

# ANNEXE A

ÉNONCÉ DES TRAVAUX

## Table des matières

<b>PARTIE 1 BUREAU DE SERVICE DES UTILISATEURS FINAUX / BUREAU DE SERVICE D'ENTREPRISE</b> .....	<b>7</b>
1. Introduction .....	7
1.1. Bureau de service des utilisateurs finaux.....	7
1.2. Bureau de service d'entreprise .....	7
2. Modalités du contrat.....	7
2.1. Emplacement.....	7
2.1.1. Exigences relatives aux installations physiques.....	8
2.1.2. Exigences liées au télétravail.....	8
2.1.3. Planification de la reprise après sinistre et de la continuité des activités .....	9
2.2. Ordinateurs portables, applications et téléphones .....	9
2.3. Heures d'ouverture .....	10
2.4. Exigences linguistiques.....	10
2.5. Exigences relatives à la sécurité .....	10
3. Résumé de l'état actuel du BSUF.....	10
3.1. Services offerts dans le BSUF .....	11
3.1.1. Plateforme de téléphonie .....	11
3.1.2. Outils de prise en charge à distance .....	11
3.1.3. Base de connaissances.....	11
3.1.4. Outils de gestion des incidents et du changement .....	11
3.2. Exécution des demandes .....	12
3.2.1. Outils pour l'exécution des demandes .....	12
4. Résumé de l'état actuel du BSE .....	12
4.1. Services d'entreprise.....	12
4.1.1. Plateforme de téléphonie .....	12
4.1.2. Outils de gestion des incidents et du changement .....	12
4.2. Exécution des demandes .....	13
4.2.1. Outils pour l'exécution des demandes .....	13
5. Description des services.....	13
5.1. Transition d'entrée .....	14
5.2. Gouvernance.....	15
5.3. Recrutement .....	17
5.4. Intégration des ressources incluses dans la portée.....	18

5.5.	Formation .....	19
5.6.	Installations.....	20
5.7.	Travail à distance.....	22
5.8.	Équipement et logiciel de bureau du bureau de service.....	24
5.9.	Matériel de communication téléphonique .....	25
5.10.	Outils du bureau de service .....	26
5.11.	Processus et procédures .....	27
5.12.	Production de rapports .....	29
5.13.	Accords sur les niveaux de service sur le rendement du fournisseur.....	31
5.14.	Surveillance du rendement des ressources.....	32
5.15.	Gestion de l'effectif .....	35
5.16.	Services offerts dans le BSUF .....	36
5.17.	Services de gestion des incidents du BSE.....	37
5.18.	Sécurité .....	38
5.19.	Reprise après sinistre et continuité des activités .....	39
5.20.	Projets.....	40
5.21.	Transition de sortie .....	41
6.	Exigences relatives aux ressources incluses dans la portée .....	42
6.1.	Exigences liées aux ressources incluses dans la portée du BSUF .....	42
6.2.	Exigences liées aux ressources incluses dans la portée du BSUF .....	43
<b>PARTIE 2</b>	<b>GESTION ET COORDINATION DES INCIDENTS .....</b>	<b>44</b>
1.	Modalités du contrat.....	44
1.1.	Emplacement.....	44
1.2.	Postes de travail et téléphones .....	44
1.3.	Heures d'ouverture .....	44
1.4.	Exigences linguistiques.....	45
1.5.	Exigences relatives à la cote de sécurité .....	45
2.	Résumé de l'état actuel.....	45
3.	Description des services.....	45
3.1.	Fonctions de gestion et de coordination des incidents.....	46
4.	Exigences relatives aux ressources incluses dans la portée .....	47
4.1.	Exigences relatives aux ressources de gestion et de coordination des incidents incluses dans la portée .....	47

<b>PARTIE 3 CENTRE DE COMMANDE D'ENTREPRISE.....</b>	<b>48</b>
1. Modalités du contrat.....	48
1.1. Emplacement.....	48
1.2. Postes de travail et téléphones .....	48
1.3. Heures d'ouverture .....	48
1.4. Exigences linguistiques.....	48
1.5. Exigences relatives à la cote de sécurité .....	49
2. Résumé de l'état actuel.....	49
2.1. Vue d'ensemble du Centre de commande d'entreprise .....	49
3. Description des services.....	49
3.1. Fonctions de gestion des services .....	49
3.2. Fonction de l'ordinateur central de gestion des événements .....	50
3.3. Réseau de gestion des événements et fonction milieu de gamme .....	50
4. Exigences relatives aux ressources incluses dans la portée .....	50
4.1. Exigences relatives aux ressources du CCE incluses dans la portée .....	51
<b>APPENDICE A – DESCRIPTIONS DES CATÉGORIES .....</b>	<b>52</b>
1. Cadre de prestation de services à la clientèle .....	53
2. Gestionnaire de la prestation de services .....	53
3. Gestionnaire des opérations .....	54
4. Responsable de domaine .....	54
5. Formateur .....	55
6. Analyste de l'assurance de la qualité.....	55
7. Analyste des rapports .....	56
8. Gestion des connaissances .....	56
9. Soutien technique en TI .....	56
10. Chef d'équipe du bureau de service.....	57
11. Agent principal de bureau de service.....	57
12. Agent intermédiaire de bureau de service.....	58
13. Agent subalterne de bureau de service .....	58
14. Chef d'équipe, Exécution des demandes .....	59
15. Administrateur principal des comptes .....	59
16. Administrateur intermédiaire des comptes .....	59
17. Niveau 1.5 du BSE/agent principal de bureau de service.....	60

18.	Coordonnateur principal des incidents pour la gestion des incidents.....	60
19.	Coordonnateur subalterne des incidents pour la gestion des incidents .....	61
20.	Gestionnaire de domaine des opérations du CCE .....	61
21.	Opérateur principal de gestion des événements du CCE .....	62
22.	Opérateur intermédiaire de gestion des événements du CCE .....	63
23.	Opérateur subalterne de gestion des événements du CCE.....	64
24.	Conseiller technique principal en gestion des événements du CCE.....	65
25.	Conseiller technique intermédiaire en gestion des événements du CCE .....	66
<b>APPENDICE B – STRUCTURE ORGANISATIONNELLE .....</b>		<b>67</b>
<b>APPENDICE C – GOUVERNANCE .....</b>		<b>71</b>
<b>APPENDICE D – EXIGENCES EN MATIÈRE DE RAPPORTS.....</b>		<b>74</b>
1.	Rapports du Bureau de service .....	75
2.	Rapports et documents sur le rendement des agents et des administrateurs.....	78
2.1.	Fiches d'évaluation des agents et des administrateurs .....	78
2.2.	Fiches de rendement des agents .....	80
2.3.	Rapport quotidien sur les appels du BSUF .....	81
3.	Rapports de dotation .....	82
<b>APPENDICE E – DESCRIPTION DES NIVEAUX DE SERVICE .....</b>		<b>83</b>
1.	Objectifs de niveau de service .....	84
2.	Accords sur les niveaux de service .....	87
2.1.	Évaluation du rendement par rapport aux ANS .....	89
2.2.	Rapports mensuels .....	89
2.3.	Acheminement au palier hiérarchique approprié des manquements au niveau de service .....	89
2.4.	Crédits de service.....	90
2.4.1.	Crédits de niveau de service .....	90
2.4.2.	Calcul des crédits de niveau de service de base.....	90
2.4.3.	Total mensuel.....	91
2.4.4.	Crédits de niveau de service additionnels pour les manquements subséquents au niveau de service.....	91
2.4.5.	Limite mensuelle.....	91
2.4.6.	Récupération des crédits de niveau de service .....	91
2.4.7.	Résiliation de l'accord en raison de manquements récurrents au niveau de service .....	92
<b>APPENDICE F – ASSURANCE DU RENDEMENT DES RESSOURCES .....</b>		<b>93</b>

1.	Assurance du rendement des ressources .....	94
2.	Assurance de la qualité .....	95
2.1.	Portée du processus d'assurance de la qualité.....	95
2.1.1.	Audits officiels.....	95
2.1.1.1.	Étalonnage des audits officiels .....	96
2.1.2.	Audits secondaires .....	97
2.2.	Enregistrements des appels .....	97
2.3.	Pointage .....	97
2.3.1.	Pointage de l'assurance de la qualité – Appels du BSUF .....	98
2.3.2.	Pointage de l'assurance de la qualité – Exécution des demandes du BSUF.....	100
2.3.3.	Pointage de l'assurance de la qualité – Appels du BSE.....	101
2.3.4.	Pointage de l'assurance de la qualité – Courriels du BSE .....	103
	<b>Tableau 24 : Assurance de la qualité – Courriels du BSE .....</b>	<b>103</b>
3.	Surveillance des critères de rendement des ressources .....	105
3.1.	Fiches d'évaluation des agents et des administrateurs .....	105
3.2.	Suivi du chef d'équipe .....	105
3.3.	Problèmes persistants de rendement .....	105
4.	Examen des statistiques d'appels du BSUF.....	106
5.	Interactions problématiques .....	106
	<b>APPENDICE G – CALENDRIER DES RAPPORTS, DES RÉUNIONS ET DES ACTIVITÉS .....</b>	<b>107</b>
1.	Rapports et activités initiaux et de transition.....	108
2.	Rapports et activités périodiques .....	109
3.	Rapports et activités ponctuels.....	112
	<b>APPENDICE H – MATRICE DE RESPONSABILITÉ FINANCIÈRE.....</b>	<b>113</b>
1.	Responsabilités financières .....	114

## PARTIE 1 BUREAU DE SERVICE DES UTILISATEURS FINAUX / BUREAU DE SERVICE D'ENTREPRISE

### 1. Introduction

La portée des services incluse dans la présente partie comprend l'approvisionnement de ressources (les ressources incluses dans la portée) décrites dans la section 6.0, Exigences relatives aux ressources incluses dans la portée, de la présente partie tant pour les bureaux de service des utilisateurs finaux que pour le Bureau de service d'entreprise, qui sont décrits comme suit :

#### 1.1. Bureau de service des utilisateurs finaux

Le Bureau de service des utilisateurs finaux (BSUF) exploite trois bureaux de service qui soutiennent l'environnement de bureau de trois ministères clients. Les services du BSUF comprennent le signalement des incidents, le soutien du bureau de service et l'exécution des demandes de service. Les agents du BSUF répondent aux demandes de leur ministère client attitré. De la formation polyvalente est donnée entre certains bureaux de service à la clientèle s'il y a lieu.

#### 1.2. Bureau de service d'entreprise

Le Bureau de service d'entreprise (BSE), qui sert de premier point de contact pour tous les bureaux de service des partenaires, les petits ministères et organismes, les fournisseurs, les fournisseurs de soutien et les groupes de soutien de l'infrastructure de SPC (ressources de soutien des services), utilise un modèle de bureau à bureau. Les services du BSE comprennent la création, le tri et l'acheminement à l'échelon approprié des rapports d'incidents, des demandes de service, ainsi que des demandes de changement, de la création des billets à leur acheminement à l'échelon approprié et à leur résolution dans la mesure du possible. Le BSE sert de point d'acheminement à l'échelon approprié à l'échelle nationale pour tous les billets inclus dans la portée des bureaux de service des partenaires, des petits ministères et organismes, des fournisseurs et des ressources de soutien des services. Le BSE fait également office de point de contact unique concernant l'état des incidents et des demandes de renseignements concernant les demandes de service, les incidents et les demandes de changement.

En plus de fournir les ressources incluses dans la portée, le fournisseur de services aura des responsabilités transversales. La portée complète des services du BSUF et du BSE prévus dans la présente demande de propositions est décrite en détail dans la section 5, Description des services, de la présente partie. Services partagés Canada (SPC) a rédigé l'énoncé des travaux de façon à cibler des activités et des résultats particuliers que le fournisseur de services doit réaliser et atteindre. Pendant la préparation de leur tableau d'établissement des prix, les soumissionnaires sont également encouragés à passer en revue l'Appendice H, Matrice de responsabilité financière, pour prendre connaissance des responsabilités du fournisseur de services.

### 2. Modalités du contrat

Voici les modalités qui s'appliquent au contrat.

#### 2.1. Emplacement

Tous les services du fournisseur de services seront fournis, de façon combinée, dans les installations physiques du fournisseur de services et dans les bureaux à domicile de son personnel depuis le

Canada. Le fournisseur de services devra fournir des espaces de travail, payer les coûts connexes et respecter les exigences ci-dessous.

### 2.1.1. Exigences relatives aux installations physiques

Le fournisseur de services doit mettre à disposition au moins une installation physique (« installation ») et satisfaire aux exigences minimales suivantes :

- i. Les espaces de travail sont situés au Canada et au moins une installation se trouve dans une grande région métropolitaine;
- ii. Le fournisseur offre un total de 80 espaces de travail\* pour des agents et de 10 espaces de travail pour des employés occupant d'autres fonctions;
- iii. Le fournisseur offre des salles de formation, des salles de réunion et des aires communes s'il le juge nécessaire;
- iv. Le fournisseur détient une attestation de sécurité d'installation valide;
- v. Les lieux respectent les exigences du gouvernement du Canada.

\* Si le plan de transition proposé par le fournisseur de services (voir la Pièce jointe 4.1, Critères techniques) nécessite un nombre d'espaces de travail temporaires supérieur à celui énoncé dans la présente section, le fournisseur de services est tenu de fournir le nombre d'espaces de travail temporaires requis à ses propres frais.

SPC a le droit d'inspecter les installations avant le début de la prestation des services et périodiquement pendant la durée du contrat. En outre, un accès complet aux installations doit être accordé au personnel autorisé de SPC aux fins opérationnelles (p. ex. formations, réunions).

Avant la fin de la durée du contrat initial, SPC évaluera, de concert avec le fournisseur de services, les exigences futures en matière d'installations et informera le fournisseur de services de sa décision.

### 2.1.2. Exigences liées au télétravail

Toutes les ressources devront travailler dans les installations du fournisseur de services immédiatement après leur intégration initiale et périodiquement pendant la durée de leur emploi. Par conséquent, toutes les ressources doivent résider à une distance raisonnable des lieux pendant la durée du contrat initial.

Dans ses activités de recrutement, le fournisseur de services doit maximiser le nombre de ressources qui se qualifient pour satisfaire aux normes applicables au télétravail (rendement et infrastructure). Il est attendu que, après leur intégration, toutes les ressources travailleront dans les installations du fournisseur de services pendant une période de qualification d'une durée minimale de trois (3) mois. Après la période de qualification, les ressources peuvent se voir accorder le « droit » de travailler à distance à condition d'atteindre et de maintenir des normes de rendement minimales. Le fournisseur de services sera responsable de la gestion du déploiement du personnel (entre ses installations et les bureaux à distance), de la surveillance du rendement des ressources et de l'atteinte de normes de rendement minimales, ainsi que du respect de l'entente de télétravail.

Il incombera au fournisseur de services de proposer une approche de gestion d'une main-d'œuvre répartie qui comprendra notamment des normes de rendement minimales, des exigences

minimales en matière d'infrastructure, un retour périodique planifié obligatoire dans les installations et une entente de télétravail pour chacune des ressources du fournisseur de services. SPC dispose du pouvoir d'approbation final en ce qui concerne l'approche de main-d'œuvre répartie et pourra demander à ce que l'approche soit modifiée, lorsque cela est justifié, sans frais supplémentaires pour SPC.

Les responsabilités continues du fournisseur de services relatives à l'approche de main-d'œuvre répartie comprendront notamment : i) la surveillance du rendement des ressources pour veiller à l'atteinte des normes minimales de rendement; ii) la surveillance du respect de l'entente de télétravail.

Avant la fin de la durée du contrat initial, SPC évaluera, en consultation avec le fournisseur de services, s'il est approprié de passer à une main-d'œuvre entièrement répartie. Dans l'affirmative, SPC travaillera avec le fournisseur de services pour établir une zone de recrutement optimale au Canada.

### 2.1.3. Planification de la reprise après sinistre et de la continuité des activités

Le fournisseur de services est l'ultime responsable de l'approvisionnement en ressources, de l'approvisionnement des espaces de travail (dans ses installations et dans les bureaux à distance) et de la répartition des ressources entre ses installations et les bureaux à distance. Par conséquent, les soumissionnaires doivent proposer une approche de reprise après sinistre et de continuité des activités qui comprend notamment la mise en place de politiques et de procédures portant sur l'approvisionnement des espaces de travail et le déploiement des ressources renfermant les exigences opérationnelles minimales suivantes :

- i. 25 % de la capacité opérationnelle du BSUF et du BSE doit être disponible en tout temps pendant les heures d'ouverture normales;
- ii. 50 % de la capacité opérationnelle du BSUF et du BSE doit être rétablie dans les quatre heures suivant un événement perturbateur (à définir);
- iii. 90 % de la capacité opérationnelle du BSUF et du BSE doit être rétablie dans un délai de trois jours ouvrables du gouvernement fédéral;
- iv. 100 % de la capacité opérationnelle du BSUF et du BSE doit être rétablie dans un délai raisonnable.

### 2.2. Ordinateurs portables, applications et téléphones

Pendant la durée du contrat, SPC fournira un ordinateur portable, au moins un moniteur ou une station d'accueil, un téléphone ou un casque d'écoute, un jeton ou un appareil pour l'application tierce d'authentification à deux facteurs et un logiciel de bureau aux ressources incluses dans la portée.

### 2.3. Heures d'ouverture

Les heures d'ouverture du BSUF et du BSE sont les suivantes.

**Tableau 1 : Heures d'ouverture du BSUF (par bureau de service)**

NOM DU MINISTÈRE CLIENT	HEURES D'OUVERTURE NORMALES	SAMEDI ET DIMANCHE	JOURS FÉRIÉS FÉDÉRAUX
Services publics et Approvisionnement Canada (SPAC)	De 6 h à 21 h, heure de l'Est	De 9 h à 17 h, heure de l'Est	S.O.
Santé Canada	De 7 h à 20 h, heure de l'Est	S.O.	S.O.
Services partagés Canada	De 6 h à 20 h, heure de l'Est	S.O.	S.O.

**Tableau 2 : Heures d'ouverture du BSE**

NOM DU CLIENT	HEURES D'OUVERTURE NORMALES	SAMEDI ET DIMANCHE	JOURS FÉRIÉS FÉDÉRAUX
Tous les bureaux de service des partenaires du BSE, les petits ministères et organismes, les fournisseurs, les fournisseurs de soutien et les ressources de soutien des services.	24 heures sur 24, 7 jours sur 7 365 jours par année Y compris tous les jours fériés		

### 2.4. Exigences linguistiques

Le BSUF et le BSE doivent offrir des services de soutien aux utilisateurs dans la langue officielle de leur choix. Ces services de soutien, y compris toute communication écrite et orale, doivent être de qualité équivalente et de niveau de service équivalent en français et en anglais en tout temps.

### 2.5. Exigences relatives à la sécurité

Dans les bureaux de service, le fournisseur doit fournir et offrir des services qui satisfont aux exigences relatives à la sécurité du Canada comme elles sont décrites dans le présent document, ainsi qu'aux dispositions de la Liste de vérification des exigences relatives à la sécurité (LVERS) fournie dans le présent document.

SPC fournira de l'équipement informatique délivré par le gouvernement et permettra à un fournisseur de services d'accéder à distance à des informations du GC allant jusqu'au niveau Protégé B. Le responsable de la sécurité de SPC reconnaît et accepte tous les risques connexes pour la sécurité et, à ce titre, l'équipe du Programme de sécurité des contrats (PSC) ne procédera à aucune inspection liée aux contrôles de sécurité numérique (CSN/TI) dans le cadre de ce contrat.

## 3. Résumé de l'état actuel du BSUF

Depuis 2010, SPC a externalisé les fonctions du BSUF de certains ministères clients. Le contrat conclu avec le fournisseur de services actuel expirera au printemps 2025. Les soumissionnaires doivent noter que les données du GC résident actuellement au Canada et que cette exigence obligatoire doit être maintenue pendant toute la durée de tout contrat subséquent.

### 3.1. Services offerts dans le BSUF

Le service aux utilisateurs finaux de SPC comprend des bureaux de service pour les utilisateurs finaux individuels offrant du soutien pour l'environnement de bureau de trois ministères clients. Actuellement, les principales méthodes de contact pour le signalement de problèmes sont le numéro de téléphone local/sans frais et le clavardage; toutefois, il sera possible d'ajouter d'autres modes de communication à mesure que de nouvelles technologies deviennent disponibles. Les services du BSUF comprennent la création de billets, l'acheminement à l'échelon approprié et la résolution dans la mesure du possible. Lorsque les agents du bureau de service ne sont pas en mesure de régler le problème d'un utilisateur final, le problème sera acheminé au(x) groupe(s) de soutien approprié(s) aux fins de résolution. SPC fournit aux agents des bureaux de service des utilisateurs finaux les outils suivants :

#### 3.1.1. Plateforme de téléphonie

Le BSUF utilise actuellement la plateforme de technologie des services de centre de contact hébergés (SCCH). Les SCCH permettent aux ministères et aux organisations d'interagir avec les clients externes et internes du GC de façon efficace et économique. La plateforme de téléphonie fournie par SPC pourrait changer à la discrétion de SPC.

#### 3.1.2. Outils de prise en charge à distance

Tout outil de prise en charge à distance doit être fourni par SPC. Les agents devraient avoir reçu une formation sur l'utilisation de tout outil fourni dans le souci d'atteindre les niveaux de service élevés de résolution au premier contact. Tout outil utilisé pour la prise en charge à distance peut changer à la discrétion de SPC.

#### 3.1.3. Base de connaissances

La base de connaissances doit être fournie par SPC. Elle est actualisée à mesure que de nouvelles applications, de nouveaux ministères/organisations clients et de nouveaux produits sont ajoutés à l'environnement. Elle renferme les incidents courants et leurs solutions, de même que des listes de tentatives de résolution pour les symptômes d'incidents courants. Les méthodologies de diagnostic pour plusieurs types d'incidents sont entrées dans la base de connaissances. Tous les agents devraient avoir reçu une formation sur l'utilisation de la base de connaissances pour faire en sorte que des niveaux de service élevés de résolution au premier contact soient atteints. On s'attend également à ce que certaines ressources du fournisseur de services, selon les rôles et les responsabilités qui leur sont confiés, contribuent à la création de nouveaux articles et qu'elles recommandent des modifications à apporter aux articles existants afin de garder la base de connaissances du BSUF à jour. Les outils de la base de connaissances du BSUF peuvent changer à la discrétion de SPC.

#### 3.1.4. Outils de gestion des incidents et du changement

Le bureau de service utilise actuellement divers outils de gestion des services des TI (GSTI) pour la gestion des incidents signalés. Les outils de GSTI utilisés peuvent changer à la discrétion de SPC.

### 3.2. Exécution des demandes

L'exécution des demandes exige le traitement des demandes de services définies comme des changements peu risqués préapprouvés à apporter aux environnements de bureau/de l'infrastructure selon des procédures uniformisées et consignées. En ce moment, les principaux moyens de communication pour l'acheminement des demandes de service sont le courriel et un portail de service en ligne, mais d'autres moyens de communication pourraient être ajoutés à mesure que de nouvelles technologies deviendront disponibles.

#### 3.2.1. Outils pour l'exécution des demandes

Divers outils de GSTI sont utilisés pour consigner et surveiller les installations, les déplacements, les ajouts et les changements (IDAC). Tout outil de GSTI utilisé pour l'exécution des demandes peut changer à la discrétion de SPC.

## 4. Résumé de l'état actuel du BSE

Depuis 2013, SPC externalise la fonction de BSE à un tiers. Le contrat conclu avec le fournisseur de services actuel expirera au printemps 2025. Les soumissionnaires doivent noter que les données du GC résident actuellement au Canada et que cette exigence obligatoire doit être maintenue pendant toute la durée de tout contrat subséquent.

### 4.1. Services d'entreprise

À l'heure actuelle, le BSE fournit à toute heure du jour et de la nuit des services de gestion des incidents et du changement aux 43 partenaires de SPC, de même qu'à d'autres petits ministères et organismes, à des fournisseurs, à des fournisseurs de soutien et à des ressources de soutien des services. Le BSE sert de point de contact national d'acheminement à l'échelon approprié pour tous les billets provenant des bureaux de service des divers partenaires et d'autres petits ministères et organismes. Il sert aussi de lien avec les tiers fournisseurs et les ressources internes de SPC et agit en tant que partenaire et bureau de service des ministères responsables de la création, de l'acheminement à l'échelon approprié et de la résolution des incidents.

En ce moment, les principaux moyens de communication sont le courriel, le numéro sans frais et un portail en ligne, mais d'autres moyens de communication pourraient s'ajouter à mesure que de nouvelles technologies deviennent disponibles.

#### 4.1.1. Plateforme de téléphonie

Le BSE utilise actuellement la plateforme de technologie des services de centre de contact hébergés (SCCH). Les SCCH permettent aux ministères et aux organisations d'interagir avec les clients externes et internes du GC de façon efficace et économique. La plateforme de téléphonie fournie par SPC pourrait changer à la discrétion de SPC.

#### 4.1.2. Outils de gestion des incidents et du changement

Le bureau de service utilise actuellement divers outils de GSTI pour la gestion des incidents signalés. Les outils de GSTI utilisés peuvent changer à la discrétion de SPC.

## 4.2. Exécution des demandes

L'exécution des demandes exige le traitement des demandes de services définies comme des changements peu risqués approuvés au préalable à apporter aux environnements de l'infrastructure selon des procédures uniformisées et consignées. La principale méthode de transmission des demandes de service est actuellement le courriel. Toutefois, il pourrait être possible d'ajouter d'autres modes de communication si de nouvelles technologies sont offertes.

### 4.2.1. Outils pour l'exécution des demandes

Divers outils de GSTI sont utilisés pour consigner et surveiller les demandes de service. Tout outil de GSTI utilisé pour l'exécution des demandes peut changer à la discrétion de SPC.

## 5. Description des services

La présente section décrit les exigences en matière de services que le soumissionnaire devra inclure dans sa proposition et dans ses prix. Ces services ne correspondent pas nécessairement à ceux fournis par le fournisseur de services actuel.

Les soumissionnaires doivent lire la présente section conjointement avec les sections 1 à 4 de l'Annexe A, Énoncé des travaux : Appendice H, Matrice de responsabilité financière, la Pièce jointe 3.1, Tableaux de prix, et la Pièce jointe 4.1, Critères techniques.

Dans la présente section, les exigences relatives aux services ont été réparties en services transversaux ayant chacun des objectifs souhaités. Les rôles et responsabilités sont attribués aux divers intervenants comme suit :

- Fournisseur de services – le fournisseur de services s'acquittera des rôles et responsabilités suivants, pour lesquels il sera rémunéré : coûts des installations, frais de transition ou frais généraux pour les prix unitaires journaliers des ressources incluses dans la portée décrites à la section 6.0 de l'Annexe A, Énoncé des travaux. Étant donné que les coûts des ressources incluses dans la portée seront récupérés selon des prix unitaires journaliers, les rôles et responsabilités du fournisseur de services doivent être assumés par les ressources incluses dans la portée pendant les heures d'ouverture normales.
- Ressources incluses dans la portée – il s'agit des rôles et responsabilités des ressources incluses dans la portée pour lesquelles SPC versera un prix unitaire journalier. Il est entendu que les ressources incluses dans la portée ne doivent pas s'acquitter des rôles et des responsabilités attendus des fournisseurs de services pendant les mêmes heures pour lesquelles les prix unitaires journaliers sont payés par le gouvernement du Canada.
- SPC – Il s'agit des rôles et des responsabilités de SPC.

## 5.1. Transition d'entrée

Objectif : Faire en sorte qu'aucune dégradation de service ne survienne pendant la transition et que le fournisseur de services soit entièrement capable de fournir les services prévus au contrat à un niveau équivalent ou supérieur aux niveaux d'avant la transition dans la période décrite dans le plan de transition final approuvé.

FOURNISSEUR DE SERVICES	RESSOURCES INCLUSES DANS LA PORTÉE	SERVICES PARTAGÉS CANADA
Doit fournir, à la date de clôture des soumissions, une ébauche de plan de transition décrivant la portée des activités de transition / des charges décrites dans la Pièce jointe 3.1, Tableaux de prix – Volet C et les critères cotés de la RR1 dans la Pièce jointe 4.1, Critères techniques.	-	SPC doit passer en revue le plan de transition final proposé et l'approuver tel quel ou demander que des modifications y soient apportées, à sa discrétion.
Doit fournir une proposition de plan de transition final dans les délais prévus	-	SPC ne doit pas modifier les infrastructures ou les environnements techniques au cours de la période de transition de 30 jours.
Doit réaliser la transition de ses employés et des processus associés à toutes les fonctions de façon à ce qu'ils soient prêts à exécuter tous les travaux liés à la fonction et capables de le faire à la fin de la période de transition d'entrée.	-	Si une ressource équivalente est fournie, elle doit être approuvée par SPC.
Doit veiller à ce que les ressources proposées par le soumissionnaire retenu possèdent l'expérience, les compétences et les connaissances requises pour s'acquitter de leurs tâches et peut exiger un transfert de connaissances sur des éléments particuliers du domaine ou des systèmes de SPC afin d'assumer les responsabilités opérationnelles.	-	SPC doit informer le fournisseur de services par écrit de l'acceptation de la transition lorsque le fournisseur de services a démontré à la satisfaction de SPC qu'il est prêt à exécuter tous les travaux décrits dans l'Énoncé des travaux.
Doit faire en sorte que les principales ressources soient disponibles à temps plein dès le premier jour de la période de transition d'entrée et pour un minimum de six mois après la période de transition d'entrée.	-	-
Doit veiller à ce que les principales ressources soient disponibles lorsque SPC le jugera nécessaire et à ce qu'elles apprennent les principaux éléments des fonctions auprès des ressources titulaires pendant la période de transition.	-	-
Doit faire en sorte que les principales ressources soient disponibles pour effectuer certains travaux en dehors des heures d'ouverture normales, au besoin.	-	-
Doit veiller à ce que la disponibilité des ressources soit maintenue et à ce que les activités de transition ne perturbent pas le service.	-	-
Doit présenter à SPC un rapport hebdomadaire sur la transition d'entrée décrivant l'état de toutes les activités de transition d'entrée ainsi que les problèmes liés à la transition, les mesures d'atténuation, l'état d'avancement, les recommandations et tout autre renseignement pertinent.	-	-
Doit veiller à ce que toutes les exigences du plan de transition d'entrée soient mises en œuvre dans les délais prescrits.	-	-

## 5.2. Gouvernance

Objectif : Veiller au respect de la gouvernance formelle (voir la description à l'Annexe A, Énoncé des travaux : Appendice C, Gouvernance) concernant la fréquence et le contenu des réunions pendant la durée du contrat.

FOURNISSEUR DE SERVICES	RESSOURCES INCLUSES DANS LA PORTÉE	SERVICES PARTAGÉS CANADA
GESTIONNAIRE DE COMPTE Participer aux réunions de gouvernance prévues (voir l'Annexe A, Énoncé des travaux : Appendice B, section 1, Modèle de gouvernance).	CADRE DE PRESTATION DE SERVICES À LA CLIENTÈLE / GESTIONNAIRE DE LA PRESTATION DE SERVICES / GESTIONNAIRE DES OPÉRATIONS / RESPONSABLE DE DOMAINE / CHEF D'ÉQUIPE Participer aux réunions de gouvernance prévues (voir Annexe A, Énoncé des travaux : Appendice B, section 1, Modèle de gouvernance).	DIRECTEUR PRINCIPAL, DIRECTEUR, GESTIONNAIRE DU BSUF ET DU BSE, GESTIONNAIRE DE L'EXÉCUTION ET CONSEILLER PRINCIPAL : Participer aux réunions de gouvernance prévues (voir l'Annexe A, Énoncé des travaux : Appendice B, section 1.0, Modèle de gouvernance).
Fournir une personne-ressource unique responsable des communications avec SPC sur les questions liées à la prestation de services par le fournisseur de services.	CADRE DE PRESTATION DE SERVICES À LA CLIENTÈLE Collaborer avec diverses unités de travail et le personnel afin de définir les moyens appropriés pour assurer l'échange de renseignements relatifs au contrat et à l'état de celui-ci.	Gérer les contrats et les relations avec le fournisseur de services.
Doit tenir à jour les renseignements sur la personne-ressource unique (la personne doit être accessible par téléphone, par courriel et au moyen d'interfaces Web) et les communiquer à SPC.	CADRE DE PRESTATION DE SERVICES À LA CLIENTÈLE Établir la structure de gestion nécessaire et les processus connexes afin de garantir que toutes les responsabilités précisées dans le présent énoncé des travaux sont assumées conformément aux modalités établies.	.
Doit gérer les ressources incluses dans la portée pour veiller à l'atteinte des niveaux de service conformément à l'accord sur les niveaux de service (ANS).	CADRE DE PRESTATION DE SERVICES À LA CLIENTÈLE Planifier, gérer et réaliser toutes les activités prévues au contrat.	
-	CADRE DE PRESTATION DE SERVICES À LA CLIENTÈLE Établir les mécanismes pour les liaisons de travail continues (p. ex. réunions quotidiennes, hebdomadaires ou mensuelles et examens trimestriels) avec les membres de l'équipe gérés dans le cadre du contrat de bureau de service.	-
-	CADRE DE PRESTATION DE SERVICES À LA CLIENTÈLE Gérer toutes les ressources en personnel de façon à éviter toute relation employeur-employé en ce qui a trait aux ressources en personnel de SPC et de l'entrepreneur.	-
-	GESTIONNAIRE DE LA PRESTATION DE SERVICES À LA CLIENTÈLE Diriger une équipe de professionnels dans la prestation des services de TI, par exemple surveiller la gestion de la main-d'œuvre, l'assurance de la qualité et le rendement opérationnel.	-
-	GESTIONNAIRE DE LA PRESTATION DE SERVICES Gérer la qualité des services offerts.	-
-	GESTIONNAIRE DE LA PRESTATION DE SERVICES Gérer la qualité des services fournis à chaque client.	-

-	<p>GESTIONNAIRE DE LA PRESTATION DE SERVICES Assurer la liaison avec diverses unités de travail et les membres du personnel afin de traiter les problèmes qui touchent directement les activités quotidiennes.</p>	-
---	--	---

### 5.3. Recrutement

Objectif : Veiller à l'adoption d'un processus de recrutement qui permet d'avoir un accès rapide à un nombre suffisant (Annexe A, Énoncé des travaux, section 6.0, Exigences relatives aux ressources incluses dans la portée) de ressources qualifiées satisfaisant aux exigences linguistiques (Annexe A, Énoncé des travaux, section 2.4, Exigences linguistiques) et aux exigences minimales en matière d'expérience pour les postes (Annexe A, Énoncé des travaux : Appendice A, Descriptions des catégories), tout en gérant le risque lié au recrutement et au maintien en poste de ressources qualifiées (Pièce jointe 4.1, Critères techniques).

FOURNISSEUR DE SERVICES	RESSOURCES INCLUSES DANS LA PORTÉE	SERVICES PARTAGÉS CANADA
<p>Doit appliquer l'approche d'atténuation des risques décrite dans l'exigence cotée RR2 de la Pièce jointe 4.1, Critères techniques, selon laquelle, au minimum, les risques liés au recrutement et au maintien en poste de ressources qualifiées (dans le contexte de la solution proposée par le soumissionnaire) sont atténués, ce qui comprend notamment :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>i. un mécanisme de surveillance du risque pendant la durée du contrat;</li> <li>ii. un processus visant à garder l'autorité contractante/le responsable technique au courant de l'état des risques pendant la durée du contrat;</li> <li>iii. un plan d'atténuation visant à réduire les répercussions du risque;</li> <li>iv. une liste de mesures de contingence pouvant être mises en œuvre si le plan d'atténuation est inadéquat.</li> </ul>	<p>GESTIONNAIRE DES OPÉRATIONS</p> <p>Réaliser les entrevues finales pour assurer que les candidats possèdent les compétences techniques et respectent les exigences linguistiques.</p>	<p>Après la transition, SPC fournira des prévisions de ressources aux trois mois. Les niveaux de dotation mensuels prévus ne varieront pas de plus de 5 % (sauf exception) d'un mois à l'autre pour chaque autorisation de tâches. Les deux premiers mois de la prévision trimestrielle seront verrouillés une fois que SPC les aura communiqués au fournisseur de services. Le niveau de dotation doit être maintenu à 95 % ou plus des prévisions de ressources (voir l'Annexe A, Énoncé des travaux : Appendice E, Description des niveaux de service).</p>
<p>Doit prendre en charge tous les coûts associés au recrutement de candidats qualifiés à soumettre à l'examen de SPC en vue de combler les besoins de dotation.</p>	<p>GESTIONNAIRE DES OPÉRATIONS</p> <p>Remplir le formulaire d'évaluation des ressources attestant que la ressource proposée répond aux exigences linguistiques et possède les compétences techniques requises pour s'acquitter des responsabilités du poste à pourvoir.</p>	<p>SPC peut, à sa discrétion, participer au processus d'entrevue de tout candidat.</p>
<p>Ne doit pas embaucher de ressources qui ne respectent pas les normes exigées déterminées par SPC à sa seule discrétion pour répondre aux besoins de dotation.</p>		<p>SPC doit passer en revue le formulaire d'évaluation des ressources rempli et l'approuver puis le retourner avec des questions additionnelles, ou encore rejeter le candidat.</p>
		<p>SPC a le droit de déterminer, à sa seule discrétion, s'il continuera à accepter toute ressource embauchée.</p>

### 5.4. Intégration des ressources incluses dans la portée

Objectif : Faire en sorte que l'intégration des ressources incluses dans la portée embauchées pour respecter les besoins de dotation soit effectuée de façon opportune et efficace.

FOURNISSEUR DE SERVICES	RESSOURCES INCLUSES DANS LA PORTÉE	SERVICES PARTAGÉS CANADA
-	<b>GESTIONNAIRE DES OPÉRATIONS</b> Demander et créer des noms d'utilisateurs, créer des mots de passe et des accès pour les ressources incluses dans la portée selon les besoins et en fonction des autorisations accordées.	Approuver les demandes de création de noms d'utilisateurs, créer des noms d'utilisateurs, fournir le mot de passe pour la première ouverture de session et accorder les droits d'accès aux utilisateurs finaux selon les besoins.
-	<b>ADMINISTRATEUR PRINCIPAL / INTERMÉDIAIRE DES COMPTES</b> Assurer la sécurité des comptes du bureau de service, notamment obtenir, établir, mettre en œuvre et exécuter les comptes, au besoin.	-
-	<b>ADMINISTRATEUR PRINCIPAL / INTERMÉDIAIRE DES COMPTES</b> Obtenir ou établir, mettre en œuvre et effectuer les procédures de sécurité qui garantiront la sécurité des renseignements ministériels et personnels pour tous les comptes traités par le BSUF	-
-	<b>ADMINISTRATEUR PRINCIPAL / INTERMÉDIAIRE DES COMPTES</b> Aider les ressources incluses dans la portée lors de l'ajout, de la création ou de l'apport de modifications aux identifiants d'ouverture de session conformément aux processus définis par SPC pour les demandes d'accès.	-
-	<b>ADMINISTRATEUR PRINCIPAL / INTERMÉDIAIRE DES COMPTES</b> Créer de nouveaux identifiants d'ouverture de session, fichiers partagés et répertoires appropriés.	-
-	<b>ADMINISTRATEUR PRINCIPAL / INTERMÉDIAIRE DES COMPTES</b> Apporter des modifications aux privilèges d'utilisateurs des identifiants d'ouverture de session sur demande au moyen du processus de demande d'accès défini par SPC.	-
-	<b>RESPONSABLE DE DOMAINE</b> Ajouter les numéros de téléphone des nouveaux agents du bureau de service dans le système ou modifier les assignations téléphoniques au fur et à mesure des ajouts ou des déplacements de ressources du bureau de service.	-

### 5.5. Formation

Objectif : Veiller à ce que la formation des ressources incluses dans la portée soit faite selon le plan de formation approuvé par SPC, qui vise à fournir aux ressources incluses dans la portée la formation nécessaire pour bien réussir dans leurs postes respectifs tout en répondant aux risques associés à la capacité de fournir une formation efficace en temps opportun (Pièce jointe 4.1, Critères techniques).

FOURNISSEUR DE SERVICES	RESSOURCES INCLUSES DANS LA PORTÉE	SERVICES PARTAGÉS CANADA
<p>Doit appliquer l'approche d'atténuation des risques décrite dans l'exigence cotée RR3 de la Pièce jointe 4.1, Critères techniques, selon laquelle, au minimum, les risques liés au recrutement et au maintien en poste de ressources qualifiées (dans le contexte de la solution proposée par le soumissionnaire) sont atténués, ce qui comprend notamment :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>i. un mécanisme de surveillance du risque pendant la durée du contrat;</li> <li>ii. un processus visant à garder l'autorité contractante / le responsable technique au courant de l'état des risques pendant la durée du contrat;</li> <li>iii. un plan d'atténuation visant à réduire les répercussions du risque;</li> <li>iv. une liste de mesures d'atténuation pouvant être mises en œuvre si le plan d'atténuation est inadéquat.</li> </ul>	<p>FORMATEUR Élaborer et tenir à jour des documents de formation fondés sur les documents opérationnels existants, notamment les scripts de soutien.</p>	<p>Donner au fournisseur de services tous les renseignements nécessaires pour élaborer les documents de formation, les guides de politiques, les manuels de référence, ainsi que les scripts de procédures et de soutien nécessaires pour permettre au personnel et aux techniciens du bureau de service de faire leur travail de façon appropriée.</p>
	<p>RESPONSABLE DE DOMAINE ET FORMATEUR Préparer un plan de formation.</p>	<p>SPC peut demander des modifications à sa discrétion (ajouter l'exigence correspondante dans la colonne « Ressources incluses dans la portée »).</p>
	<p>RESPONSABLE DE DOMAINE Recommander des changements à apporter au plan de formation en fonction de la détermination de l'évolution des besoins en matière de formation.</p>	<p>Approbation finale du plan de formation.</p>
	<p>RESPONSABLE DE DOMAINE Offrir de la formation aux chefs d'équipe.</p>	<p>Approbation finale du plan de formation.</p>
-	<p>FORMATEUR Cerner les besoins de formation des utilisateurs en fonction des tendances observées et des prises de contact avec le Bureau de service et les communiquer au responsable de domaine.</p>	<p>Approbation finale des modifications apportées aux documents de formation.</p>
-	<p>FORMATEUR Former le personnel du bureau de service conformément au plan et au programme de formation approuvés par SPC. Démontrer que les formations ont été suivies et réussies.</p>	<p>Approbation finale des modifications apportées au plan de formation.</p>

## 5.6. Installations

Objectif : Faire en sorte que les installations du fournisseur de services respectent les exigences minimales décrites à l'Annexe A, Énoncé des travaux, section 2.1.1 en ce qui concerne l'emplacement, la capacité, etc.

FOURNISSEUR DE SERVICES	RESSOURCES INCLUSES DANS LA PORTÉE	SERVICES PARTAGÉS CANADA
<p>Les installations du fournisseur de services doivent respecter les exigences minimales décrites à la section 2.1.1. de l'Annexe A, Énoncé des travaux, à savoir :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>i. Les espaces de travail sont situés au Canada et au moins une installation se trouve dans une grande région métropolitaine;</li> <li>ii. Le fournisseur offre un total de 80 espaces de travail* pour des agents et de 10 espaces de travail pour des employés occupant d'autres fonctions;</li> <li>iii. Le fournisseur offre des salles de formation, des salles de réunion et des aires communes s'il le juge nécessaire;</li> <li>iv. Le fournisseur détient une attestation de sécurité d'installation valide;</li> <li>v. L'installation a une certification LEED;</li> <li>vi. Les lieux respectent les exigences du gouvernement du Canada (GC).</li> </ul> <p>* Si le plan de transition proposé par le fournisseur de services (voir la Pièce jointe 4.1, Critères techniques) nécessite un nombre d'espaces de travail temporaires supérieur à celui énoncé dans la présente section, le fournisseur de services est tenu de fournir le nombre d'espaces de travail temporaires requis à ses propres frais.</p>	-	<p>SPC se réserve le droit d'inspecter les installations de l'entrepreneur avant le début de la prestation des services et périodiquement pendant la durée du contrat (voir l'Annexe A, Énoncé des travaux : section 2.1.1).</p>
<p>Doit prendre en charge tous les frais liés aux installations, notamment l'accréditation de sécurité, les coûts nécessaires au respect des exigences en matière de reprise après sinistre et de continuité des activités, les améliorations locatives, l'entretien, la mise à niveau des capacités, la sécurité physique, l'extinction des incendies, l'assurance, l'électricité, le chauffage, la ventilation et la climatisation, le câblage, etc. (voir l'Annexe A, Énoncé des travaux : Appendice H, Matrice de responsabilité financière).</p>	-	<p>Un accès complet aux installations doit être accordé au personnel autorisé de SPC aux fins opérationnelles (p. ex. formations, réunions) (voir l'Annexe A, Énoncé des travaux : section 2.1.1).</p>
<p>Doit prendre en charge le coût de la connectivité Internet (fournisseur de services à SPC) (voir l'Annexe A, Énoncé des travaux : Appendice H, Matrice de responsabilité financière).</p>	-	<p>Avant la fin de la durée du contrat initial, SPC évaluera, de concert avec le fournisseur de services, les exigences futures en matière d'installations et informera le fournisseur de services de sa décision.</p>

-	-	Fournir le matériel du réseau étendu du GC (voir l'Annexe A, Énoncé des travaux : Appendice H, Matrice de responsabilité financière)
---	---	--

### 5.7. Travail à distance

Objectif : Assurer le respect de l'approche de gestion de main-d'œuvre répartie qui réponde aux exigences établies (Annexe A, Énoncé des travaux, section 2.1.2, Exigences liées au télétravail) et qui prenne en compte les risques et difficultés entourant l'utilisation d'une main-d'œuvre répartie (Pièce jointe 4.1, Critères techniques).

FOURNISSEUR DE SERVICES	RESSOURCES INCLUSES DANS LA PORTÉE	SERVICES PARTAGÉS CANADA
<p>Doit appliquer l'approche d'atténuation des risques (approche de la main-d'œuvre répartie) décrite dans l'exigence obligatoire EO5 de la Pièce jointe 4.1, Critères techniques, qui, au minimum, traite des risques associés à l'utilisation d'une main-d'œuvre répartie, notamment :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>i. les normes minimales de rendement requises pour pouvoir travailler à distance;</li> <li>ii. la bande passante minimale requise;</li> <li>iii. une description de la façon dont le retour périodique obligatoire dans les installations du fournisseur améliorera la productivité des agents;</li> <li>iv. un exemple d'entente de télétravail;</li> <li>v. une description de l'approche permettant de gérer à distance la productivité des agents (plus particulièrement, le processus qui sera utilisé pour veiller à ce que les normes minimales de rendement soient atteintes et maintenues);</li> <li>vi. une description de l'approche qui sera utilisée pour assurer la conformité des ressources.</li> </ul>	<p>GESTIONNAIRE DES OPÉRATIONS</p> <p>gérer le déploiement du personnel (entre les installations et les bureaux à domicile) et surveiller le rendement des ressources incluses dans la portée et leur respect des normes de rendement minimales.</p>	<p>SPC dispose du pouvoir d'approbation final en ce qui concerne l'approche de main-d'œuvre répartie et pourra demander à ce que l'approche soit modifiée, lorsque cela est justifié, sans frais supplémentaires pour SPC.</p>
<p>Les responsabilités continues du fournisseur de services relatives à l'approche de main-d'œuvre répartie comprendront notamment les suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>i. surveiller le rendement des ressources pour veiller à l'atteinte des normes de rendement minimales;</li> <li>ii. faire en sorte que les ressources respectent l'entente de télétravail.</li> </ul>	<p>-</p>	<p>Avant la fin du contrat initial, SPC évaluera, en consultation avec le fournisseur de services, s'il est approprié de passer à une main-d'œuvre entièrement répartie. Dans l'affirmative, SPC travaillera avec le fournisseur de services pour établir une zone de recrutement optimale au Canada.</p>
<p>Dans ses activités de recrutement, le fournisseur de services doit maximiser le nombre de ressources qui se qualifient pour satisfaire aux normes applicables au télétravail (rendement et infrastructure).</p>	<p>-</p>	<p>-</p>
<p>Le fournisseur de services devra veiller à ce que les ressources incluses dans la portée respectent l'entente de télétravail.</p>	<p>-</p>	<p>-</p>

<p>Doit prendre en charge le remboursement au personnel des coûts liés notamment à l'électricité, à l'espace et à Internet (voir l'Annexe A, Énoncé des travaux : Appendice H, Matrice de responsabilité financière).</p>	<p>-</p>	<p>-</p>
---	----------	----------

### 5.8. Équipement et logiciel de bureau du bureau de service

Objectif : Faire en sorte que les ressources incluses dans la portée aient l'équipement nécessaire (Annexe A, Énoncé des travaux : section 2.2) pour assumer avec succès les rôles et responsabilités de leur poste.

FOURNISSEUR DE SERVICES	RESSOURCES INCLUSES DANS LA PORTÉE	SERVICES PARTAGÉS CANADA
-	GESTIONNAIRE DES OPÉRATIONS Gérer la distribution du matériel et du logiciel de bureau de service dans le cadre de l'intégration d'entrée et de sortie des ressources incluses dans la portée.	Fournir le matériel de bureau de service (voir l'Annexe A, Énoncé des travaux : Appendice H, Matrice de responsabilité financière).
-	-	Fournir le matériel de bureau de service (voir l'Annexe A, Énoncé des travaux : Appendice H, Matrice de responsabilité financière).

## 5.9. Matériel de communication téléphonique

Objectif : Faire en sorte que les ressources incluses dans la portée aient l'équipement nécessaire (Annexe A, Énoncé des travaux : section 3.2.1 et section 4.3) pour assumer avec succès les rôles et responsabilités de leur poste.

FOURNISSEUR DE SERVICES	RESSOURCES INCLUSES DANS LA PORTÉE	SERVICES PARTAGÉS CANADA
Doit fournir l'infrastructure de téléphonie au site de l'entrepreneur (p. ex. PBX) (voir l'Annexe A, Énoncé des travaux : Appendice H, Matrice de responsabilité financière).	RESPONSABLE DE DOMAINE Garder l'inventaire des messages d'urgence préenregistrés du système téléphonique exact et à jour.	Fournir la solution de téléphonie du centre de contact (voir l'Annexe A, Énoncé des travaux : Appendice H, Matrice de responsabilité financière).
-	RESPONSABLE DE DOMAINE Apporter des modifications administratives mineures au système téléphonique afin de satisfaire aux exigences opérationnelles immédiates.	Fournir un numéro de téléphone sans frais (voir l'Annexe A, Énoncé des travaux : Appendice H, Matrice de responsabilité financière).
-	RESPONSABLE DE DOMAINE Garder l'inventaire des messages d'urgence préenregistrés du système téléphonique exact et à jour.	Enregistrer les nouveaux messages de file d'attente et de messagerie vocale dans le système téléphonique afin qu'ils reflètent toute modification apportée à la procédure.
-	RESPONSABLE DE DOMAINE Signaler au service des télécommunications tous les incidents touchant le système téléphonique dès leur détection.	Modifier les heures d'ouverture et de fermeture du système téléphonique pour qu'elles tiennent compte des jours fériés afin de garantir le respect des scénarios de script applicables en dehors des heures d'ouverture.
-	RESPONSABLE DE DOMAINE Mettre en œuvre une solution de contournement fiable jusqu'à ce que l'incident lié au système téléphonique soit résolu.	Travailler avec le service des télécommunications et le fournisseur pour rechercher la cause des incidents et la résoudre afin de rétablir le service aussi rapidement que possible.
-	RESPONSABLE DE DOMAINE Travailler avec un système téléphonique de distribution automatisée des appels : enregistrer les entrées et les sorties et définir les statuts.	Fournir une solution de contournement fiable dans le cas où un incident touche le système téléphonique.
-	GESTIONNAIRE DE LA PRESTATION DE SERVICES Recommander au responsable technique des changements à apporter au script du système de téléphonie ou à d'autres fonctions pour améliorer le rendement ou respecter de nouvelles exigences procédurales.	Coordonner la mise en œuvre et les tests de toutes les modifications approuvées avec les Télécommunications et le fournisseur.
-	ANALYSTE DES RAPPORTS Utiliser un système téléphonique de distribution automatisée des appels pour générer des rapports, au besoin.	Exécuter le script d'essai à la suite de toute modification du système à l'extérieur des heures d'ouverture afin d'assurer son bon fonctionnement.
-	-	Faire en sorte que le script d'essai reste actuel, complet et exact.

### 5.10. Outils du bureau de service

Objectif : Faire en sorte que les ressources incluses dans la portée aient l'équipement nécessaire (Annexe A, Énoncé des travaux : section 3.2.2, section 3.2.3, section 3.2.4 et section 4.4) pour assumer avec succès les rôles et responsabilités de leur poste.

FOURNISSEUR DE SERVICES	RESSOURCES INCLUSES DANS LA PORTÉE	SERVICES PARTAGÉS CANADA
Recommander des modifications fonctionnelles et informationnelles à apporter à l'outil de GSTI afin d'améliorer l'utilisation globale de l'outil, la performance du bureau de service et les renseignements acheminés aux groupes de soutien.	-	Fournir les outils du bureau de service (voir Annexe A, Énoncé des travaux : Appendice H, Matrice de responsabilité financière).
Formuler des suggestions pour améliorer l'exactitude et l'efficacité de la base de connaissances du BSUF et du BSE.	-	Planifier et gérer les technologies et les exigences connexes en matière de capacité qui seront utilisées pour la prestation des services.
-	-	Gérer la progression, dans la mesure possible, du processus de création d'un environnement de TI normalisé (infrastructure et architecture).
-	-	Mettre en place les outils nécessaires à la prestation des services du bureau de service et répondre aux besoins informationnels et fonctionnels de SPC.
-	-	Configurer et gérer les outils de gestion des incidents.
-	-	Donner au personnel du bureau de service un accès à la base de connaissances du BSUF et du BSE pour chercher des renseignements lorsqu'ils traitent des demandes de service et des incidents de SPC.
-	-	Tenir à jour les documents relatifs aux opérations du bureau de service, y compris les scripts de soutien.
-	-	Apporter des modifications pour préserver ou améliorer l'efficacité et l'efficience de la base de connaissances.

### 5.11. Processus et procédures

Objectif : Faire en sorte que les processus et les procédures approuvés soient bien consignés, modifiés au besoin et qu'ils traitent efficacement les besoins en constante évolution des bureaux de service en question pendant la durée du contrat.

FOURNISSEUR DE SERVICES	RESSOURCES INCLUSES DANS LA PORTÉE	SERVICES PARTAGÉS CANADA
Examiner toutes les interfaces de la gestion des demandes de services ainsi que les catégories et les statuts du centre de services utilisés par le bureau de service, et recommander des modifications afin de garantir que les catégories et les statuts reflètent en tout temps la nature et le flux des travaux traités.	GESTIONNAIRE DES OPÉRATIONS Suivre des processus de travail généraux pour que toutes les installations du bureau de service du fournisseur de services offrent des services uniformes.	Établir des processus de travail généraux pour que toutes les installations du bureau de service du fournisseur de services offrent des services uniformes.
Avertir SPC lorsque les documents et les procédures opérationnels doivent être mis à jour pour s'assurer que les renseignements sont exacts, actuels et complets à tout moment.	GESTIONNAIRE DES OPÉRATIONS Élaborer un plan d'amélioration des processus.	Créer ou modifier des documents, des processus et des lignes directrices concernant l'administration des comptes et la modification des processus et des lignes directrices.
Veiller à la mise en œuvre, signaler les lacunes et proposer des améliorations aux procédures du bureau de service.	GESTIONNAIRE DE LA PRESTATION DE SERVICES Mettre en œuvre les processus de gestion approuvés.	Veiller à ce que les procédures du bureau de service respectent les directives opérationnelles.
-	GESTIONNAIRE DE LA PRESTATION DE SERVICES Mettre en œuvre les processus en consultation avec diverses unités de travail et divers membres du personnel qui effectueront le suivi de tous les nouveaux travaux et de toutes les activités relatives au projet concernant les activités de bureau de service.	Créer et garder à jour une liste des rôles et responsabilités (tableau RACI [Responsable, Agent comptable, Consulté, Informé]) que doit respecter le fournisseur de services.
-	GESTIONNAIRE DE LA PRESTATION DE SERVICES Fournir un mécanisme permettant au personnel du bureau de service d'appeler une autre ressource pour obtenir de l'aide et des conseils avant d'acheminer la demande aux ressources en disponibilité.	Approbation finale de tout changement apporté aux processus.
-	GESTIONNAIRE DE LA PRESTATION DE SERVICES Analyser les rapports sur la performance en matière de gestion des services afin de déterminer les mesures correctives et les améliorations à apporter aux processus dans des secteurs tels que la résolution des appels et le service à la clientèle.	-
-	RESPONSABLE DE DOMAINE Examiner les sondages sur la satisfaction de la clientèle et les commentaires des clients pour prendre des mesures correctives (c.-à-d. mettre les documents à jour, réagir aux préoccupations liées au rendement, rappeler les clients, etc.).	-
-	GESTIONNAIRE DE LA PRESTATION DE SERVICES Mettre en œuvre des mesures correctives ou des améliorations aux processus concernant la gestion des appels, des incidents, des problèmes, de l'acheminement au palier hiérarchique approprié et des changements.	-

	<p>TOUTES LES RESSOURCES Adhérer à la matrice RACI créée et tenue à jour par SPC pour les bureaux de services respectifs.</p>	
--	---	--

### 5.12. Production de rapports

Objectifs : veiller à ce que la fréquence et le contenu approuvés des rapports répondent aux besoins, qui sont en constante évolution (Annexe A, Énoncé des travaux : Appendice C, Gouvernance / Annexe A, Énoncé des travaux : Appendice D, Exigences en matière de rapports / Annexe A, Énoncé des travaux : Appendice E, Description des niveaux de service / Appendice F, Assurance du rendement des ressources) des bureaux de service respectifs pendant la durée du contrat.

FOURNISSEUR DE SERVICES	RESSOURCES INCLUSES DANS LA PORTÉE	SERVICES PARTAGÉS CANADA
-	ANALYSTE DES RAPPORTS Préparer des indicateurs de rendement clés quotidiens et mensuels pour le BSUF et le BSE (voir Annexe A, Énoncé des travaux : Appendice D, section 1.0, Rapports du Bureau de service).	Mettre à jour et réviser les exigences en matière de production de rapports lorsque SPC le juge approprié, à sa seule discrétion.
-	ANALYSTE DES RAPPORTS Préparer des fiches d'évaluation quotidienne du cumul du mois pour les agents et les administrateurs du BSUF, de Santé Canada, de l'exécution des demandes et du BSE (voir l'Annexe A, Énoncé des travaux : Appendice D, section 2.1, Fiches d'évaluation des agents et des administrateurs et Annexe A, Énoncé des travaux : Appendice F, section 4.1, Fiches d'évaluation des agents et des administrateurs).	Approbation finale de tout changement apporté aux processus.
-	ANALYSTE DES RAPPORTS Préparer des fiches d'évaluation quotidiennes et du cumul du mois pour les agents concernant les appels reçus par le BSUF et le BSE (voir l'Annexe A, Énoncé des travaux : Appendice D, section 2.2, Fiches de rendement des agents et Annexe A, Énoncé des travaux : Appendice F, section 4.2, Suivi du chef d'équipe).	-
-	ANALYSTE DES RAPPORTS Préparer un rapport quotidien des appels reçus par le BSUF (voir l'Annexe A, Énoncé des travaux : Appendice D, section 2.3, Rapport quotidien sur les appels du BSUF et l'Annexe A, Énoncé des travaux : Appendice F, section 5.0, Examen des statistiques d'appels du BSUF).	-
-	ANALYSTE DES RAPPORTS Préparer des rapports de dotation quotidiens et mensuels pour le BSUF, le BSE et le Centre de commande d'entreprise (voir l'Annexe A, Énoncé des travaux : Appendice D, section 3.0, Rapports de dotation) aux fins d'examen dans le cadre des réunions de mise à jour bimensuelles et des réunions mensuelles du Comité de gestion des services (voir l'Annexe A, Énoncé des travaux : Appendice C, section 1.0, Modèle de gouvernance).	-

FOURNISSEUR DE SERVICES	RESSOURCES INCLUSES DANS LA PORTÉE	SERVICES PARTAGÉS CANADA
-	<p style="text-align: center;">ANALYSTE DES RAPPORTS</p> <p>Préparer quotidiennement le cumul mensuel des catégories d'objectifs en matière de niveaux de service du BSUF par rapport aux cibles (voir l'Annexe A, Énoncé des travaux : Appendice E, section 1.0, Objectifs de niveau de service) aux fins d'examen dans le cadre des réunions quotidiennes de l'équipe responsable des opérations des services du BSUF (voir l'Annexe A, Énoncé des travaux : Appendice C, section 1.0, Modèle de gouvernance).</p>	-
-	<p style="text-align: center;">ANALYSTE DES RAPPORTS</p> <p>Préparer quotidiennement le cumul mensuel des catégories d'objectifs en matière de niveaux de service du BSUF par rapport aux cibles (voir l'Annexe A, Énoncé des travaux : Appendice E, section 1.0, Objectifs de niveau de service) aux fins d'examen dans le cadre des réunions quotidiennes de l'équipe responsable des opérations des services du BSUF (voir l'Annexe A, Énoncé des travaux : Appendice C, section 1.0, Modèle de gouvernance).</p>	-
-	<p style="text-align: center;">ANALYSTE DES RAPPORTS</p> <p>Préparer tous les rapports demandés ponctuellement par SPC.</p>	-

### 5.13. Accords sur les niveaux de service sur le rendement du fournisseur

Objectif : Veiller à ce que le fournisseur atteigne ou dépasse les objectifs de niveaux de service (Annexe A, Énoncé des travaux : Appendice E, section 2.0, Accords sur les niveaux de service) pour le BSUF, le BSE et le Centre de commande d'entreprise, chacun étant évalué séparément.

FOURNISSEUR DE SERVICES	RESSOURCES INCLUSES DANS LA PORTÉE	SERVICES PARTAGÉS CANADA
Préparer des rapports sur le rendement réel par rapport aux objectifs de niveaux de service pour le BSUF, le BSE et le Centre de commande d'entreprise (voir l'Annexe A, Énoncé des travaux : Appendice D, section 2.2, Rapports mensuels) à présenter aux réunions mensuelles du Comité de gestion des services (voir l'Annexe A, Énoncé des travaux : Appendice C, section 1.0, Modèle de gouvernance).	ANALYSTE DE L'ASSURANCE DE LA QUALITÉ Mettre en place le mécanisme de notation de la satisfaction de la clientèle approuvé par SPC.	Élaborer un mécanisme de notation de la satisfaction de la clientèle pour mesurer la satisfaction de SPC à l'égard des services offerts par le bureau de service.
Au besoin, préparer un rapport d'analyse des causes fondamentales (voir l'Annexe A, Énoncé des travaux : Appendice D, section 2.3, Résolution de problème en cas de manquement au niveau de service) aux fins d'examen dans le cadre des réunions ponctuelles du Comité de gestion des services (voir l'Annexe A, Énoncé des travaux : Appendice C, section 1.0, Modèle de gouvernance).	ANALYSTE DE L'ASSURANCE DE LA QUALITÉ Fournir au fournisseur de services un rapport de satisfaction de la clientèle du BSUF mensuel dont les résultats seront intégrés dans le rapport de rendement réel mesuré par rapport à l'objectif de niveau de service du BSUF du mois précédent.	Travailler avec le groupe de mesure du rendement et le groupe de gestion des incidents pour effectuer le traitement et la gestion des rétroactions ou des enquêtes sur la satisfaction des utilisateurs finaux.
Au besoin, préparer un plan de mesures correctives (voir l'Annexe A, Énoncé des travaux : Appendice D, section 2.3, Acheminement au palier hiérarchique approprié des manquements au niveau de service).	ANALYSTE DE L'ASSURANCE DE LA QUALITÉ Donner au fournisseur de services les cotes d'évaluation de la qualité des agents/administrateurs pour qu'elles soient incluses dans le rapport sur le rendement mesuré par rapport aux cibles précisées dans les accords sur les niveaux de service du mois précédent du BSUF et du BSE.	Approuver le mécanisme de notation de la satisfaction élaboré.
Au besoin, mettre en place un plan de mesures correctives (voir l'Annexe A, Énoncé des travaux : Appendice D, section 2.3, Acheminement au palier hiérarchique approprié des manquements au niveau de service) et fournir des rapports d'étape lors des réunions de mise à jour bimensuelles (voir l'Annexe A, Énoncé des travaux : Appendice C, section 1.0, Modèle de gouvernance).	RESPONSABLE DE DOMAINE Recueillir de la rétroaction sur les améliorations possibles au service dans les commentaires formulés par les utilisateurs finaux dans les enquêtes sur la satisfaction.	-

#### 5.14. Surveillance du rendement des ressources

Objectif : Assurer le respect du processus d'assurance du rendement des ressources (voir l'Annexe A, Énoncé des travaux : Appendice F, Assurance du rendement des ressources), selon lequel le rendement des agents/administrateurs est systématiquement évalué par rapport aux attentes. Cerner des possibilités d'amélioration et diriger les travaux de coaching et de formation selon les besoins.

FOURNISSEUR DE SERVICES	RESSOURCES INCLUSES DANS LA PORTÉE	SERVICES PARTAGÉS CANADA
-	CADRE DE PRESTATION DE SERVICES À LA CLIENTÈLE Gérer le rendement de la prestation des services pour tous les services fournis.	Élaborer la planification stratégique et l'orientation finale en ce qui a trait aux services courants fournis et à tous les services qui seront fournis à l'avenir.
	GESTIONNAIRE DE LA PRESTATION DE SERVICES Collaborer avec les gestionnaires de SPC pour enquêter sur les interactions problématiques.	GESTIONNAIRE Collaborer avec le gestionnaire de la prestation de services pour enquêter sur les interactions problématiques.
-	GESTIONNAIRE DE LA PRESTATION DE SERVICES Fournir de l'expertise et des conseils relatifs à la supervision des opérations en apportant un soutien au bureau de service.	-
-	GESTIONNAIRE DE LA PRESTATION DE SERVICES Élaborer et mettre en œuvre des processus de surveillance du rendement pour qu'un service de qualité soit offert et que les objectifs en matière de productivité soient atteints ou dépassés.	-
-	CHEF D'ÉQUIPE Superviser la formation, le mentorat et l'encadrement fournis au personnel du bureau de service afin d'assurer la conformité aux normes de rendement visant : i. les règles pour répondre aux appels ii. l'accès au système iii. la création, le tri et le règlement des billets iv. la liaison entre les registres des appels et les billets v. la consultation des demandes de modification vi. les procédures d'acheminement au palier approprié vii. la réinitialisation de mots de passe; viii. les plans d'urgence ix. les pratiques courantes du bureau de service x. la gestion des bases de connaissances et de la base de données des erreurs connues; xi. la conduite d'audits secondaires (assurance de la qualité);	-
-	ANALYSTE DE L'ASSURANCE DE LA QUALITÉ Effectuer chaque mois des audits officiels d'assurance de la qualité des agents/administrateurs à l'aide de la méthodologie d'échantillonnage décrite à l'Annexe A, Énoncé des travaux : Appendice F, section 3.1.1, Audits officiels et de la méthodologie de notation décrite à l'Annexe A, Énoncé des travaux : Appendice F, section 3.3, Notation.	-

FOURNISSEUR DE SERVICES	RESSOURCES INCLUSES DANS LA PORTÉE	SERVICES PARTAGÉS CANADA
	<p><b>ANALYSTE DE L'ASSURANCE DE LA QUALITÉ</b> Tenir un registre de toutes les interactions problématiques portées à son attention, y compris les mesures prises pour enquêter et suivre les mesures prises, comme il est indiqué dans l'Annexe A, Énoncé des travaux : Appendice F, section 5.0, Interactions problématiques.</p>	
-	<p><b>CHEF D'ÉQUIPE</b> Examiner chaque jour la qualité de tous les billets, ainsi que leur conformité aux normes en matière de documentation et aux protocoles administratifs de traitement. Faire un suivi constant et donner de la rétroaction aux agents qui relèvent du chef d'équipe au sujet des interactions et des incidents qu'ils ont ouverts. Examiner la qualité et la conformité aux normes de documentation et aux protocoles de traitement administratif en mettant l'accent sur l'expérience de l'utilisateur final et l'amélioration de la qualité des interactions avec les agents.</p>	-
-	<p><b>CHEF D'ÉQUIPE</b> Effectuer un examen de l'assurance de la qualité pour chaque appel en rappelant l'utilisateur final pour confirmer qu'il est satisfait. Surveiller constamment les agents qui relèvent du chef d'équipe et leur donner de la rétroaction sur les appels et les clavardages en temps réel. Examiner la qualité et la conformité aux normes de documentation et aux protocoles de traitement administratif en mettant l'accent sur l'expérience de l'utilisateur final et l'amélioration de la qualité des appels et des discussions par clavardage des agents [conformément à l'assurance du rendement des ressources].</p>	-
-	<p><b>CHEF D'ÉQUIPE</b> Effectuer des audits officiels d'assurance de la qualité des agents/administrateurs à l'aide de la méthodologie d'échantillonnage décrite à l'Annexe A, Énoncé des travaux : Appendice F, section 3.1.2, Audits officiels, et de la méthodologie de notation décrite à l'Annexe A, Énoncé des travaux : Appendice F, section 3.3, Notation.</p>	-
-	<p><b>CHEF D'ÉQUIPE</b> Rencontrer quotidiennement les membres de l'équipe les moins performants conformément aux exigences décrites à l'Annexe A, Énoncé des travaux : Appendice F, section 4.2, Suivi du chef d'équipe / section 4.3, Problèmes persistants de rendement.</p>	-
-	<p><b>CHEF D'ÉQUIPE</b> Encadrer les membres de l'équipe.</p>	-

FOURNISSEUR DE SERVICES	RESSOURCES INCLUSES DANS LA PORTÉE	SERVICES PARTAGÉS CANADA
-	RESPONSABLE DE DOMAINE / CHEF D'ÉQUIPE Examiner le rapport quotidien des appels pour cerner les problèmes opérationnels et/ou les agents qui exercent leurs activités à l'extérieur de la plage normale (voir l'Annexe A, Énoncé des travaux : Appendice F, section 5.0).	-

### 5.15. Gestion de l'effectif

Objectif : Veiller au déploiement des ressources incluses dans la portée de façon efficace afin de répondre aux exigences respectives du BSE et du BSUF (Annexe A, Énoncé des travaux, section 6.0, Ressources incluses dans la portée).

FOURNISSEUR DE SERVICES	RESSOURCES INCLUSES DANS LA PORTÉE	SERVICES PARTAGÉS CANADA
Permettre d'augmenter les niveaux de dotation pour gérer les pics de volume d'appels inattendus.	GESTIONNAIRE DE LA PRESTATION DE SERVICES Évaluer les membres du personnel et les positionner où ils sont le plus efficaces pour atteindre les objectifs de niveau de service décrits dans l'Énoncé des travaux.	Fournir le volume d'interactions attendues et les besoins connexes concernant le niveau de dotation.
Effectuer le suivi, la saisie des données et la tenue à jour du système de paie de l'effectif / des employés et des feuilles de temps.	GESTIONNAIRE DE LA PRESTATION DE SERVICES Déterminer les caractéristiques techniques de la charge de travail (c.-à-d. les niveaux de dotation) par rapport à l'environnement du bureau de service.	-
Fournir un mécanisme afin de suivre l'utilisation des agents pour le personnel qui n'utilise pas de système assurant le suivi de l'état de l'agent ou l'attribution du temps.	GESTIONNAIRE DE LA PRESTATION DE SERVICES Établir un mécanisme permettant aux ressources en disponibilité d'acheminer les demandes au palier hiérarchique approprié la fin de semaine.	-
Fournir des outils de gestion de l'effectif.	RESPONSABLE DE DOMAINE Maintenir les niveaux de dotation du bureau de service pour les débordements du volume de communications prévus et imprévus (p. ex. urgences, déploiements d'application de l'entreprise, etc.)	-
-	RESPONSABLE DE DOMAINE Prendre en compte les périodes de pointe du volume causées par les déséquilibres en ce qui a trait à la population d'utilisateurs finaux et aux périodes de pointe normales pour les utilisateurs finaux, et fournir les niveaux de dotation adéquats pour assurer le maintien de la qualité des services.	-
-	GESTIONNAIRE DES OPÉRATIONS Faire en sorte que les niveaux de dotation de chaque quart de travail reflètent les tendances du volume d'appels.	-
-	GESTIONNAIRE DES OPÉRATIONS Expliquer et démontrer chaque mois l'utilisation des ressources humaines selon la charge de travail et les mesures. Produire un rapport mensuel sur les besoins en ressources pour chaque processus selon la charge de travail. Démontrer et signaler que les seuils de qualité pour chaque indicateur de chaque processus sont respectés.	-

### 5.16. Services offerts dans le BSUF

Objectif : Veiller à ce que tous les éléments interfonctionnels soient traités de manière à optimiser la prestation des principaux services de soutien du bureau de service du BSUF (Annexe A, Énoncé des travaux, section 3.2, Services du BSUF) et l'exécution des demandes (Annexe A, Énoncé des travaux, section 3.3, Exécution des demandes).

FOURNISSEUR DE SERVICES	RESSOURCES INCLUSES DANS LA PORTÉE	SERVICES PARTAGÉS CANADA
Respecter toutes les exigences interfonctionnelles décrites à l'Annexe A, Énoncé des travaux : section 5.0.	ENSEMBLE DES RESSOURCES INCLUSES DANS LA PORTÉE Respecter les processus approuvés liés aux exigences interfonctionnelles décrites à l'Annexe A, Énoncé des travaux : section 5.0.	Faire en sorte que l'ensemble des exigences interfonctionnelles et des exigences liées aux services essentiels soient consignées clairement et comprises par toutes les parties.
-	ENSEMBLE DES RESSOURCES INCLUSES DANS LA PORTÉE Respecter les processus approuvés concernant les services essentiels du BSUF (voir l'Annexe A, Énoncé des travaux : section 5.11, Processus et procédures).	-

### 5.17. Services de gestion des incidents du BSE

Objectif : Veiller à ce que tous les éléments interfonctionnels soient traités de façon à optimiser la prestation des services d'entreprise essentiels du BSE (Annexe A, Énoncé des travaux, section 4.2, Services d'entreprise).

FOURNISSEUR DE SERVICES	RESSOURCES INCLUSES DANS LA PORTÉE	SERVICES PARTAGÉS CANADA
Respecter toutes les exigences interfonctionnelles décrites à l'Annexe A, Énoncé des travaux : section 5.0.	ENSEMBLE DES RESSOURCES INCLUSES DANS LA PORTÉE Respecter les processus approuvés liés aux exigences interfonctionnelles décrites à l'Annexe A, Énoncé des travaux : section 5.0.	Faire en sorte que l'ensemble des exigences interfonctionnelles et des exigences liées aux services essentiels soient consignées clairement et comprises par toutes les parties.
-	ENSEMBLE DES RESSOURCES INCLUSES DANS LA PORTÉE Respecter les processus approuvés concernant les services essentiels du BSE. (voir l'Annexe A, Énoncé des travaux : section 5.11, Processus et procédures).	-

5.18. Sécurité

Objectif : Veiller au respect de toutes les exigences relatives à la sécurité (Annexe A, Énoncé des travaux : section 2.5, Exigences relatives à la sécurité).

FOURNISSEUR DE SERVICES	RESSOURCES INCLUSES DANS LA PORTÉE	SERVICES PARTAGÉS CANADA
<p>Il est interdit au personnel du fournisseur de services de consulter, de communiquer, de transférer, de divulguer, de conserver, de traiter et de gérer des renseignements personnels qui sont sous la responsabilité de SPC, sauf aux fins de l'exécution des travaux requis en vertu du contrat (voir l'Annexe A, Énoncé des travaux : section 2.5, Exigences relatives à la sécurité).</p>	<p>L'ensemble du personnel du fournisseur de services, y compris les employés à temps plein et à temps partiel, les fournisseurs de services et toute autre ressource ayant accès à des documents, des systèmes et des services confidentiels du Canada doivent obtenir une cote de fiabilité, comme le prévoient la Direction de la sécurité industrielle canadienne (DSIC) et SPAC pour le filtrage de sécurité du personnel.</p>	<p>-</p>
<p>Le fournisseur de services ne doit pas utiliser ses systèmes de technologies de l'information pour traiter, produire ou entreposer de façon électronique des renseignements Protégé B, sauf si la DSIC ou SPAC a approuvé leur utilisation. Une fois que l'approbation a été accordée, ces tâches peuvent être exécutées jusqu'au niveau Protégé B, <del>y compris un lien électronique jusqu'au niveau Protégé B</del> (voir l'Annexe A, Énoncé des travaux : section 2.5, Exigences relatives à la sécurité).</p>	<p>GESTIONNAIRE DES OPÉRATIONS Signaler immédiatement toute atteinte à la sécurité, y compris les rapports de virus, à l'autorité compétente conformément à la procédure.</p>	<p>-</p>
<p>-</p>	<p>GESTIONNAIRE DES OPÉRATIONS Communiquer et travailler avec le groupe de la sécurité pour être à l'affût de toute question liée à la sécurité.</p>	<p>-</p>
<p>-</p>	<p>GESTIONNAIRE DES OPÉRATIONS Vérifier que le personnel de soutien des TI et les fournisseurs indépendants ont un accès sécurisé à l'immeuble, conformément aux procédures établies.</p>	<p>-</p>

### 5.19. Reprise après sinistre et continuité des activités

Objectif : Assurer le respect d'une approche de planification de la continuité des activités et de reprise après sinistre qui répond aux exigences établies (Annexe A, Énoncé des travaux : section 2.1.3, Planification de la reprise après sinistre et de la continuité des activités et Pièce jointe 4.1, Critères techniques).

FOURNISSEUR DE SERVICES	RESSOURCES INCLUSES DANS LA PORTÉE	SERVICES PARTAGÉS CANADA
Proposer une approche de planification de la reprise après sinistre et de la continuité des activités qui comprendra notamment l'établissement de politiques et de procédures relatives à l'approvisionnement d'espaces de travail et au déploiement des ressources qui répondent aux exigences opérationnelles minimales décrites à l'Annexe A, Énoncé des travaux : section 2.1.3, Planification de la reprise après sinistre et de la continuité des activités.	Agir à titre de point de contact unique du fournisseur de services en cas de problèmes majeurs liés au système et à l'environnement, comme une catastrophe naturelle, un virus, etc.	Approuver l'approche en matière de reprise après sinistre et de continuité des activités proposée par le fournisseur de services.
Consigner les procédures d'acheminement au palier hiérarchique approprié à suivre si le personnel du bureau de service est incapable d'exercer ses fonctions en tout ou en partie en raison de problèmes liés au système, aux communications, à la disponibilité des applications ou aux centres de données ou installations du fournisseur de services.	Concevoir, élaborer, consigner et mettre en œuvre des procédures manuelles ou de sauvegarde que le personnel du bureau de service devra suivre en cas de mauvais fonctionnement des outils utilisés par le bureau de service pour traiter les coordonnées des utilisateurs finaux.	Préparer des plans d'urgence de disponibilité « intégrés » et les tenir à jour, complets et exacts.
Préparer des plans d'urgence en matière de disponibilité pour les installations (et les intégrer à l'approche globale de continuité des activités et de reprise après sinistre de SPC) et les garder à jour, complets et exacts.	Exécuter des plans de disponibilité d'urgence pour les systèmes essentiels, selon les besoins.	-
Déployer des ressources, à n'importe quelle heure du jour et de la semaine, en vue de travailler avec le responsable technique au rétablissement du service normal en cas de problèmes majeurs liés aux systèmes et à l'environnement, par exemple une catastrophe naturelle, un virus, etc.	Mettre à l'essai et appliquer les plans d'urgence pour les fonctions et les systèmes essentiels du bureau de service.	-
	Mettre à l'essai toute modification apportée aux plans de disponibilité d'urgence et participer aux mises à l'essai régulières pour garantir leur exactitude.	-

## 5.20. Projets

Objectif : Veiller à ce que les travaux du projet soient entrepris avec une planification et une surveillance appropriées par la quantité appropriée de ressources incluses dans la portée.

FOURNISSEUR DE SERVICES	RESSOURCES INCLUSES DANS LA PORTÉE	SERVICES PARTAGÉS CANADA
-	GESTIONNAIRE DE LA PRESTATION DE SERVICES Participer à des projets et en diriger, au besoin.	-
-	GESTIONNAIRE DE LA PRESTATION DE SERVICES Assurer la liaison avec diverses unités de travail et les membres du personnel, au besoin, afin de déterminer les besoins en ressources pour réaliser les travaux du projet.	-
-	GESTIONNAIRE DE LA PRESTATION DE SERVICES Gérer les projets pour garantir que les étapes clés sont respectées, conformément aux lignes directrices du projet.	-

### 5.21. Transition de sortie

Objectif : À la fin de la période visée par le contrat, le fournisseur de services doit aider à la transition du domaine vers un nouveau fournisseur de services. Le fournisseur de services doit coopérer avec le nouveau fournisseur de services pour garantir une transition des services en douceur et sans heurts. Le fournisseur de services doit veiller à ne pas perturber la disponibilité opérationnelle globale. Les niveaux de service existants doivent être maintenus et les produits livrables des contrats doivent continuer à être fournis pendant la transition et le transfert des connaissances à un nouveau fournisseur de services ou au personnel de SPC.

FOURNISSEUR DE SERVICES	RESSOURCES INCLUSES DANS LA PORTÉE	SERVICES PARTAGÉS CANADA
Prévoir le temps nécessaire pour faciliter le transfert personnalisé des connaissances au nouvel entrepreneur.	TOUTES LES RESSOURCES INCLUSES DANS LA PORTÉE Les principales ressources doivent transférer ces connaissances aux ressources restantes du soumissionnaire retenu avant la date de début du contrat.	-
Préparer et livrer de la documentation détaillée sur la transition à des fins de présentation à SPC en vue de son utilisation par le nouveau fournisseur de services. La documentation sur la transition et les présentations doivent être fournies pour toutes les fonctions et les sous-fonctions indiquées dans la demande de propositions. La documentation doit décrire avec suffisamment de précision tous les renseignements pertinents et nécessaires pour un passage fructueux au nouveau fournisseur de services.	CADRE DE PRESTATION DE SERVICES À LA CLIENTÈLE / GESTIONNAIRE DE LA PRESTATION DE SERVICES Veiller à ce que tous les documents (c.-à.-d. documents opérationnels, documents de formation, rapports, etc.) soient à jour et exacts. Des copies de tous les documents doivent être fournies dans les deux jours ouvrables suivant une demande écrite de SPC.	-
Préparer les rapports hebdomadaires de transition de sortie.	GESTIONNAIRE DE LA PRESTATION DE SERVICES Faire en sorte que les listes de vérification du fonctionnement soient tenues conformément aux exigences courantes, et qu'elles soient remplies et exactes. Des copies de ces listes de vérification doivent être fournies dans les deux jours ouvrables suivant une demande écrite de SPC.	-
Continuer d'atteindre les objectifs de niveau de service existants.	GESTIONNAIRE DE LA PRESTATION DE SERVICES Veiller à ce que les procédures opérationnelles soient à jour et exactes.	-
Tous les coûts liés à la transition incombent au fournisseur de services.	RESPONSABLE DES RELATIONS AVEC LES CLIENTS / GESTIONNAIRE DE LA PRESTATION DE SERVICES Continuer d'atteindre les niveaux et les objectifs opérationnels de service établis.	-
Retourner tous les biens prêtés par SPC.	-	-

## 6. Exigences relatives aux ressources incluses dans la portée

La présente section renferme une description des ressources incluses dans la portée requises pour effectuer les fonctions du BSUF et du BSE. Les descriptions des catégories et les exigences minimales sont décrites en détail à l'Annexe A, Énoncé des travaux : Appendice A, Descriptions des catégories.

Les exigences en matière de ressources décrites ci-après sont celles qui s'appliquent au début du contrat. Après la transition, SPC fournira des prévisions de ressources sur une base mobile de trois mois. Les niveaux de dotation mensuels prévus ne varieront pas de plus de 5 % (sauf exception) d'un mois à l'autre pour chaque autorisation de tâches. Les deux premiers mois de la prévision à cycle continu sur trois mois seront verrouillés une fois que SPC les aura acheminés au fournisseur de services. Le niveau de dotation doit être maintenu à 95 % ou plus des prévisions de ressources (voir l'Annexe A, Énoncé des travaux : Appendice E, Description des niveaux de service).

### 6.1. Exigences liées aux ressources incluses dans la portée du BSUF

**Tableau 3 : Exigences liées aux ressources incluses dans la portée du BSUF**

IDENTIFIANT	FONCTION	CATÉGORIE	NOMBRE DE BASE
BSUF 1.0	GESTION DES DOMAINES	CADRE DE PRESTATION DE SERVICES À LA CLIENTÈLE	0,7
BSUF 2.0	GESTION DES DOMAINES	GESTIONNAIRE DE PRESTATION DE SERVICES	1
BSUF 3.0	GESTION DES DOMAINES	GESTIONNAIRE DES OPÉRATIONS	0,7
BSUF 4.0	GESTION DES DOMAINES	RESPONSABLE DE DOMAINE	2
BSUF 5.0	GESTION DES DOMAINES	FORMATEUR	2
BSUF 6.0	GESTION DES DOMAINES	ANALYSTE DE L'ASSURANCE DE LA QUALITÉ	2
BSUF 7.0	GESTION DES DOMAINES	ANALYSTE DES RAPPORTS	2
BSUF 8.0	GESTION DES DOMAINES	GESTION DU SAVOIR	1
BSUF 9.0	GESTION DES DOMAINES	SOUTIEN TECHNIQUE EN TI	1,4
BSUF 10.0	GESTION DES APPELS ET DU CLAVARDAGE	CHEF D'ÉQUIPE DU BUREAU DE SERVICE	7
BSUF 11.0	GESTION DES APPELS ET DU CLAVARDAGE	AGENT PRINCIPAL DU BUREAU DE SERVICE	37
BSUF 12.0	GESTION DES APPELS ET DU CLAVARDAGE	AGENT INTERMÉDIAIRE DU BUREAU DE SERVICE	37
BSUF 13.0	GESTION DES APPELS ET DU CLAVARDAGE	AGENT SUBALTERNE DU BUREAU DE SERVICE	17
BSUF 14.0	EXÉCUTION DES DEMANDES	CHEF D'ÉQUIPE RESPONSABLE DE L'EXÉCUTION DES DEMANDES	2
BSUF 15.0	EXÉCUTION DES DEMANDES	ADMINISTRATEUR PRINCIPAL DES COMPTES	10
BSUF 16.0	EXÉCUTION DES DEMANDES	ADMINISTRATEUR INTERMÉDIAIRE DES COMPTES	10

## 6.2. Exigences liées aux ressources incluses dans la portée du BSUF

**Tableau 4 : Exigences liées aux ressources incluses dans la portée du BSUF**

<b>IDENTIFIANT</b>	<b>FONCTION</b>	<b>CATÉGORIE</b>	<b>NOMBRE DE BASE</b>
BSE 1.0	GESTION DES DOMAINES	CADRE DE PRESTATION DE SERVICES À LA CLIENTÈLE	0,3
BSE 2.0	GESTION DES DOMAINES	GESTIONNAIRE DU BUREAU DE SERVICES	1
BSE 3.0	GESTION DES DOMAINES	GESTIONNAIRE DES OPÉRATIONS	0,3
BSE 4.0	GESTION DES DOMAINES	FORMATEUR	1
BSE 5.0	GESTION DES DOMAINES	ANALYSTE DE L'ASSURANCE DE LA QUALITÉ	2
BSE 6.0	GESTION DES DOMAINES	ANALYSTE DES RAPPORTS	2
BSE 7.0	GESTION DES DOMAINES	SOUTIEN TECHNIQUE EN TI	0,6
BSE 8.0	GESTION DES APPELS ET DU CLAVARDAGE	CHEF D'ÉQUIPE DU BUREAU DE SERVICE	5
BSE 9.0	GESTION DES APPELS ET DU CLAVARDAGE	AGENT PRINCIPAL DU BUREAU DE SERVICE	15
BSE 10.0	GESTION DES APPELS ET DU CLAVARDAGE	AGENT INTERMÉDIAIRE DU BUREAU DE SERVICE	15
BSE 11.0	GESTION DES APPELS ET DU CLAVARDAGE	AGENT SUBALTERNE DU BUREAU DE SERVICE	10

## PARTIE 2 GESTION ET COORDINATION DES INCIDENTS

### 1. Modalités du contrat

Les modalités suivantes s'appliqueront en ce qui concerne la gestion et la coordination des incidents (GI) :

#### 1.1. Emplacement

Tous les services seront fournis ou pourront l'être à partir des endroits suivants :

- 350, rue King Edward, Ottawa (Ontario)
- 715, rue Peel, Montréal (Québec)

En cas de catastrophe à l'emplacement actuel, les ressources de GI visées doivent être réaffectées à un site de reprise après sinistre dans la région de la capitale nationale (RCN) et reprendre leurs activités jusqu'à ce que la situation soit corrigée, conformément aux procédures actuelles de continuité des activités de SPC.

SPC informera le fournisseur de services dans un délai raisonnable de tout changement d'installation (ou de lieu de prestation de services). Les changements apportés à l'emplacement n'entraînent aucune modification des prix ou d'autres dépenses. Les soumissionnaires doivent en tenir compte dans leur réponse et dans les prix proposés.

#### 1.2. Postes de travail et téléphones

Pendant la période visée par le contrat, SPC fournira des postes de travail et des téléphones mobiles aux ressources incluses dans la portée du fournisseur. Pendant la préparation de leur tableau d'établissement des prix, les soumissionnaires sont également encouragés à passer en revue l'Appendice H, Matrice de responsabilité financière, pour prendre connaissance des responsabilités du fournisseur de services.

#### 1.3. Heures d'ouverture

Les services de gestion et de coordination des incidents doivent être fournis en tout temps, à toute heure du jour et de la nuit, y compris les jours fériés. Certaines activités qui ne sont pas tenues d'être effectuées en tout temps et peuvent être exécutées pendant les heures d'ouverture normales du gouvernement du Canada, soit de 7 h à 17 h du lundi au vendredi, à l'exclusion des jours fériés fédéraux.

**Tableau 5 : Heures d'ouverture du Centre de commande d'entreprise**

NOM DU MINISTÈRE CLIENT	HEURES D'OUVERTURE NORMALES	SAMEDI ET DIMANCHE	JOURS FÉRIÉS FÉDÉRAUX
Activités normales	En tout temps		
Certaines activités	De 7 h à 17 h, heure de l'Est	S.O.	S.O.

#### 1.4. Exigences linguistiques

Les ressources incluses dans la portée de GI doivent offrir des services de soutien aux utilisateurs dans la langue officielle de leur choix. Ces services de soutien, y compris toute communication écrite et orale, doivent être de qualité équivalente et de niveau de service équivalent en français et en anglais en tout temps.

#### 1.5. Exigences relatives à la cote de sécurité

Les ressources incluses dans la portée de GI doivent obtenir une cote de fiabilité et la maintenir pendant la durée de leur emploi.

### 2. Résumé de l'état actuel

Depuis 2010, SPC externalise certains services de gestion et de coordination des incidents. Le contrat conclu avec le fournisseur de services actuel viendra à échéance au printemps 2025. Les soumissionnaires doivent noter que les données du gouvernement du Canada résident actuellement au Canada et que cette exigence obligatoire doit être maintenue pendant toute la durée de tout contrat subséquent.

Cette description vise à mettre en contexte les soumissionnaires. Il ne s'agit pas d'une indication de la façon dont SPC aimerait que les services soient fournis.

La coordination des incidents doit être offerte pour plusieurs sites à différents endroits au pays en tout temps, à toute heure du jour et de la nuit.

Toutes les données de SPC et du gouvernement du Canada résident actuellement au Canada et que cette exigence doit être maintenue pendant toute la durée du contrat subséquent.

### 3. Description des services

Cette section décrit en détail les exigences applicables aux services de GI que les soumissionnaires devront prévoir dans leur proposition et leurs prix. Ces services ne correspondent pas nécessairement à ceux fournis par le fournisseur de services actuel.

Les ressources de GI incluses dans la portée auront pour rôle de fournir un soutien opérationnel à la coordination des incidents (CI) de Services partagés Canada (SPC). Les ressources de GI incluses dans la portée auront la responsabilité de coordonner la résolution des incidents importants qui comportent des pannes, une détérioration du rendement ou des risques avec SPC et d'autres groupes de soutien technique, au besoin. Les ressources de GI incluses dans la portée doivent servir de personne-ressource principale entre SPC et le fournisseur de services pour la résolution de ces incidents. SPC exigera que les ressources de GI incluses dans la portée documentent et signalent tous les incidents et en coordonnent la résolution. Pour ce faire, les ressources de GI incluses dans la portée doivent isoler l'incident, le documenter et en déterminer l'incidence complète, y compris le nombre estimatif d'utilisateurs touchés. Les ressources de GI incluses dans la portée doivent envoyer des avis à la haute direction et aux ministères partenaires sur l'état des incidents. Toutes les communications et mises à jour relatives à l'incident doivent être saisies et documentées dans le billet pour les besoins de la production des rapports. Les ressources de GI incluses dans la portée peuvent être tenues de collaborer avec d'autres tiers à des fins d'enquête et de résolution. SPC peut demander un rapport écrit qui détaille la cause fondamentale, une analyse et une procédure ou un plan pour corriger les incidents.

### 3.1. Fonctions de gestion et de coordination des incidents

Les services de gestion et de coordination des incidents sont des activités liées à la prestation d'un soutien opérationnel et de conseils pour la planification, l'élaboration, la mise en œuvre, l'intégration et le soutien de la gestion des services de TI à l'appui de la prestation de services aux clients internes et externes et aux intervenants, notamment :

- Exercer les fonctions de base du rôle de coordonnateur des incidents. Mettre fortement l'accent sur les incidents à priorité élevée et critiques;
- Participer à des discussions avec des collègues, des clients, des conseillers techniques et des gestionnaires pour expliquer des questions de nature technique ou pour résoudre des problèmes techniques;
- Maintenir une connaissance des tendances et de l'évolution des opérations et des pratiques de gestion des services de TI;
- Assumer la responsabilité du dossier de l'incident tout au long de son cycle de vie (détection de l'incident, diagnostic, réparation, récupération, rétablissement et résolution) conformément au processus approuvé de gestion des incidents (GI) de la GSTI de la Direction générale des opérations et services à la clientèle de SPC;
- Veiller à ce que toutes les activités soient menées conformément au processus approuvé de GI de la GSTI de la Direction générale des opérations et services à la clientèle de SPC;
- Exercer l'autorité sur les lieux pour l'acheminement des incidents au palier hiérarchique approprié tout au long du cycle de vie des incidents et effectuer ledit acheminement conformément au cadre d'acheminement au palier hiérarchique approprié approuvé, si nécessaire;
- Acheminer les incidents prioritaires critiques au coordonnateur des incidents majeurs; exercer l'autorité d'évaluation et de détermination de la priorité des incidents;
- Surveiller l'état des incidents et les progrès accomplis vers la résolution des dossiers d'incident assignés;
- Procéder à une réévaluation continue de l'incidence opérationnelle et/ou de l'urgence de tous les incidents actifs conformément à la matrice des priorités de la gestion des incidents de SPC; envoyer la notification d'incident (INOT) (notification initiale, mises à jour et notification de résolution au moyen du modèle de notification d'incident) à la communauté de TI de SPC et au soutien de première ligne du partenaire touché pour les incidents à priorité élevée et critiques ou lorsque les activités de rétablissement du service peuvent avoir une incidence sur d'autres services;
- Surveiller activement tous les incidents à priorité élevée et critiques afin de veiller à ce que les mises à jour techniques (c'est-à-dire les activités de rétablissement du service) soient fournies selon les échéanciers établis;
- Assurer le suivi auprès de la ressource de soutien des services pour obtenir une mise à jour sur le dossier de l'incident, si nécessaire. Acheminer l'incident aux gestionnaires techniques ou aux directeurs, au besoin;
- Surveiller activement tous les incidents critiques et à priorité élevée pour veiller à ce que l'acheminement à la direction et la notification requises aient lieu (en fonction des mises à jour fournies par le coordonnateur des incidents majeurs);

- Pendant les incidents à priorité élevée, jouer un rôle de leadership dans la résolution de l'incident en temps opportun en faisant ce qui suit :
  - coordonner des discussions entre divers groupes de soutien en organisant une téléconférence technique et en la présidant,
  - effectuer l'acheminement fonctionnel (technique) au palier hiérarchique approprié pour soutenir la gestion,
  - effectuer l'acheminement hiérarchique (de gestion) au palier approprié,
  - mobiliser des ressources supplémentaires;
- Agir à titre de point de contact unique du responsable des relations avec les clients en ce qui concerne les renseignements, l'acheminement au palier hiérarchique approprié et la résolution de toutes les priorités;
- Confirmer le rétablissement du service à la personne qui a signalé l'incident;
- Effectuer le contrôle de la qualité de tous les incidents de priorité élevée et critiques et d'une partie des incidents de priorité moyenne et faible;
- Acquérir et maintenir une connaissance approfondie des applications et services opérationnels critiques (ASOC) et des listes de sites désignés;
- Fermer tous les dossiers d'incidents critiques et de priorité élevée résolus. (Les dossiers d'incident de faible et moyenne priorité sont fermés automatiquement après 10 jours);
- Assister aux examens après incident, au besoin.

#### 4. Exigences relatives aux ressources incluses dans la portée

La présente section renferme une description des ressources incluses dans la portée requises pour effectuer les fonctions de gestion et de coordination des incidents. Les descriptions des catégories et les exigences minimales sont décrites en détail à l'Annexe A, Énoncé des travaux : Appendice A, Descriptions des catégories.

##### 4.1. Exigences relatives aux ressources de gestion et de coordination des incidents incluses dans la portée

**Tableau 6 : Exigences relatives aux ressources de GI incluses dans la portée**

IDENTIFIANT	FONCTION	CATÉGORIE	NOMBRE DE RÉFÉRENCE
GI 1.0	COORDINATION DES INCIDENTS	NIVEAU 1.5 DU BSE/AGENT PRINCIPAL DE BUREAU DE SERVICE	10
GI 2.0	COORDINATION DES INCIDENTS	COORDONNATEUR PRINCIPAL DES INCIDENTS	6
GI 3.0	COORDINATION DES INCIDENTS	COORDONNATEUR SUBALTERNE DES INCIDENTS	6

## PARTIE 3 CENTRE DE COMMANDE D'ENTREPRISE

### 1. Modalités du contrat

Les conditions ci-après s'appliqueront en ce qui concerne les services du Centre de commande d'entreprise (CCE).

#### 1.1. Emplacement

Tous les services seront fournis ou pourront l'être à partir des endroits suivants :

- CDMC – 1600, chemin Tom Roberts, Ottawa (Ontario)
- 2300, boulevard St-Laurent, Ottawa (Ontario)

En cas de catastrophe à l'un des emplacements actuels, les principales opérations des ressources du CCE doivent être réaffectées à un site de reprise après sinistre dans la région de la capitale nationale (RCN) pour reprendre leurs activités jusqu'à ce que la situation soit corrigée, conformément aux procédures actuelles de continuité des activités de SPC.

SPC informera le fournisseur de services dans un délai raisonnable de tout changement d'installation (ou de lieu de prestation de services). Les changements apportés à l'emplacement n'entraînent aucune modification des prix ou d'autres dépenses. Les soumissionnaires doivent en tenir compte dans leur réponse et dans les prix proposés.

#### 1.2. Postes de travail et téléphones

Pendant la période visée par le contrat, SPC fournira des postes de travail et des téléphones mobiles aux ressources du fournisseur. Pendant la préparation de leur tableau d'établissement des prix, les soumissionnaires sont également encouragés à passer en revue l'Appendice H, Matrice de responsabilité financière, pour prendre connaissance des responsabilités du fournisseur de services.

#### 1.3. Heures d'ouverture

Les services de gestion des événements du CCE doivent être fournis en tout temps, à toute heure du jour et de la nuit, y compris les jours fériés. Certaines activités qui ne sont pas tenues d'être effectuées en tout temps et peuvent être exécutées pendant les heures d'ouverture normales du gouvernement du Canada, soit de 7 h à 17 h du lundi au vendredi, à l'exclusion des jours fériés fédéraux.

**Tableau 7 : Heures d'ouverture du Centre de commande d'entreprise**

NOM DU MINISTÈRE CLIENT	HEURES D'OUVERTURE NORMALES	SAMEDI ET DIMANCHE	JOURS FÉRIÉS FÉDÉRAUX
Activités normales	En tout temps		
Certaines activités	De 7 h à 17 h, heure de l'Est	S.O.	S.O.

#### 1.4. Exigences linguistiques

Il n'y a pas d'exigence de bilinguisme pour les ressources du CCE.

### 1.5. Exigences relatives à la cote de sécurité

Toutes les ressources du CCE doivent obtenir une cote de sécurité de niveau II (SECRET) du gouvernement du Canada et la maintenir pendant la durée de leur emploi. Le CCE exige que toutes ses ressources détiennent une cote de sécurité de niveau SECRET.

## 2. Résumé de l'état actuel

Depuis 2013, SPC sous-traite ses fonctions du CCE et des Opérations directes à un fournisseur de services (« FS »). Le contrat avec le FS expirera en juin 2025.

Cette description vise à mettre en contexte les soumissionnaires. Il ne s'agit pas d'une indication de la façon dont SPC aimerait que les services soient fournis.

Le FS a été sélectionné au moyen d'un appel d'offres concurrentiel et fonctionne selon un cadre de passation de marchés qui fournit à SPC les ressources qualifiées requises. Le FS fournit des ressources, et certains employés du gouvernement du Canada fournissent des conseils généraux et des fonctionnalités de gestion des services.

Toutes les données de SPC et du gouvernement du Canada résident actuellement au Canada et que cette exigence doit être maintenue pendant toute la durée du contrat subséquent.

### 2.1. Vue d'ensemble du Centre de commande d'entreprise

La division du CCE au sein de la Direction des opérations de la gestion des services et de la transformation (DOGST) est responsable de la surveillance de la santé et du bien-être de tous les services de TI et éléments de configuration de SPC. Grâce à la surveillance, le CCE cerne les problèmes potentiels et réels liés à l'environnement des services de TI de SPC. Lorsqu'il est alerté d'un problème, le CCE mène une enquête et, au besoin, agit le plus rapidement possible pour gérer l'événement en prenant les mesures correctives appropriées ou en demandant à d'autres groupes de soutien de le faire, afin de réduire au minimum ou d'éviter un problème qui pourrait avoir une incidence sur la prestation des services de SPC à ses clients.

Le CCE fonctionne sur plusieurs sites à l'échelle nationale, offrant des fonctionnalités de commandement et de contrôle en permanence.

En plus de la surveillance, l'équipe Gestion des événements et soutien des opérations (GESO) du CCE appuie le mandat du Centre d'exploiter le service de gestion des événements de SPC. L'équipe GESO fournit un service de bout en bout au CCE, des services de surveillance de l'intégration au soutien technique et à l'innovation.

## 3. Description des services

Cette section décrit en détail les exigences applicables aux services du CCE que les soumissionnaires devront prévoir dans leur proposition et leurs prix. Ces services ne correspondent pas nécessairement à ceux fournis par le fournisseur de services actuel.

### 3.1. Fonctions de gestion des services

Les services des fonctions de gestion des services sont des activités que le fournisseur de services doit effectuer dans tous les domaines fonctionnels du CCE.

Lorsqu'il y a une incidence ou une interaction avec SPC, on s'attend à ce que le fournisseur de services fournisse les services du CCE en utilisant des méthodologies normalisées de l'industrie et des pratiques exemplaires du marché. SPC peut demander des documents qui en fournissent la preuve. On s'attendra à ce que le fournisseur de services respecte les politiques et les procédures pertinentes de SPC.

### 3.2. Fonction de l'ordinateur central de gestion des événements

L'équipe de l'ordinateur central du CCE-RCN est responsable de ce qui suit :

- le traitement par lots de l'ordinateur central;
- la surveillance de l'infrastructure de l'ordinateur central à l'aide d'outils d'automatisation;
- le dépannage, l'isolation des pannes et la reprise du service;
- l'acheminement aux secteurs de services afin de régler les incidents et les problèmes d'infrastructure qui dépassent la portée de l'ordinateur central du CCE-RCN;
- une documentation et une gestion des incidents appropriées à l'aide des pratiques exemplaires de la BITI;
- l'enregistrement de tous les événements dans l'outil de gestion des incidents approprié;
- le triage et l'établissement de l'ordre de priorité des événements qui sont consignés dans l'outil de gestion des incidents de la GSTI;
- la mobilisation de l'équipe de CI (coordination des incidents) afin qu'elle prenne en charge le processus INOT/RNOT;
- la prise en charge de la plateforme de l'ordinateur central de l'infrastructure.

### 3.3. Réseau de gestion des événements et fonction milieu de gamme

L'équipe Réseau et milieu de gamme du CCE-RCN est responsable de ce qui suit :

- la surveillance de l'infrastructure ICP;
- la surveillance des serveurs Windows, Unix, HP Unix, etc.;
- le triage, la correction et l'acheminement des événements au palier hiérarchique approprié;
- la surveillance du réseau pour détecter les pertes de connexion. La correction et l'acheminement de l'événement au palier hiérarchique approprié;
- la surveillance des périphériques et des serveurs du réseau étendu et du réseau local pour les services destinés au public;
- la surveillance du centre de données et des applications;
- la surveillance du serveur d'entreprise Windows/Linux;
- la surveillance des pare-feu, commutateurs, etc., du réseau d'entreprise;
- la surveillance des EC dans les centres de données à l'état final de Barrie et le CDE Gatineau.

## 4. Exigences relatives aux ressources incluses dans la portée

La présente section renferme une description des ressources incluses dans la portée requises pour effectuer les fonctions du CCE. Les descriptions des catégories et les exigences minimales sont décrites en détail à l'Annexe A, Énoncé des travaux : Appendice A, Descriptions des catégories.

## 4.1. Exigences relatives aux ressources du CCE incluses dans la portée

**Tableau 8 : Exigences relatives aux ressources du CCE incluses dans la portée**

IDENTIFIANT	FONCTION	CATÉGORIE	NOMBRE DE RÉFÉRENCE
CCE 1.0	GESTION DES DOMAINES	GESTIONNAIRE DE DOMAINE DES OPÉRATIONS	1
CCE 2.0	GESTION DES ÉVÉNEMENTS	OPÉRATEUR PRINCIPAL DE GESTION DES ÉVÉNEMENTS DU CCE	3
CCE 3.0	GESTION DES ÉVÉNEMENTS	OPÉRATEUR INTERMÉDIAIRE DE GESTION DES ÉVÉNEMENTS DU CCE	3
CCE 4.0	GESTION DES ÉVÉNEMENTS	OPÉRATEUR SUBALTERNE DE GESTION DES ÉVÉNEMENTS DU CCE	2
CCE 5.0	GESTION DES ÉVÉNEMENTS	CONSEILLER TECHNIQUE PRINCIPAL EN GESTION DES ÉVÉNEMENTS DU CCE	1
CCE 6.0	GESTION DES ÉVÉNEMENTS	CONSEILLER TECHNIQUE INTERMÉDIAIRE EN GESTION DES ÉVÉNEMENTS DU CCE	1

## APPENDICE A – DESCRIPTIONS DES CATÉGORIES

## 1. Cadre de prestation de services à la clientèle

RÔLE	Supervise la prestation du contrat.
EXIGENCES MINIMALES	10 ans d'expérience dans l'élaboration et la surveillance de plans d'action, de politiques et de lignes directrices de bureaux de service.
	10 ans d'expérience dans l'analyse et l'établissement de processus de TI visant à optimiser les activités.
	10 ans d'expérience dans l'analyse de rapports de bureaux de service afin d'assurer l'atteinte des objectifs en matière de service, par exemple les niveaux de satisfaction globale et de service, et le traitement des questions liées à la prestation de services.
	10 ans d'expérience dans la gestion des relations avec les clients dans des ministères ou d'importantes organisations privées comptant plus de 5 000 ressources.
	7 ans d'expérience en gestion de projet et attestation valide.
	Cote de sécurité : Cote de fiabilité

## 2. Gestionnaire de la prestation de services

RÔLE	Gère les activités quotidiennes et coordonne le personnel. Agit comme personne-ressource unique pour la prestation de services au quotidien et veille à l'atteinte du rendement et de la qualité cible des services.
EXIGENCES MINIMALES	7 ans d'expérience en gestion des bureaux de service, des équipes, des budgets et des contrats de gestion de l'information et de technologies de l'information (GI-TI) au sein d'un gouvernement ou d'une grande entreprise comptant 5 000 utilisateurs finaux ou plus.
	7 ans d'expérience dans la production et la mise en œuvre de plans d'action mensuels complets pour l'optimisation de bureaux de service, notamment : i. les mesures du bureau de service; ii. la mise en œuvre des améliorations des processus du bureau de service; iii. les écarts dans la formation; iv. les attentes relatives au service.
	7 ans d'expérience dans l'estimation de la charge de travail en matière de spécifications techniques associée aux services de bureau de service.
	7 ans d'expérience à veiller à ce que les niveaux de service cibles soient atteints et à ce que ceux qui ne l'ont pas été soient documentés.
	7 ans d'expérience dans la surveillance et la mise à l'essai des plans d'urgence pour les systèmes essentiels de bureaux de service.
	7 ans d'expérience dans la prestation de services de soutien technique en TI pour les systèmes d'exploitation des clients, les logiciels d'exploitation réseau ou les produits de bureau standard disponibles sur le marché, comme Office de Microsoft. Le soutien technique peut comprendre la réinitialisation des mots de passe, les problèmes de matériel relatifs à des périphériques endommagés, les problèmes relatifs aux logiciels, par exemple une application qui ne répond pas, et le repérage des incidents de sécurité, comme les virus et les maliciels.
	7 ans d'expérience dans la prestation d'une expertise et de conseils en ce qui touche les fonctions d'un bureau de service relatives aux postes de travail, au serveur et aux environnements clients.
	7 ans d'expérience dans la mise en œuvre au sein d'un centre d'appels de mesures correctives relatives à la gestion des appels, des incidents, des problèmes et des modifications ainsi que de l'acheminement au palier hiérarchique approprié.
	7 ans d'expérience dans l'examen des rapports d'étape sur la gestion des services, y compris les données relatives à l'assurance de la qualité, aux statistiques d'appels quotidiennes et hebdomadaires et à la résolution des questions et des problèmes.
	7 ans d'expérience dans l'analyse de rapports de la charge de travail de bureaux de service de TI afin de déterminer les améliorations à apporter aux processus dans des secteurs tels que la résolution des appels et le service à la clientèle.
	Cote de sécurité : Cote de fiabilité

### 3. Gestionnaire des opérations

RÔLE	Gère les exigences relatives au matériel de TI et à l'équipement ainsi qu'à la santé et à la sécurité du personnel et du milieu de travail. Agit comme personne-ressource unique pour la gestion de l'effectif (recrutement, formation, perfectionnement des agents, plan de redressement, etc.) et le respect de l'entente de télétravail.
EXIGENCES MINIMALES	2 ans d'expérience dans un rôle de gestion des opérations.
	2 ans d'expérience en gestion des fournisseurs.
	2 ans d'expérience en gestion des relations de travail et des ressources humaines.
	2 ans d'expérience en gestion d'un effectif dispersé.
	5 ans d'expérience en prestation de soutien technique en TI dans un contexte d'exploitation client.
	Cote de sécurité : Cote de fiabilité

### 4. Responsable de domaine

RÔLE	Supervise les employés et surveille les activités du bureau de service.
EXIGENCES MINIMALES	5 ans d'expérience dans la prestation de services de soutien technique en TI pour les systèmes d'exploitation des clients, les logiciels d'exploitation réseau ou les produits de bureau standard disponibles sur le marché (Office de Microsoft). Le soutien technique peut comprendre la réinitialisation des mots de passe, les problèmes de matériel relatifs à des périphériques endommagés, les problèmes relatifs aux logiciels, par exemple une application qui ne répond pas, et le repérage des incidents de sécurité, comme les virus et les maliciels.
	5 ans d'expérience en gestion de projets et d'équipes de TI.
	5 ans d'expérience dans la mise en œuvre de plans d'action de gestion dans des bureaux de service, notamment : i. les mesures du bureau de service; ii. la mise en œuvre des améliorations des processus du bureau de service; iii. les attentes relatives au service à la clientèle.
	5 ans d'expérience dans la prestation d'une expertise et de conseils en ce qui touche les fonctions d'un bureau de service relatives aux postes de travail, au serveur et aux environnements clients.
	5 ans d'expérience dans la mise en œuvre au sein d'un centre d'appels de mesures correctives relatives à la gestion des appels, des incidents, des problèmes et des modifications ainsi que de l'acheminement au palier hiérarchique approprié.
	5 ans d'expérience dans l'établissement des spécifications techniques de la charge de travail associée à l'environnement de bureau de service.
	5 ans d'expérience dans l'examen des rapports d'étape sur la gestion des services, y compris les données relatives à l'assurance de la qualité, aux statistiques d'appels quotidiennes et hebdomadaires et à la résolution des questions et des problèmes.
	5 ans d'expérience dans l'analyse de rapports de la charge de travail de bureaux de service de TI afin de déterminer les améliorations à apporter aux processus dans des secteurs tels que la résolution des appels et le service à la clientèle.
	5 ans d'expérience en prestation de services de soutien en TI au sein d'un gouvernement ou d'une grande entreprise comptant 5 000 utilisateurs finaux ou plus.

## 5. Formateur

RÔLE	Établit le plan de formation et s'occupe de la formation initiale et du perfectionnement continu des ressources.
EXIGENCES MINIMALES	3 ans d'expérience dans la création, la conservation et la mise à jour continue du matériel de formation afin de soutenir les processus, les tâches et les procédures opérationnelles normalisées basés sur les rôles.
	3 ans d'expérience en planification, conception et mise en œuvre d'activités interactives de formation.
	3 ans d'expérience en gestion de matériel de formation dans une base de connaissances ou un dépôt de documents de bureau de service.
	3 ans d'expérience dans la surveillance de la conformité de la formation et de l'amélioration continue ainsi que dans la préparation de rapports périodiques visant à communiquer les résultats des activités de formation.
	3 ans d'expérience dans la collecte et l'évaluation des commentaires sur l'efficacité des activités de formation.
	Cote de sécurité : Cote de fiabilité

## 6. Analyste de l'assurance de la qualité

RÔLE	Examine la qualité d'un échantillon de billets et formule des commentaires à l'agent.
EXIGENCES MINIMALES	4 ans d'expérience en prestation de services d'assurance de la qualité dans un environnement de bureau de service, en ce qui a trait notamment à la préparation des rapports trimestriels sur les constatations, les lacunes, la détérioration, les problèmes liés aux processus et aux procédures existants, aux agents du bureau de service et aux mesures correctives ainsi qu'aux améliorations recommandées.
	4 ans d'expérience dans la gestion de services de TI de classe organisationnelle pour enregistrer, prioriser, apparier à d'autres billets dans le système, suivre, documenter, assigner et fermer les billets d'appels, d'incidents, de problèmes, d'IDAC ou de modifications.
	4 ans d'expérience dans l'utilisation d'un système téléphonique de distribution automatique des appels pour l'enregistrement des entrées et des sorties, la définition des statuts et la génération des rapports, au besoin.
	4 ans d'expérience dans l'analyse des données d'assurance de la qualité relatives à un environnement de bureau de service, telles que l'efficacité et le rendement des tâches de bureau de service.
	4 ans d'expérience dans l'utilisation d'outils de renseignements d'affaires pour les échantillons de billets trimestriels (appels pris en charge et nombre de problèmes assignés) et les rapports détaillant les taux de résolution des problèmes par les agents de bureau de service.
	4 ans d'expérience dans le suivi de billets trimestriels d'échantillon (appels pris en charge et nombre de problèmes assignés) et des rapports sur la qualité des demandes de services du bureau de service.
	4 ans d'expérience en production de rapports dans un environnement de bureau de service, comme les rapports sur l'intégrité et sur les procédures quotidiennes du bureau de service indiquant les aspects où la qualité s'est détériorée, maintenue ou améliorée.
	4 ans d'expérience en production de documents relatifs à la collecte des mesures, notamment en ce qui a trait à la résolution de problèmes et au traitement des demandes.
	Attestation de sécurité : cote de fiabilité

## 7. Analyste des rapports

RÔLE	Rassemble et analyse les données statistiques et produit des rapports sur le rendement du bureau de service.
EXIGENCES MINIMALES	4 ans d'expérience en production de rapports dans un environnement de bureau de service, par exemple en ce qui a trait aux niveaux globaux d'expertise, de connaissances et de rendement pour chaque secteur d'expertise, par exemple les agents de bureau de service pour les appels, les incidents, les problèmes et les modifications, ainsi que l'administrateur des comptes, le contrôleur des flux de tâches et les demandes de modifications.
	4 ans d'expérience dans l'utilisation d'outils de renseignements d'affaires pour le suivi des mesures de la charge de travail relative aux appels, aux incidents, aux problèmes et aux modifications sur une base quotidienne, hebdomadaire, mensuelle et trimestrielle.
	4 ans d'expérience du suivi des mesures relatives à un environnement de bureau de service, telles que les mesures et les mesures volumétriques qui démontrent la réalisation optimale de la résolution des problèmes et du traitement des demandes.
	4 ans d'expérience en production de documents relatifs à la collecte des mesures, telles que les statistiques hebdomadaires relatives aux activités, les mesures relatives aux appels, les mesures relatives à la gestion des services, les besoins mensuels en ressources selon la charge de travail et les obligations associées aux ANS.
	Cote de sécurité : Cote de fiabilité

## 8. Gestion des connaissances

RÔLE	Élabore la stratégie de gestion des connaissances, veille au développement continu, à la maintenance et à la qualité de la base de connaissances et est responsable de lancer le processus d'examen périodique de la base de connaissances.
EXIGENCES MINIMALES	2 ans d'expérience en rédaction de documents techniques.
	2 ans d'expérience dans la tenue à jour de la formation, de la base de connaissances, des conseils sur les pratiques exemplaires, des foires aux questions, des guides de dépannage, des guides pratiques et d'autres sources de publication dans l'autoassistance.
	2 ans d'expérience dans l'examen d'articles de la base de connaissances afin d'en assurer l'exactitude, la pertinence et la cohérence.
	2 ans d'expérience de travail en collaboration avec des experts en la matière pour rassembler, valider et mettre à jour le contenu technique de la base de connaissances.
	4 ans d'expérience en prestation de soutien technique en TI dans un contexte d'exploitation client.
Cote de sécurité : Cote de fiabilité	

## 9. Soutien technique en TI

RÔLE	Offre du soutien technique pour le matériel, l'infrastructure réseau ainsi que les applications de sécurité et logicielles utilisés par les ressources du bureau de service.
EXIGENCES MINIMALES	2 ans d'expérience en prestation de conseils et de soutien technique dans un environnement de bureau de service.
	2 ans d'expérience en établissement de diagnostics et identification de problèmes techniques.
	4 ans d'expérience en prestation de soutien technique en TI dans un contexte d'exploitation client.
	Cote de sécurité : Cote de fiabilité

## 10. Chef d'équipe du bureau de service

RÔLE	Fournit des directives, des instructions, de l'encadrement et de l'orientation à un groupe de personnes.
EXIGENCES MINIMALES	5 ans d'expérience dans l'utilisation d'un outil de gestion des services de TI de classe organisationnelle pour enregistrer, prioriser, apparier à d'autres billets dans le système, suivre, documenter, assigner et fermer les demandes de services, les incidents, les problèmes et les billets d'IDAC ou de modifications.
	5 ans d'expérience dans la prestation de services de soutien technique en TI pour les systèmes d'exploitation des clients, les logiciels d'exploitation réseau ou les produits de bureau standard disponibles sur le marché. Le soutien technique peut comprendre la réinitialisation des mots de passe, les problèmes de matériel relatifs à des périphériques endommagés, les problèmes relatifs aux logiciels, par exemple une application qui ne répond pas, et le repérage des incidents de sécurité, comme les virus et les maliciels.
	5 ans d'expérience dans l'interaction avec divers niveaux de groupes de soutien technique en TI, de façon à résoudre les questions liées au soutien et à participer aux projets.
	5 ans d'expérience dans la direction d'une équipe de professionnels de la prestation de services de TI, notamment dans les domaines suivants : i. gestion des appels; ii. soutien en ligne; iii. gestion des problèmes et des incidents; iv. acheminement au palier hiérarchique approprié.
	5 ans d'expérience dans l'utilisation de systèmes de réponse vocale interactifs, notamment dans l'envoi de messages et la réalisation de sondages.
	5 ans d'expérience dans la préparation et la mise en œuvre de messages à diffusion générale à l'intention des agents concernant la mise à jour des systèmes, des annonces importantes ou des problèmes urgents nécessitant leur attention.
	5 ans d'expérience dans la documentation des solutions de TI.
	5 ans d'expérience dans l'encadrement de clients de TI et de membres de l'équipe.
	Cote de sécurité : Cote de fiabilité

## 11. Agent principal de bureau de service

RÔLE	Agit comme personne-ressource pour l'acheminement interne au palier hiérarchique approprié des problèmes que les agents du bureau de service ne sont pas en mesure de régler. Se spécialise dans les processus et procédures d'un volet de service précis. Répond aux appels et aux clavardages, assure le dépannage de base et tente de résoudre la situation au premier contact.
EXIGENCES MINIMALES	5 ans d'expérience dans l'utilisation d'un outil de gestion des services de TI de classe organisationnelle pour ouvrir, enregistrer, prioriser, apparier à d'autres billets dans le système, suivre, documenter, assigner et fermer les demandes de services, les incidents, les problèmes et les billets d'IDAC ou de modifications.
	5 ans d'expérience dans la prestation de services de soutien technique en TI pour les systèmes d'exploitation des clients, les logiciels d'exploitation réseau ou les produits de bureau standard disponibles sur le marché. Le soutien technique peut comprendre la réinitialisation des mots de passe, les problèmes de matériel relatifs à des périphériques endommagés, les problèmes relatifs aux logiciels, par exemple une application qui ne répond pas, et le repérage des incidents de sécurité, comme les virus et les maliciels.
	5 ans d'expérience dans l'utilisation d'un système téléphonique de distribution automatique des appels pour l'enregistrement des entrées et des sorties, la définition des statuts et la génération des rapports, au besoin.
	5 ans d'expérience en encadrement et en mentorat auprès de membres de l'équipe dans un environnement de TI.
	Cote de sécurité : Cote de fiabilité

## 12. Agent intermédiaire de bureau de service

RÔLE	Répond aux appels et aux clavardages, assure le dépannage de base et tente de résoudre la situation au premier contact.
EXIGENCES MINIMALES	3 ans d'expérience dans la prestation de services de soutien technique en TI pour les systèmes d'exploitation des clients, les logiciels d'exploitation réseau ou les produits de bureau standard disponibles sur le marché. Le soutien technique peut comprendre la réinitialisation des mots de passe, les problèmes de matériel relatifs à des périphériques endommagés, les problèmes relatifs aux logiciels, par exemple une application qui ne répond pas, et le repérage des incidents de sécurité, comme les virus et les maliciels.
	3 ans d'expérience dans l'utilisation d'un outil de gestion des services de TI de classe organisationnelle pour ouvrir, enregistrer, prioriser, apparier à d'autres billets dans le système, suivre, documenter, assigner et fermer les demandes de services, les incidents, les problèmes et les billets de modifications.
	3 ans d'expérience dans l'utilisation d'un système téléphonique de distribution automatique des appels pour l'enregistrement des entrées et des sorties, la définition des statuts et la génération des rapports, au besoin.
	Cote de sécurité : Cote de fiabilité

## 13. Agent subalterne de bureau de service

RÔLE	Répond aux appels et aux clavardages, assure le dépannage de base et tente de résoudre la situation au premier contact.
EXIGENCES MINIMALES	2 ans d'expérience ou une combinaison acceptable d'études, de formation et d'expérience dans la prestation de services de soutien technique en TI pour les systèmes d'exploitation des clients, les logiciels d'exploitation réseau ou les produits de bureau standard disponibles sur le marché. Le soutien technique peut comprendre la réinitialisation des mots de passe, les problèmes de matériel relatifs à des périphériques endommagés, les problèmes relatifs aux logiciels, par exemple une application qui ne répond pas, et le repérage des incidents de sécurité, comme les virus et les maliciels.
	2 ans d'expérience OU une combinaison acceptable d'études, de formation et d'expérience dans l'utilisation d'un outil de gestion des services de TI de classe organisationnelle pour ouvrir, enregistrer, prioriser, apparier à d'autres billets dans le système, suivre, documenter, assigner et fermer les demandes de services, les incidents, les problèmes et les billets de modifications.
	1 an d'expérience dans l'utilisation d'un système téléphonique de distribution automatique des appels pour l'enregistrement des entrées et des sorties, la définition des statuts et la génération des rapports, au besoin.
	Cote de sécurité : Cote de fiabilité

## 14. Chef d'équipe, Exécution des demandes

RÔLE	Fournit des directives, des instructions et de l'orientation à un groupe de personnes. Personne-ressource expérimentée qui agit comme point de contact pour l'acheminement au palier hiérarchique approprié des problèmes que les administrateurs des comptes ne sont pas en mesure de régler. Connaît bien les processus et procédures d'un volet de service précis. Exécute des tâches complexes d'administration de comptes et de maintenance de systèmes et règle les incidents découlant d'activités précédentes.
EXIGENCES MINIMALES	5 ans d'expérience en prestation de soutien technique dans un environnement de TI.
	5 ans d'expérience dans la supervision du processus d'exécution des demandes de bout en bout.
	5 ans d'expérience dans la coordination du travail avec d'autres ministères et équipes pour assurer le traitement des demandes en temps opportun et de façon exacte.
	5 ans d'expérience à titre de personne-ressource pour l'acheminement au palier hiérarchique approprié et le traitement des questions complexes.
	5 ans d'expérience en communication efficace avec les membres d'équipe, les intervenants et les autres parties prenantes.
	5 ans d'expérience dans le suivi du rendement des équipes et des indicateurs de rendement clés (IRC).
	5 ans d'expérience dans la mise en œuvre de stratégies visant à améliorer l'efficacité et l'efficacite des équipes.
	5 ans d'expérience dans la direction et l'encadrement d'une équipe de professionnels de la prestation de services de TI.
Cote de sécurité : Cote de fiabilité	

## 15. Administrateur principal des comptes

RÔLE	Personne-ressource expérimentée qui agit comme point de contact pour l'acheminement au palier hiérarchique approprié des problèmes que les administrateurs des comptes ne sont pas en mesure de régler. Connaît bien les processus et procédures d'un volet de service précis. Exécute des tâches complexes d'administration de comptes et de maintenance de systèmes et règle les incidents découlant d'activités précédentes.
EXIGENCES MINIMALES	5 ans d'expérience en prestation de soutien technique dans un environnement de TI.
	5 ans d'expérience en prestation de services d'administration de comptes avec Active Directory de Microsoft.
	5 ans d'expérience de travail avec un outil de gestion des services de TI d'entreprise.
	Cote de sécurité : Cote de fiabilité

## 16. Administrateur intermédiaire des comptes

RÔLE	Exécute des tâches complexes d'administration de comptes et de maintenance de systèmes et règle les incidents découlant d'activités précédentes.
EXIGENCES MINIMALES	3 ans d'expérience en prestation de soutien technique dans un environnement de TI.
	3 ans d'expérience en prestation de services d'administration de comptes avec Active Directory de Microsoft.
	3 ans d'expérience de travail avec un outil de gestion des services de TI d'entreprise.
	Cote de sécurité : Cote de fiabilité

## 17. Niveau 1.5 du BSE/agent principal de bureau de service

RÔLE	Agit comme personne-ressource pour l'acheminement interne au palier hiérarchique approprié des problèmes que les agents du bureau de service ne sont pas en mesure de régler. Se spécialise dans les processus et procédures d'un volet de service précis. Répond aux appels et aux clavardages, assure le dépannage de base et tente de résoudre la situation au premier contact.
EXIGENCES MINIMALES	5 ans d'expérience dans l'utilisation d'un outil de gestion des services de TI de classe organisationnelle pour ouvrir, enregistrer, hiérarchiser, apparier à d'autres billets dans le système, suivre, documenter, assigner et fermer les demandes de services, les incidents, les problèmes et les billets d'IDAC ou de modifications.
	5 ans d'expérience dans la prestation de services de soutien technique en TI pour les systèmes d'exploitation des clients, les logiciels d'exploitation réseau ou les produits de bureau standard disponibles sur le marché. Le soutien technique peut inclure les réinitialisations de mot de passe, les problèmes de matériel liés aux périphériques endommagés, les problèmes liés aux logiciels tels que les applications qui ne répondent pas, la détection des incidents de sécurité tels que les virus et les maliciels.
	5 ans d'expérience dans l'utilisation d'un système téléphonique de distribution automatique des appels pour l'enregistrement des entrées et des sorties, la définition des statuts et la génération des rapports, au besoin.
	5 ans d'expérience en encadrement et en mentorat auprès de membres de l'équipe dans un environnement de TI.
	Attestation de sécurité : cote de fiabilité

## 18. Coordonnateur principal des incidents pour la gestion des incidents

RÔLE	Ressource expérimentée agissant à titre de personne-ressource principale entre SPC et le fournisseur de services pour la résolution des incidents signalés. Agit à titre d'autorité sur les lieux pour l'acheminement des incidents au palier hiérarchique approprié tout au long du cycle de vie des incidents et effectue ledit acheminement conformément au cadre d'acheminement au palier hiérarchique approprié approuvé, si nécessaire. Possède d'excellentes compétences en communication et une solide expérience dans les concepts de technologie de l'information, et comprend les pratiques exemplaires de la gestion des services de TI et des opérations de service. Doit travailler de façon indépendante et en collaboration pour effectuer l'analyse des incidents en cours, recueillir les détails sur les incidents, mobiliser les ressources de service et participer à des conférences techniques.
EXIGENCES MINIMALES	5 ans d'expérience dans la coordination de la résolution d'incidents importants comportant des pannes, une détérioration du rendement et/ou des risques dans un environnement informatique.
	5 ans d'expérience dans la responsabilité du dossier de l'incident tout au long de son cycle de vie (détection de l'incident, diagnostic, réparation, récupération, rétablissement et résolution) conformément au processus approuvé de gestion des incidents (GI) de la GSTI de la Direction générale des opérations et services à la clientèle de SPC.
	5 ans d'expérience de travail avec un outil de gestion des services de TI d'entreprise.
	Solide connaissance des processus et des procédures de la BITI.
	Attestation de sécurité : cote de fiabilité

## 19. Coordonnateur subalterne des incidents pour la gestion des incidents

RÔLE	Coordonne la résolution des incidents importants qui comportent des pannes, une détérioration du rendement ou des risques avec SPC, et fait participer d'autres groupes de soutien technique, au besoin. Possède de bonnes compétences en communication et une solide expérience dans les concepts de technologie de l'information, et comprend les pratiques exemplaires de la gestion des services de TI et des opérations de service.
EXIGENCES MINIMALES	2 ans d'expérience dans la coordination de la résolution d'incidents importants comportant des pannes, une détérioration du rendement et/ou des risques dans un environnement informatique.
	2 ans d'expérience dans la responsabilité du dossier de l'incident tout au long de son cycle de vie (détection de l'incident, diagnostic, réparation, récupération, rétablissement et résolution) conformément au processus approuvé de gestion des incidents (GI) de la GSTI de la Direction générale des opérations et services à la clientèle de SPC.
	2 ans d'expérience de travail avec un outil de gestion des services de TI d'entreprise.
	Solide connaissance des processus et des procédures de la BITI.
	Attestation de sécurité : cote de fiabilité

## 20. Gestionnaire de domaine des opérations du CCE

RÔLE	Le gestionnaire de domaine des opérations gère le fonctionnement quotidien d'une fonction ou d'un secteur de responsabilité désigné. Il est le point de contact unique pour la prestation quotidienne des services dans le secteur de responsabilité, et il est responsable du rendement, de la qualité du service et de la satisfaction de la clientèle à l'égard des services fournis dans une fonction ou un secteur de responsabilité désigné. Il détermine et met en œuvre les possibilités d'améliorer le service et de réduire les coûts, et veille à ce que tous les engagements en matière de prestation des services soient respectés ou dépassés. Il doit fournir un leadership, une orientation et un soutien technique à une fonction ou à un secteur de responsabilité désigné.
EXIGENCES MINIMALES	5 ans d'expérience en gestion dans la prestation de services de TI dans un environnement de centre de données.
	Au cours des 8 dernières années, la ressource doit avoir accumulé :
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Une expérience de l'analyse et de la restructuration des processus opérationnels existants pour optimiser les opérations de la TI;</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Une expérience de l'élaboration et de la surveillance de plans, de politiques et de lignes directrices de haut niveau;</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Une expérience de la communication de plans et de stratégies opérationnels de TI au personnel technique, au personnel non technique et à la haute direction sous forme de présentations écrites et orales;</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Une expérience de la gestion d'une équipe de soutien de la TI d'au moins 15 ressources pendant une période continue d'au moins 1 an.</li> </ul>
	Attestation de sécurité valide du gouvernement canadien : Secret
DOIT SATISFAIRE À AU MOINS SEPT DES EXIGENCES SUIVANTES	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Gestion d'environnements d'opérations de TI complexes (plusieurs plateformes logicielles et matérielles) dans le cadre d'au moins deux projets</li> <li>✓ Gestion de l'intégration du matériel, des logiciels et/ou des services</li> <li>✓ Gestion de projets de TI dans le cadre d'au moins trois projets</li> <li>✓ Conseils et orientation sur la mise en correspondance entre les besoins commerciaux et les besoins opérationnels</li> <li>✓ Conseils et orientation sur la modification ou la mise en œuvre de programmes de prestation de services, et documentation des recommandations à cet égard</li> <li>✓ Certification Foundation de la BITI (v.2 ou supérieure)</li> <li>✓ Estimation des coûts des services de TI liés au soutien et à la prestation des services des opérations de TI</li> <li>✓ Élaboration de l'architecture ou de la conception de solutions de TI</li> <li>✓ Recommandation et mise en œuvre d'améliorations de processus ou de solutions d'économie de coûts dans un environnement d'opérations de TI</li> <li>✓ Expérience de travailler avec le Cadre amélioré de la gestion (CAG) du Conseil du Trésor</li> </ul>

## 21. Opérateur principal de gestion des événements du CCE

RÔLE	L'opérateur principal de gestion des événements est responsable de la prise en charge approfondie de l'exploitation des systèmes de serveurs, y compris l'exécution de vidages de DASD et de chargements initiaux de système. Il doit effectuer un dépannage de premier et de deuxième niveau pour les incidents liés au serveur, à l'ordinateur central, au réseau, au traitement par lots et à l'infrastructure de TI. Il est responsable de l'analyse des problèmes et des incidents pour déterminer la cause fondamentale et aider à fournir des solutions pour éviter qu'ils ne se reproduisent. Il doit surveiller les systèmes de l'ordinateur central, du serveur et du réseau ainsi que les logiciels et utilitaires de console. Il doit également mettre et tenir à jour la documentation et les procédures opérationnelles. L'opérateur principal a pour but principal de fournir des conseils et une orientation aux opérateurs intermédiaire et subalterne et de trier les incidents plus complexes et les problèmes de gestion des événements.
EXIGENCES MINIMALES	<p>4 ans d'expérience de travail dans les opérations de TI dans un environnement de centre de données.</p> <p>Au cours des 8 dernières années, la ressource doit avoir accumulé :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Une expérience dans la surveillance de l'ordinateur central, du serveur ou du système réseau;</li> <li>• Une expérience de l'utilisation des processus de gestion des incidents et du changement, notamment la saisie ou la mise à jour de l'information dans les systèmes de gestion des événements, des incidents et du changement;</li> <li>• Une expérience dans les enquêtes techniques, l'analyse et le soutien en TI.</li> </ul> <p>Attestation de sécurité valide du gouvernement canadien : Secret</p>
DOIT SATISFAIRE À AU MOINS HUIT DES EXIGENCES SUIVANTES	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Exploitation de l'ordinateur central, des serveurs ou des infrastructures réseau</li> <li>✓ Expérience dans la surveillance de l'ordinateur central, du serveur ou du réseau</li> <li>✓ Expérience de l'utilisation des processus de gestion des événements, des incidents et du changement, notamment la saisie ou la mise à jour de l'information dans les systèmes de gestion des événements, des incidents et du changement</li> <li>✓ Expérience dans le traitement par lots de l'ordinateur central</li> <li>✓ Création, mise à jour et mise en œuvre de procédures opérationnelles et/ou de listes de vérification</li> <li>✓ Expérience de l'utilisation d'outils de performance ou de diagnostic du système</li> <li>✓ Exécution de chargements initiaux du système ou de redémarrages de serveur</li> <li>✓ Résolution de problèmes dans l'environnement de l'ordinateur central, du serveur ou du réseau</li> <li>✓ Régions en ligne (CICS, DB2, IDMS, WEBSHERE)</li> <li>✓ Traitement par lots (CA-7, CONTROL-M, TWS)</li> <li>✓ Expérience de l'utilisation d'outils de surveillance ou d'automatisation du système</li> <li>✓ Outils de communication (Telnet, ou connexion Bureau à distance, ou équivalent)</li> <li>✓ Lecture, compréhension et reconnaissance des composants d'un diagramme de topologie de réseau</li> </ul>

## 22. Opérateur intermédiaire de gestion des événements du CCE

RÔLE	L'opérateur intermédiaire de gestion des événements est responsable de l'exploitation des systèmes de serveurs, y compris l'exécution de vidages de DASD et de chargements initiaux de système. Il doit effectuer un dépannage de premier niveau pour les incidents liés au serveur, à l'ordinateur central, au réseau, au traitement par lots et à l'infrastructure de TI. Il est responsable d'aider à l'analyse des problèmes et des incidents pour déterminer la cause fondamentale et aider à fournir des solutions pour éviter qu'ils ne se reproduisent. Il doit surveiller les systèmes de l'ordinateur central, du serveur et du réseau ainsi que les logiciels et utilitaires de console. Il doit également mettre et tenir à jour la documentation et les procédures opérationnelles.
EXIGENCES MINIMALES	<p>2 ans d'expérience de travail dans les opérations de TI dans un environnement de centre de données.</p> <p>Au cours des 8 dernières années, la ressource doit avoir accumulé :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Une expérience dans la surveillance de l'ordinateur central, du serveur ou du système réseau;</li> <li>• Une expérience de l'utilisation des processus de gestion des incidents et du changement, notamment la saisie ou la mise à jour de l'information dans les systèmes de gestion des incidents et du changement;</li> <li>• Une expérience dans les enquêtes techniques, l'analyse et le soutien en TI.</li> </ul> <p>Attestation de sécurité valide du gouvernement canadien : Secret</p>
DOIT SATISFAIRE À AU MOINS HUIT DES EXIGENCES SUIVANTES	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Exploitation de l'ordinateur central, des serveurs ou des infrastructures réseau</li> <li>✓ Expérience dans la surveillance de l'ordinateur central, du serveur ou du réseau</li> <li>✓ Expérience de l'utilisation des processus de gestion des événements, des incidents et du changement, notamment la saisie ou la mise à jour de l'information dans les systèmes de gestion des événements, des incidents et du changement</li> <li>✓ Expérience dans le traitement par lots de l'ordinateur central</li> <li>✓ Création, mise à jour et mise en œuvre de procédures opérationnelles et/ou de listes de vérification</li> <li>✓ Expérience de l'utilisation d'outils de performance ou de diagnostic du système</li> <li>✓ Exécution de chargements initiaux du système ou de redémarrages de serveur</li> <li>✓ Résolution de problèmes dans l'environnement de l'ordinateur central, du serveur ou du réseau</li> <li>✓ Régions en ligne (CICS, DB2, IDMS, WEBSPIHERE)</li> <li>✓ Traitement par lots (CA-7, CONTROL-M, TWS)</li> <li>✓ Expérience de l'utilisation d'outils de surveillance ou d'automatisation du système</li> <li>✓ Outils de communication (Telnet, ou connexion Bureau à distance, ou équivalent)</li> <li>✓ Lecture, compréhension et reconnaissance des composants d'un diagramme de topologie de réseau</li> <li>✓ Résolution des incidents liés au réseau</li> </ul>

## 23. Opérateur subalterne de gestion des événements du CCE

RÔLE	L'opérateur subalterne de gestion des événements est responsable de l'exploitation des systèmes de serveurs, y compris l'exécution de vidages de DASD et de chargements initiaux de système. Il effectue un dépannage de premier niveau pour les incidents liés au serveur, à l'ordinateur central, au réseau, au traitement par lots et à l'infrastructure de TI, et surveille les systèmes de l'ordinateur central et du serveur et les logiciels et utilitaires de la console.
EXIGENCES MINIMALES	<p>1 an d'expérience de travail dans les opérations de TI dans un environnement de centre de données ou d'expérience scolaire dans le domaine de la gestion de l'information et de la technologie de l'information.</p> <p>Au cours des 8 dernières années, la ressource doit avoir accumulé :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Une expérience dans la surveillance de l'ordinateur central, du serveur ou du système réseau;</li> <li>• Une expérience de l'utilisation des processus de gestion des incidents et du changement, notamment la saisie ou la mise à jour de l'information dans les systèmes de gestion des incidents et du changement;</li> <li>• Une expérience dans les enquêtes techniques, l'analyse et le soutien en TI.</li> </ul> <p>Attestation de sécurité valide du gouvernement canadien : Secret</p>
DOIT SATISFAIRE À AU MOINS CINQ DES EXIGENCES SUIVANTES	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Exploitation de l'ordinateur central, des serveurs ou des infrastructures réseau</li> <li>✓ Expérience dans la surveillance de l'ordinateur central, du serveur ou du réseau</li> <li>✓ Expérience de l'utilisation des processus de gestion des événements, des incidents et du changement, notamment la saisie ou la mise à jour de l'information dans les systèmes de gestion des événements, des incidents et du changement</li> <li>✓ Création, mise à jour et mise en œuvre de procédures opérationnelles et/ou de listes de vérification</li> <li>✓ Expérience de l'utilisation d'outils de performance ou de diagnostic du système</li> <li>✓ Exécution de chargements initiaux du système ou de redémarrages de serveur</li> <li>✓ Résolution de problèmes dans l'environnement de l'ordinateur central, du serveur ou du réseau</li> <li>✓ Lecture, compréhension et reconnaissance des composants d'un diagramme de topologie de réseau</li> <li>✓ Résolution des incidents liés au réseau</li> </ul>

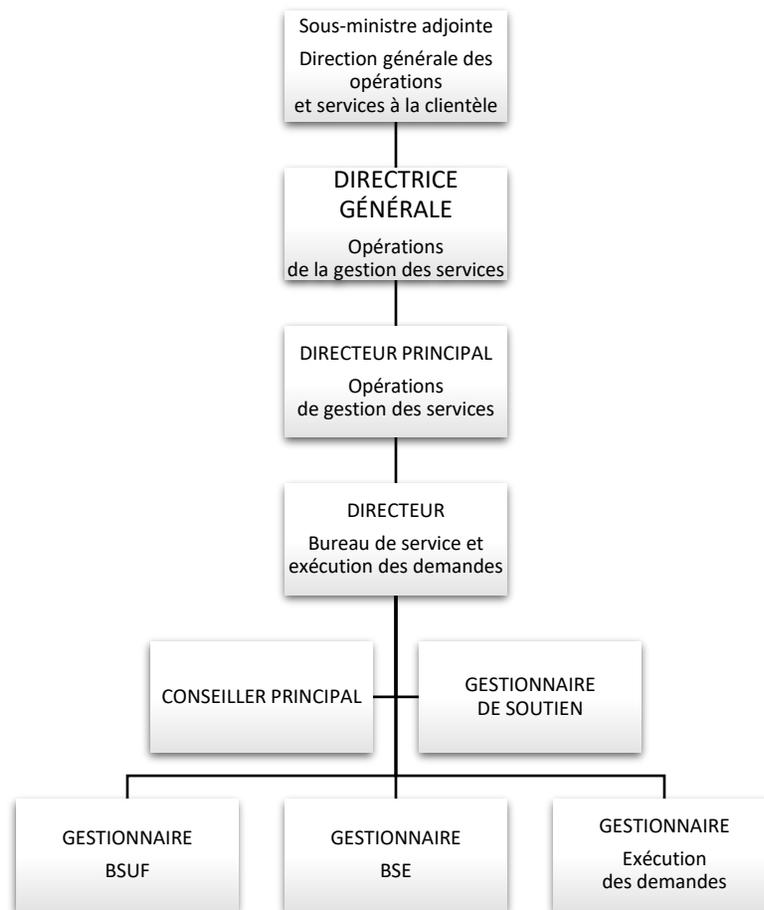
## 24. Conseiller technique principal en gestion des événements du CCE

RÔLE	Le conseiller technique principal en gestion des événements du CCE est chargé de fournir une expertise et des conseils de niveau supérieur pour soutenir l'environnement de gestion des services de TI à SPC dans un ou plusieurs des domaines suivants : gestion des événements, gestion des incidents, gestion des problèmes, bureau de service de la TI, gestion de la configuration, gestion du changement, gestion des versions, gestion des opérations de sécurité, gestion de la continuité des services de TI, gestion de la capacité, gestion de la disponibilité, gestion des services, gestion financière de la TI. Il supervise et gère la création, la modification et la mise à jour de la documentation, des processus et des procédures de gestion des services de TI, et dirige ou gère des projets de gestion des services de TI. Il doit tenir des séances d'information et des présentations sur la gestion des services de TI à la direction de SPC et à d'autres groupes de soutien, et assurer la liaison avec la direction de SPC pour fournir une orientation stratégique et des recommandations sur les activités de gestion des services de TI.
EXIGENCES MINIMALES	<p>4 ans d'expérience en gestion des opérations.</p> <p>Au cours des 8 dernières années, la ressource doit avoir accumulé :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Certificat intermédiaire de la BITI en gestion des services de TI (BITI v3 ou supérieure);</li> <li>• Expérience de la communication de plans et de stratégies à la direction et aux employés;</li> <li>• Expérience dans la direction de la mise en œuvre de projets de gestion des services de TI.</li> </ul> <p>Attestation de sécurité valide du gouvernement canadien : Secret</p>
DOIT SATISFAIRE À AU MOINS SIX DES EXIGENCES SUIVANTES	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Analyse des statistiques opérationnelles dans le cadre d'au moins cinq projets</li> <li>✓ Travail avec des outils de gestion des services (p. ex. Infoman; Tivoli, Remedy, etc.)</li> <li>✓ Utilisation d'outils ou de systèmes de gestion des services de TI dans un environnement de production de centre de données</li> <li>✓ Travail à titre de responsable du projet dans le cadre de projets de gestion des services de TI</li> <li>✓ Élaboration de procédures pour la gestion des services de TI</li> <li>✓ Création et mise à jour de diagrammes de flux de données à l'aide de Visio ou d'un outil d'organigramme équivalent</li> <li>✓ Offre d'une formation au personnel de la TI</li> <li>✓ Expérience dans la planification des mises en œuvre de la gestion des services de TI dans un environnement de grand centre de données</li> <li>✓ Expérience de la communication de plans et de stratégies à la direction et aux employés</li> </ul>

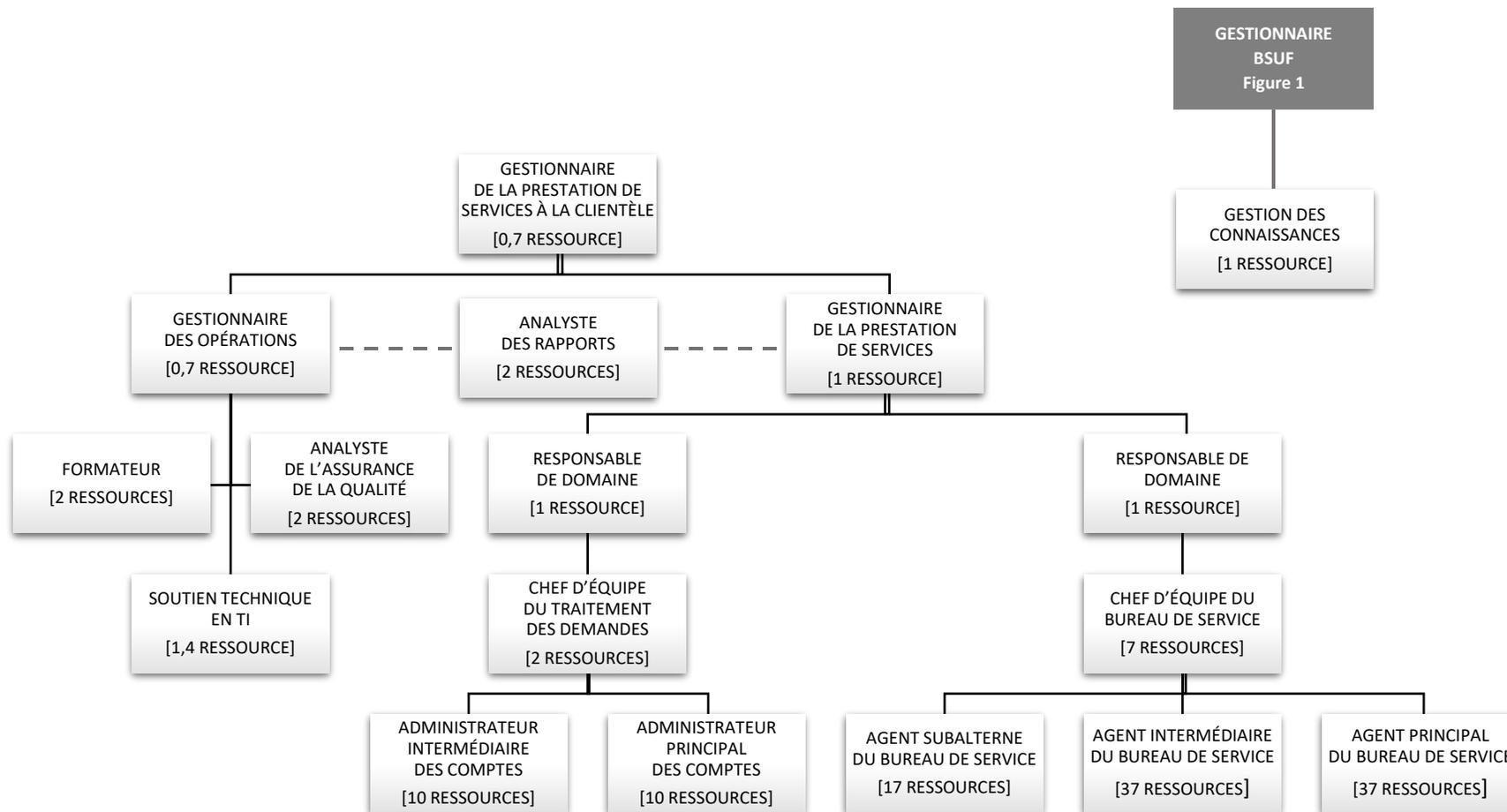
## 25. Conseiller technique intermédiaire en gestion des événements du CCE

RÔLE	Le conseiller technique intermédiaire en gestion des événements du CCE soutient l'environnement de gestion des services de TI à SPC dans un ou plusieurs des domaines suivants : gestion des événements, gestion des incidents, gestion des problèmes, bureau de service de la TI, gestion de la configuration, gestion du changement, gestion des versions, gestion des opérations de sécurité, gestion de la continuité des services de TI, gestion de la capacité, gestion de la disponibilité, gestion des services, gestion financière de la TI. Il doit créer, modifier et mettre à jour la documentation, les processus et les procédures de gestion des services de TI, et doit gérer des projets de gestion des services de TI ou y participer.
EXIGENCES MINIMALES	<p>3 ans d'expérience en gestion des opérations.</p> <p>Au cours des 8 dernières années, la ressource doit avoir accumulé :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Certificat intermédiaire de la BITI en gestion des services de TI (BITI v3 ou supérieure);</li> <li>• Expérience de la communication de plans et de stratégies à la direction et aux employés;</li> <li>• Expérience de la mise en œuvre de projets de gestion des services de TI.</li> </ul> <p>Attestation de sécurité valide du gouvernement canadien : Secret</p>
DOIT SATISFAIRE À AU MOINS SEPT DES EXIGENCES SUIVANTES	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Analyse des statistiques opérationnelles dans le cadre d'au moins trois projets</li> <li>✓ Travail avec des outils de gestion des services (p. ex. Infoman; Tivoli, Remedy, etc.)</li> <li>✓ Utilisation d'outils ou de systèmes de gestion des services de TI (BITI) dans un environnement de production de centre de données</li> <li>✓ Travail à titre de membre de l'équipe dans le cadre d'au moins trois projets de gestion des services de TI (BITI)</li> <li>✓ Élaboration de procédures pour les disciplines de la gestion des services de TI (BITI)</li> <li>✓ Création et mise à jour de diagrammes de flux de données à l'aide de Visio ou d'un outil d'organigramme équivalent</li> <li>✓ Offre d'une formation au personnel de la TI</li> <li>✓ Expérience dans la planification des mises en œuvre de la gestion des services de TI (BITI) dans un environnement de grand centre de données</li> <li>✓ Expérience de la communication de plans et de stratégies à la direction et aux employés</li> <li>✓ Création et mise à jour de la documentation opérationnelle</li> </ul>

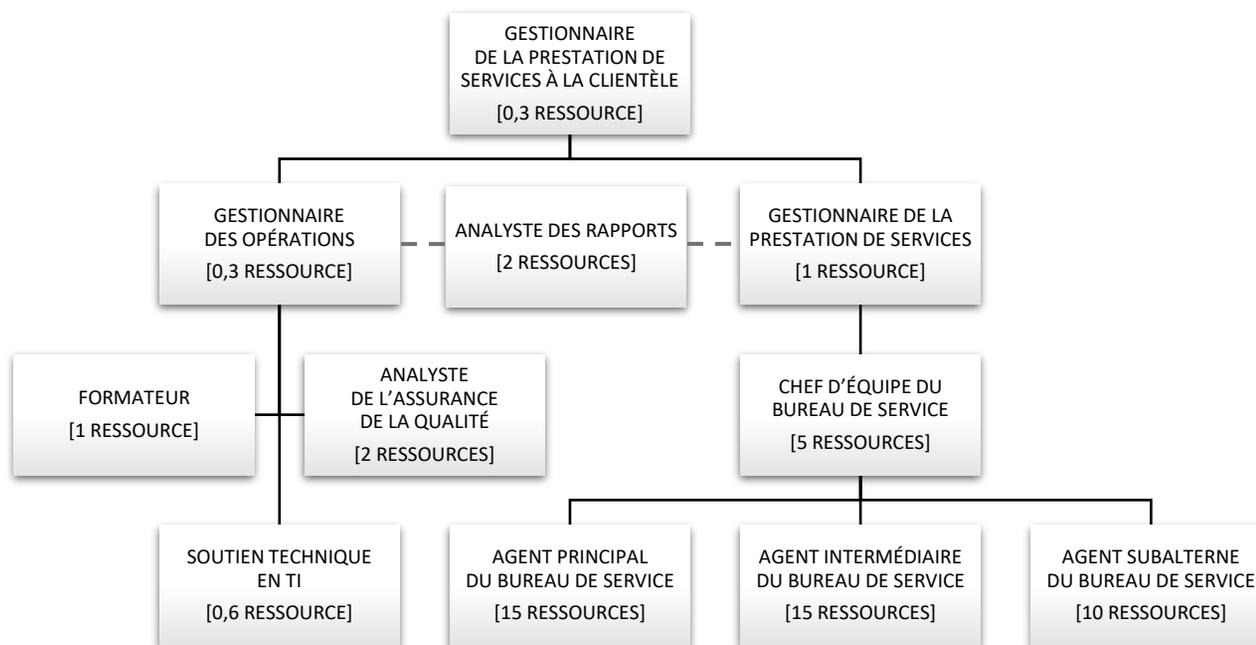
## APPENDICE B – STRUCTURE ORGANISATIONNELLE



**Figure 1 : Structure organisationnelle de SPC**



**Figure 2 : Structure des ressources du fournisseur de services incluses dans la portée – BSUF/Exécution des demandes**



**Figure 3 : Structure des ressources du fournisseur de services incluses dans la portée – BSE**

## APPENDICE C – GOUVERNANCE

**Tableau 9 : Gouvernance**

SECTEUR	NOM	FRÉQUENCE DES RÉUNIONS	REPRÉSENTANT DE SPC	REPRÉSENTANTS DU FOURNISSEUR DE SERVICES		ORDRE DU JOUR
				OPÉRATIONS	CONTRAT	
BSUF	ÉQUIPE DES OPÉRATIONS DES SERVICES	QUOTIDIENNE	GESTIONNAIRE DU BSUF	GESTIONNAIRE DE LA PRESTATION DE SERVICES RESPONSABLE DE DOMAINE CHEFS D'ÉQUIPE		<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Examen quotidien des opérations</li> <li>2. Examen des mesures (comparaison des IRC du jour précédent et des ONS)</li> <li>3. Suivi des questions (rapport sur les efforts de collaboration visant à améliorer les IRC en fonction des ONS)</li> </ol>
	RÉUNION INDIVIDUELLE DU GESTIONNAIRE	TOUTES LES DEUX SEMAINES	GESTIONNAIRE DU BSE RESPONSABLE DE DOMAINE	GESTIONNAIRE DE LA PRESTATION DE SERVICES		<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Sujets d'actualité</li> <li>2. Suivi des questions</li> <li>3. Examen du journal des interactions problématiques</li> </ol>
BSE	RÉUNION HEBDOMADAIRE DES GESTIONNAIRE	HEBDOMADAIRE	GESTIONNAIRE DU BSE	GESTIONNAIRE DE LA PRESTATION DE SERVICES CHEFS D'ÉQUIPE		<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Examen hebdomadaire des opérations</li> <li>2. Examen des mesures (comparaison des IRC du mois à ce jour et des ONS)</li> <li>3. Suivi des questions (rapport sur les efforts de collaboration visant à améliorer les IRC en fonction des ONS)</li> </ol>
	RÉUNION INDIVIDUELLE DU GESTIONNAIRE	DEUX FOIS PAR SEMAINE	GESTIONNAIRE DU BSE	GESTIONNAIRE DE LA PRESTATION DE SERVICES		<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Sujets d'actualité</li> <li>2. Suivi des questions</li> <li>3. Examen du journal des interactions problématiques</li> </ol>
TOUS	MISE AU POINT GÉNÉRALE	AUX DEUX SEMAINES	DIRECTEUR GESTIONNAIRE DU BSUF GESTIONNAIRE DU BSE GESTIONNAIRE DE L'EXÉCUTION CONSEILLER PRINCIPAL		CADRE DE PRESTATION DE SERVICES À LA CLIENTÈLE GESTIONNAIRE DES OPÉRATIONS	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Questions liées aux ressources humaines</li> <li>2. Questions liées à la dotation (examen du rapport de dotation quotidien)</li> <li>3. Questions liées aux installations</li> <li>4. Questions liées au télétravail</li> <li>5. Manquement(s) imminent(s) à l'ANS</li> <li>6. Outil de suivi des questions contractuelles (rapport sur les plans de mesures correctives relatives à l'ANS en suspens)</li> </ol>

TOUS	COMITÉ DE GESTION DES SERVICES (CGS)	MENSUELLE	DIRECTEUR GESTIONNAIRE DU BSUF GESTIONNAIRE DU BSE GESTIONNAIRE DE L'EXÉCUTION CONSEILLER PRINCIPAL	GESTIONNAIRE DE LA PRESTATION DE SERVICES RESPONSABLE DE DOMAINE	CADRE DE PRESTATION DE SERVICES À LA CLIENTÈLE	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Rapport opérationnel mensuel</li> <li>2. Sommaire des ONS et des IRC</li> <li>3. Rapport de dotation mensuel</li> <li>4. Problèmes, différends, incidents ou demandes de changement</li> <li>5. Innovation et amélioration continue</li> <li>6. Rendement du fournisseur de services en fonction des ANS*</li> <li>7. Satisfaction de SPC</li> <li>8. Risques et enjeux</li> <li>9. Résultats de l'exercice d'étalonnage de l'AQ</li> </ol>
		PONCTUELLE (dans les cinq JOGF suivant le signalement d'un manquement à l'ANS)	DIRECTEUR GESTIONNAIRE CONCERNÉ CONSEILLER PRINCIPAL	GESTIONNAIRE DE LA PRESTATION DE SERVICES RESPONSABLE DE DOMAINE	CADRE DE PRESTATION DE SERVICES À LA CLIENTÈLE	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Analyse des causes fondamentales</li> <li>2. Plan de mesures correctives relatives à l'ANS</li> </ol>
TOUS	COMITÉ EXÉCUTIF DES SERVICES	TRIMESTRIELLE	DIRECTEUR PRINCIPAL DIRECTEUR		GESTIONNAIRE DE COMPTE CADRE DE PRESTATION DE SERVICES À LA CLIENTÈLE	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Échanges entre les cadres</li> <li>2. Orientation opérationnelle et stratégique</li> <li>3. Orientation du Conseil de l'innovation</li> </ol>

## APPENDICE D – EXIGENCES EN MATIÈRE DE RAPPORTS

## 1. Rapports du Bureau de service

Les données opérationnelles du bureau de service ci-dessous doivent être préparées à la fréquence indiquée.

**Tableau 10 : Indicateurs de rendement clés du BSUF\* et du BSE**

CATÉGORIE	INDEX	INDICATEUR DE RENDEMENT CLÉ	JOUR PRÉCÉDENT [CHAQUE JOUR]	CUMUL MENSUEL [CHAQUE JOUR]	TOTAL MENSUEL [CHAQUE MOIS]	12 MOIS PRÉCÉDENTS [CHAQUE MOIS]
<b>VOLUME DE TRAVAIL</b>	1.0	Nombre total d'appels proposés	✓	✓	✓	✓
	1.1	Nombre total de clavardages proposés	✓	✓	✓	✓
	1.2	Nombre total de courriels reçus	✓	✓	✓	✓
	1.3	Nombre total de demandes en libre-service reçues	✓	✓	✓	✓
<b>APPELS AUXQUELS ON A RÉPONDU</b>	2.0	Nombre d'appels auxquels on a répondu en plus de 60 secondes	✓	✓	✓	✓
	2.1	Nombre d'appels auxquels on a répondu en 60 secondes ou moins	✓	✓	✓	✓
	2.2	Nombre d'appels auxquels on a répondu en 120 secondes ou moins	✓	✓	✓	✓
	2.3	Nombre d'appels auxquels on a répondu en 300 secondes ou moins	✓	✓	✓	✓
	2.4	Nombre total d'appels auxquels on a répondu	✓	✓	✓	✓
	2.5	Pourcentage d'appels auxquels on a répondu en 60 secondes ou moins	✓	✓	✓	✓
	2.6	Pourcentage d'appels auxquels on a répondu en 120 secondes ou moins	✓	✓	✓	✓
<b>APPELS ABANDONNÉS</b>	3.0	Nombre d'appels abandonnés en 60 secondes ou moins	✓	✓	✓	✓
	3.1	Nombre d'appels abandonnés après plus de 60 secondes	✓	✓	✓	✓
	3.2	Nombre total d'appels abandonnés	✓	✓	✓	✓
	3.3	Taux d'abandon d'appels	✓	✓	✓	✓
<b>CLAVARDAGES** AUXQUELS ON A RÉPONDU</b>	4.0	Nombre de clavardages auxquels on a répondu en plus de 60 secondes	✓	✓	✓	✓
	4.1	Nombre de clavardages auxquels on a répondu en 60 secondes ou moins	✓	✓	✓	✓
	4.2	Nombre de clavardages auxquels on a répondu en 120 secondes ou moins	✓	✓	✓	✓
	4.3	Nombre de clavardages auxquels on a répondu en 300 secondes ou moins	✓	✓	✓	✓
	4.4	Nombre total de clavardages auxquels on a répondu	✓	✓	✓	✓
	4.5	Pourcentage de clavardages auxquels on a répondu en 60 secondes ou moins	✓	✓	✓	✓
	4.6	Pourcentage de clavardages auxquels on a répondu en 120 secondes ou moins	✓	✓	✓	✓
<b>CLAVARDAGES** ABANDONNÉS</b>	5.0	Nombre de clavardages abandonnés en 60 secondes ou moins	✓	✓	✓	✓
	5.1	Nombre de clavardages abandonnés après plus de 60 secondes	✓	✓	✓	✓
	5.2	Nombre total de clavardages abandonnés	✓	✓	✓	✓
	5.3	Taux d'abandon de clavardages	✓	✓	✓	✓
	6.0	Nombre de courriels jugés sans suite	✓	✓	✓	✓

CATÉGORIE	INDEX	INDICATEUR DE RENDEMENT CLÉ	JOUR PRÉCÉDENT [CHAQUE JOUR]	CUMUL-MENSUEL [CHAQUE JOUR]	TOTAL MENSUEL [CHAQUE MOIS]	12 MOIS PRÉCÉDENTS [CHAQUE MOIS]
<b>COURRIELS AUXQUELS ON A RÉPONDU</b>	6.1	Nombre de courriels auxquels on a répondu (sans automatisation) en 1 h ou moins	✓	✓	✓	✓
	6.2	Nombre de courriels auxquels on a répondu (sans automatisation) dans un délai de 1 h à 4 h	✓	✓	✓	✓
	6.3	Nombre de courriels auxquels on a répondu (sans automatisation) en plus de 4 h	✓	✓	✓	✓
	6.4	Nombre total de courriels auxquels on a répondu	✓	✓	✓	✓
	6.5	Pourcentage de courriels auxquels on a répondu (sans automatisation) en 1 h ou moins	✓	✓	✓	✓
	6.6	Nombre de courriels auxquels on a répondu (sans automatisation) en 4 h ou moins	✓	✓	✓	✓
<b>DEMANDES PAR LE PORTAIL LIBRE-SERVICE</b>	7.0	Nombre de demandes par le portail libre-service jugées sans suite	✓	✓	✓	✓
	7.1	Nombre de demandes par le portail libre-service auxquelles on a répondu (sans automatisation) en 1 h ou moins	✓	✓	✓	✓
	7.2	Nombre de demandes par le portail libre-service auxquelles on a répondu (sans automatisation) dans un délai de 1 h à 4 h	✓	✓	✓	✓
	7.3	Nombre de demandes par le portail libre-service auxquelles on a répondu (sans automatisation) en plus de 4 h	✓	✓	✓	✓
	7.4	Nombre total de demandes par le portail libre-service auxquelles on a répondu	✓	✓	✓	✓
	7.5	Pourcentage de demandes par le portail libre-service auxquelles on a répondu (sans automatisation) en 1 h ou moins	✓	✓	✓	✓
<b>EXPÉRIENCE DE L'UTILISATEUR FINAL</b>	7.6	Pourcentage de demandes par le portail libre-service auxquelles on a répondu (sans automatisation) en 4 h ou moins	✓	✓	✓	✓
	8.0	Temps d'attente moyen lors d'un appel	✓	✓	✓	✓
	8.1	Durée d'interaction moyenne avec un agent au téléphone	✓	✓	✓	✓
	8.2	Temps d'attente moyen lors d'un clavardage	✓	✓	✓	✓
	8.3	Durée d'interaction moyenne avec un agent en clavardage	✓	✓	✓	✓
	8.4	Pointage de l'assurance de la qualité	-	-	✓	✓
<b>EFFICACITÉ DU BUREAU DE SERVICE</b>	8.5	Sondage sur la satisfaction de la clientèle	-	-	✓	✓
	9.0	Temps moyen de traitement des appels (incluant le post-traitement)	✓	✓	✓	✓
	9.1	Temps moyen de traitement des clavardages (incluant le post-traitement)	✓	✓	✓	✓
	9.2	Nombre d'appels ou de clavardages pouvant être résolus auxquels on a répondu et qui n'ont pas été résolus au premier contact	✓	✓	✓	✓
	9.3	Nombre d'appels ou de clavardages pouvant être résolus auxquels on a répondu et qui ont été résolus au premier contact	✓	✓	✓	✓
	9.4	Nombre total d'appels ou de clavardages pouvant être résolus auxquels on a répondu	✓	✓	✓	✓
	9.5	Nombre total d'appels ou de clavardages ne pouvant être résolus auxquels on a répondu	✓	✓	✓	✓
	9.7	Nombre moyen d'appels ou de clavardages auxquels les agents ont répondu par heure pendant la période de mesure	✓	✓	✓	✓
	9.8	Nombre moyen de courriels auxquels les agents ont répondu par heure pendant la période de mesure	✓	✓	✓	✓
9.9	Nombre moyen de demandes par le portail libre-service auxquelles les agents ont répondu par heure pendant la période de mesure	✓	✓	✓	✓	

CATÉGORIE	INDEX	INDICATEUR DE RENDEMENT CLÉ	JOUR PRÉCÉDENT [CHAQUE JOUR]	CUMUL-MENSUEL [CHAQUE JOUR]	TOTAL MENSUEL [CHAQUE MOIS]	12 MOIS PRÉCÉDENTS [CHAQUE MOIS]
	9.10	Résolution au premier contact	✓	✓	✓	✓
<b>EXÉCUTION DES DEMANDES</b>	10.1	Ouverture de l'arriéré des demandes de service	✓	✓	✓	✓
	10.2	Nouveaux billets de traitement de demande ouverts	✓	✓	✓	✓
	10.3	Demandes de service traitées	✓	✓	✓	✓
	10.4	Fermeture de l'arriéré des demandes de service	✓	✓	✓	✓
<b>TENDANCE</b>	11.1	Nombre de billets par type de catégorie	-	-	✓	✓

\* Données fournies par chaque bureau de client et regroupées.

\*\* Applicable uniquement au BSUF pour le moment. Le BSE n'utilise pas encore le clavardage.

## 2. Rapports et documents sur le rendement des agents et des administrateurs

Les données ci-dessous sur le rendement des agents et des administrateurs doivent être préparées à la fréquence indiquée.

### 2.1. Fiches d'évaluation des agents et des administrateurs

**Tableau 11 : Fiches d'évaluation des agents du BSUF et du BSE**

CATÉGORIE	INDEX	CRITÈRES DE RENDEMENT DES AGENTS	JOUR PRÉCÉDENT [CHAQUE JOUR]	CUMUL MENSUEL [CHAQUE JOUR]	TOTAL MENSUEL [CHAQUE MOIS]	12 MOIS PRÉCÉDENTS [CHAQUE MOIS]
QUALITÉ	1.0	Assurance de la qualité	-	✓	-	-
EFFICACITÉ DE L'APPEL	2.0	Nombre d'appels auxquels l'agent a répondu	-	✓	-	-
	3.0	Nombre d'appels abandonnés	-	✓	-	-
	4.0	Durée moyenne des interactions	-	✓	-	-
	5.0	Temps de mise en attente moyen	-	✓	-	-
	6.0	Post-traitement moyen	-	✓	-	-
VALEURS EXTRÊMES	7.0	Nombre d'appels d'une durée inférieure à 2 minutes	-	✓	-	-
	8.0	Nombre d'appels dont le temps de traitement a été supérieur à 45 minutes	-	✓	-	-
	9.0	Nombre d'appels dont le temps de mise en attente a été supérieur à 5 minutes	-	✓	-	-
	10.0	Nombre d'appels dont la durée du post-traitement a été supérieure à 15 minutes	-	✓	-	-
PRODUCTIVITÉ	11.0	Durée de l'appel le plus long	-	✓	-	-
	12.0	Interactions (SD) traitées à partir de courriels*	-	✓	-	-
	13.0	Interactions (SD) ouvertes	-	✓	-	-
	14.0	ED ouverte (BSE)	-	✓	-	-
	15.0	Interactions (SD) mises à jour	-	✓	-	-
	16.0	Interactions (SD) fermées	-	✓	-	-
	17.0	Incidents (IM) ouverts	-	✓	-	-
	18.0	Incidents (IM) mis à jour	-	✓	-	-
19.0	Incidents (IM) fermés	-	✓	-	-	
20.0	Ratio de billets ouverts	-	✓	-	-	
TEMPS NON PRÊT	21.0	Durée totale des rappels	-	✓	-	-
	22.0	Durée totale du travail sur le projet	-	✓	-	-
	23.0	Durée totale des pauses	-	✓	-	-
	24.0	Durée totale des pauses-repas	-	✓	-	-
	25.0	Durée totale des pauses personnelles	-	✓	-	-
	26.0	Durée totale de l'encadrement	-	✓	-	-
	27.0	Durée totale des urgences	-	✓	-	-

\* Seulement pour Santé Canada.

**Tableau 12 : Fiches d'évaluation des administrateurs, Exécution des demandes**

CATÉGORIE	INDEX	CRITÈRES DE RENDEMENT DES ADMINISTRATEURS	JOUR PRÉCÉDENT [CHAQUE JOUR]	CUMUL MENSUEL [CHAQUE JOUR]	TOTAL MENSUEL [CHAQUE MOIS]	12 MOIS PRÉCÉDENTS [CHAQUE MOIS]
<b>QUALITÉ</b>	1.0	Assurance de la qualité	-	✓	-	-
<b>EFFICACITÉ</b>	2.0	Efficacité des agents	-	✓	-	-
<b>PRODUCTIVITÉ</b>	3.0	Traitement des demandes de SPC	-	✓	-	-
	4.0	Traitement des demandes de SPAC	-	✓	-	-
	5.0	Heures de production	-	✓	-	-
	6.0	Clarifications	-	✓	-	-
	7.0	Utilisateur standard	-	✓	-	-
	8.0	Modification d'un compte fonctionnel	-	✓	-	-
	9.0	Modification d'une boîte aux lettres générique	-	✓	-	-
	10.0	Suppression d'une norme	-	✓	-	-
	11.0	Réactivation d'un utilisateur	-	✓	-	-
	12.0	Modification d'une liste de distribution	-	✓	-	-
	13.0	Renouvellement continu des blocs-notes	-	✓	-	-
	14.0	Ajout d'un périphérique	-	✓	-	-
	15.0	Échange de bloc-notes	-	✓	-	-
	16.0	Nouveau moniteur	-	✓	-	-
	17.0	Nouvel accès à un lecteur partagé	-	✓	-	-
	18.0	Ajout d'un utilisateur au point de contrôle standard	-	✓	-	-
19.0	Retour d'un bloc-notes	-	✓	-	-	
20.0	Changement de bureau	-	✓	-	-	
21.0	Nouveau groupe de logiciels	-	✓	-	-	
22.0	Mise à jour des propriétés	-	✓	-	-	
23.0	Toute autre demande	-	✓	-	-	

## 2.2. Fiches de rendement des agents

**Tableau 13 : Fiches de rendement des agents du BSUF et du BSE**

CATÉGORIE	INDEX	CRITÈRES DE RENDEMENT DES AGENTS	JOUR PRÉCÉDENT [CHAQUE JOUR]	CUMUL MENSUEL [CHAQUE JOUR]
FICHE DE RENDEMENT DE L'AGENT	1.0	Nombre d'appels auxquels l'agent a répondu	✓	✓
	2.0	Nombre d'appels abandonnés	✓	✓
	3.0	Taux d'ouverture de billets (%)	✓	✓
	4.0	Durée moyenne des interactions	✓	✓
	5.0	Temps de mise en attente moyen	✓	✓
	6.0	Post-traitement moyen	✓	✓
DÉCLARATION DES HEURES	7.0	Heure de connexion	✓	✓
	8.0	Durée de la pause-repas	✓	✓
	9.0	Durée des pauses	✓	✓
	10.0	Durée des pauses personnelles	✓	✓
	11.0	Heure de déconnexion	✓	✓

## 2.3. Rapport quotidien sur les appels du BSUF

**Tableau 14 : Rapport quotidien sur les appels du BSUF**

CATÉGORIE	INDEX	CRITÈRES DE RENDEMENT DES AGENTS	JOUR PRÉCÉDENT [CHAQUE JOUR]
STATISTIQUES DE L'AGENT	1.0	Nombre total d'appels auxquels on a répondu	✓
	2.0	Nombre d'appels d'une durée de 0 à 60 secondes	✓
	3.0	Nombre d'appels d'une durée de 61 à 120 secondes	✓
	4.0	Nombre d'appels d'une durée de 121 à 180 secondes	✓
	5.0	Nombre d'appels d'une durée de 181 à 240 secondes	✓
	6.0	Nombre total d'appels auxquels on a répondu en moins de 4 minutes	✓
	7.0	Pourcentage des appels auxquels on a répondu en moins de 4 minutes sur le nombre total d'appels auquel on a répondu	✓
	8.0	Nombre d'appels auxquels l'agent a mis fin	✓
	9.0	Temps de mise en attente moyen lors d'un appel	✓
	10.0	Temps moyen de post-traitement	✓
	11.0	Emplacement de l'agent (locaux du fournisseur de services ou télétravail)	✓
	12.0	Temps total en ligne	✓
	13.0	Temps total hors ligne	✓
STATISTIQUES D'APPELS INDIVIDUELLES	14.0	Durée des appels courts	✓
	15.0	Temps de mise en attente élevé	✓
	16.0	Temps de post-traitement élevé	✓

### 3. Rapports de dotation

Les données sur la dotation ci-dessous doivent être préparées à la fréquence indiquée.

**Tableau 15 : Rapports de dotation du BSUF et du BSE**

CATÉGORIE	INDEX	INDICATEUR DE RENDEMENT CLÉ	JOUR PRÉCÉDENT [CHAQUE JOUR]	CUMUL-MENSUEL [CHAQUE JOUR]	TOTAL-MENSUEL [CHAQUE MOIS]	12 MOIS PRÉCÉDENTS [CHAQUE MOIS]
<b>ATTRITION DES AGENTS</b>	1.0	Nombre d'agents disponibles au début du mois	-	-	✓	✓
	2.0	Nombre d'agents intégrés durant le mois	-	-	✓	✓
	3.0	Nombre d'agents qui sont partis durant le mois	-	-	✓	✓
	4.0	Nombre d'agents mutés du BSE durant le mois	-	-	✓	✓
	5.0	Nombre d'agents mutés au BSE durant le mois	-	-	✓	✓
	6.0	Nombre d'agents disponibles à la fin de la période	-	-	✓	✓
	7.0	Attrition des agents	-	-	✓	✓
<b>ABSENTÉISME DES AGENTS</b>	8.0	Nombre d'agents absents de façon imprévue	✓	-	✓	✓
	9.0	Nombre d'agents absents de façon prévue	✓	-	✓	✓
	10.0	Nombre cible d'agents disponibles	✓	-	✓	✓
	11.0	Nombre réel d'agents disponibles	✓	-	✓	✓
	12.0	Niveau de dotation du Bureau de service		-	✓	✓

## APPENDICE E – DESCRIPTION DES NIVEAUX DE SERVICE

## 1. Objectifs de niveau de service

Les objectifs de niveau de service (ONS) constituent des niveaux de rendement importants des bureaux de service. Les critères de rendement des bureaux de service seront communiqués et examinés conformément à l'Annexe A, Énoncé des travaux : Appendice D, Exigences en matière de rapports et à l'Annexe A, Énoncé des travaux : Appendice C, Gouvernance. SPC et le fournisseur de services devront collaborer pour prendre des mesures d'amélioration si des critères de rendement des bureaux de service ne respectent pas les cibles d'ONS, et ce, jusqu'à ce que les critères atteignent ou dépassent les cibles d'ONS décrites ci-dessous.

**Tableau 16 : ONS du BSUF et du BSE**

INDEX*	ONS (IRC)	PÉRIODE DE MESURE	CIBLE D'ONS	FORMULE POUR LA PÉRIODE EN QUESTION
2.5	Pourcentage d'appels auxquels on a répondu en 60 secondes ou moins	Mois civil	égal ou supérieur à 70 %	$\frac{\text{nombre d'appels auxquels les agents du bureau de service ont répondu dans un délai de 60 secondes ou moins à partir de leur entrée dans la file d'attente}}{\text{nombre d'appels auxquels les agents du bureau de service ont répondu}} \times 100 \%$
2.6	Pourcentage d'appels auxquels on a répondu en 120 secondes ou moins	Mois civil	égal ou supérieur à 80 %	$\frac{\text{nombre d'appels auxquels les agents du bureau de service ont répondu dans un délai de 120 secondes ou moins à partir de leur entrée dans la file d'attente}}{\text{nombre d'appels auxquels les agents du bureau de service ont répondu}} \times 100 \%$
2.7	Pourcentage d'appels auxquels on a répondu en 300 secondes ou moins	Mois civil	égal ou supérieur à 90 %	$\frac{\text{nombre d'appels auxquels les agents du bureau de service ont répondu dans un délai de 300 secondes ou moins à partir de leur entrée dans la file d'attente}}{\text{nombre d'appels auxquels les agents du bureau de service ont répondu}} \times 100 \%$
3.3	Taux d'abandon d'appels	Mois civil	égal ou inférieur à 7,5 %	$\frac{\text{nombre d'appels abandonnés après 60 secondes dans la file d'attente}}{\text{nombre d'appels qui sont restés dans la file d'attente pendant plus de 60 secondes à partir de leur entrée dans la file d'attente}} \times 100 \%$
4.5	Pourcentage de clavardages auxquels on a répondu en 60 secondes ou moins*	Mois civil	égal ou supérieur à 70 %	$\frac{\text{nombre de clavardages auxquels les agents du bureau de service ont répondu dans un délai de 60 secondes ou moins à partir de leur entrée dans la file d'attente}}{\text{nombre de clavardages auxquels les agents du bureau de service ont répondu}} \times 100 \%$
4.6	Pourcentage de clavardages auxquels on a répondu en 120 secondes ou moins*	Mois civil	égal ou supérieur à 80 %	$\frac{\text{nombre de clavardages auxquels les agents du bureau de service ont répondu dans un délai de 120 secondes ou moins à partir de leur entrée dans la file d'attente}}{\text{nombre de clavardages auxquels les agents du bureau de service ont répondu}} \times 100 \%$
4.7	Pourcentage de clavardages auxquels on a répondu en 300 secondes ou moins*	Mois civil	égal ou supérieur à 90 %	$\frac{\text{nombre de clavardages auxquels les agents du bureau de service ont répondu dans un délai de 300 secondes ou moins à partir de leur entrée dans la file d'attente}}{\text{nombre de clavardages auxquels les agents du bureau de service ont répondu}} \times 100 \%$

INDEX*	ONS (IRC)	PÉRIODE DE MESURE	CIBLE D'ONS	FORMULE POUR LA PÉRIODE EN QUESTION
5.3	Taux d'abandon de clavardages*	Mois civil	égal ou inférieur à 7,5 %	$\frac{\text{nombre de clavardages abandonnés après 60 secondes dans la file d'attente}}{\text{nombre de clavardages qui sont restés dans la file d'attente pendant plus de 60 secondes à partir de leur entrée dans la file d'attente}} \times 100 \%$
6.5	Pourcentage de courriels auxquels on a répondu (sans automatisation) en 1 h ou moins	Mois civil	égal ou supérieur à 90 %	$\frac{\text{nombre de courriels auxquels les agents du bureau de service ont répondu dans un délai de 1 heure ou moins à partir de leur entrée dans la file d'attente}}{\text{nombre de courriels auxquels les agents du bureau de service ont répondu}} \times 100 \%$
6.6	Nombre de courriels auxquels on a répondu (sans automatisation) en 4 h ou moins	Mois civil	égal ou supérieur à 98 %	$\frac{\text{nombre de courriels auxquels les agents du bureau de service ont répondu dans un délai de 4 heures ou moins à partir de leur entrée dans la file d'attente}}{\text{nombre de courriels auxquels les agents du bureau de service ont répondu}} \times 100 \%$
7.5	Pourcentage de demandes par le portail libre-service auxquelles on a répondu (sans automatisation) en 1 h ou moins	Mois civil	égal ou supérieur à 90 %	$\frac{\text{nombre de demandes en libre-service auxquelles les agents du bureau de service ont répondu dans un délai de 1 heure ou moins à partir de leur entrée dans la file d'attente}}{\text{nombre de demandes en libre-service auxquelles les agents du bureau de service ont répondu}} \times 100 \%$
7.6	Pourcentage de demandes par le portail libre-service auxquelles on a répondu (sans automatisation) en 4 h ou moins	Mois civil	égal ou supérieur à 98 %	$\frac{\text{nombre de demandes en libre-service auxquelles les agents du bureau de service ont répondu dans un délai de 4 heures ou moins à partir de leur entrée dans la file d'attente}}{\text{nombre de demandes en libre-service auxquelles les agents du bureau de service ont répondu}} \times 100 \%$
8.1	Durée d'interaction moyenne avec un agent au téléphone	Mois civil	égal ou inférieur à 15 minutes	$\frac{\text{nombre total de secondes d'interactions téléphoniques pour tous les agents}}{\text{nombre total d'appels auxquels on a répondu}}$
9.0	Temps moyen de traitement des appels (incluant le post-traitement)	Mois civil	égal ou inférieur à 18 minutes	$\frac{\text{nombre total de secondes de traitement des appels (interaction + post-traitement)}}{\text{nombre total d'appels auxquels on a répondu}}$
8.3	Durée d'interaction moyenne avec un agent en clavardage	Mois civil	égal ou inférieur à 15 minutes	$\frac{\text{nombre total de secondes d'interactions par clavardage pour tous les agents}}{\text{nombre total de clavardages auxquels on a répondu}}$
9.1	Temps moyen de traitement des clavardages (incluant le post-traitement)	Mois civil	égal ou inférieur à 18 minutes	$\frac{\text{nombre total de secondes de traitement des clavardages (interaction + post-traitement)}}{\text{nombre total de clavardages auxquels on a répondu}}$

INDEX*	ONS (IRC)	PÉRIODE DE MESURE	CIBLE D'ONS	FORMULE POUR LA PÉRIODE EN QUESTION
7.0	Attrition des agents	Mois civil	À déterminer	$\frac{\text{nombre d'agents qui sont partis durant la période}}{\text{nombre moyen d'agents disponibles pendant la période}}$

\* Le BSE n'utilise pas encore le clavardage.

## 2. Accords sur les niveaux de service

Les ANS constituent des niveaux de rendement essentiels des bureaux de service. Si les bureaux de service ne respectent pas les cibles des ANS pour ce qui est des critères de rendement, le fournisseur de services devra prendre des mesures correctives, tel qu'il est indiqué à la section 2.3, Acheminement au palier hiérarchique approprié des manquements au niveau de service. De plus, conformément à la section 2.4, Crédits de service, le fournisseur de services accorde à SPC un crédit de niveau de service lorsque les bureaux de service ne respectent pas les cibles des ANS pour ce qui est des critères de rendement, comme il est décrit ci-dessous.

**Tableau 17 : Accords sur les niveaux de service du BSUF**

CATÉGORIE DE L'ANS	PÉRIODE DE MESURE	TAUX ALLOUÉ POUR L'ANS	CIBLE DE L'ANS
1.0 Sondage sur la satisfaction de la clientèle	Mois civil	30 %	égal ou supérieur à 75 %
CALCUL	$\frac{\text{somme des scores de satisfaction de la clientèle pour toutes les réponses au sondage au cours du mois}}{\text{nombre total de réponses au sondage au cours du mois}} \times 100 \%$		
2.0 Assurance de la qualité	Mois civil	30 %	égal ou supérieur à 80 %
CALCUL	$\frac{\text{somme des scores d'assurance de la qualité pour tous les agents et administrateurs au cours du mois}}{\text{nombre total d'agents et d'administrateurs au cours du mois}} \times 100 \%$		
3.0 Moyenne des heures facturables divisée par les heures cibles pour chaque jour ouvrable du gouvernement fédéral (JOGF) dans le mois	Mois civil	40 %	égal ou supérieur à 95 %
CALCUL	$\frac{\sum_{i=1}^N \frac{\text{Heures facturables des agents et administrateurs pour les JOGF}_i}{\text{Nombre cible d'agents et d'administrateurs pour le mois} \times 7,5 \text{ heures}}}{N} \times 100\%$ <p style="text-align: center;"><i>N [où N = le nombre de JOGF dans le mois]</i></p> <p>Remarque 1 : SPC fournira des prévisions de ressources indiquant le nombre cible d'agents et d'administrateurs pour les mois à venir sur une base mobile de trois mois. Le nombre cible d'agents et d'administrateurs ne variera pas de plus de 5 % (sauf exception) d'un mois à l'autre. Les deux premiers mois de la prévision à cycle continu sur trois mois seront verrouillés une fois que SPC les aura acheminés au fournisseur de services.</p> <p>Remarque 2 : Aux fins de ce calcul, les heures facturables doivent être limitées aux heures travaillées entre 6 h et 21 h, HE.</p> <p>Remarque 3 : Aux fins de ce calcul, le numérateur ne doit pas dépasser le dénominateur de plus de 105 % pour un JOGF donné.</p>		

**Tableau 18 : Accords sur les niveaux de service du BSE**

CATÉGORIE DE L'ANS	PÉRIODE DE MESURE	TAUX ALLOUÉ POUR L'ANS	CIBLE DE L'ANS
1.0 Assurance de la qualité	Mois civil	40 %	égal ou supérieur à 85 %
CALCUL	$\frac{\text{somme des scores d'assurance de la qualité pour tous les agents et administrateurs au cours du mois}}{\text{nombre total d'agents et d'administrateurs au cours du mois}} \times 100 \%$		
2.0 Moyenne des heures facturables divisée par les heures cibles pour chaque jour ouvrable du gouvernement fédéral (JOGF) dans le mois	Mois civil	40 %	égal ou supérieur à 95 %
	$\frac{\sum_{i=1}^N \text{Heures facturables des agents et administrateurs pour les JOGF}_i}{\text{Nombre cible d'agents et d'administrateurs pour le mois} \times 7,5 \text{ heures}} \times 100\%$ <p style="text-align: center;"><i>N</i> [où <i>N</i> = le nombre de JOGF dans le mois]</p> <p>Remarque 1 : SPC fournira des prévisions de ressources indiquant le nombre cible d'agents et d'administrateurs pour les mois à venir sur une base mobile de trois mois. Le nombre cible d'agents et d'administrateurs ne variera pas de plus de 5 % (sauf exception) d'un mois à l'autre. Les deux premiers mois de la prévision à cycle continu sur trois mois seront verrouillés une fois que SPC les aura acheminés au fournisseur de services.</p> <p>Remarque 2 : Aux fins de ce calcul, les heures facturables doivent être limitées aux heures travaillées entre 6 h et 21 h, HE.</p> <p>Remarque 3 : Aux fins de ce calcul, le numérateur ne doit pas dépasser le dénominateur de plus de 120 % pour un JOGF donné.</p>		
3. Dotation (après les heures d'ouverture, jours fériés et samedi/dimanche)	Mois civil	20 %	100 %
CALCUL	<p>Remarque 1 : Dans le cadre des prévisions de ressources sur trois mois, SPC fournira une dotation cible minimale pour les jours de semaine après les heures d'ouverture (entre 21 h et 6 h, HE), les jours fériés et les samedis et dimanches.</p> <p>Remarque 2 : Le défaut de maintenir la dotation cible minimale pour une période quelconque du mois civil constitue un manquement au niveau de service.</p>		

## 2.1. Évaluation du rendement par rapport aux ANS

Le fournisseur de services doit de façon continue surveiller et mesurer le rendement par rapport aux cibles des ANS. SPC précisera le format et les données justificatives nécessaires avant le début de la prestation des services, mais le fournisseur de services devra tout de même recueillir toutes les données raisonnablement requises pour que SPC puisse évaluer le rendement par rapport aux cibles de l'ANS applicable. Le fournisseur de services doit immédiatement aviser SPC s'il sait qu'une cible de l'ANS ne pourra être atteinte.

## 2.2. Rapports mensuels

Dans les cinq (5) JOGF suivant la fin de chaque mois, le fournisseur de services doit remettre des rapports en version électronique précisant le niveau de rendement réel qui a été mesuré pour chaque cible de l'ANS au cours du mois précédent. SPC peut demander, sans frais supplémentaires, des extraits des données de base sous-jacentes suffisamment mises en forme pour permettre à SPC de confirmer l'exactitude et l'exhaustivité des rapports mensuels sur les ANS. Tout changement apporté à un rapport exigé par SPC qui entraîne le développement d'outils d'établissement de rapports ou nécessite d'apporter une modification à ces outils doit être fourni sans frais à SPC.

Dans chaque rapport mensuel, le fournisseur de services doit :

- faire état de tout non-respect des cibles de l'ANS (« manquement au niveau de service »);
- communiquer à SPC tous les crédits de niveaux de services ainsi que tous les crédits de niveaux de services additionnels auxquels SPC a droit;
- communiquer à SPC tous les crédits récupérés;
- fournir une analyse des causes fondamentales et un plan de mesures correctives pour chaque manquement au niveau de service.

Les rapports mensuels, rapports personnalisés, données de base sous-jacentes et autres données ou renseignements fournis conformément à la présente section seront considérés comme étant des renseignements confidentiels de SPC.

## 2.3. Acheminement au palier hiérarchique approprié des manquements au niveau de service

Si le fournisseur de services constate un manquement au niveau de service ou si SPC avise le fournisseur de services d'un tel manquement, le fournisseur de services doit à ses frais :

- procéder à une analyse des causes fondamentales afin de cerner les causes du manquement au niveau de service;
- dans les cinq (5) JOGF suivant le signalement d'un manquement au niveau de service, fournir à SPC un rapport écrit d'analyse des causes fondamentales du manquement au niveau de service qui sera examiné à l'occasion d'une réunion du comité de service prévue à cette fin;
- remettre un plan de mesures correctives à SPC dans les cinq (5) JOGF suivant la présentation du rapport d'analyse des causes fondamentales;
- mettre en œuvre le plan de mesures correctives dans les vingt (20) JOGF suivant la présentation dudit plan;
- fournir des rapports d'étape sur le plan de mesures correctives à l'occasion des réunions de mise au point générale qui ont lieu aux deux semaines.

Le plan de mesures correctives se veut un moyen d'éviter qu'un manquement au niveau de service se reproduise; il doit être présenté à SPC afin de démontrer la capacité du fournisseur de services à respecter le niveau de service en question. Le plan doit au moins contenir :

- les mesures prévues ainsi que les délais dans lesquels elles seront mises en place;
- les solutions de rechange provisoires proposées en attendant la mise en œuvre d'une solution permanente, lorsque ces solutions de rechange n'ont pas déjà été fournies dans le cadre de l'obligation du fournisseur de services de fournir les services;
- les critères démontrant que le problème sous-jacent lié au manquement au niveau de service a été résolu.

## 2.4. Crédits de service

Cette section décrit le mécanisme lié aux crédits de niveau de service. Aux fins de cette section, les services du BSUF et du BSE sont considérés comme des unités de facturation indépendantes et désignés individuellement par le terme « service touché ».

### 2.4.1. Crédits de niveau de service

Si le fournisseur de services ne parvient pas à atteindre ou à dépasser la cible d'une catégorie de l'ANS pour un service touché au cours d'un mois civil, il doit accorder un crédit de niveau de service à SPC, comme il est indiqué dans le présent appendice.

### 2.4.2. Calcul des crédits de niveau de service de base

Pour chaque manquement au niveau de service, le fournisseur de services doit accorder à SPC un crédit de niveau de service de base calculé de la façon suivante :

Crédit de niveau de service de base = **A x B**

Où :

**A** = Taux alloué pour l'ANS applicable à la catégorie de l'ANS du service touché

**B** = Montant à risque (15 % des frais mensuels pour le service touché)

Voici un exemple de calcul d'un crédit de niveau de service :

Supposons que les frais mensuels totaux devant être versés au fournisseur de services pour le service touché pour le mois au cours duquel le manquement au niveau de service est survenu s'élevaient à 1 000 000 \$; que le taux alloué pour l'ANS applicable à la catégorie de l'ANS en question est de 30 %; que le montant à risque est de 150 000 \$ (15 % des frais mensuels de 1 000 000 \$). Le crédit de niveau de service de base dû à SPC pour ce manquement au niveau de service s'élèverait à 45 000 \$ et serait calculé comme suit :

**A** = 30 % (taux alloué pour l'ANS applicable à la catégorie de l'ANS en question du service touché) multiplié par

**B** = 150 000 \$ (montant à risque pour le service touché = [15 % des frais mensuels de 1 000 000 \$]);

Résultat : 45 000 \$

### 2.4.3. Total mensuel

Si plus d'un manquement au niveau de service survient au cours d'un même mois, le total des crédits de niveau de service correspondants (crédits de niveau de service de base et crédits de niveau de service additionnels, s'il y a lieu) doit être versé à SPC (sous réserve de la limite mensuelle décrite à la section 2.4.5 ci-dessous).

### 2.4.4. Crédits de niveau de service additionnels pour les manquements subséquents au niveau de service

Si un manquement au niveau de service se produit au cours de deux mois consécutifs ou plus pour une même catégorie de l'ANS, le fournisseur de services doit verser à SPC un crédit de niveau de service additionnel (qui sera ajouté au crédit de service de base), comme suit :

- pour le deuxième mois au cours duquel le manquement au niveau de service survient, au montant du crédit de niveau de service de base pour ce manquement, divisé par deux (2);
- pour le troisième mois au cours duquel le manquement au niveau de service survient et pour tout mois subséquent, au montant du crédit de niveau de service de base.

Par exemple, si un manquement au niveau de service se produisait pendant trois mois consécutifs et que le crédit de niveau de service de base (calculé conformément à la section 2.4.2, Calcul des crédits de niveau de service de base, ci-dessus) était de 75 000 \$, SPC aurait droit à un crédit de niveau de service de base de 75 000 \$ pour le premier mois, à un crédit de niveau de service de base de 75 000 \$ plus un crédit de niveau de service additionnel de 37 500 \$ pour le deuxième mois consécutif, et à un crédit de niveau de service de base de 75 000 \$ plus un crédit de niveau de service additionnel de 75 000 \$ pour le troisième mois consécutif.

### 2.4.5. Limite mensuelle

Le montant total de tous les crédits de niveau de service de base et crédits de niveau de service additionnels devant être versés à SPC pour les manquements au niveau de service relativement à un service touché au cours d'un même mois civil ne peut pas excéder 15 % des frais mensuels totaux pour le service touché.

### 2.4.6. Récupération des crédits de niveau de service

Si le fournisseur de services atteint ou dépasse la cible d'une catégorie de l'ANS pour un service touché pendant trois mois consécutifs suivant immédiatement un mois au cours duquel un manquement au niveau de service est survenu pour la même catégorie de l'ANS du même service touché, le fournisseur de services recevra de SPC l'équivalent du crédit de niveau de service de base (et du crédit de niveau de service additionnel, s'il y a lieu) qu'il lui a versé relativement au manquement au niveau de service susmentionné. Il est entendu qu'en cas de manquements au niveau de service qui se répètent pendant des mois consécutifs pour la même catégorie de l'ANS d'un service touché, la disposition relative à la récupération des crédits de niveau de service ne s'appliquera qu'aux crédits de niveau de service versés pour le dernier mois où s'est produit un manquement.

#### 2.4.7. Résiliation de l'accord en raison de manquements récurrents au niveau de service

Si un manquement au niveau de service survient pour la même catégorie de l'ANS d'un service touché au cours de trois mois ou plus sur une période mobile de neuf mois, SPC peut résilier le présent accord ou l'autorisation de tâches au titre de laquelle le service applicable est fourni immédiatement après en avoir avisé le fournisseur de services.

## APPENDICE F – ASSURANCE DU RENDEMENT DES RESSOURCES

## 1. Assurance du rendement des ressources

Le processus d'assurance du rendement des ressources utilise une approche systématique pour assurer un service de haute qualité dans toutes les interactions. Le processus comprend notamment les activités ci-dessous.

### A. Administration du processus

- Élaboration et application des normes de qualité et de rendement des bureaux de service
- Évaluation du processus d'assurance du rendement des ressources et ajout de valeur dans le cadre des enquêtes relatives aux plaintes ou aux préoccupations sur le rendement
- Examen des besoins des clients et établissement de stratégies pour y répondre
- Élaboration de stratégies pour améliorer les IRC et les ONS qui sont inférieurs aux attentes

### B. Assurance de la qualité

- Audits officiels d'assurance de la qualité aux fins d'intégration dans les fiches d'évaluation des ressources et les calculs relatifs aux ANS
- Calculs accessoires (non inclus dans les fiches d'évaluation des ressources ni dans les calculs relatifs aux ANS) effectués par le chef d'équipe
- Examen d'un sous-ensemble d'interactions des ressources des bureaux de service
- Rétroaction sur les interactions des ressources (élaboration et prestation de formation supplémentaire, au besoin)

### C. Surveillance des critères de rendement des ressources

- Analyse des critères de rendement en matière de service des ressources par rapport aux pairs
- Analyse de toutes les mesures des services et détermination de l'incidence du rendement des agents du bureau de service sur ces IRC, et création de stratégies pour améliorer les IRC
- Rétroaction et encadrement, au besoin
- Mise en place de mesures correctives en cas de rendement insatisfaisant persistant

### D. Examen des statistiques d'appels

- Examen continu des statistiques d'appels afin de cibler les ressources dont le rendement se situe en dehors de la fourchette normale et les facteurs opérationnels connexes

### E. Interactions problématiques

- Examen des interactions problématiques signalées et formulation de recommandations sur les mesures de suivi (au besoin)
- Tenue d'un journal des interactions problématiques à présenter lors de la réunion de mise au point générale

Le gestionnaire de la prestation de services assume la responsabilité finale de l'élaboration et de la tenue à jour du processus d'assurance du rendement des ressources. Les analystes de l'assurance de la qualité et les chefs d'équipe sont responsables de la mise en œuvre du processus.

## 2. Assurance de la qualité

Des audits continus des interactions des agents et des administrateurs (par échantillonnage) sont menés afin de veiller à ce que le rendement des agents et des administrateurs de même que le rendement global des bureaux de service répondent aux normes établies.

### 2.1. Portée du processus d'assurance de la qualité

Le processus d'assurance de la qualité comprend des audits officiels effectués par les analystes de l'assurance de la qualité et des audits secondaires effectués par les chefs d'équipe.

#### 2.1.1. Audits officiels

Des audits officiels des interactions des agents et des administrateurs sont effectués pour établir le pointage de l'assurance de la qualité pour chaque agent et chaque administrateur à la fin de chaque mois. Le pointage de l'assurance de la qualité est l'un des critères inclus dans les fiches d'évaluation des agents et des administrateurs (voir la section 4.1, Fiches d'évaluation des agents et des administrateurs, ci-dessous) pour évaluer le rendement global des ressources. De plus, les pointages de l'assurance de la qualité sont résumés à la fin de chaque mois afin d'établir le rendement pour la catégorie de service d'assurance de la qualité par rapport à la cible de l'ANS, comme il est décrit à l'Annexe A, Énoncé des travaux : Appendice E, section 2, Accords sur les niveaux de service. Les analystes de l'assurance de la qualité doivent effectuer chaque mois des audits officiels portant sur les échantillons suivants (remarque : la méthode de sélection peut être modifiée au fil du temps, à la discrétion de SPC).

**Tableau 19 : Échantillonnage mensuel de l'assurance de la qualité – Audits officiels**

BUREAU	RESSOURCE	NOMBRE D'AUDITS PAR RESSOURCE PAR MOIS**	MÉTHODE DE SÉLECTION	
			Semaine	Interaction
Appels du BSUF*	Ressource	1	1	6 <sup>e</sup>
		1	1	12 <sup>e</sup>
		1	1	18 <sup>e</sup>
		1	3	6 <sup>e</sup>
		1	3	12 <sup>e</sup>
		1	3	18 <sup>e</sup>
	<b>Total</b>	<b>6</b>		
Appels de Santé Canada	Ressource	1	1	6 <sup>e</sup>
		1	1	12 <sup>e</sup>
		1	1	18 <sup>e</sup>
		1	3	6 <sup>e</sup>
		1	3	12 <sup>e</sup>
		1	3	18 <sup>e</sup>
	<b>Total</b>	<b>6</b>		
Demandes liées à l'ED du BSUF	Ressource	1	1	6 <sup>e</sup>
		1	1	12 <sup>e</sup>
		1	1	18 <sup>e</sup>
		1	3	6 <sup>e</sup>
		1	3	12 <sup>e</sup>
		1	3	18 <sup>e</sup>
	<b>Total</b>	<b>6</b>		
Appels du BSE**	Ressource	1	1	6 <sup>e</sup>

		1	1	12 <sup>e</sup>
		1	1	18 <sup>e</sup>
		1	3	6 <sup>e</sup>
		1	3	12 <sup>e</sup>
		1	3	18 <sup>e</sup>
	<b>Total</b>	<b>6</b>		
Courriels du BSE**	Ressource	1	1	6 <sup>e</sup>
		1	1	12 <sup>e</sup>
		1	1	18 <sup>e</sup>
	<b>Total</b>	1	3	6 <sup>e</sup>
		1	3	12 <sup>e</sup>
		1	3	18 <sup>e</sup>
		<b>Total</b>	<b>6</b>	

\* À l'exclusion de Santé Canada.

\*\*Les agents du BSE feront l'objet de 12 audits par mois comprenant six courriels et six appels. Dans les cas où les quantités d'appels ou de courriels sont insuffisantes au cours d'un mois donné, les appels ou les courriels peuvent être substitués les uns aux autres, au besoin.

#### 2.1.1.1. Étalonnage des audits officiels

SPC doit établir le pointage de l'assurance de la qualité sur un échantillon d'audits officiels effectués par les analystes de l'assurance de la qualité sur une base mensuelle. Les écarts importants entre les pointages de SPC et ceux des analystes de l'assurance de la qualité seront examinés par les deux parties afin d'assurer leur harmonisation au moyen des mesures suivantes :

- Ajustement au libellé des tableaux de pointage pour éliminer les ambiguïtés
- Encadrement des analystes de l'assurance de la qualité pour assurer l'harmonisation avec les attentes de SPC

### 2.1.2. Audits secondaires

Les audits secondaires sont effectués afin que les chefs d'équipe puissent évaluer le rendement des agents et des administrateurs et leur fournir de la rétroaction constructive lorsque c'est nécessaire. Les chefs d'équipe doivent effectuer chaque mois des audits secondaires portant sur les échantillons suivants (remarque : la méthode de sélection sera modifiée au fil du temps, à la discrétion de SPC).

**Tableau 19 : Échantillonnage mensuel de l'assurance de la qualité – Audits secondaires**

BUREAU	RESSOURCE	NOMBRE D'AUDITS PAR RESSOURCE PAR MOIS	MÉTHODE DE SÉLECTION	
			Semaine	Interaction*
Appels du BSUF*	Ressource (stage)	8	Sélection aléatoire	
	Ressource	6	Sélection aléatoire	
Appels de Santé Canada	Ressource (stage)	8	Sélection aléatoire	
	Ressource	6	Sélection aléatoire	
Demandes liées à l'ED du BSUF	Ressource (stage)	8	Sélection aléatoire	
	Ressource	6	Sélection aléatoire	
Appels du BSE	Ressource (stage)	8	Sélection aléatoire	
	Ressource	6	Sélection aléatoire	
Courriels du BSE	Ressource (stage)	8	Sélection aléatoire	
	Ressource	6	Sélection aléatoire	

\* À l'exclusion de Santé Canada.

### 2.2. Enregistrements des appels

Les enregistrements des appels sont conservés dans la base de données de SpeechMiner. Les enregistrements de la semaine précédente sont examinés au moyen de la base de données de SpeechMiner.

### 2.3. Pointage

La méthodologie ci-dessous sera utilisée pour établir le pointage.

## 2.3.1. Pointage de l'assurance de la qualité – Appels du BSUF

**Tableau 20 : Pointage de l'assurance de la qualité – Appels du BSUF**

CATÉGORIE	CONTENU	POINTS	
		BSUF*	SANTÉ CANADA
SALUTATIONS	L'agent a-t-il utilisé les salutations appropriées et s'est-il nommé?	2,5	3
	La ressource a-t-elle recueilli les renseignements sur l'appelant, en commençant par son nom de famille?	2,5	3
	La ressource a-t-elle confirmé les renseignements du profil de l'appelant (emplacement, numéro de téléphone et numéro d'inventaire)?	2	2
DÉPANNAGE	La ressource a-t-elle posé des questions de suivi portant sur le problème initial de l'appelant?	2	2,5
	La ressource a-t-elle démontré un niveau de connaissances du problème susceptible de renforcer la confiance de l'appelant?	2	2
	La ressource a-t-elle suivi la procédure de dépannage décrite dans la base de connaissances relativement au problème de l'appelant?	2	2
COMMUNICATION	L'agent a-t-il compris le problème et l'a-t-il reformulé pour l'appelant?	2	2,5
	L'agent a-t-il utilisé la bonne technique de mise en attente (en demandant à l'appelant s'il accepte d'être mis en attente)?	2	2,5
	L'agent a-t-il parlé d'une voix claire, sur un ton approprié et avec intention?	2	2,5
	L'agent a-t-il pris la responsabilité de l'appel?	2	2,5
SCÉNARIO DE FIN D'APPEL	L'agent a-t-il suivi le scénario de fin d'appel, notamment en donnant le numéro de billet?	2	2,5
DOCUMENTATION DU BILLET	L'agent a-t-il utilisé le format de titre approprié?	1	-
	L'élément de configuration utilisé dans l'interaction (SD) figure-t-il dans le titre?	1	-
	L'agent a-t-il utilisé le format de titre approprié et indiqué le type de produit dans le titre?	-	3
	L'agent a-t-il décrit clairement le problème, incluant les étapes de recherche de panne suivies durant l'appel ou requises par la base de connaissances?	12	5
	L'agent a-t-il rempli correctement et en entier le modèle de billet? A-t-il passé en revue le billet pour s'assurer qu'aucun renseignement Protégé B n'avait été entré dans l'outil de GSTI??	5	
RÉSOLUTION	L'agent a-t-il tenté de régler le problème?	3	3
	Les étapes appropriées de recherche de panne et de résolution ont-elles été documentées?	3	3
CLASSIFICATION/CATÉGORISATION	L'agent a-t-il correctement établi la priorité du billet?	2	2
	L'agent a-t-il correctement catégorisé le billet?	5	-
	L'agent a-t-il correctement catégorisé le billet et établi la catégorie, la zone et la sous-zone?	-	2
	L'agent a-t-il documenté l'élément de configuration approprié?	5	-
	L'agent a-t-il documenté le type de produit approprié?	-	10
PROCÉDURES DE TRAITEMENT DES BILLETS	L'agent a-t-il suivi les procédures de traitement des billets appropriées qui se trouvent dans la base de connaissances?	5	3
CONTRÔLE FINAL DE LA QUALITÉ	L'agent a-t-il suivi les procédures de traitement des billets appropriées qui se trouvent dans la base de connaissances?	-	2
ÉCHEC AUTOMATIQUE	L'agent a-t-il répondu à l'appel dans la langue de sélection et poursuivi l'appel dans la langue de sélection?	15	20

	L'agent s'est-il abstenu de raccrocher, de discuter, d'insulter l'appelant ou d'être impoli?	20	20
<b>POINTAGE TOTAL</b> <i>L'évaluateur doit évaluer toutes les catégories en répondant par oui (points complets), non (0 point) ou sans objet.</i> <i>Lorsque plusieurs critères se rapportent à une seule catégorie, il faut répondre par oui pour tous les critères applicables afin d'attribuer des points pour la catégorie donnée.</i> <i>Aux fins du calcul du pourcentage de rendement de l'agent (points attribués divisés par le total des points disponibles), le total des points disponibles doit être réduit pour les questions évaluées comme étant sans objet.</i>		<b>100</b>	<b>100</b>

\* À l'exclusion de Santé Canada.

## 2.3.2. Pointage de l'assurance de la qualité – Exécution des demandes du BSUF

**Tableau 21 : Pointage de l'assurance de la qualité – Exécution des demandes du BSUF**

CATÉGORIE	CONTENU	POINTS	
		AJOUT/ MODIFICATION – COMPTE UTILISATEUR/NON PERSONNEL	SUPPRESSION D'UTILISATEUR
MODÈLE	Le modèle SM9 approprié a-t-il été utilisé (p. ex. SM9 - modèle nouvel utilisateur de SPAC)?	5	5
EMPLACEMENT DU DEMANDEUR	L'agent a-t-il fait correspondre le demandeur indiqué dans la demande au nom indiqué dans le champ « Demandé pour » de la tâche SM9?	5	5
PERTINENCE DU CHAMP	Le demandeur indiqué dans la demande correspondait-il au nom indiqué dans le champ « Demandé par » de la tâche SM9?	5	5
DATE DE LA DEMANDE	La date indiquée dans le champ « Date de la demande » était-elle correcte?	5	5
ATTRIBUTION	La tâche ou les tâches demandées ont-elles été attribuées au groupe approprié?	10	10
DOCUMENTATION	L'agent a-t-il correctement documenté les étapes dans la section appropriée?	10	10
NUMÉRO DE RÉFÉRENCE	Le numéro de la tâche est le même dans les deux systèmes, p. ex. GCSX/SM7, OSSRO/SM7?	5	5
ACTIF	L'actif indiqué dans le champ de description du devis correspond-il à l'actif indiqué dans la demande?	5	5
COMPTE ACTIVE DIRECTORY ET COURRIEL	<p>Les critères suivants ont-ils été respectés?</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Le numéro de produit unique correspond à la norme établie.</li> <li>Les attributs linguistiques sont bien définis.</li> <li>L'unité organisationnelle appropriée a été utilisée pour créer le compte utilisateur.</li> </ul> <p>Le numéro de référence a été ajouté dans AD, dans la section Description de l'onglet General et dans la section Notes de l'onglet Telephone.</p> <p>Une boîte aux lettres générique a été créée</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>conformément à la norme en vigueur et à la base de connaissances.</li> </ul>	50	-
COMPTE ACTIVE DIRECTORY ET COURRIEL	<p>Les mesures suivantes ont-elles été prises?</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>L'utilisateur AD a été correctement déplacé dans l'unité organisationnelle inactive.</li> <li>L'accès a été supprimé.</li> </ul> <p>Le numéro de référence a été ajouté dans AD, dans la section Description de l'onglet General et dans la section Notes de l'onglet Telephone.</p>	-	50
<p><b>POINTAGE TOTAL</b></p> <p><i>L'évaluateur doit évaluer toutes les catégories en répondant par oui (points complets), non (0 point) ou sans objet.</i></p> <p><i>Lorsque plusieurs critères se rapportent à une seule catégorie, il faut répondre par oui pour tous les critères applicables afin d'attribuer des points pour la catégorie donnée.</i></p> <p><i>Aux fins du calcul du pourcentage de rendement de l'agent (points attribués divisés par le total des points disponibles), le total des points disponibles doit être réduit pour les questions évaluées comme étant sans objet.</i></p>		<b>100</b>	<b>100</b>

## 2.3.3. Pointage de l'assurance de la qualité – Appels du BSE

**Tableau 22 : Assurance de la qualité – Appels du BSE**

CATÉGORIE	CONTENU	POINTS	
		Incident	ED
LANGUE	L'agent a-t-il répondu à l'appel dans la langue de sélection du système de réponse vocale interactif?	5	5
OUVERTURE, PARTIE 1 : SALUTATIONS	L'agent a-t-il salué l'appelant conformément au script d'ouverture (en suivant <u>toutes</u> les étapes applicables ci-dessous)?	5	5
	<ul style="list-style-type: none"> <li>L'agent le salue et inclut le mot-clé « ENTREPRISE » pour désigner le bureau joint.</li> </ul>		
	<ul style="list-style-type: none"> <li>L'agent se nomme.</li> <li>L'agent pose des questions; téléphone et courriel.</li> </ul>		
OUVERTURE, PARTIE 2 : COORDONNÉES	L'agent a-t-il respecté l'ordre et suivi tous les points de la deuxième partie du script de l'appel (en suivant <u>toutes</u> les étapes applicables ci-dessous)?	5	5
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ministère</li> </ul>		
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Rôle</li> </ul>		
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Numéro de téléphone des bureaux de service des partenaires</li> <li>Raison de l'appel</li> </ul>		
APPROFONDISSEMENT ET CINQ QUESTIONS FONDAMENTALES	L'agent a-t-il utilisé des compétences d'approfondissement efficaces (cinq questions fondamentales) (pour confirmer tout besoin de traitement exceptionnel ou valider la portée, l'emplacement, l'incidence et l'application ou le service spécifique, si nécessaire)?	10	10
SERVICE D'ÉCOUTE EFFICACE ET PRÉCIS	L'agent a-t-il démontré qu'il comprenait correctement l'appel en utilisant des techniques de paraphrase?	5	5
	L'agent a-t-il validé les éléments de données techniques/critiques à l'aide de techniques de désambiguïsation au moyen de l'alphabet phonétique?		
SON TECHNIQUE	Le casque d'écoute et le micro de l'agent étaient-ils en bon état de fonctionnement (c.-à-d. pas de bruit statique, de faible volume)?	1	1
VOIX CLAIRE	L'agent a-t-il parlé clairement (c.-à-d. bonne prononciation, pas de marmonnement)?	2	2
TON DE L'APPEL ET CONFIANCE	L'agent a-t-il fait preuve d'une attitude professionnelle, ce qui a amené l'appelant à croire que la question était traitée de façon appropriée (c.-à-d. donne l'impression qu'il est bien informé, répond aux questions avec précision conformément au processus, etc.)?	5	5
PROCESSUS DE MISE EN ATTENTE	L'agent a-t-il suivi le processus de mise en attente? Lorsque le processus de mise en attente n'a pas été utilisé, l'agent a-t-il commenté à haute voix les mesures prises en ne dépassant pas 60 secondes de silence?	5	5
	L'agent a-t-il suivi <u>toutes</u> les étapes applicables ci-dessous?		
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Il a utilisé le script d'amorce de la mise en attente.</li> </ul>		
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Il a utilisé le bouton SCCH.</li> </ul>		
	<ul style="list-style-type: none"> <li>La mise en attente a duré moins de quatre minutes.</li> <li>Il a utilisé le script de retour après la mise en attente.</li> </ul>		
NUMÉRO DE BILLET	L'agent a-t-il fourni le numéro de référence à l'appelant?	5	5
SCRIPT DE FIN D'APPEL	L'agent a-t-il suivi le reste du script de fin d'appel?	2	2
OUTIL DE GSTI	L'agent a-t-il ouvert ou mis à jour le billet dans l'outil de GSTI approprié?	5	
SÉLECTION DU MODULE ET DU MODÈLE DE BILLET	L'agent a-t-il utilisé le module de billet/modèle de ticket approprié pour l'outil utilisé?	10	
	L'agent a-t-il rempli tous les champs obligatoires du modèle?	5	

CATÉGORIE	CONTENU	POINTS	
		Incident	ED
EXACTITUDE DES CHAMPS DU MODÈLE	L'agent a-t-il rempli les champs avec précision?		
LIGNE DU SOMMAIRE (BRÈVE DESCRIPTION)	L'agent a-t-il suivi le format du sommaire ou du titre du billet conformément au processus?	1	
CHAMPS ONYX DU CLIENT	L'agent a-t-il choisi le client ou le partenaire approprié?	5	
SERVICE TOUCHÉ	L'agent a-t-il indiqué la bonne application et/ou le bon service?	2	
EMPLACEMENT TOUCHÉ	L'agent a-t-il correctement déterminé l'emplacement du site?	2	
JOURNAL D'ÉP DE L'ÆGI	L'agent a-t-il terminé l'ÆGI et copié l'évaluation de la priorité qui en a résulté dans un journal des activités?	5	
ACTIVATION DE LA CI	L'agent a-t-il envoyé le courriel d'activation de la CI dans les 15 minutes et a-t-il ajouté une entrée au journal?	2	
JOURNAL D'ATTRIBUTION MANUELLE	L'agent a-t-il consigné la justification de son attribution?	1	
JOURNAL D'ADMISSION; DATE/HEURE	L'agent a-t-il rempli le modèle d'appel sans fautes de frappe et a-t-il reflété avec exactitude les renseignements fournis? *Pour l'évaluation des fautes de frappe, tenir compte de l'incidence potentielle et réelle des fautes de frappe.	2	
	L'agent a-t-il mis à jour la date de signalement? L'agent a-t-il sélectionné la source de signalement appropriée en fonction du premier contact? Lorsqu'un appel suit un courriel, l'agent a-t-il correctement utilisé « courriel » comme source de signalement?		
CHAMP DU NUMÉRO DE BILLET DU BSP	L'agent a-t-il ajouté le numéro de billet du bureau de service du partenaire au champ pertinent?	10	
	L'agent a-t-il inscrit S.O. s'il ne l'a pas fourni?		
AU NOM DE	L'agent a-t-il sélectionné le groupe de collaboration et l'option « Au nom de » appropriés?		10
	L'appelant indiqué dans la demande correspondait-il au nom dans le champ du client?		
SÉLECTION DE LA VIGNETTE	L'agent a-t-il sélectionné la vignette appropriée?		10
DEMANDEUR/ BÉNÉFICIAIRE DU SERVICE	L'agent a-t-il sélectionné le demandeur ou le bénéficiaire du service approprié?		10
	L'appelant indiqué dans la demande correspondait-il au nom qui se trouve dans « Contact »?		
NUMÉRO DE BILLET DU BSP	L'agent a-t-il ajouté le bon numéro de billet du bureau de service du partenaire dans le champ approprié?		10
EXACTITUDE DES CHAMPS DU FORMULAIRE	L'agent a-t-il correctement documenté les étapes?		10
	L'agent a-t-il répondu correctement à toutes les questions?		
<b>POINTAGE TOTAL</b> <i>L'évaluateur doit évaluer toutes les catégories en répondant par oui (points complets), non (0 point) ou sans objet. Lorsque plusieurs critères se rapportent à une seule catégorie, il faut répondre par oui pour tous les critères applicables afin d'attribuer des points pour la catégorie donnée. Aux fins du calcul du pourcentage de rendement de l'agent (points attribués divisés par le total des points disponibles), le total des points disponibles doit être réduit pour les questions évaluées comme étant sans objet.</i>		<b>100</b>	<b>100</b>

## 2.3.4. Pointage de l'assurance de la qualité – Courriels du BSE

**Tableau 23 : Assurance de la qualité – Courriels du BSE**

CATÉGORIE	CONTENU	POINTS	
		Incident	ED
NUMÉRO DE BILLET DANS L'OBJET	L'agent a-t-il ajouté le numéro de billet approprié à la ligne d'objet du courriel (après traitement/réponse)?	5	5
FORMAT	Le format du numéro de billet était-il conforme à ce qui est défini dans le processus (c.-à-d. /*444444*/ OU /*REQ00000345678*/ OU /*04544444*/ etc.)?	5	5
RÉPONSE	L'agent a-t-il répondu au courriel à l'aide du modèle de réponse approprié?	10	10
FORMAT DU NUMÉRO DE BILLET DANS LA RÉPONSE	L'agent a-t-il fourni le numéro de billet à l'expéditeur comme le définit le processus?	5	5
SIGNATURE	Le bloc-signature était-il conforme au processus (c.-à-d. nom, rôle, personnes-ressources de l'équipe, bilingue, etc.)?	1	1
LANGUE DE LA RÉPONSE	L'agent a-t-il répondu dans la langue appropriée?	5	5
OBJET INTACT	L'agent a-t-il laissé la ligne d'objet intacte (à part l'ajout du numéro de billet)?	5	5
À; CHAMPS CC CONFORMÉMENT À LA BC	L'agent a-t-il modifié les lignes À ou CC conformément au processus?	2	2
ANALYSE DU COURRIEL	L'agent a-t-il fait une évaluation appropriée des mesures requises?	10	10
COPIE DE L'EN-TÊTE COMPLET	Lorsque l'agent a copié un courriel dans un billet, a-t-il inclus les informations de l'en-tête complet?	2	2
OUTIL DE GSTI	L'agent a-t-il ouvert ou mis à jour le billet dans l'outil de GSTI approprié?	5	
SÉLECTION DU MODULE ET DU MODÈLE DE BILLET	L'agent a-t-il utilisé le module de billet/modèle de ticket approprié pour l'outil utilisé?	10	
EXACTITUDE DES CHAMPS DU MODÈLE	L'agent a-t-il rempli tous les champs obligatoires du modèle?	5	
	L'agent a-t-il rempli les champs avec précision?		
LIGNE DU SOMMAIRE (BRÈVE DESCRIPTION)	L'agent a-t-il suivi le format du sommaire ou du titre du billet conformément au processus?	1	
CHAMPS ONYX DU CLIENT	L'agent a-t-il choisi le client ou le partenaire approprié?	5	
SERVICE TOUCHÉ	L'agent a-t-il indiqué la bonne application et/ou le bon service?	2	
EMPLACEMENT TOUCHÉ	L'agent a-t-il correctement déterminé l'emplacement du site?	2	
JOURNAL D'EP DE L'AEGI	L'agent a-t-il terminé l'AEGI et copié l'évaluation de la priorité qui en a résulté dans un journal des activités?	5	
ACTIVATION DE LA CI	L'agent a-t-il envoyé le courriel d'activation de la CI dans les 15 minutes et a-t-il ajouté une entrée au journal?	2	
JOURNAL D'ATTRIBUTION MANUELLE	L'agent a-t-il consigné la justification de son attribution?	1	
JOURNAL D'ADMISSION; DATE/HEURE	L'agent a-t-il rempli le modèle sans fautes de frappe et a-t-il reflété avec exactitude les renseignements fournis? *Pour l'évaluation des fautes de frappe, tenir compte de l'incidence potentielle et réelle des fautes de frappe.	2	
	L'agent a-t-il mis à jour la date de signalement?		
	L'agent a-t-il sélectionné la source de signalement appropriée?		

CATÉGORIE	CONTENU	POINTS	
		Incident	ED
CHAMP DU NUMÉRO DE BILLET DU BSP	L'agent a-t-il ajouté le numéro de billet du bureau de service du partenaire au champ pertinent?	10	
	L'agent a-t-il inscrit S.O. s'il ne l'a pas fourni?		
AU NOM DE	L'agent a-t-il sélectionné le groupe de collaboration et l'option « Au nom de » appropriés?		10
	L'appelant indiqué dans la demande correspondait-il au nom dans le champ du client?		
SÉLECTION DE LA VIGNETTE	L'agent a-t-il sélectionné la vignette appropriée?		10
DEMANDEUR/BÉNÉFICIAIRE DU SERVICE	L'agent a-t-il sélectionné le demandeur ou le bénéficiaire du service approprié?		10
	L'appelant indiqué dans la demande correspondait-il au nom qui se trouve dans « Contact »?		
NUMÉRO DE BILLET DU BSP	L'agent a-t-il ajouté le bon numéro de billet du bureau de service du partenaire dans le champ approprié?		10
EXACTITUDE DES CHAMPS DU FORMULAIRE	L'agent a-t-il correctement documenté les étapes?		10
	L'agent a-t-il répondu correctement à toutes les questions?		
<b>POINTAGE TOTAL</b> <i>L'évaluateur doit évaluer toutes les catégories en répondant par oui (points complets), non (0 point) ou sans objet. Lorsque plusieurs critères se rapportent à une seule catégorie, il faut répondre par oui pour tous les critères applicables afin d'attribuer des points pour la catégorie donnée. Aux fins du calcul du pourcentage de rendement de l'agent (points attribués divisés par le total des points disponibles), le total des points disponibles doit être réduit pour les questions évaluées comme étant sans objet.</i>		<b>100</b>	<b>100</b>

### 3. Surveillance des critères de rendement des ressources

Le processus de surveillance des critères de rendement des ressources est décrit ci-dessous.

#### 3.1. Fiches d'évaluation des agents et des administrateurs

Les fiches d'évaluation des agents et des administrateurs (cumul mensuel) sont produites chaque jour pour les groupes suivants :

- i. BSUF (à l'exclusion de Santé Canada)
- ii. Santé Canada
- iii. ED du BSUF
- iv. BSE

Les fiches d'évaluation des agents et des administrateurs (cumul mensuel) présentent pour chaque agent et chaque administrateur les critères de rendement clés détaillés à l'Annexe A, Énoncé des travaux : Appendice D, section 2.1, Fiches d'évaluation des agents et des administrateurs.

Les agents et les administrateurs se voient attribuer un rang-centile (par rapport à leurs pairs) pour chaque mesure de rendement clé, en plus d'un rang-centile global (par rapport à leurs pairs) basé sur l'application de facteurs de pondération aux rangs-centiles de chaque critère de rendement clé.

Le pointage de l'assurance de la qualité figurant sur la fiche d'évaluation de l'agent est celui du mois précédent et ne change pas durant le mois.

Le rang-centile global des agents et des administrateurs est examiné quotidiennement par les chefs d'équipe; dans chaque équipe, les agents et les administrateurs qui se classent aux cinq (5) derniers rangs font l'objet d'un suivi de leur chef d'équipe, comme il est décrit ci-dessous.

#### 3.2. Suivi du chef d'équipe

Chaque jour, les chefs d'équipe doivent rencontrer les membres de leur équipe respective qui se sont classés aux cinq derniers rangs (rendement mensuel cumulatif, incluant les critères de rendement, jusqu'au jour précédent inclusivement) pour discuter de leur classement ainsi que pour fournir de la rétroaction et de l'encadrement et ainsi aider les agents et les administrateurs à obtenir un rendement conforme aux attentes. Les chefs d'équipe documentent leurs rencontres avec les agents et les administrateurs dans le fichier de suivi d'évaluation et d'encadrement.

Durant leurs conversations avec les agents et les administrateurs, les chefs d'équipe peuvent faire référence aux fiches d'évaluation des agents et des administrateurs ainsi qu'aux renseignements indiqués dans les fiches de rendement des agents, qui sont présentées à l'Annexe A, Énoncé des travaux : Appendice D, section 2.2, Fiches de rendement des agents.

#### 3.3. Problèmes persistants de rendement

Lorsqu'un agent se trouve constamment aux derniers rangs de son équipe, les mesures suivantes doivent être prises par le chef d'équipe :

- i. plan d'amélioration du rendement (PAR) – le chef d'équipe prépare un PAR pour les agents et les administrateurs qui se trouvent constamment aux cinq derniers rangs du classement de leur équipe (5 fois ou plus sur une période mobile de 30 jours);
- ii. avertissement – les agents et les administrateurs dont le rendement ne s'améliore pas de façon marquée dans un délai raisonnable (30 jours) après la réception de leur PAR

- reçoivent un avertissement indiquant que leur affectation est sur le point de prendre fin;
- iii. fin de l'affectation – les agents et les administrateurs dont le rendement ne s'améliore pas sensiblement dans un délai raisonnable (30 jours) suivant l'avertissement se verront démis de leur affectation.

#### 4. Examen des statistiques d'appels du BSUF

Un rapport sur les appels du BSUF est produit quotidiennement. Les statistiques qu'il contient sont décrites à l'Annexe A, Énoncé des travaux : Appendice D, section 2.3, Rapport quotidien sur les appels du BSUF. Le gestionnaire de la prestation de services et les chefs d'équipe du BSUF passent en revue les statistiques d'appels de chaque agent pour repérer les problèmes opérationnels ou les agents dont le rendement se situe en dehors de la fourchette normale, en examinant notamment les éléments suivants :

- volume d'appels traités par les agents;
- temps hors ligne des agents;
- statistiques d'appels individuelles.

#### 5. Interactions problématiques

Les interactions problématiques sont les interactions qui sont portées à l'attention de SPC par quelque moyen que ce soit, y compris, mais sans s'y limiter :

- Rétroaction du sondage sur la satisfaction de la clientèle (SSC)
- Rétroaction des partenaires
- Autres moyens (p. ex. expériences personnelles du personnel de SPC, etc.)

Les gestionnaires de SPC et le gestionnaire de la prestation de services doivent examiner les interactions problématiques et transmettre les renseignements suivants à l'analyste de l'assurance de la qualité pour documentation dans le registre des interactions problématiques, comme suit :

- Détails de l'interaction (c.-à-d. l'heure de l'événement, l'agent/administrateur responsable, etc.)
- Les mesures prises pour examiner l'interaction problématique
- Les conclusions de l'enquête
- Les mesures de suivi (s'il y a lieu)

## APPENDICE G – CALENDRIER DES RAPPORTS, DES RÉUNIONS ET DES ACTIVITÉS

## 1. Rapports et activités initiaux et de transition

Voici le calendrier des rapports et activités initiaux et de transition décrits dans les appendices et les sections de l'Énoncé des travaux (EDT).

**Tableau 24 : Rapports et activités initiaux et de transition**

	<b>RAPPORTS ET ACTIVITÉS DE TRANSITION</b>	<b>CATÉGORIE</b>	<b>FRÉQUENCE</b>	<b>ÉCHÉANCE</b>	<b>RÉFÉRENCE</b>
1	Plan préliminaire de projet de transition	Document	Une seule fois	Clôture des soumissions	DP, Pièce jointe 4.1, Critères techniques
2	Approche de main-d'œuvre répartie	Document	Une seule fois	Clôture des soumissions	DP, Pièce jointe 4.1, Critères techniques
3	Planification de la reprise après sinistre et de la continuité des activités	Document	Une seule fois	Clôture des soumissions	DP, Pièce jointe 4.1, Critères techniques
4	Plan final de projet de transition	Document	Une seule fois	30 JOGF après l'attribution du contrat	Annexe A, EDT, section 5.0
5	Rapport de transition hebdomadaire	Document	Hebdomadaire	Lundi	Annexe A, EDT, section 5.0

## 2. Rapports et activités périodiques

Voici le calendrier des rapports et activités périodiques décrits dans les appendices et les sections de l'Énoncé des travaux.

**Tableau 25 : Rapports et activités périodiques**

	<b>RAPPORTS ET ACTIVITÉS PÉRIODIQUES</b>	<b>CATÉGORIE</b>	<b>FRÉQUENCE</b>	<b>ÉCHÉANCE</b>	<b>RÉFÉRENCE</b>
1	IRC du BSUF du jour précédent (cumul mensuel)	Rapports	Quotidienne	JOGF suivant	Annexe A, EDT : Appendice D, section 1.0
2	IRC du BSE du jour précédent (cumul mensuel)	Rapports	Quotidienne	JOGF suivant	Annexe A, EDT : Appendice D, section 1.0
3	IRC du BSUF du mois entier (incluant les 12 mois précédents)	Rapports	Mensuelle	Un (1) JOGF après la fin de chaque mois	Annexe A, EDT : Appendice D, section 1.0
4	IRC du BSE du mois entier (incluant les 12 mois précédents)	Rapports	Mensuelle	Un (1) JOGF après la fin de chaque mois	Annexe A, EDT : Appendice D, section 1.0
5	Fiches d'évaluation des agents du BSUF (cumul mensuel)	Rapports	Quotidienne	JOGF suivant	Annexe A, EDT : Appendice D, section 2.1
6	Fiches d'évaluation des agents de Santé Canada (cumul mensuel)	Rapports	Quotidienne	JOGF suivant	Annexe A, EDT : Appendice D, section 2.1
7	Fiches d'évaluation des administrateurs, Exécution des demandes (cumul mensuel)	Rapports	Quotidienne	JOGF suivant	Annexe A, EDT : Appendice D, section 2.1
8	Fiches d'évaluation des agents du BSE (cumul mensuel)	Rapports	Quotidienne	JOGF suivant	Annexe A, EDT : Appendice D, section 2.1
9	Fiches de rendement quotidiennes des agents du BSUF	Rapports	Quotidienne	JOGF suivant	Annexe A, EDT : Appendice D, section 2.2
10	Fiches de rendement quotidiennes des agents du BSE	Rapports	Quotidienne	JOGF suivant	Annexe A, EDT : Appendice D, section 2.2
11	Rapport quotidien sur les appels du BSUF	Rapports	Quotidienne	JOGF suivant	Annexe A, EDT : Appendice D, section 2.3

	<b>RAPPORTS ET ACTIVITÉS PÉRIODIQUES</b>	<b>CATÉGORIE</b>	<b>FRÉQUENCE</b>	<b>ÉCHÉANCE</b>	<b>RÉFÉRENCE</b>
12	Rapports de dotation quotidiens	Rapports	Quotidienne	JOGF suivant aux fins d'examen quotidien par SPC; présentation à la réunion de mise au point générale (aux deux semaines)	Annexe A, EDT : Appendice D, section 3.0
13	Rapports de dotation mensuels	Rapports	Mensuelle	JOGF suivant (présentation à la réunion mensuelle du CGS)	Annexe A, EDT : Appendice D, section 3.0
14	Catégories des ONS du BSUF (cumul mensuel) comparées aux cibles des ONS	Rapports	Quotidienne	JOGF suivant (présentation à la réunion d'équipe quotidienne des Opérations des services du BSUF)	Annexe A, EDT : Appendice C, section 1.0
15	Catégories des ONS du BSE (cumul mensuel) comparées aux cibles des ONS	Rapports	Hebdomadaire	JOGF suivant (présentation à la rencontre individuelle hebdomadaire avec le gestionnaire du BSE)	Annexe A, EDT : Appendice C, section 1.0
16	Rapport sur les ANS	Rapports	Mensuelle	Cinq (5) JOGF après la fin de chaque mois (présentation à la réunion mensuelle du CGS)	Annexe A, EDT : Appendice E, section 2.2
17	Pointage de l'assurance de la qualité – Appels du BSUF	Rapports	Mensuelle	Un (1) JOGF après la fin de chaque mois	Annexe A, EDT : Appendice F, section 3.1.1
18	Pointage de l'assurance de la qualité – Appels de Santé Canada	Rapports	Mensuelle	Un (1) JOGF après la fin de chaque mois	Annexe A, EDT : Appendice F, section 3.1.1
19	Pointage de l'assurance de la qualité – Exécution des demandes	Rapports	Mensuelle	Un (1) JOGF après la fin de chaque mois	Annexe A, EDT : Appendice F, section 3.1.1
20	Pointage de l'assurance de la qualité – Appels et billets du BSE	Rapports	Mensuelle	Un (1) JOGF après la fin de chaque mois	Annexe A, EDT : Appendice F, section 3.1.1
21	Équipe des opérations des services du BSUF	Activité	Quotidienne	Selon le calendrier	Annexe A, EDT : Appendice C, section 1.0
22	Réunion hebdomadaire des gestionnaires du BSE	Événement	Hebdomadaire	Selon le calendrier	Annexe A, EDT : Appendice C, section 1.0

	<b>RAPPORTS ET ACTIVITÉS PÉRIODIQUES</b>	<b>CATÉGORIE</b>	<b>FRÉQUENCE</b>	<b>ÉCHÉANCE</b>	<b>RÉFÉRENCE</b>
23	Rencontre individuelle avec le gestionnaire du BSE	Activité	Deux fois par semaine	Selon le calendrier	Annexe A, EDT : Appendice C, section 1.0
24	Mise au point générale	Activité	Toutes les deux semaines	Selon le calendrier	Annexe A, EDT : Appendice C, section 1.0
25	CGS	Activité	Mensuelle	Selon le calendrier	Annexe A, EDT : Appendice C, section 1.0
26	Comité exécutif des services	Activité	Trimestrielle	Selon le calendrier	Annexe A, EDT : Appendice C, section 1.0

### 3. Rapports et activités ponctuels

Voici le calendrier des rapports et activités ponctuels décrits dans les appendices et les sections de l'Énoncé des travaux.

**Tableau 26 : Rapports et activités ponctuels**

	<b>RAPPORTS ET ACTIVITÉS PONCTUELS</b>	<b>CATÉGORIE</b>	<b>FRÉQUENCE</b>	<b>ÉCHÉANCE</b>	<b>RÉFÉRENCE</b>
1	Avis immédiat en cas de manquement avéré ou imminent au niveau de service minimal pour toute catégorie de niveau de service	Rapports	Au besoin	Immédiate	Annexe A, EDT : Appendice E, section 2.1
2	Réunion ponctuelle du CGS pour examiner le rapport d'analyse des causes fondamentales du manquement à l'ANS	Activité	Au besoin	Dans les cinq (5) JOGF suivant le signalement d'un manquement à l'ANS	Annexe A, EDT : Appendice C, section 1.0
3	Rapport d'analyse des causes fondamentales	Rapports	Au besoin	Présentation à la réunion du CGS prévue à cette fin	Annexe A, EDT : Appendice E, section 2.3
4	Plan de mesures correctives	Activité	Au besoin	Dans les cinq (5) JOGF suivant la présentation du rapport d'analyse des causes fondamentales	Annexe A, EDT : Appendice E, section 2.3
5	Mise en œuvre du PMC	Activité	Au besoin	Dans les vingt (20) JOGF suivant la présentation du PMC	Annexe A, EDT : Appendice E, section 2.3
6	Rapport d'étapes du PMC	Activité	Toutes les deux semaines	Fixée lors de la réunion de mise au point générale	Annexe A, EDT : Appendice E, section 2.3

## APPENDICE H – MATRICE DE RESPONSABILITÉ FINANCIÈRE

## 1. Responsabilités financières

Le présent appendice décrit les responsabilités financières de SPC et du fournisseur de services pour les coûts associés à la prestation des services. Lorsque la responsabilité financière d'un élément est attribuée au fournisseur de services (présence d'un « x » dans la colonne « Fournisseur de services »), il incombe aux soumissionnaires de s'assurer que les coûts correspondants sont inclus dans leur proposition financière aux fins de recouvrement au moyen de « prix unitaires journaliers pour les services », de « coûts des installations » ou de « coûts de transition ».

**Tableau 27 : Matrice de responsabilité financière**

CATÉGORIE	DESCRIPTION	BSUF		BSE		CCE	
		SPC	Fournisseur de services	SPC	Fournisseur de services	SPC	Fournisseur de services
<b>Équipement du bureau de service*</b>	Ordinateur portable	x		x		x	
	Moniteur(s)/Port d'accueil	x		x		x	
	Téléphone logiciel/ Casque d'écoute	x		x		x	
	Jeton ou appareil pour l'application tierce d'authentification à deux facteurs	x		x		x	
<b>Matériel de communication téléphonique*</b>	Solution de téléphonie du centre de contact	x		x		x	
	Numéro(s) sans frais	x		x		x	
<b>Logiciel de bureau**</b>	Système d'exploitation Windows de Microsoft	x		x		x	
	Navigateur(s) Internet (et plugiciels requis)	x		x		x	
	Logiciel de productivité bureautique	x		x		x	
	Logiciel de sécurité	x		x		x	
	Application tierce d'authentification à deux facteurs	x		x		x	
<b>Outils des bureaux de service**</b>	Suite Office Professionnel (Outlook, Word, Excel, Access) de Microsoft	x		x		x	
	Logiciel de vidéoconférence et de collaboration	x		x		x	
	Outil de GSTI	x		x		x	
	Outil de prise en charge à distance	x		x		x	
	Outils d'administration des comptes	x		x		x	
	Bases de connaissances	x		x		x	
	Base de données de SpeechMiner	x		x		x	
	Outils de soutien à la productivité des utilisateurs	x		x		x	
	Outils de gestion de l'effectif		x		x		x
<b>Installations</b>	Poste de travail modulaire/chaise		x		x		x
	Tous les frais liés aux installations, notamment l'accréditation de sécurité, les coûts nécessaires au respect des exigences en matière de reprise après sinistre et de		x		x	x	

CATÉGORIE	DESCRIPTION	BSUF		BSE		CCE	
		SPC	Fournisseur de services	SPC	Fournisseur de services	SPC	Fournisseur de services
	continuité des activités, les améliorations locatives, l'entretien, la mise à niveau des capacités, la sécurité physique, l'extinction des incendies, les assurances, l'électricité, le chauffage, la ventilation et la climatisation, le câblage, etc.						
	[Si des employés font du télétravail] Remboursement aux employés des coûts associés au télétravail, notamment l'électricité, l'espace de travail ou la connexion Internet.		x		x		S.O.
<b>Fournitures de bureau</b>	Papeterie		x		x	x	
<b>Équipement de réseau</b>	Matériel de réseau étendu du GC	x		x		x	
	Connectivité Internet (fournisseur de services de SPC)		x		x	x	
<b>Main-d'œuvre</b>	Tous les frais de main-d'œuvre, notamment le recrutement, l'autorisation de sécurité, la formation, les salaires et avantages sociaux, le maintien en poste, les départs, l'ajustement au coût de la vie, les déplacements, la sécurité en milieu de travail (p. ex. masques contre la COVID-19) ou les primes d'assurance.		x		x		x
<b>Transition d'entrée / de sortie</b>	Tous les frais de transition, notamment le transfert de connaissances, les salaires et les avantages.		x		x		x

\* Comprend les coûts d'achat initial du matériel, d'entretien, de renouvellement et de soutien continu

\*\* Comprend les coûts d'achat initial de licence, d'entretien, de renouvellement ou de mise à niveau et de soutien continu