



Services partagés Canada

Annexe A-1 Énoncé des travaux Généralités

Services de centre de contact d'entreprise (ECCS)



Table des matières

1	GESTION DE PROJET	1
1.1	PROJET DE SERVICE	1
1.2	DEMANDES DE MODIFICATION DE PROJET	2
1.3	ÉCARTS DU PROJET	2
1.4	REGISTRE DES RISQUES DU PROJET	3
1.5	CALENDRIER DU PROJET	3
1.6	PLAN DES RESSOURCES DU PROJET	4
1.7	COMITÉ DIRECTEUR EXÉCUTIF	4
2	RESSOURCES CLÉS	5
3	DOCUMENTATION	8
4	RÉUNIONS	9
5	ÉTAT DE PRÉPARATION AU SERVICE	10
5.1	CONCEPTION DES SERVICES D'EXPLOITATION ET DE GESTION	10
5.2	CONCEPTION DES SERVICES TECHNIQUES	10
5.3	GUIDE D'UTILISATION DE L'UTILISATEUR	11
5.4	MODULES DE FORMATION	11
6	SÉCURITÉ ET ÉTAT DE PRÉPARATION À LA PROTECTION DE LA VIE PRIVÉE	14
6.1	ÉVALUATION DE LA SÉCURITÉ	14
6.2	PLAN D'INTERVENTION EN CAS D'INCIDENT DE SERVICE	14
6.3	PLAN D'ÉVALUATION DE LA VULNÉRABILITÉ	15
6.4	PLAN D'URGENCE EN MATIÈRE DE SERVICE	15
6.5	PLAN DE GESTION DE LA PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS	15
7	MISE EN ŒUVRE DU SERVICE	17
7.1	GÉNÉRALITÉS	17
7.2	PORTABILITÉ DES NUMÉROS	17
7.3	SERVICE DE RE CANADA CHEZ LES FOURNISSEURS DE SERVICES DE GESTION DE L'ENTREPRENEUR 17	
7.4	SERVICES AUX FDS DU CANADA	18
8	OPÉRATIONS DE SERVICE	20
8.1	CENTRE DE SERVICES	20
8.2	CENTRE DES OPÉRATIONS	20
8.3	RÉUNIONS D'EXAMEN DES SERVICES	20
8.4	GESTION DES SERVICES INFORMATIQUES	21
8.5	PORTAIL DE SERVICES	29
8.6	SÉCURITÉ ET CONFIDENTIALITÉ	31
8.7	INGÉNIERIE ET CONCEPTION DES SERVICES	34
8.8	RAPPORTS ET DOCUMENTS	34
8.9	FORMATION	39
8.10	OBJECTIFS DE NIVEAU DE SERVICE	40
9	L'INSTALLATION	44
9.1	ENREGISTREMENT VOIX PROMPTS	44

Index des tableaux

TABLEAU 1. RAPPORTS DE PROJET DE SERVICE.....	1
TABLEAU 2 PRINCIPALES RESPONSABILITÉS EN MATIÈRE DE RESSOURCES.....	6
TABLEAU 3. MODULES DE FORMATION.....	11
TABLEAU 4 RÉUNIONS D'EXAMEN DES SERVICES.....	20
TABLEAU 5. DEMANDES DE SERVICE	23
TABLEAU 6. RAPPORTS SUR LES OPÉRATIONS DE SERVICE.....	35
TABLEAU 7. ARTICLES DU CATALOGUE DE SERVICES POUR LES SÉANCES DE FORMATION.....	39
TABLEAU 8. OBJECTIFS DE NIVEAU DE SERVICE POUR LES DEMANDES DE SERVICE.....	42
TABLEAU 9. OBJECTIFS DE NIVEAU DE SERVICE POUR LA FOURNITURE DE SERVICES.....	43
TABLEAU 10. OBJECTIFS DE NIVEAU DE SERVICE POUR LES RESPONSABILITÉS DE L'ENTREPRENEUR	43
TABLEAU 11. ARTICLES DU CATALOGUE DE SERVICES POUR LES SERVICES D'INSTALLATION.....	44

1 GESTION DE PROJET

(1) Les exigences de cette section s'appliquent à tout travail pour la préparation au service, la sécurité et la protection de la vie privée, l'état de préparation et la mise en œuvre du service.

1.1 Projet de service

(2) Lorsque le Canada le demande, l'entrepreneur doit effectuer et terminer des parties du projet de travaux de service.

(3) L'entrepreneur doit commencer les travaux identifiés par le Canada comme un projet de service dans les 10 FGWDs de la demande du Canada.

1.1.1 Réunions de projet de service

(4) L'entrepreneur doit animer une réunion hebdomadaire pour chaque projet de service (réunion de projet de service) qui comprend une présentation Powerpoint pour examiner :

- a) le procès-verbal de la réunion précédente d'examen des projets de service et l'approbation du Canada;
- b) le contenu du rapport de la réunion d'examen des projets de service; et
- c) journal des actions (ouvert et fermé).

(5) L'entrepreneur doit faciliter une réunion hebdomadaire pour examiner tous les projets de service (réunion du bureau de gestion de projet) qui comprend une présentation Powerpoint pour examiner :

- a) le procès-verbal de la réunion précédente du CPM et approuvé par le Canada;
- b) le contenu du rapport d'étape du CPM; et
- c) journal des actions (ouvert et fermé).

1.1.2 Rapports sur les projets de service

(6) L'entrepreneur doit fournir les rapports pour les projets de service dans le tableau Tableau 1.

Tableau 1. Rapports de projet de service

Nom du rapport	Rapport sur l'état d'avancement du projet de service
Fréquence	2 TFGWD avant chaque réunion d'examen de projet de service
Objet	Le rapport doit présenter l'état d'avancement d'un projet de service.
Désignation des marchandises	Le rapport doit comprendre : a) le procès-verbal de la réunion précédente d'examen des projets de service; b) vue graphique et tabulaire des jalons du calendrier du projet, y compris : i) les dates d'achèvement prévues ou réelles; ii) les dates d'achèvement prévues actuelles ou antérieures; iii) Dépendances au travail au sein du projet de service et avec d'autres projets de service; et iv) Identification du chemin critique Activités de travail. c) les tâches de travail actuelles et à venir; d) les questions liées au projet, y compris l'évaluation des

	<p>répercussions et l'état actuel de l'escalade;</p> <p>e) un résumé des risques du projet de service;</p> <p>f) résumé avec description des demandes de changement de projet, y compris :</p> <p>i) approuvé par le Canada au cours de la semaine précédente;</p> <p>ii) doivent actuellement être approuvés par le Canada;</p> <p>g) un résumé des écarts du projet, y compris :</p> <p>i) approuvé par le Canada au cours de la semaine précédente;</p> <p>ii) doivent actuellement être approuvés par le Canada; et</p> <p>iii) a donné lieu à une demande de modification de projet.</p>
Nom du rapport	Rapport d'étape du Bureau de gestion de projet (BGP)
Fréquence	2 TFGWD avant chaque réunion du CPM
Objet	Le rapport doit présenter un résumé général de tous les projets de service.
Désignation des marchandises	<p>Le rapport doit comprendre :</p> <p>a) le procès-verbal de la réunion précédente du CPM;</p> <p>b) un résumé des 5 principaux enjeux;</p> <p>c) vue des jalons du calendrier principal du projet, y compris :</p> <p>i) les dates d'achèvement prévues ou réelles;</p> <p>ii) les dates d'achèvement prévues actuelles ou antérieures;</p> <p>iii) Dépendances au travail au sein du projet de service et avec d'autres projets de service; et</p> <p>iv) Identification du chemin critique Activités de travail.</p> <p>d) journal des actions (ouvert et fermé).</p>

1.2 Demandes de modification de projet

- (7) L'entrepreneur doit créer et tenir à jour un registre des demandes de changement de projet pour chaque projet de service et un registre principal pour tous les projets de service où le format du registre est élaboré en consultation avec le Canada et approuvé par le Canada.
- (8) L'entrepreneur doit examiner chaque demande de changement de projet en consultation avec le Canada et évaluer l'incidence.
- (9) L'entrepreneur doit mettre à jour le calendrier du projet si une demande de changement de projet a une incidence sur une tâche ou un échéancier dans le projet de service.
- (10) Le Canada n'est pas tenu d'émettre une demande de modification de projet pour de nouveaux projets de service. La réattribution des travaux entre les projets de service existants ou entre les projets de service existants et les nouveaux projets de service sera effectuée en consultation avec l'entrepreneur.

1.3 Écarts du projet

- (11) L'entrepreneur doit créer et tenir à jour un registre des écarts de projet pour chaque projet de service et un registre principal qui résume les écarts de projet pour tous les projets de service où le format du registre est élaboré en consultation avec le Canada et approuvé par le Canada.
- (12) Une dérogation au projet ne dispense pas l'entrepreneur de respecter le calendrier d'un projet de service.

- (13) L'entrepreneur doit examiner chaque écart de projet en consultation avec le Canada et évaluer l'incidence sur le projet de service. Toutes les mesures requises ou les changements qui ont une incidence sur la portée, le coût ou les dates de livraison du projet de service doivent être gérés au moyen du processus de demande de changement de projet.

1.4 Registre des risques du projet

- (14) L'entrepreneur doit créer et tenir à jour une demande de risque de projet pour chaque projet de service et un registre principal qui résume les risques pour tous les projets de service où le format du registre est élaboré en consultation avec le Canada et approuvé par le Canada. .

1.5 Calendrier du projet

- (15) L'entrepreneur doit créer et tenir à jour un calendrier de projet pour chaque projet de service et un calendrier principal qui résume les calendriers de projet pour tous les projets de service où le format du calendrier est élaboré en consultation avec le Canada et approuvé par le Canada.
- (16) . Un calendrier de projet doit :
- a) ne pas créer de dépendances à l'examen et à l'acceptation du travail par le Canada, à moins d'être approuvé par le Canada;
 - b) limiter les dépendances dans toute la mesure du possible;
 - c) planifier les tâches en parallèle dans toute la mesure du possible;
 - d) prévoir que les produits livrables doivent être soumis progressivement (c.-à-d. pas tous en même temps);
 - e) être produits et maintenus dans Microsoft Project ;
 - f) déterminer les phases, les points de contrôle, les produits livrables et les jalons du travail, y compris :
 - i) l'identification des tâches représentant des produits livrables tangibles avec des numéros de livrables attribués qui correspondent à la numérotation et à la description des éléments livrables dans le plan de projet;
 - ii) l'identification de la responsabilité pour chaque tâche;
 - iii) la durée de chaque tâche;
 - iv) les dates de début et de fin de chaque tâche, y compris les dates de référence, les prévisions et les dates réelles; et
 - v) pourcentage d'exécution pour chaque tâche; et
 - g) identifier les demandes de changement de projet et les écarts de projet qui entraînent des changements à la date d'achèvement de tout jalon majeur, avec des numéros attribués qui correspondent aux numéros qui leur sont attribués dans le rapport d'étape du projet de service.
- (17) L'entrepreneur doit établir une base de référence pour toutes les dates de début et de fin des tâches dans un calendrier de projet en fonction de la date d'acceptation du calendrier du projet par le Canada.
- (18) L'entrepreneur ne doit pas modifier la base de référence d'un calendrier de projet pour la durée du projet de service à moins d'être approuvé par le Canada. Si un changement au calendrier du projet est approuvé par le Canada, l'entrepreneur doit établir un nouveau calendrier de base dans une nouvelle version du plan de projet qui indique clairement que la base de référence a été révisée.
- (19) L'entrepreneur doit s'assurer que l'affectation des ressources pour un calendrier de projet tient compte de la disponibilité et de la non-disponibilité de chaque ressource (p. ex. jours fériés, formation et vacances), de sorte qu'il n'y ait aucune incidence sur l'achèvement des travaux dans le projet de service.

1.6 Plan des ressources du projet

- (20) L'entrepreneur doit créer et tenir à jour un plan de ressources de projet pour chaque projet de service qui comprend :
- a) les rôles et les responsabilités de toutes les ressources (ressources clés primaires et de sauvegarde, autres ressources au niveau du gestionnaire) pour mener à bien le projet de travail pour le service, y compris :
 - i) le nom et le titre de la ressource;
 - ii) une description des qualifications de la ressource pour mener à bien le travail; et
 - iii) la répartition des niveaux de travail (dédiée, à temps partiel);
 - b) un tableau responsable, responsable, consulté et informé (RACI) pour déterminer le travail par livrable et les activités de travail à accomplir par chaque ressource, le Canada et les intervenants clients au niveau du gestionnaire;
 - c) une évaluation sommaire des raisons pour lesquelles les ressources identifiées (nombre et qualifications) sont suffisantes pour terminer les travaux conformément aux calendriers approuvés en tenant compte de la disponibilité (p. ex. congés, formation et vacances) et de l'emplacement de chaque ressource; et
 - d) une description du processus d'indexation de la gestion (organigramme avec les noms et les coordonnées de toutes les ressources sur le projet de service).
- (21) L'entrepreneur doit créer et tenir à jour un plan directeur des ressources du projet qui résume les plans de ressources du projet pour tous les projets de service.

1.7 Comité directeur exécutif

- (22) L'entrepreneur doit participer à un comité directeur de la haute direction, dont les réunions doivent avoir lieu tous les mois jusqu'à la fin de l'état de préparation au service. Le Comité évaluera les progrès réalisés dans le cadre des projets de services, l'achèvement de l'état de préparation au service, fournira des conseils sur les questions qui ont été aggravées par le Canada ou l'entrepreneur et favorisera la collaboration entre le Canada et l'entrepreneur.

2 RESSOURCES CLÉS

- (23) L'entrepreneur doit fournir les ressources clés énumérées au Tableau 2 pour s'acquitter des responsabilités professionnelles et d'autres rôles au besoin. Ces personnes doivent avoir le nombre d'années d'expérience de base et l'expérience de base décrits dans le tableau.
- (24) À moins d'indication contraire et d'approbation par le Canada, toutes les ressources clés doivent être accessibles de 7 h à 19 h HE pendant les TFGW en utilisant des méthodes de communication approuvées par le Canada.
- (25) L'entrepreneur doit s'assurer qu'il y a suffisamment de ressources de sauvegarde pour toutes les ressources clés pour le travail en dehors des heures de travail de base de 9 h à 17 h HE pendant les FGWDs. Lorsque les ressources clés ne sont pas disponibles pendant les heures de travail de base, des ressources de sauvegarde doivent être disponibles.
- (26) Compte tenu du rôle du gestionnaire des opérations de service en ce qui concerne l'escalade des incidents, le gestionnaire des opérations de service doit être accessible au Canada 24 heures par jour, 7 jours par semaine et 365 jours par année à cette fin. Compte tenu de la nature de ce rôle, l'entrepreneur peut nommer des gestionnaires des opérations de service de soutien, afin d'assurer la couverture en dehors des heures de travail.

Tableau 2 Principales responsabilités en matière de ressources

Ressource clé	Responsabilités professionnelles	Nombre d'années d'expérience de base	Expérience de base
Chef de projet	<ul style="list-style-type: none"> a) être le point de contact unique du Canada pour un projet de service; b) faciliter les réunions d'examen des projets de service; c) coordonner les activités de travail d'un projet de service; d) cerner, suivre, documenter, établir l'ordre de priorité et faire remonter les problèmes pour un projet de service; e) créer et tenir à jour un journal des demandes de modification de projet pour un projet de service; f) créer et tenir à jour un registre des écarts de projet pour un projet de service; g) créer et tenir à jour un plan de ressources de projet pour un projet de service; h) créer et tenir à jour un calendrier de projet pour un projet de service; i) créer et tenir à jour un registre des risques de projet pour un projet de service; et j) créez et maintenez un rapport d'état de projet de service pour un projet de service. 	5	<ul style="list-style-type: none"> a) gérer l'identification, l'établissement des priorités, l'escalade et la résolution des problèmes de projet pour les projets; b) gérer la détermination, l'établissement des priorités, l'indexation et la résolution des demandes de changement de projet et des écarts de projet; c) le suivi des risques du projet; d) créer et tenir à jour des calendriers de projet; e) la création et la tenue à jour de rapports d'étape sur les projets; et f) la gestion des équipes de projet.
Gestionnaire des opérations de service	<ul style="list-style-type: none"> a) point de contact et liaison pour la gestion des services de TI b) point de contact pour l'escalade et la résolution des incidents; c) point de contact et liaison pour la gestion du suivi, de l'établissement des priorités, de l'escalade et de la mise en œuvre des ordres de service; d) faciliter la clarification et le rapprochement des factures e) faciliter les communications et l'intégration avec le centre de services du Canada. 	5	<ul style="list-style-type: none"> a) gérer l'escalade et la résolution des problèmes de gestion des services et de prestation de services; b) gérer l'établissement des priorités, l'escalade et la mise en œuvre des ordres de service;

	<ul style="list-style-type: none"> f) faciliter les réunions d'examen de la gestion des services; g) faciliter les discussions pour l'examen du temps d'interruption et le rapprochement des crédits de service 		<ul style="list-style-type: none"> c) gérer l'escalade et la résolution des incidents;
Architecte d'entreprise	<ul style="list-style-type: none"> a) être le point de contact du Canada pour l'ingénierie, la conception et l'architecture des Services du Centre de contact d'entreprise; b) être le point de contact et de liaison du Canada pour la conception et l'architecture de la sécurité des services du Centre de contact d'entreprise; c) documenter et analyser les exigences du Canada, évaluer les répercussions sur les services des centres de contact d'entreprise et recommander des changements, des mises à niveau et des améliorations fonctionnelles; d) faciliter les réunions Design et Engineering et tout groupe de travail technique; 	5	<ul style="list-style-type: none"> a) la planification, la conception et l'ingénierie des services; b) analyser les exigences des clients et évaluer les répercussions sur les services; et c) identifier et recommander des modifications, des mises à niveau et des améliorations fonctionnelles aux Services.
Responsable de la sécurité	<ul style="list-style-type: none"> a) être le point de contact du Canada pour la gestion de l'identification, de l'établissement des priorités, de l'escalade et de la résolution des tickets d'incident de sécurité : b) faciliter les réunions sur la sécurité; 	5	<ul style="list-style-type: none"> a) gérer l'identification, l'établissement des priorités, l'escalade et la résolution des tickets d'incident de sécurité;

3 DOCUMENTATION

- (27) L'entrepreneur doit définir le contenu et le format des documents pour les produits livrables dans :
- a) en consultation avec le Canada et sous réserve de l'acceptation du Canada;
 - b) l'anglais et le français à la demande du Canada;
 - c) le format natif (par exemple Word, Excel, Visio) et en format PDF dans un format. Lorsque les diagrammes sont intégrés dans un autre format de document (p. ex. Word), les diagrammes doivent être dans un format de métafichier (non modifiable) pour réduire la taille des documents;
- (28) L'entrepreneur doit fournir tous les diagrammes utilisés pour un document en tant que diagrammes Visio natifs au Canada dans les 5 FGWDs d'une demande du Canada.
- (29) L'entrepreneur doit fournir des guides de l'utilisateur, du matériel de formation et de la documentation OEM en français et en anglais.
- (30) L'entrepreneur doit s'assurer que tous les documents sont tenus à jour et à jour en tout temps.
- (31) Sauf indication contraire, tous les documents doivent être accessibles sur le Portail de services tout au long de la période du contrat en effectuant des recherches et en triant les documents en fonction de toute plage de dates, de leur statut (nouveau, autorisé, en cours, terminé) et de leur type.
- (32) Tous les documents doivent être téléchargeables à partir du Portail de services avec un nom de fichier et un format COTS sélectionnés par l'utilisateur, où le format COTS peut inclure :
- a) HTML;
 - b) PDF; et
 - c) Application Microsoft (Word, Excel, Powerpoint , etc.).
- (33) L'entrepreneur ne doit apporter aucun changement (format, contenu fourni) à un livrable approuvé sans suivre les processus de traitement des demandes.
- (34) L'entrepreneur doit fournir un produit livrable mis à jour (texte et diagrammes) au Canada dans les 20 TFGWD d'une demande du Canada qui reflète tous les changements apportés au document dans les demandes de service connexes depuis la dernière version du document.

4 RÉUNIONS

- (35) Les réunions doivent avoir lieu pendant les heures d'ouverture (de 8 h à 17 h HE) sur les FGWDs.
- (36) L'entrepreneur doit fournir l'ordre du jour de toutes les réunions au plus tard 1 FGWD avant la réunion (à l'exclusion des réunions quotidiennes), sauf approbation contraire du Canada.
- (37) Sauf indication contraire du Canada, pour chaque réunion à laquelle l'entrepreneur assiste, celui-ci est responsable de ce qui suit :
- a) assurer la coordination avec le Canada;
 - b) coordonner toute participation des sous-traitants (au besoin);
 - c) fournir l'ordre du jour, les procès-verbaux, les calendriers, les listes, les essais, l'analyse de la conception et toute autre donnée préalable et postérieure à l'examen, le cas échéant;
 - d) veiller à ce que du personnel qualifié de l'entrepreneur connaissant bien les questions à discuter assiste à la réunion; et
 - e) s'assurer que les représentants du personnel de l'entrepreneur ont suffisamment de pouvoirs pour prendre des décisions rapides au nom de l'entrepreneur.
- (38) L'entrepreneur doit préparer des procès-verbaux pour chaque réunion au cours de la réunion et l'examiner avec le Canada pour acceptation à la fin de la réunion où le format des procès-verbaux est élaboré en consultation avec le Canada et approuvé par le Canada.

5 ÉTAT DE PRÉPARATION AU SERVICE

(39) Les travaux de cette sous-section doivent être effectués par l'entrepreneur et acceptés par le Canada pour le produit livrable de l'état de préparation au service.

5.1 Conception des services d'exploitation et de gestion

(40) L'entrepreneur doit fournir une conception de services d'administration et de gestion des opérations (DSO) conformément aux exigences de l'ER et du contrat subséquent avec les sous-sections suivantes :

- a) Service Desk;
- b) Portail de services;
- c) Centre des opérations;
- d) Gestion des services de TI;
- e) Rapports;
- f) Facturation et facturation (voir facturation et facturation dans le contrat); et
- g) Service Provisioning (se référer à la fourniture de services dans le contrat).

(41) L'OAMSD doit inclure pour chaque sous-section :

- a) la structure et l'organisation de gestion et d'exploitation, y compris les rôles et les responsabilités du personnel clé et des experts en la matière qui effectuent des travaux en vertu du présent contrat;
- b) les processus opérationnels et de gestion de l'escalade qui comprennent :
 - i) l'identification du personnel désigné du Canada et de l'entrepreneur autorisé à invoquer la procédure d'indexation;
 - ii) les noms des contacts d'escalade, les titres, les adresses e-mail et les numéros de téléphone;
 - iii) les délais d'escalade fondés sur la durée, la priorité et l'incidence; et
- c) des diagrammes détaillés et des couloirs de baignade illustrant les processus, le cas échéant.

(42) L'OAMSD doit inclure une conception détaillée de l'interface utilisateur pour le portail de services et une description de tous les flux d'interaction de l'utilisateur avec des maquettes de page ou des captures d'écran qui illustrent l'accès au portail de services pour :

- a) Gestion des services informatiques
- b) La prestation de services (voir la section Prestation de services dans le contrat);
- c) Rapports;
- d) Facturation et facturation (se référer à facturation et facturation dans le contrat);
- e) Documentation; et
- f) Le Canada est unedministration des services.

(43) L'OAMSD doit inclure les éléments suivants pour chaque rapport :

- a) wireframe qui montre le rapport tel qu'il est affiché et utilisé par l'utilisateur;
- b) dictionnaire de données (voir la sous-section Dictionnaire de données pour obtenir les renseignements requis); et
- c) emplacement du rapport sur le Portail de services.

5.2 Conception des services techniques

(44) L'entrepreneur doit fournir une conception de service technique (DST) conformément aux exigences de l'ER et du contrat subséquent avec les paragraphes suivants :

- a) vue d'ensemble de la conception et de l'architecture, y compris:
 - i) des diagrammes logiques et physiques pour l'infrastructure du SRUC;

- ii) l'intégration aux Services Canada précisée par le Canada;
- iii) l'emplacement des PSD de l'entrepreneur;
- b) un indicatif détaillé et une architecture comprenant :
 - i) l'intégration aux Services du Canada précisée par le Canada;
 - ii) Nommer et adresser;
 - iii) Qualité du service; et
 - iv) Interopérabilité;
- c) la façon dont les exigences en matière de conception du service (voir les sous-sections de la présente section) pour le Service sont mises en œuvre;
- d) les composants matériels et logiciels (conception, modèle, version, etc.) à mettre en œuvre dans un PSD Canada et un PSD de l'entrepreneur, le cas échéant;
- e) les détails de configuration des exigences, des fonctions et des caractéristiques individuelles du SRUC, tels que choisis par le Canada dans l'ERM;
- f) la connexion et l'exploitation avec d'autres Services ;
- g) le raccordement et l'exploitation avec les Services du Canada précisés par le Canada, y compris :
 - i) les exigences techniques et de configuration des Services Canada;
 - ii) les numéros de port de signalisation et de média et les adresses IP; et
 - iii) bande passante réseau.

5.3 Guide d'utilisation de l'utilisateur

- (45) L'entrepreneur doit fournir un Guide des opérations de l'utilisateur qui décrit l'utilisation et l'exploitation du SRUC pour les utilisateurs du SRUC qui comprend au minimum :
- a) Administration du compte d'utilisateur;
 - b) les procédures de connexion;
 - c) attribuer des paramètres Skillsets, APL et Call Presentation aux agents;
 - d) gérer les horaires des Skillsets;
 - e) l'affectation d'agents à des chefs d'équipe;
 - f) assigner le CPL aux types d'appels ;
 - g) la production de rapports;
 - h) la création de rapports de données historiques personnalisés; et
 - i) la création et l'activation d'annonces enregistrées.

5.4 Modules de formation

- (46) Tableau 3 dont le contenu a été élaboré en consultation avec le Canada et approuvé par le Canada. Ce contenu constitue du « Matériel » conformément à l'article 20 (Droit d'auteur) des Conditions Générales.
- (47) L'entrepreneur doit fournir un plan de cours du contenu du module de formation pour acceptation par le Canada avant d'élaborer le contenu de formation.

Tableau 3. Modules de formation

Module de formation	Contenu du module de formation
Gestion des services	<ul style="list-style-type: none">a) Surveillance des services et production de rapports;b) Gestion des événements et des incidents;c) Gestion du changement;

Module de formation	Contenu du module de formation
	<ul style="list-style-type: none"> d) Exécution des demandes; e) Gestion des versions; f) Gestion des problèmes; g) Gestion de la configuration, y compris CMDB; h) Service Desk; i) approvisionnement en services; et j) Facturation et facturation.
Portail de services	<ul style="list-style-type: none"> a) Aperçu du portail de services; b) Comment accéder à la documentation; c) Comment accéder aux billets d'incident, aux demandes de service, aux billets de demande de modification, aux tickets problématiques et aux ordres de service; d) Comment accéder aux rapports; et e) Comment administrer les comptes d'utilisateurs; f) Comment exporter/télécharger des données, des rapports et des documents.
Agent	<ul style="list-style-type: none"> a) Comment utiliser et exploiter les fonctions et fonctionnalités de l'Agent; b) Comment se connecter / se déconnecter; c) Comment activer Not Ready, Make Busy; d) Interprétation de l'état d'affichage de l'agent; e) Comment produire et interpréter des rapports en temps réel.
Chef d'équipe	<ul style="list-style-type: none"> a) Comment utiliser et exploiter les fonctions et les fonctionnalités du chef d'équipe; b) Comment se connecter / se déconnecter; c) Interprétation de l'état d'affichage de l'agent; d) Activation / désactivation du routage de débordement; e) Modification des paramètres de l'application et du système; f) Activation / désactivation pour le mode jour / nuit; et g) Comment produire et interpréter des rapports en temps réel.
Rapports du SRUC	<ul style="list-style-type: none"> a) Comment produire et interpréter des rapports en temps réel du SRUC; b) Comment produire et interpréter les rapports

Module de formation	Contenu du module de formation
	historiques du SRUC; c) Comment définir des seuils pour les champs de données des rapports en temps réel et historiques; et d) Comment exporter des rapports à l'aide du format de fichier COTS.
Administrateur	a) Comment créer, modifier, activer, désactiver les profils d'agent et de chef d'équipe; b) Comment rechercher un profil; c) Comment réinitialiser les mots de passe.

- (48) L'entrepreneur doit fournir au Canada le contenu du module de formation en français et en anglais et dans les formats suivants :
- a) PDF, avec des capacités complètes de recherche et d'impression;
 - b) HTML 5; et
 - c) format de fichier natif, de sorte que la mise en page et la fonctionnalité du document original sont maintenues (p. ex., un fichier créé dans Microsoft Word est fourni à SPC dans le format natif de Microsoft Word).

6 SÉCURITÉ ET ÉTAT DE PRÉPARATION À LA PROTECTION DE LA VIE PRIVÉE

(49) Les travaux de cette sous-section doivent être effectués par l'entrepreneur et acceptés par le Canada pour le produit livrable de l'état de préparation en matière de sécurité et de protection des renseignements personnels.

6.1 Évaluation de la sécurité

(50) L'entrepreneur doit effectuer les travaux suivants pour l'évaluation de sécurité and Authorization:

- a) Point de contrôle 1 Conception de la sécurité de haut niveau;
- b) Point de contrôle 2 Conception détaillée de la sécurité; et
- c) Point de contrôle 3 Mise en œuvre et validation de la conception de la sécurité.

(51) Au cours du processus d'évaluation de la sécurité, le Canada peut demander des configurations, des impressions de sorties en direct, l'accès aux systèmes pour vérifier les configurations, le fonctionnement en direct des composants du système et des visites sur place pour évaluer les exigences de chaque contrôle de sécurité et identifier toute lacune dans le respect d'un contrôle de sécurité comme un risque pour la sécurité. Le processus sera itératif afin de permettre une boucle de rétroaction collaborative entre le Canada et l'entrepreneur afin de faciliter une évaluation de sécurité réussie.

(52) L'entrepreneur doit également respecter les conditions générales suivantes tout au long de la période du contrat :

- a) L'entrepreneur doit mener des activités continues de gestion de la vulnérabilité du Service et appuyer l'infrastructure de TI dans le cadre d'une surveillance continue conformément aux contrôles de sécurité fournis dans le contrat.
- b) L'entrepreneur doit participer à une évaluation de sécurité pour le Service conformément à la présente annexe, conformément aux directives du Canada, lorsque la conception de la sécurité est mise à jour pour satisfaire aux contrôles de conformité du contrat résultant de ce qui suit :
 - i) les modifications apportées à l'architecture et à la conception des services; ou
 - ii) l'identification d'un risque ou d'une menace pour la sécurité par le Canada, l'entrepreneur, les évaluations de la vulnérabilité ou les recommandations et directives des équipementiers, des organismes de sécurité reconnus et des organisations.
- c) L'entrepreneur doit fournir un plan d'assainissement des médias au Canada six (6) mois avant la fin de la période du contrat (y compris toute prolongation autorisée par le Canada) qui détaille la fermeture du service et l'élimination de tout bien connexe du système de TI conformément aux contrôles de sécurité du nettoyage des médias du contrat.

6.2 Plan d'intervention en cas d'incident de service

(53) L'entrepreneur doit fournir un plan d'intervention en cas d'incident de sécurité qui comprend :

- a) la description d'un service distinct et spécialisé pour signaler et traiter les incidents de sécurité;
- b) les voies de communication approuvées par le Canada pour l'intervention en cas d'incident;
- c) la capacité de présence en personne de l'entrepreneur aux réunions lorsque le sujet est classifié;
- d) la planification de l'établissement d'une méthode sécuritaire approuvée par le Canada pour communiquer avec le Canada;
- e) la façon dont l'entrepreneur prévoit identifier, signaler et intensifier les incidents de sécurité;
- f) une feuille de route pour la mise en œuvre de la capacité d'intervention en cas d'incident de sécurité qui comprend la préparation, la détection, l'analyse, le confinement et le rétablissement;
- g) une description de la structure et de l'organisation de la capacité d'intervention en cas d'incident de sécurité;
- h) une approche de haut niveau sur la façon dont la capacité d'intervention en cas d'incident de sécurité s'intègre dans l'organisation globale de l'entrepreneur;

- i) une définition des incidents de sécurité à signaler;
- j) une définition des paramètres pour mesurer la capacité d'intervention en cas d'incident de sécurité; et
- k) une définition des ressources et du soutien à la gestion nécessaires pour maintenir et mettre à maturité efficacement la capacité d'intervention en cas d'incident de sécurité.

6.3 Plan d'évaluation de la vulnérabilité

- (54) L'entrepreneur doit fournir un plan d'évaluation de la vulnérabilité qui comprend :
- a) une description de la portée de l'évaluation de la vulnérabilité;
 - b) le Canada est témoin d'arrangements;
 - c) une description du processus d'évaluation de la vulnérabilité;
 - d) les cas types où chaque cas type comprend :
 - i) les tâches, les activités, l'équipement ou les outils d'essai utilisés (y compris toute version de logiciel) et les procédures que l'entrepreneur exécutera dans le cas d'essai;
 - ii) description de ce qui doit être testé; et
 - iii) les critères d'acceptation et les résultats attendus.

6.4 Plan d'urgence en matière de service

- (55) L'entrepreneur doit fournir un plan d'urgence en matière de service qui décrit :
- a) les missions et les fonctions opérationnelles essentielles, y compris l'appui aux composantes essentielles du système et les besoins d'urgence connexes;
 - b) un plan détaillé et des processus documentés pour le rétablissement des opérations du Service;
 - c) sauvegarder les stratégies pour les installations de centre de données, les installations de réseau, les systèmes de soutien opérationnel et les données, et les composantes clés du service;
 - d) les objectifs de rétablissement, les priorités de restauration et les mesures conformément aux ententes sur les niveaux de service (ANS);
 - e) les rôles, les responsabilités et les personnes affectées en cas d'urgence avec les coordonnées;
 - f) le processus de rétablissement complet du Service sans détérioration des mesures de sécurité initialement prévues et mises en œuvre;
 - g) la façon dont les missions et les fonctions opérationnelles essentielles sont maintenues malgré une interruption, une compromission ou un échec du Service;
 - h) le(s) processus(s) de mise à l'essai du plan d'urgence militaire;
 - i) des plans de communication détaillés avec le Canada, les clients du Canada et les fournisseurs et sous-traitants de l'entrepreneur;
 - j) un plan et des processus détaillés pour le transfert des fonctionnalités opérationnelles, de gestion et d'administration à un centre des opérations de secours; et
 - k) les mesures que l'entrepreneur prendra si l'un de ses principaux sous-traitants fait faillite ou est identifié par le Canada comme étant assujéti à des préoccupations en matière de sécurité.
- (56) L'entrepreneur doit mettre en œuvre le Plan d'urgence en matière de service (tous les processus, procédures, rôles, responsabilités, etc.) après son acceptation par le Canada et avant l'achèvement de l'État de préparation au service.

6.5 Plan de gestion de la protection des renseignements personnels

- (57) L'entrepreneur doit fournir au Canada un plan de gestion de la protection des renseignements personnels qui comprend :

- a) les rôles et les responsabilités des ressources de l'entrepreneur en matière de protection de la vie privée et la façon dont elles interagissent avec le Canada et les fournisseurs de l'entrepreneur;
 - b) une description de la façon dont l'entrepreneur prévoit développer et maintenir une sensibilisation globale à la protection de la vie privée sur une base continue par divers canaux (intranet, affiches, etc.);
 - c) une description des stratégies de protection de la vie privée de l'entrepreneur détaillant exactement comment les renseignements personnels seront traités au cours de leur cycle de vie;
 - d) une description de la façon dont l'entrepreneur entend s'assurer que son personnel reçoit une formation sur la protection de la vie privée;
 - e) une description de la façon dont les renseignements personnels seront recueillis, utilisés, conservés et divulgués uniquement aux fins des travaux précisés dans le contrat;
 - f) une description de la façon dont les renseignements personnels et les dossiers personnels ne seront accessibles qu'aux personnes autorisées (selon le besoin de savoir) aux fins des travaux précisés dans le contrat;
 - g) les processus d'élaboration et de mise à l'essai des SDWANS sans utiliser les données de production du Canada (c.-à-d. l'information réelle relative aux utilisateurs);
 - h) les processus de détection, de documentation, d'examen, de signalement, d'intervention et d'escalade des incidents liés à la protection de la vie privée;
 - i) les processus de gestion, d'accès, de collecte, d'utilisation, de communication, de réception, de création ou d'élimination des renseignements personnels;
 - j) les processus visant à limiter la conservation des renseignements personnels et à assurer le respect des exigences de conservation du Canada, y compris la sauvegarde et l'archivage des données;
 - k) des contrôles d'accès fondés sur les rôles pour restreindre ou limiter l'accès à l'information opérationnelle et administrative requise par le personnel autorisé de l'entrepreneur, y compris l'enregistrement de tous les cas où le personnel a eu accès à l'information opérationnelle;
 - l) des processus pour assurer l'intégration d'exigences particulières en matière de conservation et d'élimination, telles que déterminées par les évaluations des facteurs relatifs à la vie privée (EFVP) du Canada;
 - m) les processus visant à s'assurer que les paramètres d'enregistrement et de saisie des données des dispositifs de protection de l'information et de surveillance du réseau sont définis de façon appropriée afin de limiter la collecte de renseignements personnels;
 - n) le processus de traitement des demandes d'accès aux documents en vertu de la Loi sur l'accès à l'information et des demandes d'accès aux renseignements personnels en vertu de la Loi sur la protection des renseignements personnels (demandes d'accès);
 - o) le protocole sur les atteintes à la vie privée et des détails sur la façon dont les atteintes à la vie privée seront traitées;
 - p) toute nouvelle mesure que l'entrepreneur a l'intention de mettre en œuvre afin de protéger les renseignements personnels et les documents conformément à leur cote de sécurité; et
 - q) la façon dont l'entrepreneur a l'intention de s'assurer que tous les rapports contenant des renseignements personnels sont stockés ou transmis en toute sécurité conformément à leur cote de sécurité.
- (58) L'entrepreneur doit mettre en œuvre le Plan de gestion de la protection des renseignements personnels (tous les processus, procédures, rôles, responsabilités, etc.), après son acceptation par le Canada et avant l'achèvement de l'État de préparation au service.

7 MISE EN ŒUVRE DU SERVICE

7.1 Généralités

- (59) L'entrepreneur doit mettre en œuvre les services conformément aux exigences du contrat, y compris, mais sans s'y limiter :
- a) Conception des services d'administration et de gestion des opérations;
 - b) Conception des services techniques;
 - c) Plan de sécurité du système;
 - d) Plan d'intervention en cas d'incident de sécurité;
 - e) Plan de continuité des services; et
 - f) Plan de gestion de la protection des renseignements personnels
- (60) Les travaux d'intégration et d'exploitation du SRUC à l'un ou l'autre des systèmes et services suivants du Canada avec un service doivent être fournis par l'entrepreneur sans frais supplémentaires pour le Canada :
- a) Service cellulaire du Canada;
 - b) Service interurbain du Canada; et
 - c) Service sans frais au Canada.
- (61) L'entrepreneur est responsable et doit gérer et coordonner tous les aspects des travaux requis pour mettre en œuvre des services qui minimisent les impacts sur les utilisateurs.
- (62) L'entrepreneur doit s'assurer que tout l'équipement du SRUC est appliqué, installé, connecté, érigé, nettoyé, conditionné et mis à l'essai conformément aux directives et aux spécifications du fabricant.

7.2 Portabilité des numéros

- (63) L'entrepreneur doit coordonner les changements avec le ou les transporteurs pstn, y compris :
- a) la fourniture, la mise en œuvre et la mise à l'essai d'installations de RTPC (sans frais et interurbains inclus);
 - b) la portabilité des numéros;
 - c) la mise en œuvre de la transférabilité des numéros; et
 - d) la mise en œuvre de changements de numéros de téléphone et de références d'appels.
- (64) L'entrepreneur doit coordonner les changements de configuration avec les fournisseurs de services de Services Canada.

7.3 Service de RE Canada chez les fournisseurs de services de gestion de l'entrepreneur

- (65) À la demande du Canada, l'entrepreneur doit relier les services offerts par les fournisseurs de services de l'entrepreneur au service RE du Canada aux frais du Canada.
- (66) L'entrepreneur doit fournir une alimentation électrique continue à l'équipement du Service WAN du Canada aux FDS de l'entrepreneur pendant au moins 8 heures lorsque l'alimentation de l'installation n'est pas disponible au PSD de l'entrepreneur.
- (67) L'entrepreneur doit permettre au Canada de mettre en œuvre une connexion de gestion hors bande (p. ex. accès commuté, connexion spécialisée) à l'équipement du Service WAN du Canada aux FSD de l'entrepreneur.
- (68) L'entrepreneur doit fournir au Canada l'accès à l'équipement de Services WAN Canada dans les FDP de l'entrepreneur pour la maintenance, les rejets et les mises à niveau dans les 5 FGWDs, comme le demande le Canada. Pour l'accès d'urgence lié à une enquête sur un incident ou à une panne, l'accès

doit être fourni dans les 1 heure suivant une demande du Canada, 24 heures par jour, 7 jours par semaine, 365 jours par année.

- (69) L'entrepreneur doit effectuer une réinitialisation matérielle de l'équipement du Service WAN du Canada dans les FDP de l'entrepreneur, tel que demandé et autorisé par le Canada, dans les 15 minutes suivant une demande de Canada 24 heures par jour, 7 jours par semaine, 365 jours par année.
- (70) L'entrepreneur doit fournir l'espace (accès sécurisé et contrôlé, racks), le câblage, l'alimentation, la ventilation et la température ambiante pour l'équipement du Service WAN du Canada dans les FSD de l'entrepreneur.

7.4 Services aux FDS du Canada

- (71) L'entrepreneur est responsable et doit gérer et coordonner tous les aspects des travaux requis dans les PSD du Canada, y compris :
- a) l'installation d'équipement de terminaison de câble tel que des panneaux d'interface client;
 - b) l'installation de l'équipement d'entrepreneur dans les FDP du Canada en tant que monté en rack (par défaut) ou monté sur étagère lorsque spécifié par le Canada dans l'ordonnance de service;
 - c) effectuer des enquêtes sur place pour confirmer la disponibilité de l'infrastructure et les exigences d'aménagement du site, y compris l'équipement de raccordement, l'alimentation électrique, l'espace et le chauffage/ la ventilation/ climatisation (CVC) au sein du PDS;
 - d) la mise en œuvre de l'équipement de l'entrepreneur à l'intérieur de l'emplacement physique du PPS (rack, étagère), tel que spécifié par le Canada. Si l'équipement de l'entrepreneur n'est pas mis en œuvre à l'emplacement physique spécifié par le Canada, la mise en œuvre sera considérée comme incomplète jusqu'à ce que l'entrepreneur retourne et déplace l'équipement à l'emplacement spécifié sans frais pour le Canada;
 - e) l'étiquetage de tout l'équipement et des câbles de l'entrepreneur à chaque PSD à l'aide d'une convention d'appellation précisée par le Canada; et
 - f) faciliter toute la construction de l'équipement de raccordement, y compris toute l'administration et la logistique associées à tout aménagement et construction requis, à l'exception de l'alimentation, de l'espace et du CVC, y compris la fourniture et l'acquisition de tout l'équipement nécessaire.
- (72) Le Canada peut exiger que les PSD Travail au Canada soient exécutés pendant ou après les heures normales de bureau, selon l'heure de la journée précisée par le Canada. Les heures d'ouverture varient selon l'emplacement en fonction de la nature des activités menées (p. ex., les heures d'ouverture aux postes frontaliers et dans les aéroports diffèrent des bureaux des services fiscaux).
- (73) L'entrepreneur ne doit pas trouver son équipement d'entrepreneur dans un PSD du Canada qui est utilisé pour fournir des services à un autre client.
- (74) L'entrepreneur doit fournir au Canada la méthode de procédure (MOP) propre à chaque PSD (à la demande du Canada), élaborée en consultation avec le Canada et approuvée par le Canada, qui sera utilisée pour mettre en œuvre les services dans un PSD au moins 20 TFGWD avant la date de livraison cible (DTT) qui comprend :
- a) les procédures de sauvegarde pour rétablir les services d'origine; et
 - b) le calendrier des activités de mise en œuvre, y compris les essais du Canada.
- (75) L'entrepreneur doit raccorder l'équipement de l'entrepreneur à l'équipement du Canada lors d'un PDS du Canada lorsqu'il est approuvé par le Canada. Le Canada fournira des directives sur l'équipement et le port pour la connexion.
- (76) L'entrepreneur doit tester les services conformément à l'ATP approuvé. L'entrepreneur doit demeurer au PSD après l'achèvement du PTA jusqu'à ce que le Canada confirme que les Services sont opérationnels en fonction des preuves fournies par l'entrepreneur.
- (77) L'entrepreneur doit fournir tout le matériel et les logiciels pour les essais d'acceptation effectués par l'entrepreneur. L'entrepreneur ne doit pas exiger du Canada qu'il fournisse du matériel ou des logiciels

aux fins d'essais d'acceptation, et ne doit pas exiger que le Canada installe des logiciels sur les appareils du Canada.

- (78) L'entrepreneur doit utiliser le conduit existant à un PSD lorsque le Canada le lui a demandé.
- (79) L'entrepreneur ne doit pas effectuer d'activités d'aménagement ou de mise en œuvre dans un PSD du Canada sans l'approbation écrite préalable du Canada.
- (80) L'entrepreneur doit permettre au Canada de raccorder ou de débrancher l'équipement du Canada à l'équipement de l'entrepreneur lors d'un PSD du Canada sans l'aide de l'entrepreneur.
- (81) L'entrepreneur doit inclure une interface réseau pour connecter un service d'un PSD du Canada au Service réseau local du Canada.

8 OPÉRATIONS DE SERVICE

- (82) Les travaux de cette sous-section s'appliquent à l'exploitation, à l'administration, à la gestion et à l'entretien continu du SRUC, dans le but de diagnostiquer et de réparer de façon proactive les problèmes avant qu'ils ne deviennent des problèmes de service touchant les éléments suivants :
- l'approbation par le Canada du produit livrable de l'état de préparation au service;
 - l'approbation par le Canada du produit livrable de l'état de préparation en matière de sécurité et de protection des renseignements personnels; et
 - l'achèvement de la mise en œuvre du service conformément aux ordres de service initiaux émis par le Canada pour les services.

8.1 Centre de services

- (83) L'entrepreneur doit fournir un centre de services qui s'acquitte des fonctions suivantes :
- agir à titre de principal point de contact pour les incidents déclarés par le Canada 24 heures sur 24, 7 jours par semaine et 365 jours par année;
 - répondre et poursuivre le dialogue subséquent de niveau 1 et de niveau 2 en utilisant la langue officielle du Canada (français, anglais) demandée par l'appelant;
 - interagir avec les représentants du Canada désignés par le Centre de services du Canada;
 - fournir un numéro de téléphone sans frais unique et dédié (p. ex., le numéro 1-800) pour permettre aux représentants autorisés du Canada d'accéder au centre de services; et
 - fournir une adresse de courriel unique aux représentants autorisés du Canada pour accéder au centre de services.

8.2 Centre des opérations

- (84) L'entrepreneur doit fournir un centre des opérations principal au Canada, avec l'infrastructure et les ressources nécessaires à la gestion et au fonctionnement centralisés du SRUC, 24 heures sur 24, 7 jours par semaine, 365 jours par année.
- (85) L'entrepreneur doit fournir un centre des opérations de secours au Canada, situé à au moins 150 kilomètres de l'entreprise principale des opérations C, qui fournit toutes les fonctionnalités opérationnelles et de gestion appuyées par le centre des opérations principal, où la transition du centre des opérations principal au centre des opérations de secours doit se faire sans heurts pour le Canada et ne pas avoir d'incidence sur les opérations du SRUC.

8.3 Réunions d'examen des services

- (86) L'entrepreneur doit animer et diriger les réunions d'examen des services résumées au Tableau 4.

Tableau 4 d'examen des services

Nom de la réunion	Réunion d'examen de la gestion des services
Fréquence	Mensuellement , ou à la demande du Canada
Objet	Examen des incidents, des demandes de modification, des demandes de service, des problèmes, des objectifs de niveau de service et de la facturation/ facturation.
Désignation des marchandises	La réunion doit comprendre un examen des éléments suivants : a) le journal des problèmes de la réunion précédente; b) le registre des mesures de suivi de la réunion précédente;

	<ul style="list-style-type: none"> c) Rapports de demande après le service du mois précédent; d) Rapports de demande post-modification du mois précédent; e) rapports post-incident du mois précédent; f) Objectifs de niveau de service et défaillances du mois précédent; g) Demandes de service prévues pour le mois à venir; h) Demandes de modification prévues pour le mois à venir; i) les problèmes qui ont ou peuvent affecter les performances du Service ; j) l'analyse des causes profondes des billets d'incident ouverts; et k) analyse des causes profondes des tickets de problème ouverts.
Nom de la réunion	Réunion d'examen de la conception et de l'ingénierie
Fréquence	Dans les 10 FGWD d'une demande du Canada
Objet	Examen de l'ingénierie, du rendement de la conception et de la capacité des services
Désignation des marchandises	<p>La réunion doit comprendre un examen des éléments suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> a) les problèmes de conception, d'ingénierie, de rendement et de capacité; b) rapports d'ingénierie (sur demande); c) les changements prévus, les mises à niveau et les améliorations fonctionnelles.
Nom de la réunion	Réunion d'examen de la sécurité
Fréquence	Dans les limites de 1 FGWD d'une demande du Canada
Objet	Examen des incidents de sécurité
Désignation des marchandises	<p>La réunion doit comprendre un examen (pour chaque incident de sécurité) :</p> <ul style="list-style-type: none"> a) la date, l'heure et la durée de l'incident de sécurité; b) une description, y compris la question de savoir si l'attaque semble avoir réussi; c) la portée (Portail de services; clients uniques ou multiples, etc.); d) le niveau estimatif des blessures et de l'impact; e) la liste des applications connues et soupçonnées touchées; f) les mesures prises; g) source/origine apparente de l'attaque ou des attaques; et h) l'état des mesures d'atténuation.

8.4 Gestion des services informatiques

(87) L'entrepreneur doit fournir la gestion des services de TI pour les services, tel que décrit dans les sous-sections suivantes, 24 heures par jour, 7 jours par semaine et 365 jours par année.

8.4.1 Gestion du changement

- (88) L'entrepreneur doit créer une demande de modification pour tout changement qui pourrait perturber les Services.
- (89) Toutes les demandes de modification qui ont une incidence sur les Services doivent être approuvées par le Canada.
- (90) L'entrepreneur doit créer 1 ou plusieurs tickets de demande de modification pour une demande de modification.
- (91) L'entrepreneur doit créer une demande de changement d'urgence pour chaque mesure d'atténuation requise pour contenir un incident de sécurité, et doit mettre en œuvre la demande de changement d'urgence conformément à la priorité établie par le Canada pour l'incident de sécurité.
- (92) L'entrepreneur doit effectuer l'activité de demande de modification, à l'exclusion des demandes de changement d'urgence, dans les fenêtres de maintenance approuvées par le Canada. Cela inclut le temps d'iniérent pour terminer la demande de modification et tout temps d'iniérent requis pour le retrait de la demande de modification. Toute panne qui s'étend au-delà de la fenêtre de maintenance approuvée dans la demande de modification initiale sera traitée commel'ervice S étant indisponible et cette période d'interruption doit être prise en compte dans le calcul de la disponibilité du service cible de niveau de service (SLT-SA) et de la durée maximale cible de niveau de service pour rétablir le service (SLT-MTRS) . Dans un tel cas, l'entrepreneur doit initier un billet d'incident et enregistrer le temps au-delà de la fenêtre de maintenance approuvée comme temps d'interruption pour le service.
- (93) Si l'exécution d'une demande de modification a un impact imprévu ou une panne de service, ou s'il est déterminé qu'elle dépassera la fenêtre de maintenance approuvée par le Canada, l'entrepreneur doit communiquer immédiatement avec le Canada. L'entrepreneur doit fournir une explication détaillée de l'impactet du plan pour restaurer le Service ou remplir la demande de modification le plus rapidement possible. L'entrepreneur doit également initier un ticket d'incident pour toute panne non identifiée dans la demande de modification.
- (94) Toute panne à un service qui survient à la suite d'une demande de modification d'urgence initiée par l'entrepreneur sera traitée commel'ervice S étant indisponible.
- (95) L'entrepreneur doit transmettre les demandesde modification en fonction de l'incidence de la demande de modification au Canada et de la durée pendant laquelle la demande de modification est demeurée ouverte, si le Canada en fait la demande. Le processus d'escalade de la demande de modification sera déterminé après l'attribution du contrat.
- (96) Un ticket de demande de modification doit inclure des champs d'information dédiés pour chaque demande de modification , tel que spécifié par le Canada.
- (97) L'entrepreneur doit mettre à jour automatiquement un ticket de demande de modification à la suite d'un changement dans les travaux associés à la demande de modification.
- (98) L'entrepreneur doit sauvegarder une demande de modification, en utilisant les procédures de retrait spécifiées dans le ticket de demande de modification, lorsque la demande de modification a causé une interruption des services ou que la demande de modification n'a pas atteint les objectifsde la demande de modification.
- (99) L'entrepreneur doit entrer des informations dans le journal des tickets de demande de modification pour une demande de modification échouée expliquant l'échec, et changer son statut en échec après avoir terminé les procédures de sauvegarde de la demande de modification. L'explication doit décrire si le plan de retrait a été utilisé, quel est l'état actuel de l'environnement qui a fait l'objet de la demande de modification et quelsblocages partiels c ont été mis en œuvre.
- (100) L'entrepreneur doit fournir un rapport de demande post-modification au Canada dans les 5 FGWDs d'une demande de changement échouée.

8.4.2 Exécution des demandes

- (101) L'entrepreneur doit utiliser la gestion du changement pour tous les changements requis pour une demande de service.
- (102) L'entrepreneur doit créer 1 ou plusieurs billets de demande de service pour chaque demande de service soumise par le Canada.
- (103) Un billet de demande de service doit inclure les champs d'information dédiés tels que spécifiés par le Canada.
- (104) L'entrepreneur doit mettre à jour un ticket de demande de service à la suite d'un changement dans les travaux associés à la demande de service.
- (105) L'entrepreneur doit fournir un rapport de demande après service au Canada dans les 5 TFGWD d'une demande de service échouée.
- (106) L'entrepreneur doit fournir un nombre de base de demandes de service par année civile, conformément aux niveaux de demande de service suivants :
 - a) À remplir pour l'exigence
- (107) L'entrepreneur doit fournir les éléments suivants du catalogue de services pour les demandes de service supplémentaires, tel que spécifié dans un ordre de service :
 - a) À remplir pour l'exigence
- (108) Lorsque le Canada émet une demande de service qui n'est pas définie dans Tableau 5, le Canada attribuera un niveau de demande de service tel qu'convenu d'un commun accord entre SPC et l'entrepreneur. Lorsqu'il n'y a pas d'entente mutuelle, SPC attribuera à la demande de service un niveau de demande de service en fonction d'un niveau d'effort de travail similaire pour d'autres demandes de service. Sauf indication contraire dans Tableau 5 et ailleurs dans le contrat, Work pour l'anagement de la configuration Mne s'applique pas aux demandes de service.

Tableau 5. Demandes de service

ID de demande de service	DESCRIPTION DE LA DEMANDE DE service	NIVEAU DE DEMANDE DE SERVICE
	À remplir pour l'exigence	

8.4.3 Gestion des versions

- (109) L'entrepreneur doit utiliser la gestion du changement pour tous les changements requis pour une libération de service.
- (110) L'entrepreneur doit élaborer et mettre en œuvre des procédures pour la distribution, l'installation et l'annulation des modifications pour une version de service.
- (111) L'entrepreneur doit mettre à jour toute la documentation après l'achèvement d'une libération de service.
- (112) L'entrepreneur doit mettre en œuvre les libérations de services dans les 6 mois suivant la disponibilité commerciale générale, à la demande du Canada.
- (113) L'entrepreneur doit mettre en œuvre les libérations de services pendant les périodes de maintenance approuvées par le Canada.
- (114) L'entrepreneur doit s'assurer que tous les changements apportés à une version de service sont entièrement mis à l'essai avant d'être mis en œuvre.
- (115) L'entrepreneur ne doit pas utiliser les services en production pour tester une version de service avant tout changement.

- (116) L'entrepreneur doit fournir un réenquêté après-servicereport au Canada dans les 5 FGWDs d'une version de service échouée qui comprend une libération de service qui :
- a) a dû être retiré;
 - b) qui a causé une interruption des Services pendant plus de la durée maximale de 2 heures, ou
 - c) n'a pas atteint l'objectif de l'entrepreneur et pourrait donc devoir être répété à une date ultérieure.

8.4.4 Gestion des événements et des incidents

- (117) L'entrepreneur doit surveiller de façon proactive les services pour les incidents 7 jours par semaine, 24 heures par jour, 365 jours par année.
- (118) L'entrepreneur doit collaborer avec le Canada, les clients et tout autre tiers identifié par le Canada pour résoudre les incidents.
- (119) L'entrepreneur doit ouvrir un billet d'incident dans les 5 minutes suivant la détection d'un incident ou la réception d'un avis du Canada signalant un incident.
- (120) L'entrepreneur doit mettre à jour le registre des billets d'incident dans les 5 minutes suivant un changement de statut pour tout incident identifié par le Canada comme hautement prioritaire, et dans les 15 minutes suivant un changement de statut pour tous les autres incidents.
- (121) Le billet d'incident doit inclure des champs d'information dédiés spécifiés par le Canada pour tous les incidents.
- (122) L'entrepreneur doit tenir à jour une liste des demandes essentielles, telles que spécifiées par le Canada, qui doivent être traitées avec la plus haute priorité. Le Canada peut identifier une demande comme critique qui n'est pas incluse dans la liste, ou peut demander que des rapports sur l'état des efforts de résolution des incidents soient fournis à un intervalle précis pour tout incident qu'il juge critique.
- (123) L'entrepreneur doit fournir au Canada une vue d'un seul billet d'incident pour chaque incident (c.-à-d. ne pas obliger le Canada à examiner plusieurs contraventions d'incident pour un incident), accessible à partir du Portail de services.
- (124) L'entrepreneur doit accorder la plus haute priorité aux incidents pour les applications critiques.
- (125) L'entrepreneur doit fournir au Canada une matrice d'escalade opérationnelle et une matrice de renvoi des échelons supérieurs de la gestion pour les incidents qui :
- a) définit le contact principal pour chaque niveau d'escalade;
 - b) définit les remplaçants (d'autorité égale) pour chaque niveau d'escalade; et
 - c) contient des instructions claires pour communiquer avec l'autorité d'escalade principale et alternative.
- (126) L'entrepreneur doit aviser le Canada des incidents conformément aux matrices d'escalade opérationnelle et de gestion.
- (127) L'entrepreneur doit catégoriser et attribuer les incidents avec un niveau de priorité conformément à une échelle spécifiée par le Canada. La catégorisation des incidents et les niveaux de priorité seront déterminés après l'attribution du contrat.
- (128) L'entrepreneur doit réviser la priorité d'un incident lorsque le Canada lui demande de le faire dans les 15 minutes suivant la demande.
- (129) L'entrepreneur doit automatiquement transmettre les incidents en fonction des priorités et des périodes de temps précisées par le Canada.
- (130) L'entrepreneur doit aviser le Canada des incidents dont les niveaux de priorité sont précisés par le Canada, dans les 5 minutes suivant la détection des incidents.
- (131) L'entrepreneur doit fournir une estimation du délai de résolution dans le cadre du billet d'incident.
- (132) L'entrepreneur doit documenter dans le journal d'activité du billet d'incident tous :
- a) la gestion et les escalades techniques pour les incidents;

- b) les interactions avec des tiers; et
 - c) les détails de l'enquête, du dépannage et de l'analyse, les activités de résolution et les communications pour les incidents.
- (133) L'entrepreneur doit consigner dans son billet d'incident la date et l'heure auxquelles chaque mise à jour est fournie au Canada, et doit consigner toute directive fournie par le Canada concernant la fréquence des mises à jour, le changement de priorité et l'escalade, y compris le nom du représentant du Canada qui fournit chaque instruction.
- (134) L'entrepreneur doit faire le suivi et signaler le temps d'intemporation de chaque incident dans les billets d'incident connexes.
- (135) Le temps d'intempéries pour un incident doit commencer au moment (heure de début) où l'incident est détecté par l'entrepreneur, ou signalé à l'entrepreneur par le Canada, selon la première éventualité.
- (136) Le temps d'arrêt pour un Incident se termine au moment où les Services affectés sont entièrement restaurés en relation avec cet Incident.
- (137) L'entrepreneur doit demander l'accès à un PSD du Canada lorsque l'accès est requis pour résoudre un incident.
- (138) L'entrepreneur doit suspendre le temps d'interruption pour un incident à la demande du Canada ou lorsqu'il a demandé :
- a) l'accès à un PSD nécessaire à la résolution d'un incident, mais le Canada n'est pas en mesure d'y fournir l'accès; et
 - b) la fermeture d'un billet d'incident en attendant l'approbation du Canada, mais le Canada n'est pas disponible pour examiner la demande.
- (139) L'entrepreneur doit redémarrer le temps d'intempération pour un incident au moment où le temps d'iniérissement a été suspendu pour un incident lorsque :
- a) L'accès au PDS du Canada était requis par l'entrepreneur et le Canada accorde l'accès au PDS du Canada; et
 - b) Le Canada est disponible pour examiner la demande de fermeture d'un incident et a déterminé que l'incident doit rester ouvert.
- (140) Lorsque le temps d'intempéries pour un incident a été suspendu et que l'entrepreneur a été en mesure de résoudre l'incident sans avoir accès à un PSS du Canada (p. ex. envoyer des ressources sur les lieux), l'entrepreneur doit inclure le temps d'iniérable suspendu dans le temps d'utilisation total de l'incident.
- (141) L'entrepreneur ne doit pas modifier le temps d'intemporation d'un billet d'incident une fois que le billet d'incident a été fermé. Toute modification requise de l'heure d'iniération doit être documentée avec le champ de temps d'iniérent ajusté dans le ticket d'incident.
- (142) L'entrepreneur doit examiner le temps de panne enregistré pour un billet d'incident avec le Canada pour s'assurer de l'exhaustivité de l'information et de l'exactitude et obtenir l'acceptation du Canada que le moment de l'absence est correct.
- (143) L'entrepreneur doit mettre à jour tous les rapports touchés dans 1 FGWD de tout changement aux temps de panne enregistrés dans les billets d'incident. Le temps d'expiration doit être signalé comme ayant eu lieu à la date de la panne réelle, peu importe quand le billet d'incident associé est ouvert ou fermé.
- (144) L'entrepreneur doit faire un effort raisonnable pour enquêter et résoudre chaque incident sans demander l'accès au PPS du Canada (c.-à-d. diagnostics à distance et consultation de tiers participant à la prestation du service).
- (145) Si un billet d'incident est fermé et qu'un incident subséquent se produit dans les 24 heures pour le même incident, l'entrepreneur doit rouvrir l'incident d'origine ou ouvrir un nouvel incident avec un renvoi à l'incident précédent, et calculer le temps d'intempéries pour le nouvel incident en utilisant le temps d'inutilisation combiné des deux incidents, et enregistrer ce temps dans le champ de temps d'inutilisation ajusté du billet d'incident.

- (146) L'entrepreneur doit vérifier l'exhaustivité et l'exactitude d'un billet d'incident dans les 1 FGWD de la fermeture du billet d'incident. L'examen de l'entrepreneur peut entraîner la nécessité d'ajuster le temps d'intempestueux consigné dans le billet d'incident. Ces rajustements doivent être appelés temps d'insaisissement rajusté. Lorsqu'un billet d'incident doit être ajusté, l'entrepreneur doit entrer le temps d'iniéraire ajusté dans le champ correspondant du billet d'incident. Le temps d'inigraphie ajusté peut être entré sous forme de valeur positive ou négative selon qu'il est nécessaire d'ajouter ou de soustraire le temps d'iniérent. L'entrepreneur doit entrer un commentaire pour expliquer toute période d'iniérente ajustée.
- (147) Le calcul du temps d'interruption dont l'entrepreneur est responsable, et qui doit être inclus dans le calcul des niveaux de service pour SLT-SA et SLT-MTRS, est le temps d'interruption plus le temps d'interruption ajusté.
- (148) L'entrepreneur doit travailler avec le Canada à l'élaboration du processus de rapprochement des délais d'iniérisation. Le but du processus est de faciliter un examen conjoint des incidents et la mesure des temps d'attente afin que le Canada et l'entrepreneur s'entendent sur leurs valeurs. Le processus doit être conçu pour s'assurer que le rapprochement de chaque billet d'incident avec le temps d'iniérisement est effectué rapidement dans les 3 FGWDs de la fermeture du billet d'incident. Le processus doit inclure l'approbation et l'acceptation en ligne par le Canada des temps d'attente consignés dans les billets d'incident de l'entrepreneur.
- (149) L'entrepreneur doit identifier et documenter les facteurs causals (causes profondes) de tous les incidents.
- (150) L'entrepreneur doit fournir une séance d'information pour un incident dans les 1 FGWD d'une demande d'incident par le Canada. La séance d'information doit être fondée sur un format précisé par le Canada.
- (151) L'entrepreneur doit fournir un rapport post-incident dans les 5 TFGWD d'une demande du Canada. Si le Canada conclut que le rapport post-incident est incomplet ou inexact, il informera l'entrepreneur de la lacune. À la suite d'un tel avis, l'entrepreneur doit publier de nouveau le rapport pour remédier à la lacune dans les 2 FGWDs. Si le Canada continue de conclure que le rapport post-incident est déficient, il sera considéré comme n'ayant pas été livré et le Canada en informera l'entrepreneur.
- (152) L'entrepreneur doit fournir au Canada des mises à jour continues pour les plans d'action contenus dans ses rapports post-incident. L'entrepreneur doit aviser le Canada à l'avance lorsqu'il sait qu'il ne respectera pas les dates cibles précisées dans ses plans d'action.

8.4.4.1 Incidents de sécurité

- (153) L'entrepreneur doit signaler toute atteinte à la sécurité comme un incident de sécurité immédiatement (dans les 5 minutes) dès qu'il apprend son existence et créer un ticket d'incident de sécurité où les atteintes à la sécurité peuvent inclure, mais sans s'y limiter:
- les attaques par déni de service;
 - intrusion ou accès non autorisé;
 - l'ingénierie sociale;
 - logiciels malveillants; ou
 - l'atteinte à la protection de l'information;
 - pour les modifications de configuration non autorisées; et
 - toute violation présumée ou réelle de la vie privée ou de la sécurité des données du Canada.
- (154) L'entrepreneur doit rendre compte au Canada des progrès quotidiens des incidents de sécurité, jusqu'à ce que chaque incident de sécurité ouvert soit corrigé ou atténué.
- (155) L'entrepreneur ne doit pas cacher au Canada les renseignements ou les données en sa possession liés à un incident de sécurité.
- (156) Les billets d'incident de sécurité doivent inclure les renseignements supplémentaires suivants :
- une description détaillée de l'attaque ou de l'événement;

- b) l'évaluation du succès de l'attaque ou de l'événement;
 - c) la portée de l'attaque ou de l'événement;
 - d) la source/origine de l'attaque/de l'événement;
 - e) l'estimation du préjudice;
 - f) les impacts estimés;
 - g) l'état des mesures d'atténuation; et
 - h) les registres ou les données probantes applicables.
- (157) L'entrepreneur doit conserver les contraventions pour incident de sécurité tout au long de la période du contrat .
- (158) L'entrepreneur doit fournir dans les 72 heures des preuves associées à un incident de sécurité, selon des critères précisés par le Canada, qui comprennent les résultats et l'analyse des registres et de la recherche sur les dossiers de vérification; et
- (159) Lors d'un incident de sécurité, l'entrepreneur doit réduire le temps d'intervention standard en fonction de la priorité de l'incident de sécurité spécifiée par le Canada.
- (160) L'entrepreneur ne doit pas inclure de renseignements classifiés ou potentiellement dangereux, tels que déterminés par le Canada, dans les billets d'incident de sécurité.
- (161) L'entrepreneur doit séparer les renseignements qui identifient ou détaillent les incidents de sécurité de tous les autres types d'incidents.
- (162) L'entrepreneur doit atténuer une vulnérabilité de sécurité identifiée lors d'un incident de sécurité conformément à un plan d'atténuation approuvé par le Canada comme suit :
- a) les vulnérabilités à risque élevé dans les 10 TFGWD de l'approbation du plan d'atténuation par le Canada; et
 - b) vulnérabilités à risque modéré dans les 30 jours suivant l'approbation du plan d'atténuation par le Canada.
- (163) L'entrepreneur doit mettre à l'essai chaque année le Plan d'intervention en cas d'incident de sécurité en :
- a) documenter les résultats des tests; et
 - b) examiner les résultats des tests avec le Canada dans les 10 FGWDs suivant la fin des tests.
- (164) L'entrepreneur doit mettre à jour le Plan d'intervention en cas d'incident de sécurité dans les 20 TFGWD suivant la fin des essais annuels.
- (165) L'entrepreneur doit mettre en œuvre des mesures d'atténuation (p. ex., blocs de pare-feu, signatures personnalisées de prévention de la détection des intrusions, suppression du contenu malveillant du Portail de services) pour contenir les problèmes de sécurité, se protéger contre les cybermenaces et corriger les vulnérabilités conformément aux attributions de niveau de priorité du Canada pour les incidents de sécurité.

8.4.5 Gestion des problèmes

- (166) L'entrepreneur doit de façon proactive identifier, enquêter, diagnostiquer, analyser (tendance) et corrélérer les incidents afin de déterminer les problèmes et les erreurs connues.
- (167) L'entrepreneur doit désigner 3 incidents ou plus ayant la même cause première dans une fenêtre roulante de 90 jours comme un problème.
- (168) L'entrepreneur doit désigner des exceptions de rendement du réseau, lorsque la dégradation du rendement a été identifiée par le Canada comme un problème.
- (169) L'entrepreneur doit créer un ticket de problème pour chaque problème.
- (170) L'entrepreneur doit obtenir l'approbation du Canada pour fermer un ticket d'incident.
- (171) L'entrepreneur ne doit pas suspendre une contravention problématique sans l'approbation du Canada.

- (172) L'entrepreneur doit attribuer l'impact, l'urgence et la priorité à un ticket d'incident tel que spécifié par le Canada.
- (173) L'entrepreneur doit associer les incidents aux problèmes existants ou nouveaux, comme le demande le Canada.
- (174) L'entrepreneur doit gérer les problèmes jusqu'à la résolution, en s'assurant que la cause profonde est déterminée, que des mesures préventives sont mises en œuvre et qu'un « nettoyage » approprié est effectué pour remédier au problème.
- (175) Un ticket de problème doit inclure des champs d'information dédiés tels que spécifiés par le Canada pour tous les problèmes, :
- (176) L'entrepreneur doit fournir des résolutions et des mesures préventives ciblées pour les problèmes et les erreurs connues, y compris, par exemple: fournir de la formation, recommander des changements de procédure ou de processus, et / ou créer des documents d'appui.
- (177) L'entrepreneur doit identifier et enquêter sur les erreurs connues jusqu'à ce qu'elles soient éliminées.

8.4.6 Gestion de la configuration

- (178) La gestion de la configuration effectuée par l'entrepreneur doit comprendre :
 - a) la configuration des Services;
 - b) l'identification, la configuration, le suivi, la programmation et la mise en œuvre de tous les éléments de configuration (IC), de leurs attributs et de leurs relations pour répondre aux exigences opérationnelles en cours du SRUC conformément aux exigences du Canada; et
 - c) pour :
 - i) déterminer les types de changements qui sont contrôlés par la configuration;
 - ii) approuver les modifications contrôlées par la configuration en tenant explicitement compte des analyses des répercussions sur la sécurité;
 - iii) documenter les modifications approuvées contrôlées par la configuration;
 - iv) conserver et examiner les dossiers des changements contrôlés par la configuration; et
 - v) les activités d'audit associées aux changements contrôlés par la configuration.
- (179) L'entrepreneur doit gérer les paramètres de configuration du SRUC en :
 - a) spécifiant les paramètres de configuration des composants pour implémenter le moins de privilèges/fonctionnalités de l'opérateur;
 - b) documenter les exceptions aux paramètres de configuration; et
 - c) surveiller, contrôler et mettre en œuvre des modifications aux paramètres de configuration conformément aux processus de gestion des modifications, d'exécution des demandes et de gestion de la configuration.
- (180) L'entrepreneur doit élaborer, documenter et maintenir la configuration de base actuelle du SRUC avec une traçabilité remontant aux versions précédentes.
- (181) L'entrepreneur doit vérifier tous les paramètres de configuration par défaut du matériel et du logiciel par rapport à la configuration de base actuelle du SRUC. .
- (182) L'entrepreneur doit s'assurer que seuls les éléments de configuration autorisés sont libérés ou mis en œuvre.
- (183) L'entrepreneur doit consigner chaque ajout, retrait ou modification d'élément de configuration où chaque entrée de journal dans un fichier journal de configuration doit inclure :
 - a) la date et l'heure de la modification de l'élément de configuration; et
 - b) l'identifiant utilisateur unique de la ressource effectuant la modification.
- (184) L'entrepreneur doit fournir au Canada l'accès aux fichiers journaux de configuration pour une période continue de 3 ans à l'aide du Portail de services qui permet au Canada de :

- a) afficher les fichiers journaux de configuration en fonction d'une heure et d'une date spécifiées par l'utilisateur; et
- b) télécharger des fichiers journaux de configuration à l'aide d'une convention d'appellation de fichiers qui doit être spécifiée par le Canada et à l'aide d'un format de fichier COTS approuvé par le Canada.

(185) L'entrepreneur doit archiver les données du journal de configuration pour la période du contrat et fournir les données archivées du journal de configuration.

(186) L'entrepreneur doit maintenir des sauvegardes quotidiennes supplémentaires des données de configuration de Services et de Données Canada et stocker les 10 copies les plus récentes des sauvegardes quotidiennes à un endroit qui n'est pas colocalisé avec les Services. .

8.5 Portail de services

(187) L'entrepreneur doit fournir au Canada un portail de services, accessible à l'aide d'un navigateur Web 7 jours par semaine, 24 heures par jour et 365 jours par année à partir d'Internet.

(188) L'entrepreneur doit utiliser la gestion des versions pour les modifications apportées au Portail de services et pour tout changement apporté aux systèmes et services auxquels le Portail de services accède.

8.5.1 Inscription et accès

(189) Le Portail de services doit autoriser un minimum de 50 utilisateurs simultanés et un minimum de 500 comptes de portail de services.

(190) Le Portail de services doit fournir l'accès aux utilisateurs comme suit :

- a) inclure une connexion d'accès sécurisée (p. ex. TLS 1.2);
- b) réduire au minimum l'exigence d'ouverture de session;
- c) demander un nom d'utilisateur unique;
- d) les justificatifs de mot de passe pour l'assurance de niveau 2, tels que décrits dans l'ITSG-31;
- e) imposer un délai d'attente de session d'inactivité ; et
- f) désactiver le compte d'utilisateur une fois qu'un mot de passe a été entré incorrectement après un certain nombre de fois.

(191) Le Portail de services doit inclure l'expiration et la récupération des mots de passe pour les comptes du Portail de services à l'aide d'un processus approuvé par le Canada.

(192) Le Portail de services doit enregistrer les transactions suivantes pour l'assurance de niveau 3 :

- a) les changements de mot de passe;
- b) l'enregistrement des titres de compétences;
- c) récupération de mot de passe;
- d) les justificatifs d'identité expirés;
- e) sessions d'utilisateurs authentifiées; et
- f) sessions utilisateur refusées, y compris l'indication d'un compte non valide ou inactif.

(193) Les comptes du portail de services doivent inclure des contrôles d'accès basés sur les rôles qui définissent les droits (par exemple, lecture/affichage, écriture/modification, suppression, téléchargement) dont dispose un utilisateur lorsqu'il accède aux pages, applications, fonctions et données du Portail de services accessibles sur le Portail de services.

(194) Le Portail de services doit inclure une « stratégie de moindre privilège » pour tous les comptes du Portail de services, c'est-à-dire :

- a) les mécanismes de contrôle d'accès doivent être configurés pour implémenter le moindre privilège, permettant aux utilisateurs (et aux processus agissant en leur nom) uniquement d'avoir accès aux processus nécessaires à l'accomplissement des tâches assignées;
- b) les comptes non privilégiés du Portail de services doivent être créés pour l'accès en lecture seule;

- c) l'autorisation des comptes privilégiés du portail de services doit être limitée aux administrateurs de portail de services désignés; et
 - d) il permet la délégation d'administrateurs de portail de services et la sous-délégation par les administrateurs de portail de services existants.
- (195) Le Portail de services doit permettre l'auto-inscription en ligne des utilisateurs à l'aide d'un processus approuvé par le Canada.
- (196) L'entrepreneur doit fournir au Canada un fichier électronique des registres d'accès du Portail de services pour les 12 mois précédents, dans les 20 FGWDs d'une demande, en utilisant une convention d'appellation de fichier et un format de fichier COTS spécifié par le Canada.

8.5.2 L'administration

- (197) Le Portail de services doit permettre aux utilisateurs autorisés de réinitialiser leur mot de passe.
- (198) Le Portail de services doit permettre aux administrateurs du Canada de gérer les comptes du Portail de services en :
- a) la création, la modification, la suppression, la réactivation ou la désactivation des comptes du Portail de services;
 - b) la création, la modification et la suppression de profils d'accès;
 - c) autoriser les demandes d'auto-inscription pour les utilisateurs;
 - d) interroger, trier et afficher des profils utilisateur en fonction de n'importe quel champ d'un profil utilisateur; et
 - e) téléchargement des résultats de la requête avec une convention d'appellation de fichier spécifiée par le Canada et le format de fichier COTS.

8.5.3 Interface utilisateur

- (199) Le Portail de services doit être efficace et facile à utiliser dans les domaines de la présentation, de l'organisation, de la navigation, de la génération de rapports et des outils de recherche.
- (200) Le Portail de services doit permettre à un utilisateur de sélectionner l'interface en français ou en anglais lors de l'ouverture de session sur le portail de services et de basculer entre l'interface en français et en anglais après l'ouverture de session, ce qui comprend :
- a) des pages d'orientation et d'introduction avec les coordonnées de l'entrepreneur, telles que spécifiées par le Canada; et
 - b) fonction d'aide contextuelle en ligne.

8.5.4 Gestion des documents

- (201) Le Portail de services doit fournir une gestion des documents qui permet à un utilisateur de :
- a) télécharger/télécharger un document avec une convention d'appellation de fichier et un format de fichier COTS sélectionnés par l'utilisateur;
 - b) rechercher et trier les documents en fonction de toute plage de dates, de tout état (p. ex., nouveau, autorisé, en cours, terminé) ou type;
 - c) ouvrir des documents dans l'application dans laquelle ils ont été créés, tels que Microsoft Word; et
 - d) imprimer des documents.

8.5.5 Gestion des rapports

- (202) Le Portail de services doit permettre à un utilisateur de :
- a) accéder aux rapports sur toute la durée du contrat en effectuant une recherche et un tri en fonction de n'importe quel champ (et de plusieurs champs) et de la plage de dates;
 - b) créer et afficher des rapports en temps réel en sélectionnant :

- i) les sources de données disponibles;
 - ii) plages de dates et d'horaires;
 - iii) les critères pour les champs sélectionnés; et
 - iv) format tabulaire ou graphique, s'il y a lieu;
 - v) à afficher sur le rapport.
- c) rechercher, trier et afficher des rapports basés ;
- d) sauvegarder un rapport en temps réel en tant que document avec un nom de fichier et en format COTS sélectionné par le Canada (PDF, Word, Excel);
- e) télécharger des rapports avec un nom de fichier et un format COTS sélectionnés par l'utilisateur, où le format COTS peut inclure:
- i) Microsoft Excel (MS Excel) pour les rapports numériques avec des en-têtes et une mise en forme prédéfinis approuvés par le Canada;
 - ii) CSV pour les rapports numériques;
 - iii) HTML;
 - iv) PDF; et
 - v) Microsoft Word (MS Word).

8.5.6 Gestion de l'information

- (203) L'entrepreneur doit permettre à un utilisateur de télécharger les données du portail de services sélectionnées par l'utilisateur à l'aide d'une convention d'appellation de fichiers et d'un format de fichier COTS spécifié par le Canada
- (204) L'entrepreneur doit obtenir le consentement écrit de l'autorité technique avant de supprimer les données du portail de services du portail de services.
- (205) L'entrepreneur doit mettre en œuvre la sauvegarde et la récupération des données du Portail de services en :
- a) faire des sauvegardes quotidiennes; et
 - b) la création et le stockage d'une sauvegarde hebdomadaire des données de Service Portal hors site.

8.6 Sécurité et confidentialité

8.6.1 Évaluation continue de la sécurité

- (206) Sur une base annuelle, l'entrepreneur doit fournir :
- a) un rapport SOC2 de type 2; et/ou
 - b) preuves démontrant la certification actuelle de la norme ISO/IEC 27001:2013 Technologies de l'information -- Techniques de sécurité -- Systèmes de management de la sécurité de l'information -- Exigences.

8.6.2 Plan d'action et jalons

- (207) L'entrepreneur doit fournir un plan d'action et des jalons pour approbation par le Canada dans les 20 FGWDS d'une demande du Canada qui :
- a) documente les mesures correctives prévues par l'entrepreneur pour corriger les vulnérabilités et les lacunes de sécurité identifiées au cours de l'évaluation de la sécurité et dans tout rapport SOC2 de type II ultérieur ou recertification ISO; et
 - b) comprend un calendrier de projet pour mener à bien les mesures correctives; et
- (208) L'entrepreneur doit mettre à jour le plan d'action et les jalons en fonction des résultats des évaluations de la sécurité, des analyses des répercussions sur la sécurité et des activités de surveillance de la sécurité menées par l'entrepreneur.

- (209) L'entrepreneur doit mettre en œuvre les mesures correctives indiquées dans le plan d'action et les jalons conformément au calendrier du projet pour la version initiale approuvée et toute version subséquente.

8.6.3 Plan d'urgence en matière de service

- (210) L'entrepreneur doit s'assurer que le plan d'urgence en matière de service est :
- a) coordonné avec les éléments organisationnels responsables des plans connexes, y compris les équipes de traitement des incidents;
 - b) communiqué et distribué aux éléments organisationnels participant à l'exécution du plan; et
 - c) protégé contre la divulgation et la modification non autorisées.
- (211) L'entrepreneur doit aviser le Canada dès qu'il détermine qu'une catastrophe ou une autre situation d'urgence s'est produite qui a une incidence sur les Services. La notification doit comprendre les renseignements suivants : une brève description, la date et l'heure, l'heure de restauration estimée et les FDS touchés.
- (212) L'entrepreneur doit mettre à l'essai le plan d'urgence du service (tous les processus, procédures, rôles, responsabilités, etc.) chaque année, tel qu'il est documenté dans le plan approuvé, et fournir les résultats des tests au Canada dans les 20 FGWDs suivant la fin de l'essai.
- (213) L'entrepreneur doit rétablir les fonctions de service dans le cadre de la mise à l'essai du plan d'urgence du service. L'exercice de restauration ne doit pas être effectué à l'aide des Services de production, sauf approbation contraire du Canada.
- (214) L'entrepreneur doit corriger tout problème aux services identifiés lors de la mise à l'essai du plan d'urgence du service dans les 60 FGWDs après la fin de la mise à l'essai.
- (215) L'entrepreneur doit fournir au Canada, dans les 40 TFGWD d'une demande de service, des preuves d'au plus 12 mois (p. ex. résultats d'essais, évaluations et vérifications, etc.) que le plan d'urgence en service a été mis en œuvre correctement, qu'il fonctionne comme prévu et qu'il produit les résultats souhaités pour satisfaire aux exigences en matière d'éventualités en service pour les services.

8.6.4 Plan de gestion de la protection des renseignements personnels

- (216) L'entrepreneur doit examiner le plan de gestion de la protection des renseignements personnels chaque année et fournir un rapport au Canada dans les 20 DFGWD suivant l'achèvement de l'examen qui résume les résultats de l'examen et les changements proposés. L'entrepreneur doit mettre à jour le plan de gestion de la protection des renseignements personnels dans les 20 TFGWD suivant l'acceptation du rapport par le Canada.
- (217) L'entrepreneur doit fournir au Canada, dans les 40 TFGWD d'une demande, des preuves d'au plus 24 mois (p. ex. résultats d'essais, évaluations et vérifications) que le Plan de gestion de la protection de la vie privée a été mis en œuvre correctement, qu'il fonctionne comme prévu et qu'il produit les résultats souhaités pour satisfaire aux exigences du Canada en matière de gestion de la protection de la vie privée.

8.6.5 Gestion des vulnérabilités

- (218) L'entrepreneur doit effectuer une évaluation automatisée de la vulnérabilité par rapport à toutes les composantes de l'infrastructure du SRUC sur une base mensuelle, ou tel que spécifié par le Canada.
- (219) L'entrepreneur doit permettre au Canada, ou à ses représentants, d'effectuer des essais d'évaluation de la vulnérabilité, limités aux activités de découverte et de balayage de l'infrastructure du SRUC et à l'exclusion de toute activité perturbatrice ou destructrice, sur une base annuelle contre le SRUC dans les trois (3) FGWDs d'une demande du Canada, qui comprend :
- a) l'accès physique aux installations du SRUC (c.-à-d. les installations de l'entrepreneur où se trouve l'infrastructure du SRUC);;

- b) l'accès au réseau à l'infrastructure du SRUC pour permettre l'analyse authentifiée et non authentifiée des composants du réseau et des dispositifs de sécurité, à l'aide de l'équipement exploité au Canada et des outils spécifiés par le Canada. ; et
 - c) l'assistance pour la durée de toute partie sur le site de l'évaluation de la vulnérabilité d'au moins une ressource technique qui connaît bien les aspects techniques de l'infrastructure du SRUC (c.-à-d. le matériel, les logiciels et les composants réseau, les dispositifs de sécurité et leur configuration).
- (220) L'entrepreneur doit fournir un plan de rapport d'évaluation de la vulnérabilité pour l'approbation par le Canada dans les 20 FGWDS d'une demande du Canada basée sur le plan d'évaluation de la vulnérabilité élaboré pour l'état de préparation au service qui comprend:
- a) une liste des tests d'évaluation de la vulnérabilité qui ont été effectués; et
 - b) pour chaque cas type d'évaluation de la vulnérabilité :
 - i) si une vulnérabilité connue a été détectée;
 - ii) une description de la vulnérabilité;
 - iii) une description du correctif ou de la mesure corrective qui a été mis en œuvre pour résoudre la vulnérabilité ; et
 - c) pour toute vulnérabilité non résolue :
 - i) une évaluation de l'importance de la vulnérabilité dans le contexte du SRUC;
 - ii) le numéro de contravention problématique pour le correctif ou la mesure corrective en suspens; ou
 - iii) la justification de la non-mise en œuvre d'un correctif ou d'une mesure corrective.
- (222) Le tracteur de conduit fournir un Vulnerability Mitigation Plan dans les cinq (5) FGWDs d'achèvement d'une évaluation de la vulnérabilité lorsque des lacunes de sécurité sont identifiées qui comprend des mesures de protection proposées pour atténuer les risques identifiés à partir des tests d'évaluation de la vulnérabilité.
- (223) L'entrepreneur doit produire un passeport électronique R sur l'atténuation des vulnérabilités après l'achèvement des activités de correction terminées pour un plan d'atténuation des vulnérabilités qui comprend :
- a) une description des mesures correctives mises en œuvre; et
 - b) une preuve que la documentation connexe du système a été mise à jour pour refléter les changements.
- (224) L'entrepreneur doit atténuer toutes les lacunes en matière de sécurité relevées conformément aux exigences du Canada en matière de sécurité , sans frais supplémentaires pour le Canada à la suite des tests de vulnérabilité effectués par l'entrepreneur et le Canada.

8.6.6 Gestion des correctifs

- (225) L'entrepreneur doit assurer la gestion des correctifs pour les composantes de l'infrastructure du SRUC, ce qui comprend :
- a) s'assurer que la dernière version des applications et des systèmes d'exploitation est utilisée;
 - b) s'assurer que les vulnérabilités sont évaluées et que les correctifs de sécurité fournis par le fournisseur sont appliqués dans un
 - c) en temps opportun;
 - d) prioriser les correctifs critiques à l'aide d'une approche fondée sur les risques;
 - e) mettre les applications hors ligne et les remettre en ligne;
 - f) l'harmonisation des niveaux de criticité pour les correctifs, tels que spécifiés par le Canada;
 - g) l'évaluation des vulnérabilités par rapport au Système de notation des vulnérabilités communes (CVSS) v3; et

- h) la méthodologie de mise à l'essai et de vérification pour s'assurer que les correctifs ont été mis en œuvre correctement.

8.7 Ingénierie et conception des services

- (226) L'entrepreneur doit présenter une demande de service pour apporter des modifications à la conception du service à la demande du Canada qui comprennent une description de toutes les options de conception de service examinées et tout compte rendu des décisions dans le registre des demandes de service.
- (227) L'entrepreneur doit concevoir et concevoir le RUC demandé par le Canada dans les ordres de service t hat comprend:
 - a) l'intégration aux services précisés par le Canada;
 - b) évaluer les exigences techniques, fonctionnelles et opérationnelles du Canada;
 - c) examiner et analyser les indicateurs de rendement clés et les cibles de niveaux de service;
 - d) l'adaptation, le réglage et l'amélioration des Services pour assurer une performance optimale; et
 - e) l'évaluation proactive de la capacité des services et la prestation de recommandations pour les changements de capacité.

8.8 Rapports et documents

- (228) L'entrepreneur doit définir le contenu et le format des rapports :
 - a) en consultation avec le Canada et sous réserve de l'acceptation du Canada;
 - b) d'une manière qui n'oblige pas le Canada à les reformater afin de les rendre plus utilisables ou présentables;
 - c) qui présentent l'information de manière claire, y compris l'ordre des données, la mise en forme conditionnelle basée sur le contenu des données et la mise en forme des en-têtes de rapport, etc.;
 - d) qui permettent au Canada de produire des rapports de façon efficace. Cela inclut des fonctions telles que la sélection des plages de dates à l'aide de calendriers, la capacité de tri, la saisie partielle de champs pour les recherches et la création de rapports, et la possibilité d'exporter des rapports vers des applications de bureau;
 - e) pour être efficace à visualiser et à utiliser en ligne via le Portail de services et lorsqu'il est téléchargé sur l'application de bureau d'un utilisateur (par exemple, Microsoft Excel). Par exemple, les rapports qui peuvent être téléchargés doivent avoir des largeurs de colonne dont la taille est appropriée pour les longueurs de champ. Les rapports téléchargés devraient être formatés de manière à ce que, dans la mesure du possible, ils puissent être imprimés de manière efficace. Les rapports téléchargés doivent inclure des en-têtes et des pieds de page avec des titres de rapports, des noms de fichiers, des noms de feuilles de calcul, la numérotation des pages, etc.
- (229) Le Canada a l'intention d'utiliser les rapports existants fournis par l'entrepreneur dans la mesure du possible, tel que déterminé uniquement par le Canada. Les rapports exacts seront déterminés lors de consultations avec le Canada avant l'achèvement de l'état de préparation au service.
- (230) L'entrepreneur doit fournir des rapports en anglais en utilisant le fuseau horaire ET.
- (231) L'information contenue dans les rapports représentant les nombres et les dates doit être téléchargeable sous forme de chiffres et de dates, et non formatée sous forme de texte.
- (232) L'entrepreneur doit fournir tous les rapports annuels dans les 30 TFGWD de la fin des 12 mois précédents, en fonction de l'anniversaire du contrat.
- (233) L'entrepreneur doit fournir tous les rapports hebdomadaires dans les 2 FGWDs de la fin de la semaine précédente où la fin d'une semaine est 11:59 pm vendredi.
- (234) L'entrepreneur doit fournir tous les rapports mensuels dans les 5 FGWDs de la fin du mois précédent où la fin d'un mois est 11:59 pm sur le dernier FGWD du mois.

- (235) L'entrepreneur doit fournir au Canada tous les rapports fournis à d'autres clients de l'entrepreneur pour des services à l'aide des données du Canada
- (236) L'entrepreneur ne doit apporter aucun changement structurel (format, contenu fourni) à un rapport approuvé sans suivre les processus de traitement des demandes.
- (237) L'entrepreneur doit élaborer et tenir à jour de façon continue un système de données pour tous les rapports qui doivent comprendre :
- a) définition de chaque élément de données (nom, taille, type, longueur du fichier, etc.);
 - b) vue filaire;
 - c) la façon dont chaque rapport doit être consulté sur le Portail de services;
 - d) une description détaillée de la méthode de mesure pour chaque élément de données du rapport, y compris :
 - i) la collecte de données (quelles données, où les données sont recueillies et comment);
 - ii) agrégation des données;
 - iii) les calculs des données; et
 - iv) l'échantillonnage des données (taille, fréquence, intervalle, durée, etc.).
- (238) L'entrepreneur doit fournir, dans les 5 FGWDs d'une demande écrite par , la documentation eccs suivante: Canada
- a) organigrammes d'appel (au format Visio);
 - b) Applications de service et règles métier;
 - c) les dossiers d'approvisionnement du RTPC (y compris les numéros de téléphone locaux et sans frais);
 - d) annonces enregistrées;
 - e) Rapports en temps réel et historiques; et
 - f) connectivité physique et logique de tous les composants ECCS, y compris les topologies et l'allocation d'adresses IP au format Visio.
- (239) L'entrepreneur doit fournir aux rapports sur les opérations de service résumés au Tableau 6 un enregistrement de la fréquence, de l'objet et de la description.

Tableau 6. Rapports sur les opérations de service

Nom du rapport	Rapport sommaire sur la gestion des services
Fréquence	Horaire, mensuel
Objet	Le rapport doit présenter un résumé du rendement de l'entrepreneur dans la prestation des services et l'atteinte des objectifs de niveaux de service (ST).
Désignation des marchandises	Le rapport doit comprendre : <ol style="list-style-type: none"> a) le nombre total d'incidents et le nombre total d'exceptions SLT pour la période mensuelle; b) une liste de tous les incidents pour la période mensuelle organisée par type, priorité et SLT, en identifiant les numéros de ticket d'incident et les niveaux d'escalade invoqués; c) la liste des exceptions SLT pour la période mensuelle identifiant le SLT pour chaque exception et le montant par lequel le SLT a été manqué (s'applique à tous les types d'exceptions SLT, qu'il y ait ou non un ticket d'incident associé);

	<p>d) une description des recommandations, des mesures correctives et des échéanciers pour mettre en œuvre les changements requis afin de résoudre les problèmes chroniques ou la dégradation du service et/ou de prévenir de futures exceptions au SLT;</p> <p>e) une description des incidents et des problèmes liés aux services de l'entrepreneur, comme le Portail de services et ses systèmes, outils et applications connexes (p. ex., BDCG, rapports, etc.), y compris les mesures correctives et les délais pour les résoudre;</p> <p>f) Demandes de service traitées/en attente;</p> <p>g) Demandes de modification terminées/en attente</p>
Nom du rapport	Rapport de demande de service et de demande de modification
Fréquence	Horaire, mensuel
Objet	Le rapport doit présenter un résumé détaillé de toutes les demandes de service prévues ou complétées au cours de la période visée par le rapport.
	<p>Le rapport doit comprendre :</p> <p>a) Demandes de service fermées pour la période hebdomadaire</p> <p>b) Demandes de service en attente d'exécution</p> <p>c) Demandes de modification fermées pour la période hebdomadaire, y compris ce qui suit :</p> <p>d) Demandes de modification en attente d'exécution, y compris les suivantes :</p>
Nom du rapport	Rapport d'incident
Fréquence	Sur demande, dans les 2 TFGWD de la demande du Canada
Objet	Ce rapport doit fournir au Canada une compréhension approfondie de tout incident qu'il considère comme ayant eu une incidence importante sur ses activités. Le rapport doit préciser exactement ce qui s'est produit pendant l'incident, y compris les mesures prises par l'entrepreneur, ainsi que les plans de l'entrepreneur pour faire face à toute récurrence potentielle.
Nom du rapport	Rapport de demande post-modification
Fréquence	À la demande. Le FGWD immédiatement après l'exécution de toute demande de modification d'urgence et/ou dans les 5 FGWDs d'une demande de modification ou d'une libération de service échouée
Objet	Le rapport doit fournir au Canada une compréhension approfondie d'une demande de modification échouée ou d'une demande de modification d'urgence.
Nom du rapport	Rapport de demande après le service
Fréquence	À la demande, le FGWD immédiatement après l'exécution de toute demande de

	service d'urgence et /ou dans les 5 FGWDs d'un échec Request
Objet	Le rapport doit fournir au Canada une compréhension approfondie d'une demande de service qui a échoué ou d'une demande de service d'urgence.
Nom du rapport	Rapport sommaire sur les versions de service
Fréquence	Horaire, mensuel
Objet	Résumé de l'activité de libération de service
Désignation des marchandises	Le rapport doit comprendre, pour chaque version de service du mois précédent : a) l'heure et la date de la libération de service; b) l'objet de la version de service; c) une description des activités de diffusion par service; d) les composantes des services du Centre de contact d'entreprise touchées; et e) les leçons apprises (si la version service a échoué).
Nom du rapport	Rapport de planification et d'ingénierie
Fréquence	Prévu, annuellement
Objet	Le rapport est utilisé par l'entrepreneur et le Canada pour mener un exercice de planification conjoint pour l'année à venir.
Désignation des marchandises	Le rapport doit comprendre les éléments suivants, qui couvrent la prochaine période de 12 mois : a) l'incidence des nouvelles exigences sur les Services du Centre de contact d'entreprise; b) les activités d'ingénierie et de planification; c) planifier les mises en service; d) les données de référence et les tendances en matière de capacité; e) des recommandations sur l'innovation et les améliorations technologiques; f) des recommandations pour le maintien, l'amélioration et l'optimisation des services de centre de contact d'entreprise; et g) recommandations pour une catégorie de service po1 pour le service PSTN par application.
Nom du rapport	Rapport de ticket de service
Fréquence	En temps réel, au besoin.
Objet	Un rapport définissable par l'utilisateur qui doit fournir l'accès aux billets incidents, aux billets problématiques, aux billets de demande de modification et aux billets de demande de service en fonction du type de billet sélectionné par le Canada et de tout

	champ de billet sur une période de temps sélectionnée par l'utilisateur.
Désignation des marchandises	<p>Le générateur de rapports doit fournir :</p> <ul style="list-style-type: none"> a) possibilité de rechercher, de trier et de visualiser des tickets; b) possibilité de télécharger les résultats des requêtes de ticket à l'aide d'une convention d'appellation de fichier spécifiée par le Canada et le format de fichier COTS; c) la capacité de visualiser les billets individuels (tous les champs) d'une manière hiérarchique où l'information dans un billet peut être visualisée d'une manière « exploration » successive (c.-à-d. billets connexes) en sélectionnant des hyperliens; d) rapport cumulatif détaillant chaque ticket dans les résultats de la requête: le numéro de ticket, la date, la priorité, les tickets associés (le cas échéant), les services de centre de contact d'entreprise touchés, le temps d'arrêt, la description détaillée du ticket; e) l'accès direct aux IC à partir de la CMDB concernée en sélectionnant un hyperlien dans le billet; et f) capacité de générer des informations sommaires sur les billets ouverts ou fermés, affichées sous forme graphique et tabulaire, par année, mois, jour et heure pour le nombre de billets et le nombre de billets par niveau de priorité.
Nom du rapport	Rapport sommaire sur la protection de la vie privée
Objet	Les renseignements personnels qui sont recueillis, utilisés, divulgués, conservés ou éliminés dans le cadre des Services
Fréquence	Dans les 30 jours civils suivant la fin de chaque trimestre (janvier-mars; avril-juin; juillet-septembre; Octobre-décembre)
Désignation des marchandises	<p>Le rapport doit comprendre les renseignements suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> a) une description de toute nouvelle mesure prise par l'entrepreneur pour protéger les renseignements personnels (p. ex., un nouveau logiciel ou des contrôles d'accès utilisés par l'entrepreneur); b) une description de tout changement apporté au logiciel, aux contrôles d'accès et aux procédures d'exploitation, qui peut avoir des répercussions sur la protection de la vie privée; c) une liste de toute correction apportée aux renseignements personnels à la demande du Canada au nom d'une personne (y compris le nom de la personne, la date de la demande et la correction apportée); d) les détails de toute plainte reçue de personnes au sujet de la façon dont leurs renseignements personnels sont recueillis ou traités par l'entrepreneur; e) une liste avec des détails sur les atteintes à la vie privée; et <p>une copie complète (jointe à l'annexe du rapport, dans un format de dossier précisé par le Canada) de tous les renseignements personnels stockés électroniquement par l'entrepreneur.</p>
Nom du rapport	Rapport sur les renseignements personnels

Objet	Ce rapport doit fournir un résumé des activités relatives aux renseignements personnels
Fréquence	Tous les trimestres
Désignation des marchandises	Le rapport doit comprendre : a) une description de toute nouvelle mesure prise par l'entrepreneur pour protéger les renseignements personnels (p. ex., un nouveau logiciel ou des contrôles d'accès utilisés par l'entrepreneur); b) une description de tout changement apporté au logiciel, aux contrôles d'accès et aux procédures opérationnelles, qui peut avoir des répercussions sur la protection de la vie privée; c) la liste de toute correction apportée aux renseignements personnels à la demande du Canada au nom d'une personne (y compris le nom de la personne, la date de la demande et la correction apportée); d) les détails de toute plainte reçue de personnes au sujet de la façon dont leurs renseignements personnels sont recueillis ou traités par l'entrepreneur; et les détails de toute atteinte à la vie privée des renseignements personnels.

8.9 Formation

- (240) À la demande du Canada dans le cadre d'ordres de service, l'entrepreneur doit offrir une formation en classe virtuelle pour les articles du catalogue de services (IC) du Tableau 7, conformément au module de formation.

Tableau 7. Articles du catalogue de services pour les séances de formation

LM	Module de formation
SCID:VC-Formation-ITSM	Gestion des services
SCID:VC-Training-Portal	Portail de services
SCID:VC-Training-Agent	Agent
SCID:VC-Formation-Chef d'équipe	Chef d'équipe
SCID:VC-Formation-Rapports	Rapports du SRUC
SCID:VC-Formation-Admin	Administrateur

- (241) L'entrepreneur doit offrir des séances de formation en français et en anglais, tel que précisé par le Canada.
- (242) L'entrepreneur doit fournir l'instructeur pour les séances de formation.
- (243) L'entrepreneur doit offrir une formation pendant les heures de 9 h à 17 h HE sur les TFGWD pour une séance de formation qui permet :
- jusqu'à 50 participants simultanés (selon le nombre d'inscriptions du Canada);
 - chaque participant doit voir le contenu du module de formation tel qu'il est présenté par l'instructeur; et
 - chaque participant doit avoir une interaction audio avec l'instructeur.

8.10 Objectifs de niveau de service

- (244) L'entrepreneur doit concevoir, mettre en œuvre, gérer et exploiter les services de manière à ce qu'ils atteignent les objectifs de niveau de service (ST) définis dans cette section.
- (245) L'entrepreneur doit surveiller, mesurer, calculer et rendre compte des TSL 7 jours par semaine, 24 heures sur 24 et 365 jours par année, sauf indication contraire pour un TSL particulier.
- (246) L'entrepreneur doit compter les mesures omises comme des mesures échouées, à l'exception des mesures pour les services qui ont une panne pour lesquels SLT-SA s'applique.
- (247) L'entrepreneur doit commencer la cible de niveau de service et la production de rapports sur le rendement d'un service immédiatement après l'acceptation de l'ordre des travaux pour service par le Canada.

8.10.1 Temps d'iniérent

- (248) Le temps d'interruption d'un service commence à partir du moment (heure de début) où l'incident est détecté par l'entrepreneur, ou signalé à l'entrepreneur par le Canada, selon la première éventualité. Le temps d'arrêt utilisé dans les calculs se termine lorsque le service affecté est entièrement restauré pour l'incident.
- (249) L'absence d'une habilitation de sécurité appropriée de l'entrepreneur (pour lui-même ou son personnel) ne l'exauce pas de son obligation de rétablir le service touché dans le cadre du SLT.
- (250) Dans les cas où le Canada tente de signaler un incident pour une panne, mais que le centre de services de l'entrepreneur ne répond pas à l'appel, l'heure de début de la panne commence au moment où le Canada a placé l'appel au centre de services.
- (251) Les événements suivants peuvent, avec l'approbation du Canada, être exclus du calcul du temps d'interruption d'un service au cours d'un examen des incidents associés à la panne :
 - a) défaillance liée à un incident de sécurité lorsque le Canada a approuvé des mesures d'atténuation qui ont une incidence sur la disponibilité du SRUC;
 - b) perte d'électricité à un PSD du Canada au-delà de la période de soutien de l'électricité fournie par l'entrepreneur;
 - c) une demande de service d'urgence approuvée, qui ne dépasse pas une période de 2 heures;
 - d) l'échec d'un autre Service ;
 - e) défaillance de l'équipement de l'entrepreneur résultant de dommages causés par une partie autre que l'entrepreneur ou du retrait, du déplacement ou de la falsification de l'équipement de l'entrepreneur par une partie autre que l'entrepreneur;
 - f) temps d'arrêt planifié;
 - g) l'échec d'un Service Canada, y compris les données reçues du Service Canada;
 - h) suspension du billet d'incident;
 - i) Demandes de modification approuvées par le Canada; ou
 - j) Service Canada ne fournit pas une capacité suffisante.

8.10.2 Objectif de niveau de service pour la disponibilité du service

- (252) La disponibilité du service cible de niveau de service (SLT-SA) doit être supérieure ou égale à ce qui suit :
 - a) 99,999 % lorsque SLT-SA1 s'applique;
 - b) 99,990 % lorsque SLT-SA2 s'applique;
 - c) 99,900 % lorsque SLT-SA3 s'applique;
- (253) La période de mesure pour SLT-SA est un mois civil (7/24); par conséquent, le nombre total de minutes dans la période de mesure variera en fonction du nombre de jours civils dans le mois.

- (254) L'entrepreneur doit calculer SLT-SA comme suit : $((\text{période de mesure} - \text{somme des temps d'attente}) / \text{période de mesure}) \times 100$.
- (255) Exemple : période de mesure : juin = 30 jours = 30 x 24 heures x 60 minutes = 43 200 minutes. Somme de toutes les minutes de panne pour le SAP au cours du mois : 98 minutes (à l'exclusion du temps associé à l'exception SLT-MTRS Calcul du SLT-SA : $((43\ 200 - 98) / 43\ 200) \times 100 = 99,77 \%$.
- (256) Le temps d'interruption pour les incidents où un service ne fonctionne pas conformément à la conception du service doit être inclus dans le calcul du SLT-SA pour ce service.
- (257) Le temps d'arrêt pour l'un des incidents définis dans les annexes du SRUC doit être inclus dans le calcul du SLT-SA pour le Service.
- (258) Les temps d'attente utilisés dans le calcul du SLT-SA excluent les temps d'attente associés aux exceptions SLT-MTRS. Par exemple, si la panne pour un service avec un SLT-MTRS4 est de 4,5 heures, ce temps d'interruption (4,5 heures) n'est pas inclus dans la somme des temps d'interruption utilisés dans le calcul de SLT-SA pour le SAP.

8.10.3 Objectif de niveau de service pour la durée maximale de restauration du service

- (259) La durée maximale cible de niveau de service pour rétablir le service (SLT-MTRS) ne doit pas dépasser :
- a) 15,0 minutes lorsque SLT-MTRS0:15 s'applique;
 - b) 30,0 minutes où SLT-MTRS0:30 s'applique;
 - c) 1,0 heure où SLT-MTRS1 s'applique;
 - d) 2,0 heures pendant lesquelles SLT-MTRS2 s'applique;
 - e) 4,0 heures pendant lesquelles SLT-MTRS4 s'applique;
 - f) 6,0 heures pendant lesquelles SLT-MTRS6 s'applique;
 - g) 8,0 heures pendant lesquelles SLT-MTRS8 s'applique;
 - h) 12,0 heures pendant lesquelles SLT-MTRS12 s'applique; ands
 - i) 24,0 heures pendant lesquelles SLT-MTRS24 s'applique.
- (260) L'entrepreneur doit mesurer le SLT-MTRS par incident.
- (261) Le temps d'interruption associé à une exception SLT-MTRS doit être exclu du calcul de SLT-SA pour le même service. Toutefois, il est possible qu'une exception SLT-SA et SLT-MTRS se produise pour le même service au cours du même mois. Il est possible que même avec l'exclusion du temps de panne associé à une exception SLT-MTRS; la somme des autres temps d'interruption pour le même service entraîne également une exception SLT-SA pour ce service.
- (262) Les temps d'interruption utilisés pour déterminer si le SLT-MTRS a été respecté pour un service comprennent les types d'incidents pour lesquels SLT-SA est calculé (voir **Error! Reference source not found.**).

8.10.4 Objectif de niveau de service pour la disponibilité du portail de services

- (263) La cible de niveau de service pour la disponibilité du portail de services (SLT-SPA) doit être supérieure ou égale à 99,700 % pour l'accès des utilisateurs à toute fonction du portail de services.
- (264) La période de mesure pour SLT-SPA est mensuelle.
- (265) L'entrepreneur doit calculer la disponibilité comme suit :
- $((\text{période de mesure} - \text{somme des temps d'attente}) / \text{période de mesure}) \times 100$
- (266) Le temps d'interruption utilisé dans le calcul du SLT-SPA commence à partir du moment (heure de début) où l'accès de l'utilisateur est empêché à une fonction du portail de services, au fur et à mesure que l'entrepreneur le détecte ou au fur et à mesure qu'il est signalé à l'entrepreneur par le Canada, selon la première éventualité. Le temps d'arrêt utilisé dans le calcul prend fin lorsque l'accès du Canada à la fonction du Portail de services est entièrement rétabli, au fur et à mesure que le Canada le confirme.

(267) Le temps d'interruption associé au calcul de SLT-SPMTR doit être exclu du calcul de SLT-SPA pour la même fonction de portail de service. Cependant, il est possible qu'une panne SLT-SPMTR et SLT-SPA se produise pour la même fonction de Portail de service dans le même mois. Il est possible que même avec l'exclusion du temps d'interruption de service associé à une exception SLT-SPMTR, la somme des autres temps d'interruption de service pour la même fonction de Portail de service ait également comme conséquence une exception SLT-SPA.

8.10.5 Objectif de niveau de service pour la restauration du portail de service Durée maximale de restauration

(268) La cible de niveau de service pour la restauration du portail de services Durée maximale de restauration est inférieure ou égale à 4 heures à compter du début de tout incident où l'utilisateur ne peut accéder à aucune fonction du Portail de services.

(269) Le temps d'interruption utilisé dans le calcul du SLT-SPMTR commence à partir du moment (heure de début) où l'incident pour le portail de services est détecté par l'entrepreneur, ou est signalé à l'entrepreneur par le Canada, selon la première éventualité. Le temps d'arrêt utilisé dans le calcul prend fin lorsque l'accès du Canada aux fonctions du Portail de services de l'entrepreneur est entièrement rétabli, au fur et à mesure que le Canada le confirme.

(270) Dans le cas où des incidents se produisent pour plusieurs fonctions sur le Portail de services afin que les temps d'arrêt se chevauchent, le temps d'arrêt sera considéré comme continu jusqu'à ce que toutes les fonctions affectées du Portail de services soient entièrement restaurées.

8.10.6 Objectif de niveau de service pour la réponse du centre de services

(271) L'objectif de niveau de service pour la réponse au centre de services (SLT-SDR) est que le centre de services de l'entrepreneur doit répondre à 80,0 % de tous les appels téléphoniques faits par le Canada dans les 20 secondes. La période de mesure pour SLT-SDR est le mois civil.

(272) Le SLT-SDR doit être calculé comme suit :

(273)
$$\left(\frac{\text{nombre d'appels répondus dans un délai de 20,0 secondes} + \text{nombre d'appels abandonnés dans les 20,0 secondes}}{\text{nombre total d'appels répondus} + \text{nombre total d'appels abandonnés}} \right) \times 100$$

(274) Le calcul du temps pour répondre à un appel par le service desk commence lorsqu'un appelant commence à attendre dans la file d'attente pour l'agent du service d'un entrepreneur et se termine lorsque l'entrepreneur

(275) L'agent de Service Desk, une personne en direct, répond à l'appelant. Bien que l'entrepreneur puisse utiliser des scripts vocaux et des options de menu acceptables pour le Canada, le calcul du temps pour répondre à un appel exclut tout temps passé par les appelants à écouter et à faire des sélections de menu dans le système de réponse vocale interactive de l'entrepreneur avant d'attendre dans la file d'attente pour l'agent du centre de services de l'entrepreneur. Un appel abandonné au Service Desk est un appel qui est connecté au système téléphonique de l'entrepreneur, mais que l'appelant se termine avant qu'un agent de Service Desk ne réponde à l'appel.

8.10.7 Cible de niveau de service pour la réponse à la demande de service

(276) La cible de niveau de service pour les demandes de service (SLT-SRRES) doit être inférieure ou égale à l'intervalle de prestation de services (IDS) tel que défini dans le Tableau 8, comme le temps pour l'entrepreneur d'effectuer les travaux associés aux demandes de service.

(277) Le SLT-SRES est mesuré sur une base par demande de service.

Tableau 8. Objectifs de niveau de service pour les demandes de service

OBJET	DEMANDE DE SERVICE DESCRIPTION	NIVEAU DE DEMANDE	SDI
-------	--------------------------------	-------------------	-----

		DE SERVICE	
	À remplir pour les exigences		

8.10.8 Objectif de niveau de service pour la fourniture de services

- (278) La cible de niveau de service pour la fourniture de services (SLT-SP) doit être inférieure ou égale à l'intervalle de prestation de services (IDS) qui est défini dans le tableau Tableau 9 comme le temps pour l'entrepreneur d'effectuer les travaux associés à un ordre de service.

Tableau 9. Objectifs de niveau de service pour la fourniture de services

OBJE T	DESCRIPTION DE L'APPROVISIONNEMENT EN SERVICES	SDI
	À remplir pour les exigences	

- (279) L'entrepreneur doit calculer le temps nécessaire pour terminer les travaux pour SLT-SP comme le nombre de FGWDs à partir de la date d'émission de l'ordre de service à l'entrepreneur, jusqu'à la date à laquelle le Canada accepte les travaux.

8.10.9 Objectifs de niveau de service pour les responsabilités de l'entrepreneur

- (280) En ce qui concerne les objectifs de niveau de service pour les responsabilités de l'entrepreneur (SLT-CONRES), le temps réel pour exécuter les travaux doit être inférieur ou égal à l'intervalle de prestation de services (IDS) qui est défini dans le Tableau 10 comme le temps pour l'entrepreneur d'effectuer ces travaux.
- (281) La mesure pour SLT-CONRES est sur une base par instance des travaux tels que définis dans le contrat.

Tableau 10. Objectifs de niveau de service pour les responsabilités de l'entrepreneur

OBJE T	RESPONSABILITÉ DE L'ENTREPRENEUR DESCRIPTION	SDI
	À remplir pour les exigences	

9 L'INSTALLATION

- (282) Il n'est pas nécessaire pour le Canada d'émettre une ordonnance de service pour les services d'installation pour les travaux à remplir par l'entrepreneur ailleurs dans le contrat, à l'exception des travaux indiqués dans cette sous-section où le Canada émet des ordres de service pour les services d'installation.
- (283) Lorsque le Canada le demande dans le cadre d'un ordre de service, l'entrepreneur doit fournir les services d'installation pour les articles du catalogue de services (CS) du Tableau 11 conformément aux heures de travail et à l'unité d'installation.

Tableau 11. Articles du catalogue de services pour les services d'installation

SCI	Service d'installation	Heures de travail	Unité d'installation
SCID:Install-Recording-01	Enregistrement des invites vocales en anglais et en français	De base	Taux horaire
SCID:Install-Recording-02	Enregistrement des invites vocales en anglais et en français	Non essentiel	Taux horaire
SCID:Install-Recording-03	Enregistrement d'invites vocales dans d'autres langues (c.-à-d. pas en français ou en anglais)	De base	Taux horaire
SCID:Install-Recording-04	Enregistrement d'invites vocales dans d'autres langues (c.-à-d. pas en français ou en anglais)	Non essentiel	Taux horaire

9.1 Enregistrement voix Prompts

- (284) Le travail pour SCID:Recording-01 et SCID:Recording-02 peut inclure:
- fournir des échantillons enregistrés en anglais et/ou en français de Voice Talent pour approbation par le Canada;
 - enregistrer les messages vocaux fournis par l'entrepreneur et approuvés par le Canada, ou fournis par le Canada en français et/ou en anglais, tel que spécifié par le Canada;
 - documenter le but des invites vocales enregistrées; et
 - stocker les invites vocales enregistrées sur le Portail de services.
- (285) Le travail pour SCID:Recording-03 et SCID:Recording-04 peut inclure:
- fournir des échantillons enregistrés de Voice Talent pour approbation par le Canada dans la langue spécifiée par le Canada;
 - enregistrer les invites vocales fournies par l'entrepreneur et approuvées par le Canada, ou fournies par le Canada tel que spécifié par le Canada, dans la ou les langues spécifiées par le Canada;
 - documenter le but des invites vocales enregistrées; et
 - stocker les invites vocales enregistrées sur le Portail de services.