Un système d'alerte (si vous ne nous dites pas le problème, vous êtes le problème) qui répond au accords de niveau de service établi. +++</b></li><li>2. <b>Avoir une formation opérationnelle - un continuum au fur et à mesure que le produit évolue. ++</b></li><li>3. <b>Visibilité et transparence des composantes technique pour voir toutes les relations et comment ils interagissent - respect du Temps moyen de résolution.+</b></li><li>4. Réduction des temps d'arrêt</li><li>5. La capacité de déterminer le niveau de soutien / entente avec le fournisseur retenu : Bronze-Argent-Or</li></ol>

**Nom de persona :**

Champion de l'ARP – Otto

- Responsable de l'adoption organisationnelle et de l'entretien tout au long du cycle de vie du projet (et par la suite dans certaines organisations). Capable de surmonter les obstacles et les défis.
- Transition ARPès que le projet est en production – transition pour une adhésion continue.
- Formation: utilisateurs professionnels, où l'ARP peut être utilisée, équipe technique (comment ils peuvent l'apprendre et l'utiliser).





- Évangéliste en chef (expliquer, démystifier les concepts).

### Démographie :

- Niveau directeur - avec un appui solide du DG et du SMA; parfois gestionnaire.
- Bon communicateur (pour passer en revue des processus du changement organisationnel - beaucoup de résistance au changement), « genre de Marketer ».
- Le changement c'est une grande responsabilité.
- Amener les gens à penser à l'automatisation lors de la révision des processus / développement.
- Possède une formation technique et peut facilement comprendre le fonctionnement de l'ARP. (Être capable, être en mesure d'expliquer dans une feuille de route la transformation numérique où l'ARP et la connectivité s'intègrent.)
- Avoir une expérience en développement de système aidera - il y a beaucoup de traduction requise pour la terminologie technique pour les personnes non techniques.

<b>Buts</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• S'assurer que les obstacles de l'entreprise sont surmontés</li><li>• Certification - aide la sécurité informatique à comprendre les normes de l'industrie utilisez pour développer les composants dans le logiciel qui ont été respectées</li><li>• Rapports - avoir des résultats réussis en façons réguliers et cohérents (veux connaître le succès pour une adhésion continue)</li><li>• Avoir des journaux informatiques pour la transparence, les suivis et pour expliquer les problèmes</li><li>• Mesures de style commercial - efficacité au fur et à mesure que nous automatisons (peut-être le tableau de bord) - c'est-à-dire avec un effort réduit par les ETP, des heures réduites, des coûts évités</li><li>• Savoir l'ARP (ce qu'il fait et comment il peut aider)</li><li>• Transition lisse de l'entreprise (peut avoir la résistance en raison de l'inconnu)</li></ul>	<b>Défis</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• C'est bon d'obtenir le support de la haute direction, mais il doit être acheminer vers le bas (niveau opérationnel) - poussée vers le haut et vers le bas pour le faire avancer</li><li>• Audit d'évaluation et d'autorisation de sécurité (authentification et robots) – la mise en œuvre du produit est une grande effort et devra respecter les contrôles de sécurité énoncé dans le « <a href="#">ITSG-33</a> » qui viens du centre canadien pour la cybersécurité</li><li>• Les responsables de la sécurité informatique ne comprennent pas l'ARP (la réponse anticipée peut donc être non pour commencer)</li><li>• Nuage informatique plutôt que sur site - assurez-vous qu'il résiste à l'épreuve du temps. Si le GC se dirige vers le nuage informatique, ça doit être dans un avenir proche</li><li>• Capacité - les clients s'empilent qui souhaitent d'utiliser l'ARP ainsi que les clients réguliers</li><li>• Stratégie de financement (pour l'équipe) en particulier au moment de le soutien et support</li><li>• La communication entre l'infrastructure et le logiciel d'une façon fiable, peux nous inspirer la confiance dans le produit</li></ul>
<b>Valeurs</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Logiciel fiable pour prendre en charge les métriques pour vendre l'ARP (en interne)</li><li>• Gestion du changement au niveau de l'entreprise cohérente et régulier</li><li>• L'ARP est un changement de culture (besoin de démontrer la valeur)</li><li>• L'apprentissage machine - où les robots peuvent apprendre en lissent à partir de l'écran - pourrait être une exigence dans l'avenir</li><li>• Développement de la feuille de route: traitement automatique du langage naturel – pour la mise en</li></ul>	<b>Craintes</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Peur que l'ARP affecte l'intégrité des systèmes actuels</li><li>• Perception de retirer des emplois des employées</li></ul>



<p>œuvre dans l'avenir et dans le cadre de l'apprentissage machine</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Modèle de licence basé sur la consommation</li><li>• Formation pour la haute-direction - formation personnalisée et sessions d'information pour les dirigeants d'une organisation (facilitera la vente en interne)</li></ul>	
<b>Attentes</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Accès à la documentation / présentations</li><li>• Assistance dans la partie de conception du processus</li><li>• Communauté en ligne (au sein du gouvernement et à l'extérieur)</li><li>• Démonstration / une carte de leur fonctionnement et des capacités dont ils disposent</li><li>• Une capacité de faire la connexion avec les anciens système (peut-être par une interface de programmation d'application (IPA) ) – aide à vendre les idées reliées au système, lorsque nous ne souvient pas des décisions prises ou les processus opérationnels dans les applications – exposer la logique du processus and des anciens systèmes – réduire les risques associés à la transformation numérique</li><li>• Si il y a des composantes situer dans le nuage informatique, nous avons besoins des garanties que toutes les composantes sont situées au Canada (il faut garantir que les données ne sont pas soumises aux lois américaines, la souveraineté des données est canadienne)</li><li>• Support technique disponible 24h et 7j (les robots fonctionnent à toute les heures)</li><li>• Évolutivité - augmentez et diminuez les bots si nécessaire (c'est-à-dire en fonction de la période de l'année) sans téléchargement majeur</li><li>• Flexibilité - lors de la mise à l'échelle, les robots ont la flexibilité de faire fonctionner sur des machines virtuelles et des ordinateurs physiques c'est bon de pouvoir dire aux gens qu'il est facile de déplacer des environnements)</li></ul>	<b>Mesures de succès</b> <ol style="list-style-type: none"><li><b>1. Compréhension du modèle de licence et une clarté sur le coût pour évaluer le retour sur investissement</b></li><li><b>2. Feuille de route stratégique pour les entreprises - c.-à-d. apprentissage machine, automatisation intelligente, interface de programmation d'application, nuage informatique,.... (Pour voir comment cela se déroule avec les plans et la vision du GC) c.-à-d., 3 à 5 ans</b><ul style="list-style-type: none"><li>• Efficacité (l'argent économisez, mais nous réalisons que c'est peut-être difficile de produire ses chiffres ainsi que d'autres mesures telles que le nombre de robots dans l'environnement de production, les nombres d'efficacité introduits pour le service, moins d'erreurs dans les processus automatisés, le bonheur des utilisateurs, le temps de traitement plus rapides, une meilleure santé mentale des employées qui travaille dans les processus)</li><li>• Mesure du coût total de possession</li><li>• Accès aux services professionnels</li><li>• Formation abordable - formation pour les utilisateurs de logiciels - avoir accès au matériel de formation et pouvoir l'utiliser dans une stratégie de formation organisationnelle</li><li>• Capacité à nous soutenir</li><li>• Augmenter la satisfaction du travail</li><li>• Taux d'attrition plus faible (et retraite anticipée)</li><li>• Possibilité de dépassement de licence pour les licences (c'est-à-dire, si nous arrivons à 20% de plus, qu'ils peuvent revenir et facturer plus tard)</li></ul></li></ol>

## Développeur citoyen sans expérience de codage :

Êtes-vous positive qu'il y a une façon plus facile ou meilleure de travailler? Vous utilisez probablement de petites astuces comme les règles de la boîte de réception pour vous aider à gérer vos tâches quotidiennes. Peut-être, vous êtes quelqu'un qui prends avantage déjà des macros dans Word et Excel et peut-être vous êtes quelqu'un qui ajoute des extension dans votre navigateur web. Souvent, vous souhaiteriez avoir les



outils pour automatiser des activités simples comme les invitations de calendrier, les calculs répétitifs et continus ou dans des systèmes de suivi du temps. Nous aimerions vous apportez des outils qui vous aideront à automatiser certaines de vos tâches ennuyeuses et répétitives. Ces outils sont conçus pour être faciles à utiliser, fonctionne principalement par glisser-déposer et sont faciles à démarrer avec peu ou pas d'expérience de la programmation. Nous voulons comprendre à quoi ressemble votre réalité.

Possibilités d'utilisation de l'ARP (imite l'interaction humaine) à travers :

- Grattage d'écran
- Écriture du code
- Widgets – modules

**Nom de la personne :** Développeur citoyen sans expérience de codage

Timely Tim



**Démographie :**

Variété de postes (EC-07, PM-05, CR-04, AS-04 ....)

Je n'aime pas être dans des boîtes

#### Buts

- Simplifiez-vous la vie, gagnez du temps
- Pour automatiser les tâches répétitives - p. ex., accueillir des nouveaux employés et de s'assurer que les cases à cocher sont terminées - l'information d'un courriel pourrait être envoyé à un certain nombre de personnes et communiquera les résultats (l'automatisation du flux)
- La détection linguistique bilingue
- Assez intelligents pour détecter la langue de travail et être en mesure de continuer à travailler dans cette langue
- Afin de mieux comprendre où notre temps se passe (p. ex., la création d'une liste à partir d'une autre liste prend beaucoup de temps)
- L'information en temps réel et des solutions en temps réel basée sur les défis exprimé – fournir des solutions adaptées

#### Défis

- Fournir ce que la haute-direction veut sans répéter les mêmes étapes
- Parfois, le travail est difficile parce que nous devons trouver la information à des endroits différents et c'est difficile de recueillir tous les renseignements
- Les processus ne sont pas bien documentés
- Beaucoup de demandes ad hoc
- Ne peut pas communiquer les systèmes (souvent, nous ne sommes pas les responsables des systèmes et nous ne savons pas comment établir des liens entre eux)
- Toute circulation (p. ex., les paiements) avec des choses comme le courriel, Excel et Word pourrait en profiter des amélioration comme des rappel automatiser et des suivi
- Capacité de relier les points entre les systèmes et de savoir où vous en êtes dans le processus (surtout lorsque vous n'avez pas accès ou visibilité à toutes les parties du système) – concilier tous les outils et systèmes
- Souvent, les outils faciles n'ont pas une capacité suffisante et au contraire, trop difficile à adopter – manque une capacité moyenne dans les outils (avec des guides satisfaisant pour l'outil)
- Pour la formation nous ne savons pas ce que nous ne savons pas
- Prend trop de temps pour installer des morceaux
- Pour les processus qui ont des obstacles déjà identifié, nous voulons voir la solution adapter aux obstacles et non dans le sens contraire
- Lorsque ce sont des systèmes que nous utilisons à tous les jours, ils devraient être faciles à utiliser et si nous ne



	les utilisons pas fréquemment, ils devraient être encore faciles à se rappeler
<b>Valeurs</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Lorsque quelqu'un apprend un outil, ayant reçu la formation, des aide-mémoire et un libre-service établi sont essentiel</li><li>• Ayant la capacité d'appeler quelqu'un pour obtenir de l'aide (temps réel, rapide, consulter sans avoir à Google)</li><li>• Avoir une communauté ou un système de jumelage (précis / un endroit réserver où aller pour obtenir plus d'exemples, aide et être en mesure de voir ce que les autres ont fait) – une personne ayant un emploi semblable peut montrer la façon donc il la fait</li><li>• Être en mesure de voir le plein potentiel de l'outil (idéalement, une personne qui a utilisé l'outils dans un rôle similaire)</li><li>• Avoir quelqu'un pour passer en revue avec l'outil lorsque nous avons besoin de l'appui</li><li>• Soutien par téléphone pour obtenir le support - délai court</li><li>• Des exemples de travaux antérieurs, développés par autres personnes qui ont déjà automatisé la tâche ailleurs (être en mesure de rebâtir ou de tirer à partir des expériences des autre personnes)</li><li>• Être capable de l'utiliser où que vous soyez</li><li>• L'apprentissage es intuitif</li><li>• Communiqué comment les bénéfice (comment nous surmonterons les obstacles est moins d'emphase sur les avantages)</li><li>• Réduit les erreurs humaines</li><li>• Être en mesure d'automatiser ce qui est fait régulièrement (c.-à-d., courriel – le lire, être en mesure de traiter et classer en fonction de ce qu'il lit)</li><li>• La coordination des systèmes à l'extérieur du gouvernement et les plate-forme (c.-à-d. Slack,...)</li></ul>	<b>Craintes</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Des restrictions nombreuses</li><li>• Si un outil est fourni, être en mesure d'utiliser la totalité des fonctions (Le verrouillage de certain aspect de l'outils le rend moins efficace pour automatiser)</li><li>• Ça n'économiser pas du temps</li><li>• Ne pas être en mesure de partager dans l'ensemble des ministères</li><li>• Lorsqu'il y a tellement de potentiel avec l'outils, sa prend du temps à apprendre et à mettre en œuvre</li><li>• Oublier des fonctions dans le système (parce que vous ne l'utilisez pas tout le temps)</li><li>• Quelque chose qui a été créé, nous ne voulons pas l'exécuter d'une façon inattendue et des répercussions négatives sur ce que nous travaillons</li><li>• Quel est la trousse de suivi? Ou est-ce que vous avez besoin d'autre frais</li></ul>
<b>Attentes</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Être en mesure de mettre dans un dépôt pour que d'autres puissent l'utiliser (ou le consulter à titre de référence, la méthode et ce qu'il faut faire)</li><li>• La distribution et le partage des robots et la mise à l'échelle des robots</li><li>• En mesure de surmonter les obstacles</li><li>• Capable de dire quelle processus sera automatisé, être en mesure de la faire fonctionner (facile à mettre en œuvre)</li><li>• Nous permettrons de gagner du temps</li><li>• Besoin d'une façon de valider les actions (à contre-vérifier système)</li><li>• Capacité à réutiliser</li><li>• Ne demande pas constamment de l'aide / du soutien</li><li>• Suffisamment de souplesse pour répondre aux besoins</li></ul>	<b>Mesures de la réussite</b> <ol style="list-style-type: none"><li>1. <b>L'obligation d'économiser du temps (et démontre comment cela permettrait de gagner du temps – « je ne sais pas ce que je ne sais pas ») et être en mesure de comprendre rapidement</b></li><li>2. <b>Être en mesure d'utiliser l'application constamment sans aller voir le fournisseur ou l'équipe de technologie de l'information (pour un deuxième, troisième fois,...) pour le Soutien</b></li><li>3. <b>Aider à tirer parti de ce qui existe déjà (simplifie l'automatisation des autres outils déjà en place) – peut-on obtenir les outils dont nous avons besoin et les rendre utile et fonctionne correctement</b><ul style="list-style-type: none"><li>• La possibilité d'avoir des données de base en temps réel</li><li>• Souple - avec seulement 5 à 15 minutes de recherche, adapter un processus automatisé; une solution souple</li></ul></li></ol>



	<p>pour s'adapter à l'évolution des besoins ou des tâches imprévues +</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Évaluant le coût initial de mettre un processus ensemble – mettre les efforts pour voir ce qui peut être automatisée (avant l'installation de l'outil – aider à évaluer les processus)</li><li>• Inciter nous et convaincre nous d'adopter (une façon de démontrer l'avantage pour une personne qui l'utilise) – plutôt que de pousser l'outil, mettre l'emphase sur la valeur de l'adoption (pourquoi leur outil est tellement bon)</li><li>• Voir comment nous pouvons utiliser l'outil et la façon donc l'outil peut influencer la charge de travail</li><li>• Le fournisseur sera payé selon le pourcentage des gens qui ont adopté</li><li>• Une vaste gamme de composantes à utiliser (les connecteurs pour le courriel, les pages de l'internet, les fichiers PDF)</li><li>• Équilibre entre flexibilité et l'utilisation facile du system</li><li>• Identifier où ils effectuent des tâches répétitives (les tâches qui sont prêts pour l'automatisation) – c'est-à-dire, avec les robots assisté, propose des options pour l'automatisation</li><li>• Être en mesure de déterminer ce qu'il faudra faire pour automatiser – c'est-à-dire, vous avez besoin de deux heures pour compléter la tâche</li></ul>
--	--



## Persona : Développeur citoyen

Chris

### Persona

- Élaborer des scripts ad hoc.
- Rédiger des scripts pour l'automatisation, automatiser les tâches simple et répétitives comme répondre à des questions ou de dépôt courriel.
- Cherche une solution pour intégrer les scripts avec GCDOCS, comme il s'agit d'une partie importante des tâches quotidiennes.
- Trouve une façon d'intègre les systèmes qui ne se parlent pas comme le carnet d'adresses ministériel.
- L'ARP leur permet, en tant que personne non techniques, à automatiser les processus.
- Exécute les robots sur leurs propres identifiants d'accès, ce qui pourrait limiter ce que nous pouvons automatiser en fonction de l'accès.
- Lorsque vous commencez, la crainte et le risque de ne pas vraiment comprendre l'impact que votre script pourrait avoir.

### Démographie :

Classification des postes: AS, IS, CR, EC; les personnes le plus près de l'entreprise des travaux

<p><b>Buts</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Réduire les actions répétitifs</li> <li>• La précision et l'uniformité</li> <li>• Connecter les systèmes déconnectés: <ul style="list-style-type: none"> <li>• p. ex. feuille de calcul Excel</li> </ul> </li> <li>• Réaffecter les tâches des employées à valeur ajoutée</li> <li>• Capacité d'interagir avec des grands ensembles de données pour atteindre un extrait ou résultat voulu</li> <li>• Accroître la productivité et l'efficacité (moins d'erreurs, plus de précision, 24/7/365 – lorsqu'il est bien construit)</li> <li>• Atteindre les résultats commerciaux qui ne peuvent pas être mis en œuvre au cours de l'étape de développement</li> </ul>	<p><b>Défis</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Compétences techniques minimales</li> <li>• Services de gestion de l'authentification et des justificatifs d'identité, la gestion de l'infrastructure secrète</li> <li>• Si le travail est mal fait dans le développement de l'automatisation d'un processus, cela peut nuire la productivité</li> <li>• Si utilisé sans vérifier les impacts de l'automatisation, on peut rencontrer des difficultés avec la sortie du script</li> <li>• Fabriquer quelque chose qui est réutilisable</li> <li>• Gérer le roulement élevé du personnel (p. ex. pour attribuer le responsable d'un document)</li> <li>• S'assurer que la solution peut appuyer la documentation au même endroit que le script</li> </ul>
<p><b>Valeurs</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Capacité à exécuter en arrière-plan (afin que nous puissions continuer à travailler tout en exécutant un robot)</li> <li>• Visuelle, facile à utiliser et intuitive</li> </ul>	<p><b>Craintes</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• La sécurité d'emploi – le remplacement automatique</li> <li>• Perdre le sentiment d'être utile</li> <li>• Faire confiance à un développeur citoyen pour automatiser les processus avec des compétences</li> </ul>



<ul style="list-style-type: none"><li>• Services de gestion de l'authentification et des justificatifs d'identité (plus gros que seulement la solution de l'ARP)</li><li>• La possibilité d'avoir des composant réutilisable, partageable</li><li>• Transparence – savoir ce qui va se passer</li><li>• La prévisibilité, la visibilité en ce que le système fait: voir comment cela se passe en cours et qu'il fonctionne réellement comme prévu</li><li>• La documentation – documentation automatique</li><li>• Que la direction accorde l'importance du temps pour la création des macros et des scripts, plutôt que d'en faire une activité sur le coin de notre bureau; finalement allouer du temps aux développeurs citoyens dans le cadre de notre travail</li><li>• Une communauté d'apprentissage et de travail grâce à partager des scripts, la formation avec la communauté</li><li>• L'ouverture du système, ouvert par rapport à des éléments de la solution sous licence; partageable, ne dépend pas sur le fournisseur pour créer la fonctionnalité additionnelle; capacité de créer des ajouts au catalogue, bibliothèque des objets</li><li>• Capacité d'intégrer des systèmes déconnectés</li></ul>	<p>limitées, une compréhension des solutions informatique d'arrière-scène, etc. ne pas attribuer les privilèges appropriés en fonction des capacités de développement des citoyens</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Donner trop d'accès aux gens, sans vraiment savoir s'ils peuvent faire le travail</li><li>• Que la solution ne soit pas appuyée et soutenu une fois que la personne qui a créé le robot ou macro quitte l'organisation</li><li>• Est-ce que tout le monde est en mesure de construire un script et exécuter (sans erreurs)?</li><li>• Incapacité à l'essai avant la mise en production</li></ul> <p>Représailles – faire d'erreurs</p>
<p><b>Attentes</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Se comporte de la même façon à chaque fois</li><li>• Un niveau minimum de formation auprès du fournisseur.</li><li>• Langage simple, communications directe qui avance les efforts de l'utilisateur</li><li>• Une licence qui ne deviendrait pas un obstacle au stage de l'utilisation</li><li>• Capacité de mise à l'essai avant d'aller en production</li><li>• Un environnement de bac à sable pour essayer des fonction</li><li>• La fiabilité en termes de solution est disponibilité; quand j' ai besoin, de la façon dont j'en ai besoin pour fonctionner</li><li>• Voir les résultats des scripts et valeurs qui sorte, démontrer les progrès réalisés et de communiquer l'erreur</li><li>• Visibilité de l'état en cours et au-delà. p. ex., si quelque chose échoue, indique précisément ce qui a échoué</li></ul>	<p><b>Mesures de la réussite</b></p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. <b>Facile à utiliser **</b><ul style="list-style-type: none"><li>○ <b>Approachable – temps de commencer **</b></li><li>○ La conception de l'interface pour les utilisateur - convivial</li><li>○ Comment il communique ses fonctions</li><li>○ Ce qu'il faut pour écrire et publier un « plug-in » pour le logiciel et d'automatiser un processus</li></ul></li><li>2. <b>Une augmentation de la productivité *</b></li><li>3. <b>Solution : Séparation de multiples locataires *</b></li><li>4. <b>Facile à embarqué *</b></li><li>5. <b>Accès aux License – aucun obstacle, ouvert *</b></li><li>6. <b>Réduire ou élimine les erreurs *</b></li><li>7. Réduit le temps</li><li>8. La solution utilisée et atteindre les objectifs souhaités (p. ex. efficacité accrue ou certaines fonctions habilitantes)</li><li>9. Capacité de créer votre propre flux de travail</li><li>10. Mise à l'essai de l'authentification et des justificatifs d'identité</li><li>11. Travaille dans l'ensemble des ministères, répond aux divers besoins</li><li>12. Ne renforce pas les silos</li></ol>

## Persona – Sécurité (rôle d'évaluation de la sécurité)





## Sam - Persona

- Aider à traduire les attentes de l'entreprise en exigences de la sécurité qui définissent ce qui sera évalué tout au long du processus.
- Fait des liens avec les exigences de la sécurité à haute niveau et de bas niveau et développer une conception pour identifier les évaluations des menaces.
- Évaluer si les mesures de protection ont été mises en œuvre.
- Produire des rapports de statu pour la mise en œuvre.
- Voudrais avoir des conceptions détaillé (pour comprendre comment chaque composante se communique avec le system en arrière).
- Comprends comment l'ARP fonctionne et savoir si les opérations sorte des frontières. Lors d'une exécution, si une opération mauvaise est retrouvée, la solution peut résoudre le problème (protéger, identifier, réponde).
- Catégoriser - déterminer les critères de préjudice de l'information (éléments de données) - la sensibilité est déterminé au seins du ministère (le pire des cas dépend du ministère et nombre de support dans le bureau de sécurité).
- Le résultat de la solution c'est un ensemble d'évaluations et une recommandation pour accepter le risque et aller d'avant.

## Démographie :

- CS-02 – CS-04

<b>Buts</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Processus d'évaluation précis et répétable</li><li>• Défini clairement la portée de l'évaluation et les exigences supplémentaires</li><li>• Démontrer le résultat de l'évaluation (une évaluation déficience reste une bonne évaluation)</li><li>• Identifier les risques inhérents avec la solution, peu importe qui l'utilise</li></ul>	<b>Défis</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Les processus sans surveillance accéderont aux systèmes d'arrière - le niveau de sensibilité varie en fonction du département et des systèmes</li><li>• Assurez que les mesure de protection soient en place à tous les niveaux</li><li>• Une menace peut être une menace pour plusieurs départements - si la technologie présente une vulnérabilité et qu'elle est déployée dans plusieurs départements, alors tous sont affectés</li><li>• S'il se trouve sur le réseau GC, c'est du « fromage suisse »</li><li>• L'état de sécurité sera essentiel – l'outils installer pourrait hériter des vulnérabilités de l'infrastructure si existe</li><li>• Une faiblesse dans une ministère peut être une faiblesse générale dans tous les ministères (risque partagé)</li></ul>
<b>Valeurs</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Demander aux fournisseurs de valider et de démontrer les fonction liées aux autorisations de sécurité - et de biens définir les attentes pour répondre à ces contrôles</li></ul>	<b>Craintes</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Le montant de temps alloué pour garantir suffisamment l'évaluation de sécurité et pour l'autorisation de sécurité pour le déploiement</li><li>• Reliez ou vérifiez par les agents de SPC que les processus sont autorisés par SPC - un point de contact</li><li>• Les fournisseurs, les connecteurs et les mises en œuvre sont évalués (c'est-à-dire pour détecter les</li></ul>



	<p>systèmes partenaires pour la mise en œuvre) - interrompre la sécurité pour le fournisseur de services et le consommateur de services</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Nécessité de mettre en œuvre comme il a été évalué</li><li>• Si des changements se produisent, ils doivent être évalués à nouveau</li><li>• Cela pourrait être une menace pour tout</li><li>• Certaines choses sont faites une fois, et d'autres doivent être différentes à chaque fois - parce que c'est spécifique au partenaire</li><li>• Chaque couche est un delta</li></ul>
<p><b>Attentes</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Des informations claires sur les activités que nous attendons du fournisseur dans le cadre des évaluations de sécurité (c.-à-d. Artefacts pour x, y, z)</li><li>• La certification de l'industrie autour de la sécurité serait utile - si le fournisseur choisit de présenter les mesures de protection, nous voulons avoir les vérifications à l'avance</li><li>• Réponse aux incidents et récupération</li><li>• Créer des journaux - où vont ces journaux</li><li>• Réponse protégée - assurez-vous que la solution de l'ARP a un accès limité (c.-à-d. Si quelque chose ne va pas, les dommages causés au système sont minimes)</li><li>• Assurez-vous qu'aucun accès pour modifier les journaux</li><li>• Journaux facilement exportables pouvant être digérés par les systèmes de surveillance de la sécurité</li><li>• Dans une seule vue, voyez ce que fait l'ARP sur plusieurs systèmes</li><li>• Audit de version (pouvoir auditer le modèle d'hier) - recréez le même résultat en vous basant sur le modèle d'hier</li></ul>	<p><b>Mesures de succès</b></p> <ol style="list-style-type: none"><li><b>1) Quelles que soient les activités de sécurité sur lesquelles nous nous entendons sont entièrement exécutées (rien n'est laissé vider) - oui ou non (avec preuves) +1 +1 +1 +1</b></li><li><b>2) Comment chaque composant communique à un autre - être capable de voir comment l'un affecte l'autre - la logique et les relations entre les composants - voir où un changement dans un domaine pourrait avoir un impact sur un autre domaine (être en mesure de voir la situation dans son ensemble) +1 +1</b></li><li><b>3) Télémétrie +1 +1</b></li></ol> <ul style="list-style-type: none"><li>• Défini les critères de préjudices potentiels pour les actifs impliqués dans la solution +1</li><li>• Protocole bien établi pour informer les clients des menaces et des vulnérabilités (pour gérer les risques de sécurité) - tout changement du côté du fournisseur (menaces, vulnérabilités, changement de sous-traitants pourrait changer la posture de sécurité du GC - les changements, les mises à jour et les ajouts peuvent changer la niveau de sécurité garanti) +1</li><li>• Le résultat est moins important que le processus - doit être un processus répétable</li><li>• Défini clairement les exigences de mesure et d'évaluation (reproductible et régulier)</li></ul>



## Persona: Gestionnaire, Opérations et production (OPM)

Rebecca



### Persona

- Le panneau de contrôle est la seule interface avec le système à laquelle l'OPM a accès.
- Exécute et examine les contrôles de santé: s'assure que le système fonctionne correctement; le panneau de contrôle avertirait l'OPM. Continu sur un cycle (par exemple à toutes les heures).
- Le panneau de contrôle alerte l'OPM en cas de panne, il n'est pas parfait (reçoit parfois de nombreuses alertes et peuvent se sentir un peu écrasants).
- Utiliser le panneau de configuration pour vérifier les files d'attente, s'il y a un inventaire ou non, pour s'assurer que le système extrait l'inventaire correctement.
- Surveille la performance des robots.
- Attribue un certain nombre de robots à un processus.
- Utilise les informations du panneau de contrôle pour établir des rapports afin de montrer au département comment nous faisons.
- Utilise un système interne pour créer des rapports mais espère de créer des rapports dans la solution; l'utilisation de la fonction pour générer des rapports dans la solution offre une meilleure solution.
- Planification
- Démarrer et arrêter les processus.
- Examiner les journaux informatiques.
- Dépannage lorsque les processus ne fonctionnent pas correctement.
- Travaille avec les développeurs pour aider au débogage (bien qu'ils ne soient pas programmeurs).
- Travaille avec les développeurs, consultant en programme PM-03, PM-04 et PM-05.

### Démographie :

- PM-05, CS-03 (potentiellement CS-02)

Buts	Défis
<ul style="list-style-type: none"><li>• Traiter autant de travail que possible pour réduire la tension sur le réseau de traitement</li><li>• Pour garder les robots en marche, stables et fonctionnant correctement</li><li>• Allouer la main-d'œuvre virtuelle en fonction de la charge de travail (par exemple, si plusieurs automatisations sont en cours d'exécution, si l'une a plus de charge de travail que l'autre, vous pouvez réaffecter les robots à la charge de travail la plus élevée - en optimisant les robots</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Intégration avec l'infrastructure existante - avec les bases de données existantes, le système d'inventaire (par exemple Microsoft Dynamics) (très important et peut entraîner beaucoup de travail), l'interface avec les systèmes hérités</li><li>• Faire fonctionner la solution avec nos anciens systèmes; pour amener les développeurs à faire en sorte que la solution communique correctement avec les systèmes existants</li><li>• Formation limitée des développeurs, donc les connaissances nécessaires pour utiliser la solution sont limitées (je ne sais pas ce qu'ils ne savent pas)</li><li>• Une hausse de la charge de travail (dans le GC, de gros afflux de travail sur de courtes périodes)</li><li>• L'interface peut être maladroite et change avec les mises à jour et nécessite des changements dans notre façon de travailler avec le panneau de contrôle</li></ul>



	<ul style="list-style-type: none"><li>• Des robots assistés et de nombreux utilisateurs rendent la gestion difficile - ajout et entretien d'un grand nombre d'utilisateurs</li><li>• Utilisateur = un individu</li></ul>
<b>Valeurs</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Confiance dans le système d'alerte</li><li>• Un système d'alerte robuste: flexibilité</li><li>• Expertise et formation appropriée pour l'utilisation du logiciel</li><li>• Permettre aux utilisateurs de travailler avec la solution comme ils le souhaitent (par exemple, la personnalisation du panneau de contrôle en fonction des besoins et de la manière dont nous devons travailler dans le système)</li><li>• Une solution mobile (par exemple, une application ou basée sur le Web pour pouvoir effectuer une vérification rapide pour s'assurer que tout fonctionne bien)</li><li>• Si dans le nuage, comme le fonctionnement de Microsoft Teams</li><li>• Génération de statistiques robustes sur le fonctionnement du système, par ex. la durée nécessaire pour terminer un processus, pour vider une file d'attente, etc.</li><li>• Une capacité de produire des rapports dans la solution directement par contraire, à l'export des données hors de la solution et l'utilisation d'une autre solution pour générer des rapports</li><li>• Intégration avec les outils de production de rapports existants ou capacité de produire des rapports direct, dans la solution</li><li>• Simplifier les changements (par exemple à la volée sans interrompre tout le processus); changements modulaires; «hot swap »</li><li>• Réponse du panneau de contrôle lui-même, si cela prend trop de temps ou est maladroit - travail sur un réseau moins fiable. Doit être léger - n'a pas utiliser beaucoup de ressources de l'ordinateur (par exemple, bande passante, rechargement de la page) pour fonctionner</li><li>• Page Web au lieu de l'application sur le bureau afin que l'interface utilisateur puisse permettre le partage des activités de surveillance avec d'autres utilisateurs</li></ul>	<b>Craintes</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Qualité, ne sachant pas si le robot a terminé correctement (nous avons dû créer notre propre programme d'assurance qualité pour vérifier la qualité)</li><li>• Ne pas être averti quand quelque chose ne va pas, nous avons besoin de savoir mais pas si cela nous le dit toujours</li><li>• Nous traitons peut-être des dizaines de milliers de comptes et ne savons pas si cela est fait correctement</li><li>• Incapacité à évaluer la puissance de traitement requise pour une charge de travail donnée (incapacité à répondre aux flux et reflux de la demande et incapacité à terminer dans les délais impartis)</li></ul>
<b>Attentes</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Un système d'alerte personnalisable: paramètre et par processus (pour différents seuils)</li><li>• Une capacité d'alerte réactionnaire si les choses échouent et peut arrêter le robot s'il échoue</li><li>• Prêt pour l'informatique en nuage</li><li>• Une interface rapide et élégante, personnalisable au niveau de l'utilisateur pour créer son propre tableau de bord et sa propre mise en page</li><li>• Le robot fonctionne correctement et un moyen de faire des vérifications et contrepoints</li></ul>	<b>Mesures de succès</b> <ol style="list-style-type: none"><li>1. <b>Évolutivité / extensibilité: allocation dynamique des ressources ***</b></li><li>2. <b>Facile à mettre en œuvre en termes de programmation et d'interface avec d'autres systèmes *</b></li><li>3. <b>Aspect et convivialité: disposition du panneau de commande, fonctionnalités de création de rapports, personnalisable / convivial pour l'utilisateur *</b></li><li>4. <b>Temps de mise en œuvre de la solution (déploiement initial) *</b></li><li>5. Il est temps de configurer de nouveaux robots</li></ol>



<ul style="list-style-type: none"><li>• Active Directory - possibilité d'affecter de grands groupes d'utilisateurs finaux ayant des besoins d'accès différents</li><li>• Maintenir une interface familière lors de l'émission de modifications</li><li>• Gestion et allocation dynamiques des ressources en fonction de la charge.</li><li>• Prend avantage la mémoire de l'ordinateur (RAM)</li><li>• Vue basée sur le profil utilisateur (pas une vue générique)<ul style="list-style-type: none"><li>○ par exemple la solution peut anticiper et vous ramener à l'écran de processus à partir duquel vous travailler</li><li>○ interface utilisateur qui garde à l'esprit le flux de travail</li></ul></li></ul>	<ol style="list-style-type: none"><li>6. Assurez-vous qu'il peut fonctionner efficacement et rapidement sur notre système</li><li>7. Possibilité d'ajouter ou de modifier des robots sans faire tomber le système</li></ol>
---	---

## Persona : Analyste d'affaires (BA)

Betty Ann



### Persona

- Se prépare pour l'ARP: créer un inventaire des processus actuel, consulter les équipes pour déterminer si le processus logique pourrait être automatisé, met de l'avant la décision pour automatiser, doit comprendre les activités de l'entreprise, le travail physique, le traitement des données, les enjeux et les fonctionnalités de l'outil de l'ARP.
- Deux rôles clés : écouter et informer les clients et le cadre supérieurs sur l'automatisation.
  - Écouter, effectuer des diagnostics, examiner les processus de l'entreprise et évalue le potentiel d'automatisé des processus
  - L'interaction avec les utilisateurs à comprendre dont la façon les processus fonctionnent
  - Élaborer ou valider les modèles du système – une esquisse du processus opérationnel
  - Examiner « une journée dans la vie de quel qu'un... », les utilisateurs d'un processus (p. ex. citoyen, le fournisseur de services, etc.).
- Documentation : Souvent, les processus sont inadéquatement documentés; les analystes d'affaire posent la question, pourquoi les processus actuels sont mal établis? Alors, l'analyste d'affaire sont obliger à découvrir les lacunes pour mettre en œuvre une processus avantageux.
- Établir un processus optimisé et sa documentation ARPès avoir consulté le responsable du processus, l'individu responsable de la conception de la solution et finalement avec les architectes.
- Articuler l'analyse de rentabilisation de l'automatisation : Détermine quel est l'avantage du processus automatisé et d'identifier les coût avant l'automatisation et ARPès les automatisations.
- Pendant la phase de conceptions et développement du processus, on cherchera à optimiser certain processus.
- Assurer que les processus quotidiens sont en bonne fonctionnement.
- Répondre aux questions, résoudre les problèmes.
  - Pas nécessairement un expert dans la solution soulignée .... Acquérir des connaissances en collaborant avec d'autres personnes
  - Chargé de documenter l'état actuel et en travaillant avec les experts en la matière pour améliorer le produit final.
- Le responsable du produit et le responsable du processus à automatiser.



- Dans certain scenario, nous n'avons pas de l'analyste d'affaires (BA) à l'interne qui sont responsable et nous devons donc engager des consultants; dans ce cas, nous serions propriétaires du processus et non l'analyste d'affaires (BA).
- On s'attend à ce que l'analyste d'affaires (BA) soit le responsable du produit.
- Travaille en équipe
  - Interactions avec les développeurs; les responsables des processus, avec différentes unités organisationnelles: les responsables des politiques, des procédures, accès au système; automatiser les lettres et collaborer avec plusieurs groupes différents.
- Responsable du produit = automatisation uniquement; n'est pas le responsable du processus.
- Les experts en la matière régionales: pour nous assurer que nous sommes sur la bonne voie avec eux, nous tirons à partir de leur connaissance, nous les intégrons dans le processus et voyons comment cela affecte les régions (nous ne supprimons pas le travail qu'un agent fait, nous voulons comprendre comment l'automatisation peut augmenter la qualité du travail).
- Pas des experts techniques.
- Les communications, un pont entre les utilisateurs d'évaluation et les développeurs.
- Facilitation et analyse.



## Démographie :

Classification et niveau du poste: CS-03, AS-04, AS-05, PM

<b>Buts</b>	<b>Défis</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Essayer de créer une automatisation qui aide à accomplir les tâches fastidieuses rapidement et offre un retour sur l'investissement rapide</li><li>• Utilisez les outils pour capturer des informations pour le document de conception de processus avec l'équipe commerciale</li><li>• Réduire les pressions liées à la charge de travail; afin d'optimiser les processus</li><li>• Pour assurer la cohérence dans la façon dont le processus a été effectué</li><li>• Fournir une source de documentation autorisée et fiable - avoir tout ce dont ils ont besoin pour prendre les décisions dont ils ont besoin: par ex. Les essais nécessaires pour répliquer les processus afin de satisfaire les exigences avec les intervenants.</li><li>• Lorsque vous partez, vous quittez un milieu de travail qui est fiable et qui reflète les exigences nécessaires</li><li>• Les livrables et leur qualité</li><li>• Faciliter le processus avec ceux qui utilisent le processus et identifier et documenter, prioriser (parfois par phases), itératif</li><li>• Présenter aux utilisateurs finaux les contraintes avisées par l'équipe technique et travailler avec eux pour faire le meilleur choix ou solution</li><li>• Cycle de vie de livraison de l'automatisation: lors de la conception du processus, nous travaillons avec les développeurs</li><li>• Phase de test: comment il était censé être conçu et comment il fonctionne bien ou non</li><li>• S'assurer que le client prend d'avantage les outils nécessaires pour utiliser la solution (par exemple, aide-mémoire et le matériel de formation)</li><li>• Comprendre l'outil de l'ARP pour être en mesure de traduire ce qu'ils ont trouvé en discours de l'ARP</li><li>• Automatisation et l'IA: évaluation de l'état de préparation, beaucoup veulent jouer avec l'IA, mais leurs systèmes ne sont pas prêts pour l'IA</li><li>• L'évaluation nécessite une compréhension des outils</li><li>• Précisez où et quand l'ARP est approprié</li><li>• Réalisez-le projet (rôle chef d'équipe du projet)</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Assurer d'automatiser quelque chose de valeur opérationnelle.</li><li>• Obtenir les bonnes informations des départements</li><li>• Surutilisation, trouver le bon équilibre</li><li>• L'utilisation aveugle de l'ARP entraînera des problèmes</li><li>• Lorsque le coût de l'automatisation dépasse de loin les avantages de celle-ci</li><li>• Avoir des modèles de coûts pour rendre la prise de décision cohérente et déterminé si l'automatisation ayant un effet sur l'investissement ou non.</li><li>• Trop d'automatisation</li><li>• Traduire le problème : le processus dans la terminologie de la solution de l'ARP et comprendre suffisamment les avantages de la solution et retravailler le problème</li><li>• Pour comprendre toutes les solutions, la solution est-elle assez simple pour que l'analyste d'affaires (BA) peut articuler le retour sur l'investissement</li><li>• Connaître parfaitement la solution de l'ARP mais pas nécessairement avoir une formation technique</li><li>• L'articulation à propos du retour sur investissement, cela dépend sur une compréhension approfondie de l'outil de l'ARP (besoin de s'appuyer les vendeurs pour l'expertise, cela apporte un coût)</li><li>• Il faut avoir une bonne compréhension du moment où vous utilisez l'outils avant de signaler le fournisseur si l'équipe de soutiens à l'interne est disponible.</li><li>• Enregistré les dépassements de coûts non-respecter des exigences exprimées</li><li>• Beaucoup de travail de préparation</li><li>• Manque de documentation sur le côté des clients à propos des processus actuels; possibilité de mettre sur papier</li><li>• Certains processus ne sont pas aussi matures pour le document de conception du processus</li><li>• Les robots ne lisent parfois pas la façon dont nous voulons qu'il lise certains écrans; pas cohérent dans la lecture et la validation; il s'agit parfois d'un problème de système d'entreprise</li><li>• Quand les robots sont construits et quand il y a un changement, il y a beaucoup de retards pour effectuer les changements. Les changements peuvent prendre beaucoup de temps. (par exemple, le changement des politiques a un impact sur le robot, mais ne peut pas se permettre d'avoir un long délai car le processus est déjà automatisé et fonctionne, donc ne peut pas simplement s'arrêter... les ressources ont été réaffectées par les changements</li></ul>



	<ul style="list-style-type: none"><li>• Parfois, nous nous précipitons pour apporter des modifications et devons s'assurer que le processus technique est bien documenté sans raccourcis qui peuvent causer des problèmes en route</li><li>• Attention aux changements apportés aux systèmes d'entreprise et aux impacts sur les processus automatisés qui sont impactés (en particulier avec des cycles de développement plus longs)</li><li>• Pour certaines solutions informatiques en nuage, tous les serveurs au Canada ont un composant - répondre aux exigences informatiques en nuage pour le GC</li></ul>
<b>Valeurs</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Résoudre les besoins de l'entreprise</li><li>• Moins préoccupé par l'outil, plus d'interaction humaine</li><li>• La communauté de support et de développement des fournisseurs de logiciel</li><li>• Accès à des experts</li><li>• Communauté de soutien forte / large</li><li>• Documentation au sein de l'outil; facilité d'utilisation</li><li>• Progression du flux de travail, affichage graphique et traçabilité</li><li>• Possibilité de créer un tableau de bord pour démontrer les avantages</li><li>• Visualisation de la progression, statistiques, extraction de processus, extraction de flux de travail</li><li>• Zone d'expérimentation, simulation sans affecter l'automatisation en direct</li><li>• Contrôle de version, gestion des versions (interne), capacité de restauration</li><li>• Cohérence et précision des résultats lors de la lecture des robots</li><li>• Délai d'exécution plus court tout en conservant la qualité du robot pour tout changement de processus</li><li>• Si vous apportez des modifications au robot, nous voulons avoir une visibilité sur ses impacts</li><li>• Automatisation complète (capacité de l'outil à automatiser des processus complets)</li><li>• Lecture de robot en langue naturelle</li><li>• Communications avec le fournisseur (ce qui est fait du côté du fournisseur, développeur - clarté des rôles et des responsabilités entre le fournisseur et le client / développeur)</li><li>• Confidentialité lorsque nous interagissons avec différents systèmes (par exemple, le document de conception du processus avec les clients, interaction avec les systèmes avec des autorisations de sécurité)</li><li>• Respectez les protections à propos des renseignements personnels et tous les aspects de la protection des identificateurs personnel</li><li>• Le fournisseur doit fournir des hypothèses sur la sécurité informatique de l'entreprise et la façon dont il travaillera avec cela - comment il utilisera son annuaire actif pour la connexion, les mots de</li></ul>	<b>Craintes</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Numérisation de la bureaucratie</li><li>• Ne pas développer de solution pour les processus qui ne sont pas bien développés ou qui changent fréquemment</li><li>• Manque d'agilité - incapacité à modifier les choses rapidement</li><li>• Le système ne nous permet pas de faire ce qu'il doit faire et de créer des solutions de contournement et d'enfreindre les règles</li><li>• D'un processus bien développé devenant ou créant de nombreuses exceptions avec des changements au fur à mesure - devient un gâchis spaghetti, une dérive du processus</li><li>• Pas de traçabilité des modifications</li><li>• Ne pas être consulté dans le cadre du cycle économique</li><li>• Ne pas attraper quelque chose auquel nous n'avions pas pensé dans le document de conception du processus et test d'acceptation des utilisateurs, scénario</li><li>• Nombreuses demandes de changement: financement et implications en termes de temps</li><li>• Compatibilité: par ex. Mise à niveau du système et ne plus fonctionner ARPès une mise à jour - perte de gros efforts et ne pas connaître les interdépendances créées et si cela fonctionne avec les futures mises à jour; ne pas savoir quand le processus n'est plus compatible, ne pas savoir plus tôt</li><li>• Exception avec le bilinguisme au sein du GC (par exemple «é» - un problème récurrent; caractères français)</li><li>• Violation des renseignements personnels exposés</li></ul>



<p>passee et respecter les lignes directrices de la sécurité</p>	
<p><b>Attentes</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Faire ce que vous avez l'intention de faire: ce que les règles dictent</li><li>• Efficacité, pour accélérer le processus</li><li>• Avoir une haute disponibilité</li><li>• Résilient</li><li>• Résultats cohérents</li><li>• L'outil couvre toutes les exceptions</li><li>• Scénario de test, répétabilité</li><li>• Sécurité pour traiter les informations sensibles: fuite d'informations, accès non autorisé, pas de fuite vers le fournisseur</li><li>• Si l'outil est hébergé, hébergé au Canada</li><li>• Capacité à produire un document de conception de solution qui décrit, genre une cartographie des processus et la solution</li><li>• Être en mesure de faire une démonstration du produit pendant que le produit est en développement</li><li>• Fournisseur répond aux exigences pour l'informatique en nuage et les exigences pour le GC</li><li>• Facile à réparer en cas de problème; facile à identifier le problème</li><li>• Durée : dès le début jusqu'à la fin (utile pour l'automatiser)</li><li>• Satisfait les exigences du vérificateur général</li><li>• Conforme à toutes les politiques, lignes directrices, lois et procédures applicables des divers ministères du GC</li><li>• Incorporer le bilinguisme</li><li>• Les robots peuvent interagir avec nos systèmes d'entreprise et nos anciens systèmes</li></ul>	<p><b>Mesures de succès</b></p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. <b>Répondre aux exigences de l'entreprise en fonction des processus qui leur sont présentés</b> ***</li><li>2. <b>Disponibilité des robots avec et sans surveillance (certains n'en proposent qu'un)</b> ***</li><li>3. <b>Le plus rentable * (le retour sur investissement) * (bataille avec la haute gestion)</b></li><li>4. <b>Disponibilité d'une formation pour cette solution (sans frais) *</b></li><li>5. <b>Maquettes</b></li><li>6. <b>Outil qui m'aide à faire mon travail en tant qu'Analyste d'affaires (BA)</b></li></ol> <ul style="list-style-type: none"><li>• Mise à l'essai</li><li>• Fait ce qu'il est censé faire: cohérent, fiable</li><li>• Coût</li><li>• Répondre aux besoins de transformation d'entreprise</li><li>• Exigences de formation</li><li>• Calendrier</li><li>• Flexibilité du calendrier pour s'aligner sur le cycle économique et la disponibilité</li><li>• Disponibilité de la documentation de cette solution (sans frais)</li><li>• Disponibilité du système lui-même: tout le temps</li><li>• Si le système tombe en panne, repousse notre processus dans l'environnement</li><li>• La solution peut-elle être provisionnée pour répondre à la haute disponibilité?</li><li>• Fréquence de mise à jour de la solution, impact de la mise en œuvre des processus</li><li>• Structure des coûts de licence: taux de changement</li><li>• Pouvez-vous acheter des licences pour une année sans de changement de coût?</li><li>• Abordable : (par exemple, historiquement, problème avec une solution peu coûteuse mais la formation a été coûteuse)</li></ul>



Développeurs



**Nom de persona : Morgan**

Reproduire les étapes suivies par un utilisateur lors de l'exécution d'une tâche à l'aide d'un robot.

**Démographie :**

- Automatisation des processus, outils de développement dans leur ensemble.
- Comprendre les exigences, ce qu'il faut faire.
- Développement, débogage, documentation et déploiement de la solution.
- Prototype - rotation rapide et agile.
- Faire le travail pour un client qui consommera le produit (peut être le développeur); rédacteur technique, équipe de débogage, c'est-à-dire pour l'analyste d'affaire (pour les exigences vis à vis un client directe).
- Parfois, 'client' n'est pas l'utilisateur réel - Le responsable de la processus.
- Utilisateur final du processus.
- Environnement « low code »: plus utile pour parler avec les utilisateurs du processus.
- Client = peut être un autre flux de travail numérique, enchaînant les flux ensemble.
- Définir les paramètres de performance.
- CS-01 – CS-03
- Peut aider à avoir une formation de programmeur.
- Préférable de connaître des langages de programmation (dépend de la plate-forme et quel langage de script).

Buts	Défis
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reproduire la façon dont un utilisateur interagit avec un logiciel</li> <li>• Utiliser les outils de développement de l'ARP pour transformer les idées en réalité</li> <li>• Comprendre le processus à automatiser - en travaillant avec un analyste d'affaires - le développeur doit être capable de comprendre pour créer l'automatisation. Cela pourrait également inclure l'observation des experts en matière par le développeur</li> <li>• Adhérer aux normes et aux pratiques exemplaires de l'ARP (normes de l'industrie)</li> <li>• Adapter un processus réel non automatisé à l'automatisation</li> <li>• Pour résoudre un problème, pour améliorer le processus, réduire le travail</li> <li>• Mettre en œuvre un algorithme (codifier la recette du processus)</li> <li>• Mettre en œuvre le code pour atteindre un résultat</li> <li>• Capturer les nuances du processus manuel et déboguer le processus manuel: débogage et optimisation</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Selon le système en cours de codage, le comportement du système peut être différent (production vs développement)</li> <li>• Mise en place des serveurs et des postes de travail pour les développeurs - c'est-à-dire que les postes de travail peuvent nécessiter un logiciel spécifique. Approbation requise pour le logiciel à installer et parfois le fournisseur a dû être appelé pour obtenir de l'aide</li> <li>• L'antivirus sur les systèmes peut être un problème</li> <li>• Admission appropriée pour les projets: assurez-vous que vous travaillez sur le bon projet - nécessite un apport approprié - doit être sélectionné pour être un bon ajustement de l'ARP</li> <li>• Les tâches exécutées par les utilisateurs ne peuvent pas avoir beaucoup de tâches cognitives - il est difficile de traduire des tâches non-répétables si ça consiste de plusieurs actions cognitives</li> <li>• En travaillant à partir de la maison, il est difficile de partager des écrans (les document indiqué protégé B pour l'application de vidéoconférence) - impossible de présenter l'environnement de production aux développeurs</li> </ul>



<ul style="list-style-type: none"><li>• Pourrait avoir, un changement à l'exécution et le processus lui-même</li><li>• S'assurer que les processus sont optimaux (par exemple, ne pas mettre en œuvre les processus dont nous n'avons plus besoin; créer des processus supplémentaires non-nécessaires dans le contexte automatisé) - adapte le processus</li><li>• Parfois, optimisation des processus</li><li>• Automatiser des processus matures bien compris, stables</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• L'intégration avec la plate-forme de messagerie pour envoyer des courriels peut se présenter des problèmes de sécurité (cela peut être un problème de configuration de messagerie interne)</li><li>• Valider que la mise en œuvre est correcte</li><li>• Comprendre les cas extrêmes (cas proches des limites où les processus sont plus susceptibles de se rompre), par exemple, calculs des années bissextiles</li><li>• Gestion des exceptions</li><li>• Déconnexion entre la documentation et ce que les gens font vraiment: ce qui a été documenté et comment cela est vraiment fait (à la fois pour l'entrée et la sortie)</li><li>• Déconnexion entre le nouveau processus décrit et réel</li></ul>
<b>Valeurs</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Avoir une solution résiliente - en production, si le bot ne peut pas effectuer une tâche, il peut récupérer</li><li>• Délai d'exécution rapide - répond aux besoins des clients dans un court échéance</li><li>• Facilité d'utilisation - identifier les éléments avec lesquels le robot doit interagir - identifier les éléments d'une interface utilisateur</li><li>• Facile à extraire des données de diverses extension de nom de fichier et ressources</li><li>• Moins de codage requis - moins de compétences en codage - ont des modèles prédéfinis - des activités prédéfinies à l'intérieur de l'outil</li><li>• Plus de capacité de manipulation des données - autant de connecteurs pour obtenir les données (en utilisant la reconnaissance optique de caractères « OCR », pour capturer les données dans les sites Web, Excel, Word - et les connecter ensemble)</li><li>• Déploiement facile du code de processus sur la site Web ou une application Web</li><li>• Possibilité d'intégrer avec divers connecteurs</li><li>• Journaux numérique lisibles pour dépanner pendant le développement - du point de vue du débogage</li><li>• Documentation automatique du processus comme dans le système (agréable à avoir), système d'auto-documentation</li><li>• Capaciter d'imprimer le flux de travail numérique dans un représentation graphique</li><li>• Sorties machine (par exemple, analyse différentielle) et lisibles par l'humain (par exemple, compréhensibles) (par exemple, une configuration, d'exportation d'un fichier de configuration (code bas) pour enregistrer le code créé</li><li>• Parfois, il n'y a pas de propriété intellectuelle (certains cas c'est moitié propriété intellectuelle) - si tel est le cas, doit avoir un chemin de sortie</li><li>• Réutiliser (modulariser et réutiliser les modules)</li><li>• Lisibilité</li></ul>	<b>Craintes</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Problèmes avec la répétition des activités - c'est-à-dire, copier et coller serait une fonction apprécier plutôt que de créer une nouvelle activité</li><li>• Réinventer la roue - ne pas utiliser la bibliothèque appropriée</li><li>• Avoir produit un code non soutenable / non lisible</li><li>• Sécurité des applications - nous voulons protéger les informations - ne pas avoir d'informations exposées avec le script</li><li>• Un seul développeur peut utiliser le code à la fois - souhaite que plusieurs développeurs puissent accéder au code</li><li>• Solution de contournement maladroit, contraint par l'imagination du fournisseur de l'ARP</li><li>• Flexibilité limitée des bibliothèques</li><li>• Que fait-il sous le capot? Que fait-il maintenant?</li><li>• Est-ce que ça va être assez rapide? Souvent brillant et scintillant...</li><li>• Low code: que se passe-t-il si les coûts de licence augmentent et ne sont plus accessibles à l'avenir? devoir recommencer</li><li>• Verrouillage du fournisseur</li><li>• Disponibilité de personnes spécialisées, d'experts de la plateforme (consultants coûteux - problème avec les consultants)</li><li>• Parle-t-il aux systèmes existants, a-t-il besoin de dépenser plus pour les gadget numérique</li><li>• Propriété intellectuelle: verrouillage à long terme, incapacité à convertir vers d'autres formats; et si l'entreprise faillite? Comment pouvons-nous nous en remettre?</li><li>• Le système échouera et perdra du code</li><li>• Mises à jour du système qui gâchent le code précédent</li><li>• S'appuyer entièrement sur le fournisseur tiers pour les sauvegardes en vue de la restauration</li><li>• Un code bas et pas de code encourage le comportement d'une technologiste de l'information dans l'ombre / « skunkworks »: tout le monde peut commencer à coder mais cela signifie aussi une perte de contrôle</li></ul>



<ul style="list-style-type: none"><li>• Expérimentation rapide; répétition; Échouer rapidement</li><li>• (Tous les ingénieurs ne peuvent pas apprécier cela) Démocratisation des tâches souvent réservé pour l'ingénieur (moins dépendance sur l'ingénieur)</li><li>• Agilité: si vous construisez quelque chose à partir de zéro, vous pouvez tout faire; si vous utilisez quelque chose que quelqu'un d'autre a construit limiter à la bibliothèque, similaire aux cadres (collection de bibliothèques). Une solution « low code » vous obligerait à en faire autant en dehors des cas d'utilisation - travail maladroit</li><li>• Possibilité de fournir des application d'extension</li><li>• Communauté: communautés de développeurs</li><li>• Construire, importer, emprunter, cloner: facile à importer et à partager</li></ul>	
<b>Attentes</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Capacité à identifier n'importe quel élément présenter sur l'interface numérique</li><li>• Contextuel - informations avec menu - lorsque vous cliquez avec le bouton droit sur l'élément, vous obtenez une liste déroulante correspondant à cet élément pour agir</li><li>• Recherche - c'est-à-dire qui fournit un guide de l'utilisateur interne (le manuel de l'utilisateur est correctement intégré dans la fonctionnalité de recherche)</li><li>• Capacité à définir (et analyser) les normes de codage au sein de l'outil</li><li>• Outil efficace de dépannage et de gestion des erreurs (s'il y a une mauvaise entrée dans le programme, il devrait montrer la solution à l'erreur - réactif instantanément) Proche du temps réel</li><li>• Capable de s'intégrer à des outils tiers</li><li>• Fonctionne tout le temps</li><li>• M'aide à ne plus avoir à effectuer une tâche</li><li>• Il n'y a pas de comportements inattendus et émergents</li><li>• Le processus de codage est beaucoup plus rapide, attendez beaucoup moins de temps sur l'ingénieur; Le spécialiste de l'ARP devrait le faire plus précisément et plus rapidement que l'ingénieur</li><li>• Ayez apparence plus raffiné qu'un outil entièrement personnalisé</li><li>• Apparence plus générique (familiarité), fonctionnalité similaire entre eux, apparence et convivialité (par exemple, si vous automatisez un processus dans un outil par rapport à un autre, il possède une apparence et une sensation communes pour la familiarité (sortie)</li><li>• Avoir des capacités solides en débogage et de test, répétables avec un ensemble de données de test; ce qui ne fonctionne pas peut être débogué; possibilité de répéter le test avec des points de rupture pour pouvoir travailler tout au long du flux de travail numérique</li></ul>	<b>Mesures de succès</b> <ol style="list-style-type: none"><li>1) <b>Robustesse - solution stable qui ne plante pas et que vous développez, fournissent une solution robuste</b></li><li>2) <b>Facile à utiliser et facile à apprendre - tout le monde peut se lancer et l'utiliser avec un minimum de temps ou de formation (c'est-à-dire qu'un développeur expérimenté sur une autre plate-forme peut le récupérer et l'apprendre rapidement)</b></li><li>3) <b>Formation disponible</b></li><li>4) <b>L'outil est-il suffisamment large pour qu'il y ait peu de façons de tourner (impossible de créer ce que le client demande) - flexibilité pour s'adapter (par exemple, interface)</b></li><li>5) <b>Réutilisabilité, portabilité et interopérabilité</b><ul style="list-style-type: none"><li>• Évolutif - qu'il s'agisse d'une solution simple ou qu'elle évolue vers des solutions plus complexes</li><li>• Intégration avec les services Web et d'autres technologies</li><li>• Modularité - peut voir visuellement au premier coup d'œil voire différentes parties du code, en utilisant un code réutilisable ou une bibliothèque</li><li>• Intégration avec des outils tiers - c'est-à-dire un référentiel de code</li><li>• Convivial - lorsque vous ouvrez une application, vous pouvez naviguer rapidement et facilement (solution / application bien structurée) - survolez quelque chose que vous ne connaissez pas et cela vous explique</li><li>• Prend en considération plusieurs développeurs travaillant sur l'application à la fois</li><li>• Rapidité de développement et de mise en œuvre (production rapide)</li><li>• Capacité du système à répondre aux exigences du client et du système de l'ARP</li><li>• À long terme: le système suit-il l'écosystème; capacité à évoluer au fil du temps pour répondre aux besoins des clients</li><li>• La démocratisation fonctionne-t-elle réellement? Sont-ils engagés?</li></ul></li></ol>



<ul style="list-style-type: none"> <li>• Capacité à démocratiser le processus de test et de débogage (facile à utiliser, configurer, exécuter)</li> <li>• Une bonne collection de données et télémétrie sur le système en fonction (par exemple, en cas de panne, vous aimeriez savoir à quelle fréquence et pourquoi)</li> <li>• Données de performance: vitesse, consommations de ressources, etc.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Les sorties des valeurs fonctionnent-elles correctement? Est-ce que ça marche?</li> <li>• Est-ce que ça casse souvent? Offre-t-il à l'utilisateur la possibilité de déboguer avec succès?</li> <li>• Facilité d'utilisation: les outils font ce qu'ils doivent faire</li> <li>• Démocratisation (largement utilisable, barrière basse à l'entrée); taux d'adoption, nombre d'utilisateurs; types et niveaux d'utilisateurs</li> <li>• Abordable !</li> <li>• Un chemin de sortie valide - réutilisabilité du code, portabilité, partage de code</li> </ul>
---	---

**Nom de persona : / Architecte de solutions et systèmes**

Rodrigues



**Démographie :**

- Bâtir, déployer, modifier et de surveiller les scripts – pour déterminer combien de tâches ont été exécutées.
- Comment créer des scripts pour la prochaine génération.
- Les CS-03 sont des architectes de solution.
- Traitant de l'infrastructure est un rôle primordial - des robots sont disponibles pour les processus en cours de développement. Les robots doivent avoir des comptes d'utilisateurs (sans surveillance).
- Fournir une expertise technique à l'appui des développeurs (cela a été fourni par le fournisseur dans le passé).
- Utilisez la version la plus récente du logiciel fourni par le fournisseur.
- Coordinateur central pour organiser tous les robots.

<p><b>Buts</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Peu de programmation des scripts</li> <li>• Capable d'exécuter tout type de tâche qu'un utilisateur peut effectuer (flexibilité pour utiliser des technologies plus anciennes et plus récentes)</li> <li>• Gardez le logiciel à jour</li> <li>• Évolutivité – pour démarrer ou arrêter les robots à tout moment</li> <li>• Performances - vitesse des robots et à quelle vitesse ils peuvent commencer à travailler (retards dans l'automatisation - 1 minute ou plus n'est pas acceptable)</li> <li>• Discret pour les utilisateurs des robots surveillés - pour qu'il soit facile à utiliser les robots surveillés</li> </ul>	<p><b>Défis</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• L'automatisation prend le contrôle de l'ordinateur - afin que l'employé ne puisse pas faire d'autre travail</li> <li>• De nombreux programmes et de nombreuses applications doivent être pris en charge (Web, bureau et ordinateur central (mainframe))</li> <li>• Certains navigateurs de Web ne prennent pas en charge de certaines technologies de l'ARP. Si un navigateur de Web est sélectionné pour l'automatisation et un navigateur est donc pris en charge et considération</li> <li>• Si l'interface de l'utilisateur est modifiée, il est nécessaire de reconstruire / modifier le processus existant pour tenir compte du changement</li> </ul>
---	--



<ul style="list-style-type: none"><li>• Intégration et livraison continues (une fois que le code est engagé et que le pipeline démarre on peut ensuite commencer à déployer le processus - déployer et rendre disponible immédiate et de façon continue</li><li>• Pour les robots sans surveillance - être en mesure de suspendre le processus si le bot ne sait pas comment interpréter les données - doit être en mesure de prendre en compte les commentaires d'experts commerciaux (PME) (afin qu'un processus puisse être conçu de A à Z et qu'une partie puisse être effectuée par le bot et une partie réalisée par des humains)</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Les utilisateurs utilisent des ordinateur physique maintenant, si nous sommes sur une machine virtuelle - nous devons être plus précis avec la configuration de la machines virtuelles pour émuler pleinement le comportement des ordinateur physique</li><li>• À l'intérieur des centres de données, ils n'ont pas MS Office, donc ces applications ne sont pas testées sur les serveurs - l'environnement gouvernemental pour les PC est verrouillé (c'est-à-dire, les fenêtres contextuelles ne peuvent pas modifier les préférences liées aux fenêtres contextuelles - les politique de groupe de Windows est stricte) alors que les ordinateurs ne sont pas déverrouillé - il est donc difficile de voir quelles parties de l'environnement se verrouillent et ne permettent pas l'achèvement de l'automatisation</li><li>• Souhaite l'installation sans extensions de navigateur de Web</li><li>• Maintenant, la plupart des gens utilisent un réseau privé virtuel (RPV) car ils travaillent à distance - exécuter un script contre des robots est plus difficile car les gens arrêtent leur ordinateur pendant la nuit ou ne possède pas une connectivité RPV stable</li><li>• Lors du déploiement, un robot surveillé doit être aussi simple comme nous en parlons (la gestion dans les ministères pour les réseau et l'approvisionnement des ordinateurs rend les choses plus compliquées)</li><li>• La mise à jour des robots est fréquente en raison des ajouts et des modifications des fournisseurs</li><li>• L'adoption est réduite lorsque le temps de démarrage des robots est plus lent que de le faire eux-mêmes</li><li>• Passer d'un outil à un autre - faire la transition des processus d'un outil à un autre</li></ul>
<b>Valeurs</b>	<b>Craintes</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Sécurité</li><li>• Comment réagit les utilisateurs (point de vue humain)</li><li>• Peur des utilisateurs craignant le robot</li></ul>



Attentes	Mesures de succès
<ul style="list-style-type: none"><li>• Lorsque les automatisations (et les investissements, y compris l'infrastructure et les compétences) sont en place, ils doivent réaliser des économies financières et améliorer la qualité du service aux citoyens canadiens - afin que les agents puissent effectuer des tâches plus utiles</li><li>• Coût équilibré avec valeur reçue</li><li>• Une documentation complète</li><li>• Matériel de formation (et formation en ligne)</li><li>• Groupes d'utilisateurs et forums disponibles en ligne</li></ul>	<ol style="list-style-type: none"><li>1) <b>La mise en œuvre du logiciel doit être simple - installation, développement, exécution, déploiement....</b></li><li>2) <b>Intégration minimale - l'intégration doit être réalisable par les architectes de solutions (facile, intuitive, simple)</b></li><li>3) <b>Déploiement et soutiens faciles</b></li><li>4) <b>Passer d'un outil à un autre - faire la transition des processus d'un outil à un autre - être capable d'importer / convertir depuis une plateforme différente (compatibilité)</b><ul style="list-style-type: none"><li>• Tirer parti de les norme de facto de l'industrie - être capable d'utiliser le nuage informatique plutôt que les serveurs (et un autre exemple est celui des outils qui serve de la programmation orientée d'objet et riches en fonctionnalités)</li><li>• Ne voulons pas être confinés avec des technologies obscures qui prendra des mois à apprendre</li></ul></li></ol>

**Nom de persona : Harold**



**POSTE : Responsable du recrutement**

- Passe par le processus d'approvisionnement pour trouver la bonne ressource (par exemple, développer l'EDT, comprendre les compétences, décrire les tâches sur lesquelles ils travailleront, énoncer les résultats.
- Doit avoir une certaine connaissance des diverses options d'approvisionnement pour obtenir ces postes.
- Peut engager des ressources à un prix fixe ou en temps et en matériel: prix fixe pour une équipe et temps et matériel lorsque nous avons besoin, par exemple, d'un leadership éclairé dans cet espace pour nous guider. Le gestionnaire responsable de l'embauchement doit savoir quand utiliser une approche par rapport à une autre.
- Entrevue des candidats et vérifie les références.
- L'accueil et l'intégration de l'employé, qui ne doit pas être sous-estimée (par exemple, coordonner les accès à divers environnements et plates-formes, logiciels, sécurité, donner accès à l'équipement requis.)
- Supervision des travaux.
- Examine et fournit des commentaires sur le travail effectué.
- Communique directement avec les consultants. Recherche des mises à jour sur les livrables, discuter les problèmes, et résoudre les problèmes.
- Communique avec le gestionnaire des consultants, les développeurs, les analyste des processus, les architectes selon nos besoin.
- Révision et signature des feuilles de temps; suivez le taux de combustion pour le travail. Gestion de la trésorerie.
- Demande et examine les rapports d'étape réguliers.



- Fournit une rétroaction à l'entreprise sur la performance du consultant. Répond aux sondages fournis par l'entreprise pour évaluer les performances de ses consultants.

### Démographie :

- Classification des emplois : dépend. FI-04, AS-06 – AS-07, CS-03, CS-04 – Niveau gestionnaire

Buts	Défis
<ul style="list-style-type: none"><li>• Essayer de faire entrer rapidement les gens.</li><li>• Trouver les bonnes personnes: les plus qualifiées, les mieux adaptées à l'espace problématique dans lequel nous travaillons.</li><li>• Être en mesure d'augmenter notre équipe de base d'employés.</li><li>• Aborder le problème de ne pas avoir un ensemble de compétences de nos bassins actuels.</li><li>• La personne que vous embauchez contribuera à enrichir nos équipes internes et offrira un transfert de connaissances et d'expérience.</li><li>• Dans certains cas, nous recherchons une nouvelle capacité qui n'existe pas actuellement.</li><li>• Un transfert de connaissances est attendu.</li><li>• Accéder à une profondeur de banc et à des connaissances et des compétences spécifiques.</li><li>• Être précis sur les résultats que nous cherchons à atteindre et la capacité de bénéficier d'un prix fixe pour un résultat.</li><li>• Construire une offre de capacités.</li><li>• Pour amener une équipe (prix fixe) ou un individu (par exemple, leadership éclairé) en temps et en matériel.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• S'assurer que les experts en la matière sont disponibles en cas de besoin.</li><li>• Les batailles pour les meilleurs talents et les bassins sont limités. Tout le monde est sur un parcours de l'ARP quelconque et donc en compétition pour les ressources entre les départements.</li><li>• Personnes non techniques qui embauchent des ressources techniques.</li><li>• Qualifier les bonnes compétences lorsqu'elles ne sont pas techniques.</li><li>• Besoin d'embaucher un consultant pour travailler sur la sécurité qui sera utilisée pour l'automatisation - le côté commercial n'obtient pas beaucoup de soutien de l'informatique pour embaucher un consultant pour effectuer le travail de sécurité informatique.</li><li>• Trouver des personnes avec cote de sécurité ou accélérer les autorisations avec un besoin urgent démontré.</li><li>• Lorsque l'industrie est incapable de démontrer clairement au gouvernement sa capacité, mais qu'elle en a la capacité.</li><li>• Le curriculum vitae peut parfois ne pas vraiment mettre en valeur les capacités de l'individu - peut manquer de bons candidats ou peut être sélectionné par les mauvaises personnes. Critique.</li><li>• Prix fixe en fonction du temps et du matériel.</li><li>• Difficile de gérer le contenu d'un projet et le calendrier.</li><li>• Des environnements de test sont disponibles (nous avons des environnements limités).</li><li>• Notre écosystème comprend la diversité, la génération Y - nous devons en tenir compte dans l'intégration: le rôle de l'entrepreneur et le rôle du GC lors de l'intégration des consultants.</li><li>• Nous supposons que l'entreprise que nous embauchons fait le bon briefing et la bonne préparation pour toutes les ressources</li></ul>



	déployées au GC. Nous réservons le droit de tenir responsable de l'entreprise, mais si nous voulons nous assurer qu'ils font les choses correctement, il n'y a pas de marge d'erreur et nous avons donc un niveau d'obligation d'intégrer et de vérifier les connaissances. (Tripartite)
<b>Valeurs</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Profondeur du banc de l'entreprise à la position.</li><li>• Avoir accès à un écosystème profond au bon prix.</li><li>• Les compétences que nous attirons proviennent de la bonne organisation.</li><li>• Les entreprises qui peuvent générer des résultats de grande valeur en tirant parti de ce que nous avons en place.</li><li>• Les entreprises qui ont des partenariats avec une profondeur de travail - lorsque nous recherchons les compétences numériques que nous recherchons, la technologie est à l'avant-garde.</li><li>• Une équipe hétéroclite qui comprend l'appareil gouvernemental.</li><li>• Nouveaux points de vue et perspectives, expérience ailleurs.</li><li>• Le consultant doit livrer ce que nous attendons de lui.</li><li>• Ce consultant respecte la portée et le calendrier.</li><li>• Capacité (#s) vs capacité (ensemble de compétences):</li><li>• Le fait que si nous trouvons la bonne personne, nous sommes convaincus qu'elle ne partira pas - c'est un gros problème.</li><li>• Consultants qui remplissent la durée de leur contrat.</li><li>• Flexibilité: pour s'adapter à des circonstances changeantes.</li><li>• Attitude orientée vers la solution, avoir accès à d'autres ressources auxquelles ils peuvent accéder, puiser dans un réseau pour résoudre les problèmes.</li><li>• Analyse des options: montrez-moi pour que nous puissions faire les bons choix.</li><li>• S'assurer que les sous-traitants connaissent les politiques informatiques liées à ce que nous</li></ul>	<b>Craintes</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Qui nous embauchons est mal aligné avec la technologie et les licences déjà en jeu.</li><li>• Le prix le plus bas n'est pas toujours conforme à ce dont nous avons besoin.</li><li>• Des ressources qui n'ont pas beaucoup d'expérience avec le gouvernement fédéral et ses contraintes. On peut arriver parfois à des malentendus.</li><li>• Faire les mauvais choix avec le véhicule d'écriture et sa devient une course vers le bas pour travailler avec les administrateur des contrats plutôt que d'obtenir des résultats.</li><li>• Perdre de bonnes ressources. Devoir recommencer continuellement et ralentir le développement.</li><li>• Les consultants sans les briefings appropriés et la compréhension de l'environnement font plus de mal que de bien.</li><li>• Des délais repoussés qui ont un impact sur d'autres délais.</li><li>• Des entrepreneurs qui abandonnent et partent.</li><li>• Substitution à mi-parcours et devoir retravailler avec une nouvelle ressource et recommencer.</li><li>• Revenir au cycle administratif.</li><li>• Les solutions proposées ne fonctionnent pas.</li><li>• Perte de propriété intellectuelle.</li><li>• Verrouillé dans quelque chose où vous n'avez pas les connaissances internes créant une dépendance avec ce consultant.</li><li>• Quelqu'un qui perturbe complètement la culture.</li></ul>



<p>pouvons faire avec l'équipement informatique que nous leur fournissons.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Professionnalisme, autonome, autonome et va au sujet de leurs activités.</li><li>• Fiable pour respecter son engagement et ses livrables.</li><li>• Rapidité à la solution - Besoin maintenant, trouver de l'argent maintenant et comment obtenir les compétences dont j'ai besoin en temps opportun pour répondre à mes besoins.</li></ul>	
<p><b>Attentes</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Le transfert des connaissances.</li><li>• Les ressources que nous embauchons doivent avoir un équilibre entre les compétences en communication et en relations humaines ainsi que la technologie (l'entrevue sera importante).</li><li>• Capable d'expliquer pourquoi ils nous facturent quel travail - reliant le travail et le temps, la facturation et les livrables.</li><li>• Se conformera à ce qui est dans l'énoncé des travaux (par exemple, répondra dans un délai X - respectera les engagements)</li><li>• Offrir de la valeur.</li><li>• Améliorer les compétences de notre équipe actuelle.</li><li>• Être l'experts en la matière (ensemble total de satisfaction).</li><li>• Atteindre le bar.</li><li>• Lorsque vous fournissez des informations, ils sont requis de parcourir les informations.</li><li>• Travaillez dans mon intérêt en tant que client - donnez-nous une apparence réussie.</li><li>• Acceptez de collaborer avec d'autres groupes.</li><li>• Les entreprises préparent leurs consultants à travailler dans un contexte du GC. Comprendre les politiques, des lignes directrices et procédures de base (voir ci-dessus).</li><li>• Recevoir des feuilles de temps avec les bons délais pour agir.</li></ul>	<p><b>Mesures de succès</b></p> <ol style="list-style-type: none"><li><b>1. Démontrer qu'ils ont une pratique dans les technologies nouvelles et émergentes. (Profondeur démontrée - pas le jeu de poursuite). + 5</b></li><li><b>2. Avoir démontré de la valeur. +3</b></li><li><b>3. Preuve de concept ou de technologie pour voir ce que l'entreprise peut faire avec sa proposition de valeur. + 2</b></li><li><b>4. Expérience pertinente. +1</b><ul style="list-style-type: none"><li>• Les exigences autour de divers partenariats - écosystème.</li><li>• Qualité démontrée de la documentation, des résultats: concis, précis, bien rédigé.</li><li>• Mesure des aptitudes en profondeur (pas seulement de la capacité).</li><li>• L'entreprise reçoit les informations nécessaires pour effectuer la transformation de l'entreprise.</li></ul></li></ol>