

Équipe Deloitte

AMENDEMENTS À LA SOUMISSION

**CAHIER RÉPONSES DE L'APPEL D'OFFRES
DE SUITE DE PROGICIELS DE GESTION INTÉGRÉS – FICHER N^o. 1**

**ÉTAPE G : SÉLECTION DE LA SOLUTION D'AFFAIRES ET DES SERVICES
PROFESSIONNELS**

P22899-3

**DÉPOSÉ À
LA SOCIÉTÉ DE L'ASSURANCE AUTOMOBILE DU QUÉBEC**

EN DATE DU 20 JANVIER 2017



Deloitte Inc.
Bureau 400
925, Grande-Allée Ouest
Québec (Québec) G1S 4Z4

Téléphone : 418-624-3333
Télécopieur : 418-624-0414
www.deloitte.ca

SAP Canada Inc.
Bureau 600
4120 rue Yonge
Toronto (Ontario) M2P 2B8

Téléphone : 613-364-2519
Télécopieur : 613-364-2501
www.sap.ca

Le 20 janvier 2017

Strictement confidentiel

Société de l'assurance automobile du Québec
Accueil et renseignements – « Dépôt des soumissions »
333, boulevard Jean-Lesage, rez-de-chaussée Ouest
Case postale 19600, succursale Terminus
Québec (Québec) G1K 8J6

Objet : Suite de progiciels de gestion intégrés – Étape G : Sélection de la solution d'affaires et des services professionnels
Appel d'offres n° : P22899-3

Madame,
Monsieur,

C'est avec grand plaisir que nous vous soumettons notre proposition amendée en réponse à l'appel d'offres pour accompagner la Société de l'assurance automobile du Québec (par la suite désignée dans la présente par « Société ») dans ses initiatives stratégiques reliées à la suite de progiciels de gestion intégrés.

C'est une grande fierté pour l'Équipe Deloitte d'être parmi les deux alliances finalistes. Deloitte et SAP ont formé une alliance, l'Équipe Deloitte. Notre alliance regroupe également des joueurs de calibre mondial et des partenaires locaux que nous avons soigneusement sélectionnés pour satisfaire l'ensemble de vos besoins et vous offrir un service d'exception. Nous serons un membre à part entière de l'équipe de la Société et nous nous engageons à vous apporter un appui en tant que conseiller, intégrateur et spécialiste dans l'objectif d'assurer le succès de votre programme.

Nous avons écouté vos commentaires, toujours à point, et pris bonne note de vos demandes d'amélioration de notre proposition tout au long du dialogue compétitif. Les échanges que nous avons eus ont permis de bien comprendre vos préoccupations, vos besoins, vos attentes et votre réalité, en plus d'identifier des occasions d'innover.

Grâce à votre ouverture à de nouvelles idées, comme ce fut le cas avec le Centre d'expertise, la solution technologique autoportante et l'analytique prédictive, nous pouvons aujourd'hui vous présenter une version amendée de notre offre de services entièrement personnalisée à vos besoins.

Toutes les zones d'amélioration que vous avez soulevées sont constructives et d'une grande pertinence; nous vous en remercions. Nous les adressons tout au long des amendements à notre soumission et nous sommes convaincus que les réponses seront d'une précision satisfaisante afin de vous permettre de nous sélectionner comme « le » partenaire de votre programme de transformation d'affaires.

Vous servir serait un privilège. Nous nous engageons à vous soutenir dans l'atteinte de vos objectifs d'affaires et à établir un partenariat gagnant-gagnant durable avec la Société.

Veuillez agréer, Madame, Monsieur, l'expression de nos sentiments les meilleurs.

Michel Brazeau
Associé leader des services de
consultation au secteur public
Deloitte Inc.

Cette offre est valide jusqu'au 31 juillet 2017.

Table des matières – Partie 1

- 1 PRÉCISIONS SUR LES INSTRUCTIONS AUX ALLIANCES5
 - 1.1 AIDE-MÉMOIRE.....5
 - 1.2 MODÈLE D'ÉVALUATION DE L'ÉTAPE G6
- 2 INSTRUCTIONS POUR COMPLÉTER LE CAHIER RÉPONSES9
 - 2.1 INVENTAIRE DES DOCUMENTS DU CAHIER RÉPONSES.....9
 - 2.2 INSTRUCTIONS GÉNÉRALES10
 - 2.3 INSTRUCTIONS SPÉCIFIQUES POUR LES RESSOURCES PROPOSÉES COMME « COACH » OU « TEAM LEAD » 11
 - 2.4 INSTRUCTIONS SPÉCIFIQUES POUR LA SECTION PERMETTANT À L'ALLIANCE D'INCLURE DES AMENDEMENTS ADDITIONNELS À SA SOUMISSION12
 - 2.5 INDEX DES SECTIONS TRAITANT L'INTELLIGENCE D'AFFAIRES (BI)13
 - 3.1 SOMMAIRE EXÉCUTIF14
 - 3.2 GRILLE F.1 – COUVERTURE DES PROCESSUS.....19
 - 3.2.1 Instructions pour compléter la grille F.1 des processus.....19
 - 3.2.2 Grille F.1 des processus23
 - 3.3 GRILLE F.3B ET F.3C – FONCTIONNALITÉS – VOLET INFORMATIONNEL115
 - 3.3.1 GRILLE F.3-B –GRILLE DE LA COUVERTURE DES INDICATEURS DE GESTION REQUIS PAR LES RAPPORTS OFFICIELS ET LE SUIVI DE LA RÉALISATION DES BÉNÉFICES PAR LA SOLUTION INFORMATIONNELLE115
 - 3.3.2 GRILLE F.3-C – GRILLE DES BESOINS INFORMATIONNELS ACTUARIELS.....120
 - 3.4 GRILLE T.1 – THÉMATIQUES RELATIVES À L'INFRASTRUCTURE TECHNOLOGIQUE121
 - 3.5 GRILLE T.3 – THÉMATIQUES RELATIVES À LA SOLUTION INFORMATIONNELLE ET SES OUTILS152
 - 3.6 GRILLE T.4-A – THÉMATIQUES RELATIVES AU CYCLE DE VIE DE LA SOLUTION166
 - 3.7 GRILLE T.5 – THÉMATIQUES RELATIVES À LA SÉCURITÉ.....191
 - 3.7.1 Approche de sécurité soutenant la consommation de services de type infonuagique192

Liste des figures

Figure 1 – Modèle d’évaluation de l’étape G – Reconnaissance des résultats obtenus à l’étape E 6

Figure 2 – Modèle d’évaluation de l’étape G – Évaluation des thèmes du dialogue compétitif 7

Figure 3 – Modèle d’évaluation de l’étape G – Note globale Étape G 8

Figure 4 – Schéma des documents du Cahier réponses à remettre..... 10

1 PRÉCISIONS SUR LES INSTRUCTIONS AUX ALLIANCES

1.1 AIDE-MÉMOIRE

DOCUMENTS RELATIFS À L'ADMISSIBILITÉ ET LA CONFORMITÉ DES AMENDEMENTS À LA SOUMISSION										
Réf.	Documents et annexes à compléter et déposer avec les amendements à la soumission sauf exception ¹ .	Particularité	À titre informatif	Formulaire à compléter	Signature requise	Version originale papier	Deux (2) copies papier de l'original	Sous scellé à insérer dans une enveloppe	Fichier non-altérable (PDF)	Fichier éditable
a	Annexe 1 – Schéma de présentation des amendements à la soumission	Instructions pour le dépôt des amendements à la soumission	✓							
b	Annexe 4 – Engagement de l'Alliance (soumission avec rapport qualité-prix).			✓	✓	✓				
c	Annexe 5 – Offre de prix			✓	✓	✓		✓		
d	Annexe 6 – Bordereaux de prix (3) (sous pli séparé)	i. Services professionnels ii. Solution progicielle de type PGI iii. Infrastructures matérielles et logicielles		✓	✓	✓		✓	✓	✓
e	Annexe 14 – Garantie de présence des ressources stratégiques			✓	✓	✓				
f	Annexe 15 – Cautionnement de soumission			✓	✓	✓				
g	Annexe 17 – Liste des sous-contractants pour l'attestation de Revenu Québec et le RENA	À déposer s'il y a des ajustements		✓	✓	✓				
h	Annexe 18 – Feuille de retour	À apposer pour identification des amendements à la soumission de l'Alliance lors de son dépôt		✓		✓				
i	Résolution de signature	À déposer s'il y a des ajustements			✓	✓				

Important :

Assurez-vous de respecter, tout au long du processus de sélection, les conditions d'admissibilité et de conformité du document d'appel d'offres. La Société se réserve le droit de vérifier le maintien de l'intégralité de ses conditions avant la signature du contrat.

De plus, il est de votre responsabilité de nous déposer, à nouveau, les annexes prévues dans le document d'appel d'offres s'il y a des modifications à apporter.

¹ À l'exception des documents fournis à titre informatif ou pour lesquels une mention est faite à cet effet.

ÉTAPE G : ANALYSE DE LA QUALITÉ DES OFFRES AMENDÉES

A. 1.- respect des orientations d'architecture d'entreprise	
F. 1.-Couverture de processus	
F. 2.- fonctionnalités volet opérationnel des soins généraux	
F. 2.- fonctionnalités volet opérationnel AMD	
F. 2.- fonctionnalités volet opérationnel CSP	
F. 2.- fonctionnalités volet opérationnel CSV	
F. 2.- fonctionnalités volet opérationnel GRP	
F. 2.- fonctionnalités volet opérationnel GRU	
F. 2.- fonctionnalités volet opérationnel IND	
F. 2.- fonctionnalités volet opérationnel SOR	
F. 2.- fonctionnalités volet opérationnel SP.S	
F. 3.-abs: fonctionnalités volet informatique	
C0. 1.- Thématiques relatives aux rubriques de conversion des données	
T. 1.-Thématiques relatives à l'infrastructure technologique	
T. 2.-Thématiques relatives à l'intégration et la collaboration avec l'actuel	
T. 3.-Thématiques relatives à la solution informatique et ses outils	
T. 4.-ab-Thématiques relatives au cycle de vie de la solution	
T. 5.-Thématiques relatives à la sécurité	
T. 6.-Thématiques relatives à la gestion des données	
SP. 1.- Services professionnels globaux	
SP. 2.- Serv. Profs. Intégration fonctionnelle	
SP. 3.- Serv. Profs. Intégration technologique	
SP. 4.- Serv. Profs. Gestion de changement	
SP. 5.- Serv. Profs. Communication	
SP. 6.- Serv. Profs. Formation	
SP. 7.- Serv. Profs. Assistance à la gestion & intégration - Assurance qualité	
C. 1.- Thématiques commerciales et contractuelles	

Reconnaissance des résultats obtenus à l'étape E																											
Qualité de la solution - Adéquation	12,0%																										
Adéquation fonctionnelle	3,0%	0,15%	1,20%	0,14%	0,01%	0,14%	0,14%	0,09%	0,14%	0,14%	0,09%	0,04%	0,75%														
Éléments technologiques	9,0%													1,80%	0,45%	0,90%	1,35%	2,25%	1,35%	0,90%							
Qualité des services professionnels-	12,0%																				2,40%	2,28%	1,32%	0,72%	0,48%	0,72%	4,08%
Qualité commerciale	0,0%																									0,00%	
Total provenant de l'Étape E		24,0%																									
																					SP 2		SP 3	SP 4	SP 5	SP 6	SP 7*
Approche (15%)														0,48 %		0,24 %		0,12 %		0,12 %		0,12 %		0,36 %			
Expertise (15%)														0,48 %		0,24 %		0,12 %		0,12 %		0,36 %					
Expérience * (60%)														1,08 %		0,72 %		0,36 %		0,12 %		0,36 %		3,12 %			
Bassin d'expertise (10%)														0,24 %		0,12 %		0,12 %		0,12 %		0,24 %					
*Expérience Coach SP 7														2,52 %		*Expérience Team Lead SP 7							0,60 %				

Figure 2 – Modèle d'évaluation de l'étape G – Évaluation des thèmes du dialogue compétitif

ÉTAPE G : ANALYSE DE LA QUALITÉ DES OFFRES AMENDÉES

Étapes "D" & "E" - Pondération des grilles F2	
F.2- Fonctionnalités volet opérationnel	%
BESOINS GÉNÉRAUX	15%
AMD	1%
CSP	15%
CSV	15%
GRP	10%
GRU	15%
IND	15%
SOR	10%
SPS	4%

A.1- respect des orientations d'architecture d'entreprise	
F.1- Couverture de processus	
F.2- Fonctionnalités volet opérationnel Besoins généraux	
F.2- Fonctionnalités volet opérationnel AMD	
F.2- Fonctionnalités volet opérationnel CSP	
F.2- Fonctionnalités volet opérationnel CSV	
F.2- Fonctionnalités volet opérationnel GRP	
F.2- Fonctionnalités volet opérationnel GRU	
F.2- Fonctionnalités volet opérationnel IND	
F.2- Fonctionnalités volet opérationnel SOR	
F.2- Fonctionnalités volet opérationnel SPS	
F.3-abc- Fonctionnalités volet informationnel	
CO.1- Thématiques relatives aux rubriques de conversion des données	
T.1- Thématiques relatives à l'infrastructure technologique	
T.2- Thématiques relatives à l'intégration et la cohabitation avec l'actuel	
T.3- Thématiques relatives à la solution informationnelle et ses outils	
T.4-ab-Thématiques relatives au cycle de vie de la solution	
T.5-Thématiques relatives à la sécurité	
T.6-Thématiques relatives à la gestion des données	
SP.1 - Services professionnels globaux	
SP.2 -Serv. Profs. Intégration fonctionnelle	
SP.3-Serv. Profs. Intégration technologique	
SP.4-Serv. Profs. Gestion de changement	
SP.5-Serv. Profs. Communication	
SP.6-Serv. Profs. Formation	
SP.7-Serv. Profs. Assistance à la gestion & intégration - Assurance qualité	
C.1- Thématiques commerciales et contractuelles	

[illegible]

Figure 3 – Modèle d'évaluation de l'étape G – Note globale Étape G

ÉTAPE G : ANALYSE DE LA QUALITÉ DES OFFRES AMENDÉES

Étapes "D" & "E" - Pondération des grilles F2																									
F.2- Fonctionnalités volet opérationnel	%																								
BESOINS GÉNÉRAUX	15%																								
AMD	1%																								
CSP	15%																								
CSV	15%																								
GRP	10%																								
GRU	15%																								
IND	15%																								
SOR	10%																								
SPS	4%																								
A.1- respect des orientations d'architecture d'entreprise																									
F.1- Couverture de processus																									
F.2- Fonctionnalités volet opérationnel Besoins généraux																									
F.2- Fonctionnalités volet opérationnel AMD																									
F.2- Fonctionnalités volet opérationnel CSP																									
F.2- Fonctionnalités volet opérationnel CSV																									
F.2- Fonctionnalités volet opérationnel GRP																									
F.2- Fonctionnalités volet opérationnel GRU																									
F.2- Fonctionnalités volet opérationnel IND																									
F.2- Fonctionnalités volet opérationnel SOR																									
F.2- Fonctionnalités volet opérationnel SPS																									
F.3-abc- Fonctionnalités volet informatique																									
CO.1- Thématiques relatives aux rubriques de conversion des données																									
T.1- Thématiques relatives à l'infrastructure technologique																									
T.2- Thématiques relatives à l'intégration et la cohabitation avec l'actuel																									
T.3- Thématiques relatives à la solution informatique et ses outils																									
T.4-ab- Thématiques relatives au cycle de vie de la solution																									
T.5- Thématiques relatives à la sécurité																									
T.6- Thématiques relatives à la gestion des données																									
SP.1 - Services professionnels globaux																									
SP.2 - Serv. Profs. intégration fonctionnelle																									
SP.3- Serv. Profs. intégration technologique																									
SP.4- Serv. Profs. Gestion de changement																									
SP.5- Serv. Profs. Communication																									
SP.6- Serv. Profs. Formation																									
SP.7- Serv. Profs. Assistance à la gestion & intégration - Assurance qualité																									
C.1- Thématiques commerciales et contractuelles																									
Note globale Étape G																									
Qualité de la solution	30,0%																								
Adéquation fonctionnelle	15,0%	0,15%	10,20%	0,14%	0,01%	0,14%	0,14%	0,09%	0,14%	0,14%	0,09%	0,04%	3,75%												
Éléments technologiques	15,0%													1,80%	6,05%	0,90%	1,55%	2,35%	1,45%	0,90%					
Qualité des services professionnels	65,0%																				36,40%	28,60%			
Qualité commerciale	5,0%																								5,00%
Note Globale - Étape G	100,0%																								

2 INSTRUCTIONS POUR COMPLÉTER LE CAHIER RÉPONSES

2.1 Inventaire des documents du Cahier réponses

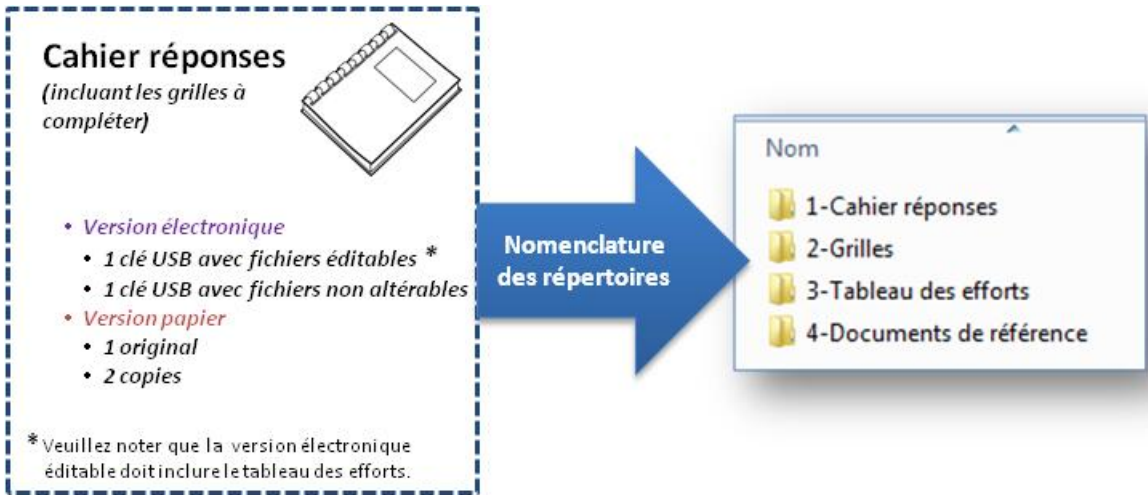
Le tableau ci-dessous liste l'ensemble des documents qui font partie intégrante du Cahier réponses. Pour les documents N° 8 à 11 du tableau, veuillez aussi vous référer à l'Aide mémoire et au schéma de l'annexe 1.

N°	Description du document	Format	No de figure	Nom du fichier
1	Cahier réponses.	Word	4	AO-C-P22899-3-nom Alliance-Amendements au cahier réponses.docx
2	Gabarit « <i>Calendrier</i> » contient 3 onglets pour le critère qui concerne la section « Stratégie de mise en œuvre » (grille SP.1) : • Instructions; • Gabarit du calendrier global; • Gabarit du calendrier détaillé.	Excel	4	AO-C-P22899-3-nom Alliance-Gabarit-Calendrier.xlsx
3	Gabarit « <i>Portée des livraisons</i> » contient 2 onglets pour le critère qui concerne la « Stratégie de mise en œuvre » (grille SP.1) : • Instructions; • Gabarit de portée des livraisons.	Excel	4	AO-C-P22899-3-nom Alliance-Gabarit-Portée des livraisons.xlsx
4	Gabarit « <i>Tableau des objets de développement</i> » contient 2 onglets pour le critère qui concerne la « Stratégie de mise en œuvre » (grille SP.1) : • Instructions; • Gabarit du tableau des objets de développement.	Excel	4	AO-C-P22899-3-nom Alliance-Gabarit-Objets Dev.xlsx
5	Gabarit « <i>Inventaire des produits de la solution proposée</i> » contient 2 onglets pour le critère qui concerne la « Vision d'affaires » de la grille commerciale C.1 • Instructions; • Gabarit d'inventaire des produits de la solution proposée.	Excel	4	AO-C-P22899-3-nom Alliance-Gabarit-Inventaire des produits de la solution proposée.xlsx
6	Document « Annexe 2 – <i>Tableaux détaillés des efforts</i> » dans lequel sont insérés les tableaux détaillés des efforts des services professionnels (veuillez aussi référer au N° 8).	Word	4	AO-C-P22899-3-nom Alliance-Annexe 2-Bordereau SP.docx
7	Document « Annexe 3 – <i>Curriculum Vitae</i> », l'Alliance doit y insérer les curriculum vitae des ressources proposées comme « Coach » ou « Team Lead ».	Word	4	AO-C-P22899-3-nom Alliance-Annexe 3-CV.docx
8	Document « <i>Tableau des efforts</i> » des services professionnels lorsque complété : • l'onglet « <i>Sommaire</i> » du chiffrier « <i>Tableau des efforts</i> » doit être inclus dans la section « Stratégie de mise en œuvre » du Cahier réponses prévue à cet effet (grille SP.1); • les onglets détaillés du chiffrier « <i>Tableau des efforts</i> » doivent être inclus à l'annexe 2 (veuillez aussi référer au N° 6). Veuillez aussi vous référer à l'Aide mémoire (Annexe 6 – <i>Bordereaux de prix</i> (3) (sous pli séparé)) ainsi qu'à l'annexe 1 – SCHÉMA DE PRÉSENTATION DES AMENDEMENTS À LA SOUMISSION.	Excel	4 et 5	AO-C P22899-3 nom Alliance An 6 BP Services professionnels-efforts.xlsx

N°	Description du document	Format	No de figure	Nom du fichier
9	Veuillez vous référer à l'Aide mémoire (Annexe 6 – Bordereaux de prix (3) (sous pli séparé)) ainsi qu'à l'annexe 1 – SCHÉMA DE PRÉSENTATION DES AMENDEMENTS À LA SOUMISSION.	Excel	5	AO-C P22899-3 nom Alliance An 6 BP Services professionnels.xlsx
10		Excel	5	AO-C P22899-3 nom Alliance An 6 BP Inframat et log.xlsx
11		Excel	5	AO-C P22899-3 nom Alliance An 6 BP Solution prog PGI.xlsx

NOMENCLATURE DES RÉPERTOIRES DES CLÉS USB DU CAHIER RÉPONSES
(format éditable et format non altérable)

Figure 4 – Schéma des documents du Cahier réponses à remettre



2.2 Instructions générales

- L'Alliance doit s'assurer de répondre à tous les critères des sections du cahier réponses en tenant compte de l'ensemble des documents de l'appel d'offres ainsi que des addendas publiés. Lorsqu'opportun, l'Alliance peut réutiliser le matériel de sa soumission initiale pour répondre aux critères ou aux questions se trouvant dans les sections du présent cahier réponses.
- Seules les sections concernant les thématiques du dialogue compétitif ont été incluses dans le cahier réponses. Parmi les changements apportés, il peut s'agir notamment :
 - o de critères regroupés sous une autre section. À titre d'exemple, le critère 1 des grilles de services professionnels SP.2 à SP.7 ont été regroupés sous la grille SP.1;
 - o de questions ou de critères additionnels;
 - o d'instructions pour guider l'Alliance à répondre à même le cahier réponses. Ces instructions ont préséance sur les instructions fournies à la section 3.3.3 de l'appel d'offres;
 - o de sous-sections à compléter à l'aide d'un gabarit fourni par la Société. À titre d'exemple, pour le critère SP1.6 de la stratégie de mise en œuvre, il y a quatre (4) gabarits Excel à compléter et à insérer lorsque complétés dans les sections prévues à cet effet.
- Les limites de nombre de pages ont été retirées pour permettre à l'Alliance de fournir les réponses complètes sans avoir à recourir à une section « Information additionnelle ».
- S'il y a des textes de référence, veuillez les insérer à la suite des grilles concernées. S'il s'agit de documents de référence, veuillez inscrire dans la grille la référence au nom du fichier et inclure ce fichier dans le sous-répertoire « 4 – Documents de référence » de la clé USB. De plus, tel que mentionné à l'« Annexe 1 – Schéma de présentation des amendements à la soumission », veuillez inclure les versions papier nécessaires.

Veillez noter que la section qui concerne la grille commerciale C.1 n'est pas complète dans la présente version du Cahier réponses. Celle-ci fera l'objet d'une publication ultérieure. Seule l'insertion de la grille « *Inventaire des produits de la solution proposée* » est présentement incluse dans cette section du Cahier réponses.

2.3 Instructions spécifiques pour les ressources proposées comme « Coach » ou « Team Lead »

Pour présenter les ressources qu'elle propose comme « Coachs » et comme « Team Leads » (grilles SP.2 à SP.7 critère 3), l'Alliance doit :

- o Proposer, par rôle, un seul candidat de choix rencontrant les critères énoncés à l'addenda sur l'Expérience des « Coachs » et « Team Leads » (aucun candidat de relève n'est requis);
- o Fournir le nom de chaque candidat proposé ainsi que tout le détail requis permettant de bien évaluer chacune des candidatures;
- o Compléter l'annexe 14 « *Garantie de présence des ressources stratégiques* ».

Veillez noter que l'ensemble des ressources proposées comme « Coach » ou « Team Lead » seront évaluées ou réévaluées selon le cas.

Les rôles pour lesquels l'Alliance doit présenter la meilleure ressource disponible sont les suivants :

Coach Direction de programme	Team lead Processus GRU
Coach Chantier TI	Team lead Processus GRP
Coach Chantier Affaires et TI	Team lead Processus CSP-AMD
Team Lead du Bureau de programme (ajouté)	Team lead Processus CSV
Team Lead Intégration & assurance qualité	Team lead Processus IND (retiré)
Team Lead Architecture et ingénierie	Team lead Processus SPS1.6-GRU7
Team Lead Solution opérationnelle	Team lead Processus SPS
Team Lead Solution informationnelle	Team lead Processus GOR
Team Lead Conversion, amélioration et acquisition de données	Team lead Processus SOR
Team Lead Infrastructure et exploitation	Team Lead Gestion du changement
Team Lead en Communication (retiré)	Team Lead Formation (retiré)

Il est à noter :

L'ajout*, par rapport à l'appel d'offres initial, du :

- o « Team Lead » au Bureau de programme;

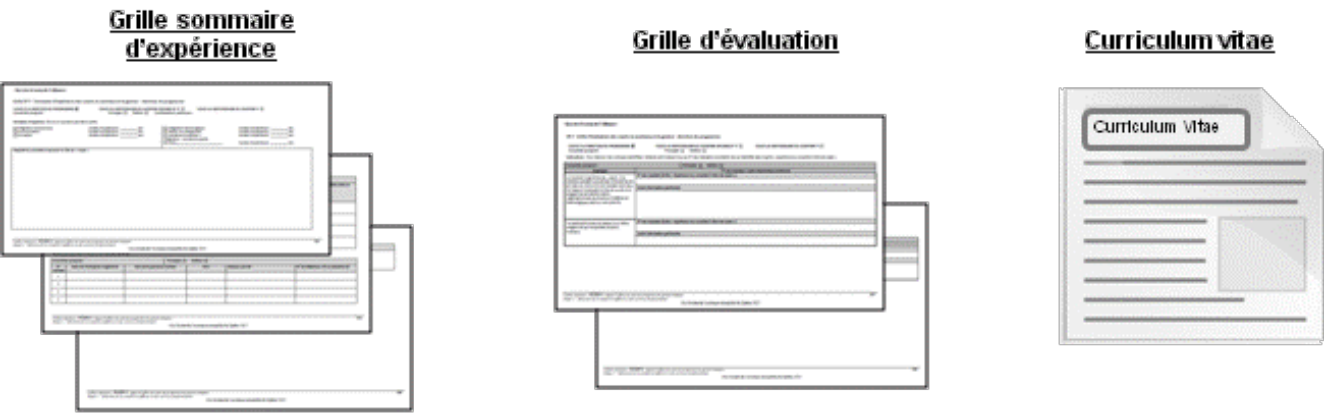
Et le retrait* des :

- o « Team Lead » Processus IND;
- o « Team Lead » Formation;
- o « Team Lead » Communication.

* Pour plus de détails sur l'ajout et le retrait de rôles, se référer à l'addenda traitant de l'Organisation du programme et des Mécanismes de gouvernance.

Note : L'Alliance pourrait modifier le nombre de « Team Leads » proposés en ajustant les regroupements d'activités de la façon qu'elle juge la plus optimale pour la Société ou en ajoutant/enlevant des « Team Leads » où elle le juge approprié.

- Les documents suivants, à compléter par l'Alliance afin de fournir le détail concernant les candidatures proposées, se retrouvent dans chacune des sections du présent cahier réponses selon la grille à laquelle ils se rapportent :



Veuillez noter que tous les CV des ressources proposées doivent être insérés à l'annexe 3 – Curriculum Vitae.

IMPORTANT :

- L'information présentée dans la grille sommaire d'expérience, au niveau de la nature des interventions, **doit refléter les expériences réelles de la ressource**;
- L'information présentée dans la grille d'évaluation doit démontrer que la candidature proposée satisfait ou dépasse l'ensemble des attentes et de l'expérience attendues;
- **Les Curriculum vitae doivent être suffisamment détaillés** afin de permettre de corroborer l'expérience présentée dans la grille sommaire et dans la grille d'évaluation.

2.4 Instructions spécifiques pour la section permettant à l'Alliance d'inclure des amendements additionnels à sa soumission

- La section **3.14** permet à l'Alliance d'inclure des amendements additionnels à sa soumission. Voici les conventions à suivre pour facilement identifier ces amendements :
 - o Créer une sous-section en identifiant la grille et le critère contenant l'amendement à la réponse de la soumission initiale.

Nomenclature : 3.14.x GRILLE x.x – NOM DE LA GRILLE – Critère x

Exemple : 3.14.1 Grille T.6 – THÉMATIQUES RELATIVES À LA GESTION DES DONNÉES – Critère 2
 - o Si l'amendement concerne la réponse se trouvant dans un critère d'une grille, insérer la réponse amendée en incluant l'entête et la ligne de la grille du critère concernée.

Exemple :

1 - Rubriques d'intégration et de cohabitation de la solution avec l'actuel				2 - Aspects de vérification									3 - Information à compléter par l'alliance		
Numéro	Référence	Énoncés des rubriques d'intégration et de cohabitation de la solution avec l'actuel	Importance E: Essentiel/ N: Nécessaire S: Souhaitable	Faisabilité	Viabilité	Éventail de fonctionnalités	Utilisabilité	Robustesse	Performance	Interopérabilité	Élasticité	Évolution	Module(s) ou composant(s) de la solution	Décrire comment la solution proposée répond à l'énoncé en tenant compte des aspects de vérification	Références
2	2.7.10	Intégration et cohabitation : Respecter les bonnes pratiques de définition et de conception d'un service. • Faible couplage: • Respect de la propriété des données lors des accès.	E	X				X	X	X	X	X			

- o Dans le cas où plus d'un critère de la même grille font l'objet d'un amendement, les conventions suivantes doivent être utilisées :

Nomenclature : 3.14.x GRILLE x.x – NOM DE LA GRILLE – Critères x, y, z

Exemple : 3.14.1 Grille T.6 – THÉMATIQUES RELATIVES À LA GESTION DES DONNÉES – Critères 2, 5, 9

Dans cette situation, la grille suivante (Correspondant à l'exemple) serait incluse dans le cahier réponses.

1 - Rubriques d'intégration et de cohabitation de la solution avec l'actuel				2 - Aspects de vérification									3 - Information à compléter par l'alliance		
Numéro	Référence	Énoncés des rubriques d'intégration et de cohabitation de la solution avec l'actuel La solution doit être en mesure de:	Importance E: Essentiel N: Nécessaire S: Souhaitable	Fiabilité	Viabilité	Éventail de fonctionnalités	Utilisabilité	Robustesse	Performance	Interopérabilité	Élasticité	Évolution	Module(s) ou composant(s) de la solution	Descire comment la solution proposée répond à l'énoncé en tenant compte des aspects de vérification	Références
2	2.7.10	Intégration et cohabitation : Respecter les bonnes pratiques de définition et de conception d'un service : - Faible couplage; - Respect de la propriété des données lors des accès.	E	X				X	X	X	X	X			
5	2.7.10	Intégration et cohabitation : Permettre d'harmoniser la sécurité entre l'écosystème PGI et l'écosystème de la Société.	E	X	X		X	X	X	X		X			
9	2.7.10	Identification des interfaces : Fournir à la Société l'identification des interfaces temporaires nécessaires à la suite de l'implantation d'une livraison afin que la Société puisse continuer ses opérations.	N	X						X					

2.5 Index des sections traitant l'intelligence d'affaires (BI)

Le tableau suivant indique dans quelles sections du Cahier réponses sont traités les sujets qui concernent l'intelligence d'affaires (BI).

N°	Thèmes	Sections du Cahier réponses
1	Fonctionnalités spécifiques du volet informationnel	3.3 GRILLE F.3b et F.3c – FONCTIONNALITÉS – VOLET INFORMATIONNEL
2	Intégration des données de sources externes au PGI	3.5 GRILLE T.3 – THÉMATIQUES RELATIVES À LA SOLUTION INFORMATIONNELLE ET SES OUTILS
3	h. Vision proposée en intelligence d'affaires, approche spécifique recommandée et modèle d'organisation qui la supporte incluant le nombre moyen de ressources internes requises par livraison, par année tant pour le bâton rouge « GOR » que pour le bâton bleu « Solution informationnelle ».	3.8.1 Organisation du programme et mécanismes de gouvernance
4	h. L'Alliance doit démontrer comment la méthodologie encadre et soutient l'intelligence d'affaires.	3.8.2 Méthodologie intégrée de mise en œuvre de solution PGI
5	b. Quels sont les rôles et responsabilités prévus de chacune des équipes tant au niveau des ressources de l'Alliance que pour les ressources internes de la Société; e. Dans la méthodologie globale du programme, quels sont les principaux outils, les gabarits et les accélérateurs qui seront utilisés 2. Pour adresser plus spécifiquement l'intelligence d'affaires; g. Quels sont les stratégies et les moyens utilisés pour combler les écarts des besoins des processus qui ne sont pas couverts en standard par les progiciels et composants de la solution proposée : 2. Besoins informationnels	3.8.1.3 Approche préconisée en intégration fonctionnelle
6	b. Quels sont les rôles et responsabilités prévus pour chacune des équipes tant au niveau des ressources de l'Alliance que des ressources internes de la Société	3.8.1.4 Approche préconisée en intégration technologique
7	Critères spécifiques pour le « Team Lead » du regroupement du processus GOR.	3.9.1 Expérience des « team leads » en intégration fonctionnelle
8	Critères spécifiques pour le « Team Lead » du "Domaine conception, réalisation et évolution de la solution informationnelle"	3.10.1 Expérience des « team leads » en intégration technologique

3 CAHIER RÉPONSES

3.1 SOMMAIRE EXÉCUTIF

L'Alliance doit faire valoir les amendements à sa soumission et la valeur ajoutée de l'ensemble de celle-ci pour la Société.

C'est avec fébrilité et fierté que l'Équipe Deloitte vous présente les amendements à son offre « Solution d'affaires et services professionnels » en vue de devenir le partenaire privilégié de la Société de l'assurance automobile du Québec, dans le cadre de son programme de transformation organisationnelle. Tous les « coachs » et les « team Lead » ont coordonné une équipe de plus d'une centaine de professionnels chevronnés qui ont contribué à différents niveaux à la création de ces amendements, à la suite de votre examen rigoureux de notre offre de services initiale. Les zones d'amélioration proposées par l'équipe de la Société et nos riches échanges lors du dialogue compétitif nous ont permis de préciser plusieurs éléments importants de notre proposition.

L'Équipe Deloitte : à l'écoute

Nous souhaitons tout d'abord saisir cette occasion afin de vous remercier pour votre rétroaction détaillée à la suite de l'évaluation de notre offre initiale. Nous avons beaucoup de respect pour la rigueur dont vous avez fait preuve tout au long du processus, depuis maintenant plus de 18 mois. Vos pistes de réflexion, vos questionnements et les éléments de discussion apportés lors des différentes étapes du processus démontrent tout le professionnalisme de vos ressources, ce qui est tout à fait garant de l'avenir!

Aujourd'hui, plus que jamais, nous souhaitons devenir votre partenaire d'affaires, vous qui êtes indéniablement une société innovante du gouvernement du Québec à plusieurs niveaux. Tout comme vous, nous avons fait preuve de rigueur et de sérieux et nous avons déployé des efforts pour apporter des précisions en réponse aux zones d'amélioration que vous nous avez communiquées.

Tout au long du sommaire exécutif, nous mettons en lumière les éléments clés qui contribuent à la valeur globale de la proposition de l'Équipe Deloitte au bénéfice du programme de la Société.

Présence des ressources stratégiques, démonstration de leur expertise et capacité à travailler ensemble

Nous avons été à l'écoute de votre rétroaction sur l'équipe proposée initialement et nous sommes convaincus de vous présenter aujourd'hui une équipe performante avec la profondeur d'expertise recherchée par la Société et qui, une fois combinée à votre équipe permanente en place, saura former ce « Dream Team » recherché par vos leaders et auquel nous aspirons. Pour ce faire, nous avons remis en question le statu quo, une ressource à la fois, et apporté des changements à plus de la moitié d'entre elles afin de bien répondre à vos attentes, ou de les dépasser. Nous avons également réduit à un seul le nombre d'exécutifs de l'Équipe Deloitte qui interagira avec votre leadership afin de garder une orientation claire et de concentrer les interactions. En effet, Michel Brazeau sera l'exécutif représentant l'Équipe Deloitte et assurera le soutien aux dirigeants seniors de la Société. M. Brazeau est l'associé responsable des services de consultation de Deloitte au secteur public au Canada. Il assurera la disponibilité des ressources et du soutien du réseau global de l'Équipe Deloitte tout au long du programme.

Nous avons changé le « Coach » Chantier TI dans le but d'ajouter de la robustesse à l'équipe proposée et l'équipe principale de livraison aura accès à un vaste bassin d'experts technologiques et du domaine de l'assurance en temps réel, afin de bonifier l'expertise des ressources à votre disposition, en plus d'offrir aux membres de toute l'équipe du programme des occasions d'apprentissage additionnelles. De plus, le transfert de connaissances à vos ressources en vue d'assurer la pérennité du programme est partie intégrante de notre planification et vous permettra de gagner toujours plus de valeur dans le cadre de notre partenariat. Finalement, nous sommes confiants que les ressources stratégiques de l'Équipe Deloitte présentées dans cette nouvelle version de notre proposition sauront créer des synergies tant au niveau professionnel que personnel entre nos équipes respectives.

Chacun des membres de l'Équipe Deloitte, sans exception, est francophone ou maîtrise la langue française à un niveau avancé. Nous sommes allés à la recherche des meilleurs talents sur le marché mondial francophone afin de leur assigner un rôle stratégique au sein de l'équipe au bénéfice du programme et de la Société. En plus de la présence de ces ressources en personne à temps plein à Québec dans vos locaux, nous avons favorisé la collaboration avec des entreprises et des ressources locales, tout en nous assurant d'avoir une force et une expertise globale pour propulser ces ressources. Cette façon assure à la Société d'avoir la meilleure expertise à sa disposition pour tous les volets du programme.

Afin de débiter sur des bases communes, chaque ressource assignée au programme, de l'Équipe Deloitte ou de la Société suivra une formation initiale que nous appelons la « Certification SAAQ ». Celle-ci présente les objectifs et l'organisation du programme, le plan général, les processus principaux, les rôles et responsabilités des intervenants, les objectifs de qualité et le code de conduite commun. Il met aussi en évidence les ressources disponibles pour obtenir du soutien ou des directions ainsi que les jalons d'accompagnement en gestion du changement, transfert de connaissances et formation. Cette certification initiale assure que les ressources affectées au programme initialement et au cours des années de réalisation soient rapidement intégrées à l'équipe et permet d'augmenter la cohésion en créant une base commune de vocabulaire et de compréhension des objectifs et du fonctionnement du programme.

Nous sommes conscients que la stabilité de nos ressources et des membres de l'Équipe Deloitte est primordiale à la réussite du programme, à tous les niveaux, et nous sommes convaincus que cette stabilité passe principalement par le bien-être de nos gens. Voilà pourquoi les membres de l'Équipe Deloitte qui ne sont pas basés à Québec ont fait le choix d'y être relocalisés, dont plusieurs avec leur famille, et ainsi minimiser les déplacements en plus de favoriser l'équilibre et la qualité de vie. Chacun des membres de l'Équipe Deloitte a choisi le moyen qui convient à lui et aux membres de sa famille, afin d'assurer le bien-être de tous et ainsi la stabilité de notre équipe. Nous nous engageons également à continuer de bâtir l'Équipe Deloitte afin de nous adapter aux besoins évolutifs du programme et favoriser les ressources locales pour ajouter de la valeur.

Nous comptons maximiser ce programme afin d'en faire une réelle expérience talent pour tous les gens qui y travaillent : créer un environnement propice au développement de nos ressources et celles de la Société est prioritaire pour l'Équipe Deloitte. Cette vision s'ajoute aux retombées positives qu'aura le modèle de cogestion proposé par l'Équipe Deloitte. Nous sommes confiants que ce modèle favorisera la croissance de l'expertise de la Société et de ses ressources, en plus d'assurer un partage de connaissances qui contribuera à l'engagement des gens participant au programme. Nous souhaitons que chacune des ressources ayant contribué au succès du programme en tire une réelle occasion de progresser dans sa carrière.

Vous donner accès aux meilleures ressources de la francophonie et vous faire bénéficier de l'accès à la portée et à la force de notre réseau mondial est un des objectifs les plus chers à l'Équipe Deloitte, en plus de vous apporter une valeur inégalable dans le marché grâce à une expertise globale livrée localement.

Pour en savoir davantage sur l'organisation du programme et la gouvernance, veuillez vous référer à la section 3.8.1.

Pour en savoir davantage sur les ressources qui composent l'Équipe Deloitte, veuillez vous référer aux sections 3.9. à 3.12 (grilles SP.2 à SP.7).

Compréhension des besoins et des attentes de la Société en fonction des précisions apportées

Nous sommes très reconnaissants de l'occasion actuelle de présenter les amendements à notre soumission, qui répond en tout point aux zones d'amélioration que vous avez pris le temps d'identifier et de porter à notre attention. Au début de chaque section, vous pourrez d'ailleurs prendre connaissance des zones d'amélioration spécifiques à l'Équipe Deloitte et vous référer à l'endroit exact où se trouve ce nouveau contenu dans les pages suivantes.

De plus, nous avons saisi cette occasion pour revoir de fond en comble notre stratégie de mise en œuvre afin qu'elle génère la totalité des bénéfices recherchés, et qu'elle prenne en compte les contraintes technologiques qui nous ont été communiquées lors du dialogue compétitif. Ainsi, nous pourrions tirer profit de la méthode Agile en intégrant les ressources de la Société afin de bénéficier de leur talent et de leur expérience et ainsi faciliter le transfert de connaissances.

Solution technologique autoportante

La solution d'infrastructure technologique est le fruit des meilleures pratiques et des technologies du marché qui ont été sélectionnées pour la Société. Nous vous proposons une solution d'infrastructure qui se veut autoportante sur l'architecture de référence de l'équipementier HPE pour les applications SAP [REDACTED]. Elle répond à une offre normalisée et maîtrisée par HPE. La plateforme est basée sur des modèles et images SAP préconfigurés maximisant ainsi le temps de mise en œuvre de la solution SAP. La solution proposée offre une ouverture et une compatibilité à l'infonuagique pour s'aligner avec la directive du gouvernement du Québec, axe 3 mesure 17 de la stratégie gouvernementale en TI. En effet, nous avons conçu votre solution d'infrastructure pour qu'elle puisse tirer profit du Centre des services partagés du Québec (CSPQ).

Elle se veut également autoportante au travers d'une cogestion de l'équipe incluant des ressources de la Société et celles de l'Équipe Deloitte à tous les niveaux. Cette approche de cogestion est basée sur un consensus au sein de l'équipe. Les ressources de la Société apportent ses connaissances de l'organisation et le cadre de référence de la Société. Les ressources de l'Équipe Deloitte apportent ses connaissances de la solution d'infrastructure et ses expériences dans la mise en place et le maintien de celle-ci.

Pour en savoir davantage sur la solution technologique autoportante, veuillez vous référer à la section 3.8.1.4.

Site miroir

Nous avons conçu une solution d'infrastructure qui permettra à la Société d'effectuer ses activités d'affaires au moyen d'une infrastructure robuste et hautement disponible, soutenue par le principe du site miroir. Combinant les technologies ConvergedSystem de l'équipementier HPE et les solutions logicielles produites par SAP, la Société disposera d'une solution pérenne assurant la réussite de sa transformation d'entreprise. L'Équipe Deloitte propose une solution combinant un environnement déployé en haute disponibilité avec une disposition en mode grappe au centre de données de Québec avec une réplication en continu du système vers l'environnement secondaire en mode actif/actif au centre de données de Montréal. Le système du centre de données de Montréal offrira une capacité identique à l'environnement de production et offrira un mode récupération rapide à l'état courant afin de rétablir les services le plus rapidement possible. L'objectif de continuité du service de la Société sera pleinement soutenu par l'Équipe Deloitte, ce qui permettra une remise en marche rapide dans les délais de 90 minutes exigés par la Société en cas de sinistre frappant le site principal.

Pour en savoir davantage sur le site miroir, veuillez vous référer à la section 3.8.1.4.

Intelligence d'affaires

Forts des clarifications apportées sur le positionnement BI de la Société et de nos échanges durant le dialogue compétitif, nous sommes extrêmement enthousiastes quant au potentiel exponentiel qu'offrent nos approches, méthodes et accélérateurs pour accompagner la Société dans la matérialisation de gains importants. Que ce soit des gains d'efficacité opérationnelle, la hausse de la satisfaction de la clientèle, tout au long du parcours client ou l'amélioration considérable de ses indicateurs clés comme ceux du bilan routier grâce à des mesures prises sur le comportement sécuritaire des usagers, l'Équipe Deloitte est confiante que la Société pourra faire un bond considérable dans son utilisation de l'information décisionnelle, et ce, très rapidement. Grâce à plusieurs années de consultation stratégique et d'intégration technologique en analytique avancée auprès de sociétés publiques québécoises et dans le secteur financier, nous sommes dans une position idéale pour permettre à la Société d'éviter les nombreux obstacles à la valorisation des données. Nos laboratoires analytiques permettront d'extraire la valeur de l'information pour la Société, créant par le fait même une multitude de possibilités d'innovation comme l'utilisation d'objets connectés au sein des différents canaux et services de l'organisation.

Pour en savoir davantage sur l'intelligence d'affaires, veuillez vous référer aux sections 3.2. et 3.3. (grilles F.3B, F.3C et T.3) ainsi qu'à la section 3.8. (grille SP.1).

Centre d'expertise

La décision prise par la Société de mettre l'accent sur le développement d'un Centre d'expertise qui sera à la fois en mesure de soutenir la solution et de la faire évoluer conformément aux besoins d'affaires démontre l'engagement de la Société à maximiser le retour sur son investissement de même que sa volonté à demeurer un leader dans son domaine d'affaires. Tirant avantage de notre expérience dans des dossiers similaires et de nos outils, modèles et méthodologies éprouvés, l'Équipe Deloitte guidera la Société dans la conception, la mise en place et l'optimisation à terme de son Centre d'expertise. Dès la phase de conception du Centre d'expertise, nous travaillerons conjointement avec vous au développement d'une vision à long terme et d'un plan d'implantation par phases. Ce plan permettra au Centre d'expertise de répondre aux besoins de soutien du programme, dans un premier temps, et d'établir par la suite l'objectif de devenir un véritable Centre d'excellence soutenant la Société dans l'évolution de ses besoins technologiques.

L'obtention de la certification de l'éditeur SAP s'inscrira dans ce contexte d'amélioration continue. Des évaluations objectives encadrées de façon formelle et réalisées sur une base régulière permettront de mesurer et d'encadrer l'évolution de votre Centre d'expertise. Au moment opportun, l'Équipe Deloitte accompagnera l'équipe du Centre d'expertise dans le processus d'obtention de la certification recherchée. Par la suite, nous définirons conjointement les orientations futures du Centre ainsi que les balises qui guideront son évolution dans la période suivant la réalisation du programme. La Société ayant clairement établi un objectif d'autosuffisance à terme de son Centre d'expertise, l'accent sera mis sur l'exécution et la mesure du transfert de connaissances ainsi que sur l'établissement de mécanismes et de processus permettant d'assurer le succès du Centre sur une base continue et durable. L'Équipe Deloitte vous accompagnera dans ce cheminement et demeurera disponible par la suite en fonction de vos besoins.

Pour en savoir davantage sur le Centre d'expertise, veuillez vous référer aux sections 3.8.1.1. et 3.8.1.2.

Démonstration du réalisme de l'offre et de la capacité de l'Équipe Deloitte à réaliser le programme

La préparation des membres de l'Équipe Deloitte en vue de débiter le travail dès la première semaine d'avril, a commencée il y a déjà plusieurs mois, notamment lors de la conception de notre proposition et dans le cadre du travail de précision de nos efforts.

Afin de contribuer à l'atteinte des objectifs de la Société, le rôle de l'Équipe Deloitte sera d'être un membre à part entière de votre équipe et de vous apporter un soutien en tant que conseiller, intégrateur et spécialiste. Nous travaillerons ensemble tout au long du programme et mettrons à votre disposition notre expertise, notre expérience, nos accélérateurs, nos méthodologies et notre vaste réseau mondial, et ce, dans les différents domaines de cette transformation d'affaires. Notez qu'avec l'Équipe Deloitte vous aurez accès au réseau et au capital intellectuel inégalés des différents programmes d'implantation SAP d'envergure, réalisés au Québec (p. ex. : auprès de l'Agence Métropolitaine de Transport (AMT), d'Uni-Sélect et d'Hydro-Québec), au Canada (p. ex. : auprès de Travaux publics et services gouvernementaux Canada et de BC Hydro), ou à l'échelle mondiale.

Parallèlement au développement de notre offre de services amendée, nous avons créé un calendrier de formation très détaillé afin que tous les membres du programme puissent débiter leur « Certification SAAQ » dès l'adjudication du contrat. Cette certification, qui compte plus d'une trentaine de cours, permettra à l'équipe d'être rapidement fonctionnelle et de préparer la relève nécessaire au bon fonctionnement du programme, tout en conservant la dynamique et la continuité. En bref, vos intérêts sont au cœur de la planification de nos ressources et l'équipe qui répond entièrement aux exigences de la Société que nous vous présentons aujourd'hui est prête à relever ce grand défi de transformation. Ce « Dream Team » est là pour vous, pour votre bénéfice et pour l'atteinte de vos objectifs !

L'équipe formée de Deloitte, SAP, Accenture et de leurs partenaires, réunit les chefs de file dans la transformation d'affaires et la mise en œuvre SAP, comme l'ont évalué par de grands cabinets de recherche. Ensemble, nous avons su démontrer au fil du temps, notre expertise dans toutes les étapes des projets de transformation : de la définition de la stratégie à l'exécution des projets d'amélioration et d'implantation de progiciels intégrés, en passant par l'innovation de produits et de processus. En tenant compte dès le début du facteur humain et en intégrant une gestion proactive des risques, nous nous assurons d'optimiser la valeur livrée. De plus, l'application des pratiques exemplaires en matière de modernisation des processus et des

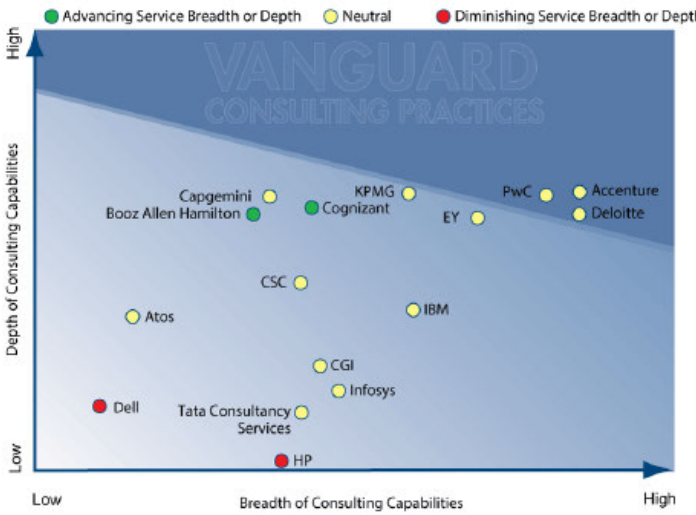
façons de faire dans la fonction publique est une expertise de pointe que l'Équipe Deloitte peut vous apporter afin de vous permettre de réussir cette transformation de grande envergure dans les délais requis avec une qualité exceptionnelle.

L'Équipe Deloitte vous aidera à tirer le maximum de votre programme de transformation d'affaires soutenu par le progiciel SAP. Nos ressources sauront porter à votre attention ce qui se fait de mieux en la matière dans le monde afin de le livrer chez nous, en français, à Québec.

Fournisseurs mondiaux de services de mise en œuvre SAP (Gartner, 2015)



Services de consultation en transformation des TI (Kennedy, 2015)



« Deloitte prend une approche basée sur les résultats affaires pour ses programmes SAP. La firme possède des compétences multiples et variées sur lesquelles elle peut s'appuyer pour réaliser de véritables transformations d'affaires activées par SAP. Ces compétences incluent : stratégie et opérations, technologie, capital humain, taxe, et risque d'entreprise. De plus, Deloitte est présente dans 150 pays, lui permettant d'apporter sa connaissance des lois, pratiques d'affaires et cultures locales dans ses projets »
- Gartner, 2015

« Deloitte possède de solides capacités dans toute la gamme des services-conseils en matière de transformation des infrastructures de TI, et ces capacités sont rehaussées par son portefeuille d'outils et d'accélérateurs qui illustrent son expertise dans ce domaine. Ces outils et accélérateurs procurent un atout certain à Deloitte qui lui permet de réduire la complexité des évaluations et des analyses afin de fournir des recommandations approfondies sur les investissements pour la transformation des infrastructures de TI. »
- Kennedy, 2015

Capacité énoncée de travailler en partenariat gagnant-gagnant

Tous les membres de l'Équipe Deloitte sont impliqués et engagés dans la réussite du programme et dans le partage des risques, peu importe la taille de leur contribution, sans aucune exception. Il s'agit d'un réel engagement de la part de nous tous, individuellement et collectivement, à livrer un programme de qualité supérieure dans les délais exigés pour atteindre les objectifs de votre Plan stratégique 2016-2020.

Notre approche est pensée de façon à réduire les risques d'exécution. Les risques résiduels seront gérés par l'équipe de gestion du programme dès le lancement de celui-ci, et ce, jusqu'à la mise en service de la solution finale et durant la phase subséquente de soutien. L'équipe de gestion du programme planifiera les mesures appropriées relativement aux risques identifiés et analysés, quant au traitement, à l'atténuation, au suivi et au contrôle de ceux-ci tout au long du processus, et ce, de façon intégrée.

Deloitte, chef de file en analytique reconnu mondialement, est un pionnier de l'application concrète et tangible de l'analytique dans le cadre de projets de grande envergure. En plus de contribuer au rendement de la Société, Deloitte mettra cette expertise phare de l'avant par son approche d'analytique prévisionnelle de projet permettant de saisir la dynamique exceptionnellement complexe qui sous-tend les grands projets d'implantation. L'analytique prévisionnelle de projet repose sur la comparaison de nombreux indicateurs qui caractérisent un projet, de sa planification à son exécution, avec des données de référence analysées et tirées de plus de 2 000 projets menés à bien. De puissants algorithmes sont ensuite utilisés pour convertir les tendances qui se dégagent de ces données en perspectives exploitables et formuler des recommandations quant aux mesures à prendre. Nous utiliserons l'analytique prévisionnelle de projet dès le début du programme pour vérifier la solidité des mécanismes mis en place, puis lors de bilans périodiques.

Nous sommes confiants que les indicateurs de rendement du programme dépasseront les attentes des plus hautes instances gouvernementales grâce à votre vision du programme et à la synergie de nos équipes, qui seront des plus performantes. Ce partenariat gagnant-gagnant et la qualité de l'alliance, taillée sur mesure pour la Société, que nous vous proposons font partie d'une équation à succès sur toute la ligne. Bien que vous soyez déjà un modèle d'organisation gouvernementale en matière opérationnelle et de performance, vous deviendrez la pratique exemplaire du secteur dans toute la francophonie, et au-delà!

La Société deviendra indéniablement un des plus importants clients de l'Équipe Deloitte au Canada, à la suite de l'adjudication du mandat à notre alliance, et l'engagement de notre leadership envers le succès du programme sera prioritaire pour nos leaders et les membres de l'équipe.

Engagement de l'Équipe Deloitte face à la Société

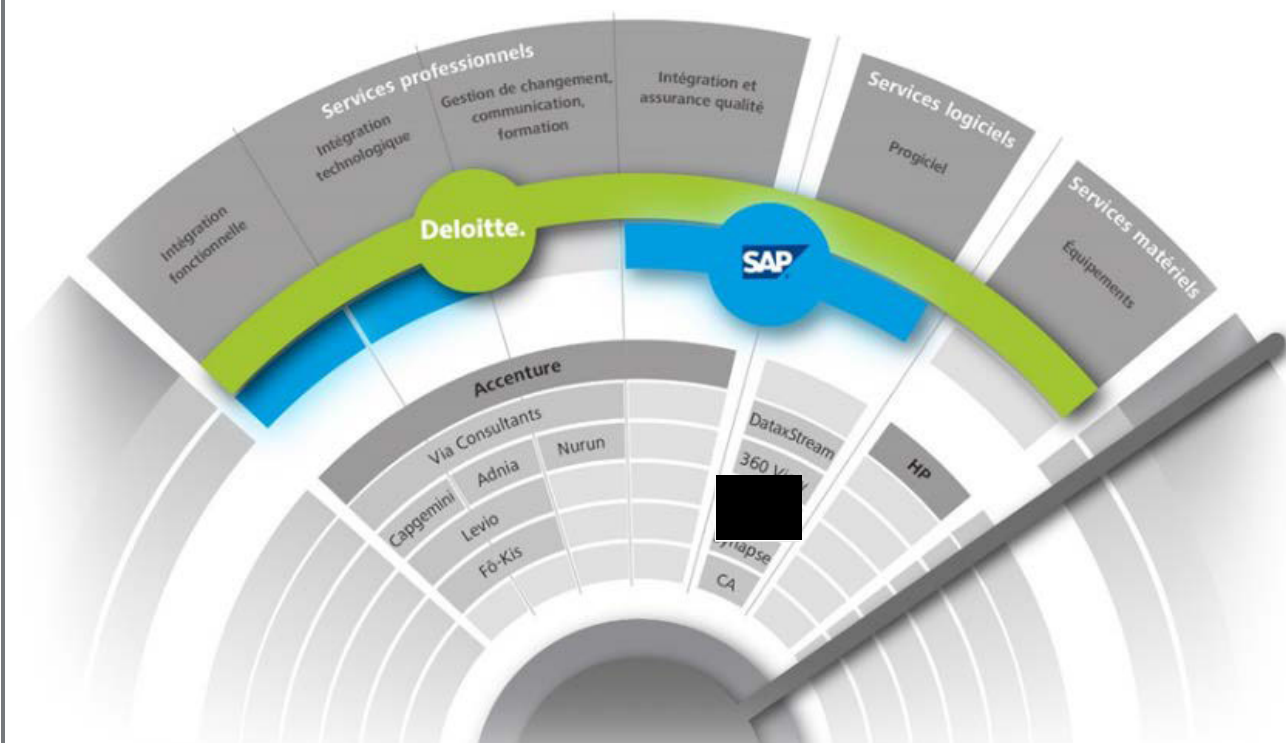
Depuis le tout début du processus, notre objectif est d'accompagner la Société dans ce programme stratégique et de vous offrir la meilleure qualité de services qui soit en matière d'intégration technologique et de transformation de processus d'affaires, tout en s'assurant de maximiser la valeur que nous vous offrons afin de conserver votre position de chef de file dans votre secteur et de société innovante dans l'appareil gouvernemental et d'être « la » référence des autres grandes sociétés de votre secteur d'activités à travers le monde.

La flexibilité, l'agilité et la rigueur dont nous avons fait preuve tout au long du processus d'appel d'offres afin de respecter vos échéances, vos directives, vos attentes et vos besoins sont représentatifs de notre éthique de travail. La réussite de votre transformation dans le cadre de votre Plan stratégique 2016-2020 est aussi importante pour nous qu'il l'est pour vous, et nous ne négligerons aucun effort afin que notre collaboration soit au cœur de ce succès pour la Société.

Voilà pourquoi nous avons bâti la meilleure alliance, en gardant toujours vos besoins, vos attentes et vos objectifs en tête, pour servir vos intérêts dans le cadre de ce programme. Ce chantier technologique majeur au gouvernement du Québec, cette première expérience en approvisionnement réinventée et un vaste programme de transformation d'envergure majeur avec un fournisseur non traditionnel sont de solides fondations qui permettront d'assurer le succès du programme. Nous avons plusieurs réussites d'envergure à notre actif avec les plus importants partenaires de l'Équipe Deloitte.

Nous savons qu'ensemble, nous pouvons réaliser de grands projets, tout particulièrement avec notre sous-contractant principal, Accenture, avec qui nous travaillons depuis plusieurs années dans de nombreux mandats similaires partout dans le monde, et avec qui nous avons une feuille de route exemplaire. Ce partenaire de longue date partage pleinement notre dévouement à la Société et au succès du programme, et ce, depuis la première journée de collaboration pour l'offre de services relative à ce programme.

Pour ce qui est des services matériels, logiciels et professionnels, nous sommes convaincus que l'Équipe Deloitte regroupe les meilleurs experts francophones mondiaux en transformation d'affaires, en favorisant l'expertise québécoise, pour vous accompagner dans votre transformation unique grâce à une livraison locale.



Valeur ajoutée globale de l'offre

Nous ne pouvons vous cacher notre grand enthousiasme à l'idée de collaborer étroitement avec vous sur ce programme innovateur dans votre secteur. Nous croyons que la valeur globale de l'Équipe Deloitte réside dans la qualité des ressources que nous mettons à votre disposition, dans l'expertise complémentaire technique que nous contribuerons et dans la profondeur de notre expertise en matière de réalisation de projets d'envergure similaire dans des environnements d'une rare complexité. Cette transformation, nous voulons la vivre avec vous et pour vous !

3.2 GRILLE F.1 – COUVERTURE DES PROCESSUS

3.2.1 Instructions pour compléter la grille F.1 des processus

L’onglet contenant la grille comporte deux (2) sections distinctes, soit :

- 1. Liste des processus
- 2. Information à compléter par l’Alliance

1 -Liste des processus					2 - Information à compléter par l'Alliance			
Numéro	Famille processus	Référence processus	Processus pour lesquels la couverture de la solution doit être établie	Criticité 1-Très critique 2-Critique 3-Peu critique	Couverture des processus par la solution	Module(s) de la solution	Justifier l’écart et apporter les précisions requises (Détail des modules ainsi que leur valeur ajoutée)	Références
1	AMD	AMD1	Gérer les vignettes pour personnes handicapées	3				
2	AMD	AMD2	Gérer les permis de chauffeur de taxi	2				

La première section intitulée « 1 – Liste des processus » comprend cinq (5) colonnes qui sont les mêmes que dans la grille initiale.

Il s’agit des colonnes suivantes :

« Numéro »	est un numéro séquentiel attribué au processus.
« Famille processus »	contient un identifiant qui indique l’appartenance du processus à une famille de processus comme décrit à la section 2 de l’appel d’offres.
« Référence processus »	réfère à l’identifiant du processus comme décrit dans le « <i>Modèle des processus d’entreprise de la Société</i> » dans la section 2 de l’appel d’offres.
« Processus pour lesquels la couverture de la solution doit être établie »	contient le nom du processus qui fait l’objet de l’appariement avec la solution.

« Criticité »	est représentée par un chiffre qui indique l'importance relative du processus dans la grille selon l'échelle suivante (par ordre décroissant d'importance) :		
	1 : indique que le processus est très critique et a une incidence importante sur :		
	– revenus générés; – volume de transactions traitées; – conformité légale; – nombre de clients, intervenants, partenaires ou mandataires impactés; – contribution à l'atteinte des objectifs de service.		
	2 : indique que le processus est critique mais n'a pas une incidence importante sur les revenus générés, le volume de transactions traitées, les diverses clientèles desservies et la conformité légale.		
	3 : indique que le processus est peu critique.		

La seconde section intitulée « 2 – Information à compléter par l'Alliance » comprend quatre (4) colonnes dont certaines ont été modifiées par rapport à la grille initiale. Les quatre (4) colonnes suivantes doivent être complétées par l'Alliance:

« Couverture des processus par la solution »	Réviser, si requis, la couverture évaluée initialement. Pour se faire, choisir :		
	100 %	Si le niveau de couverture des processus par la solution se fait par paramétrage seulement; c'est-à-dire 100 % sans RICEFW.	
	90 % si a) 70 % si b) 50 % si c) 30 % si d) 10 % si e)	Si le niveau de couverture des processus par la solution requiert une combinaison de paramétrage et développement incluant des RICEFW. Choisir, parmi les valeurs suivantes, la proportion de développement et RICEFW en pourcentage (%) requis pour combler l'écart se trouve entre : a) 01 % – 20 % b) 21 % – 40 % c) 41 % – 60 % d) 61 % – 80 % e) 81 % – 99 %	
	0 %	Si le niveau de couverture de la solution nécessite que du développement.	
« Module(s) de la solution »	Identifier le ou les modules de la solution proposée. Identifier les ajouts (<i>italique</i>) ou les retraits (barré) des modules proposés initialement, si requis.		
« Justifier l'écart et apporter les précisions »	Veuillez considérer les points suivants dans votre réponse		
	Veuillez considérer les points suivants dans votre réponse	Tous les processus (si requis)	Processus spécifique ou besoins généraux
	1. L'information présentée doit être suffisamment détaillée pour permettre à la Société de comprendre la proposition et d'apprécier les enjeux et la complexité qui s'y rapportent. De plus, justifier de façon détaillée l'écart de l'évaluation révisée par rapport à l'évaluation initiale.	x	

	2. Indiquer pour chacun des processus si des Interfaces █████ sont prévues et qu'elles sont les hypothèses (provenant du catalogue SAP ou à développer).	x	
	3. Indiquer pour chacun des processus si des RICEFW sont prévus.	X	
	4. Justifier l'utilisation des modules qui répondent à moins de 12 besoins et démontrer la valeur ajoutée de ce module;	x	
	5. Démontrer comment les composants proposés vont répondre aux besoins précisés du processus SPS1.1. et leur valeur ajoutée.		SPS1.1
	6. Préciser le concept de dossier client et identifier tous les aspects qui en font partie incluant les besoins précisés sur le dossier médical.	x	Dossier client, dossier partenaire, compte client
	7. Expliquer comment le LMS soutiendra la gestion des données dans les environnements de formation (ex. : création de cas et anonymisation)		SPS4.2
	8. BI calcul opérationnel : proposer des solutions qui respectent les besoins d'affaires de la Société et ses orientations d'architecture.	x	CSV2
	9. BI-Développement de service d'affaires : confirmer et décrire sommairement la portée informationnelle qui est incluse dans les services proposés.	x	CSP2
	10. BI-Production des indicateurs rapport officiel : Décrire la solution de façon suffisamment détaillée pour être en mesure d'apprécier comment et quand les données, les indicateurs ainsi que les mécanismes qui assureront l'intégrité et la cohérence de l'information produite seront déployés par la solution proposée.	x	SOR5.5, SOR5.6
	11. En fonction des besoins spécifiés dans l'addenda, veuillez considérer les points suivants dans votre réponse : le Développement organisationnel; la Rémunération et les avantages sociaux (retraite et boni); la Gestion de la main d'œuvre; les relations de travail; la Santé des personnes (assurance et réhabilitation).		SOR4
« Références »	Indiquer, s'il y a lieu, une référence à de la documentation de support fournie par l'Alliance.		

Appréciation de la grille

Le pointage pouvant être obtenu pour un processus est tributaire de la criticité (1, 2, 3) qui lui est associée ainsi que de la couverture du processus par la solution proposée. L'évaluation du pourcentage de couverture tiendra compte de la description des écarts ainsi que des mesures proposées pour les combler. Le tableau suivant décrit comment le pourcentage de couverture du processus est attribué :

Criticité du processus opérationnel	Couverture du processus par la solution (%)			
	Paramétrage	Paramétrage et développement		Développement
		% établi selon l'évaluation le choix du pourcentage de développement requis et de la nature des écarts et mesures décrite pour les combler		
1 – Très critique	100 %	90 %	si l'intervalle de pourcentage de développement est 1 : 01 % – 20 %	0 %
2 – Critique		70 %	si l'intervalle de pourcentage de développement est 2 : 21 % – 40 %	
3 – Peu critique		50 %	si l'intervalle de pourcentage de développement est 3 : 41 % – 60 %	
		30 %	si l'intervalle de pourcentage de développement est 4 : 61 % – 80 %	
		10 %	si l'intervalle de pourcentage de développement est 5 : 81 % – 99 %	

Note importante

L'information soumise par l'Alliance permettra **d'apprécier** le résultat ainsi obtenu. Chaque résultat pourra être revu en fonction des justifications apportées par l'Alliance. Si aucune explication n'est fournie par l'Alliance, le critère se verra attribuer la note de zéro (0).

Pondération des résultats

Suite à l'appréciation des résultats, les processus seront regroupés en famille de processus. Le résultat de l'appréciation sera pondéré selon la grille suivante :

Fonctionnalités volet opérationnel	%
Besoins généraux	15 %
AMD	1 %
CSP	15 %
CSV	15 %
GRP	10 %
GRU	15 %
IND	15 %
SOR	10 %
SPS	4 %

3.2.2 Grille F.1 des processus

1 -Liste des processus					2 – Information à compléter par l'Alliance			
Numéro	Famille processus	Référence processus	Processus pour lesquels la couverture de la solution doit être établie	Criticité 1-Très critique 2-Critique 3-Peu critique	Couverture des processus par la solution	Module(s) de la solution	Justifier l'écart et apporter les précisions requises (Détail des modules ainsi que leur valeur ajoutée)	Références
1	AMD	AMD1	Gérer les vignettes pour personnes handicapées	3	90 %	CRM CDP	ÉCARTS - Le dossier médical sera développé par SAP via le CDP #3 RICEFW - Le développement de Workflow fera l'objet d'un effort d'implantation - Le développement de formulaires fera l'objet d'un effort d'implantation PARAMÉTRAGES - Le Partenaire d'Affaires (BP) de SAP sera configuré - La pièce « vignette » et le privilège associé seront configurés dans [REDACTED] - Efforts d'implantation, de configuration et d'intégration pour le dossier médical afin de déterminer l'admissibilité et le type de privilège selon des règles d'affaires paramétrées (BRF+) - L'utilisation des données médicales dans les règles d'éligibilité et de facturation (BRF+) fera l'objet de paramétrage lors de la réalisation - L'utilisation de [REDACTED] pour la gestion de documents entrants et sortants fera l'objet de paramétrages - Configuration de la fonctionnalité de gestion de cas de CRM pour assurer la gestion de demandes et documenter les décisions JUSTIFICATIONS 1- Description : Les objets SAP « équipements » et « contrats de service » permettront de gérer la pièce « vignette » et le privilège associé, le renouvellement, les coûts, etc., tel que décrit dans le diagramme de l'architecture du modèle d'affaires. L'écart repose essentiellement sur le développement de workflow et formulaires. 2- Interfaces [REDACTED] : SAP offre en standard une série d'écrans [REDACTED] détaillée au catalogue disponible sur le site SAP pour l'ensemble des domaines [REDACTED] incluant le processus AMD1 de la Société : Commandes de services (demandes de vignettes) et Gestion des stocks (inventaire des vignettes). L'écart est au niveau du développement de l'interface du CDP #3. 3- RICEFW : voir les précisions ci-dessus	Veuillez vous référer au diagramme de l'architecture du modèle d'affaires et au « SAP Custom Development Program » dans l'annexe des documents de référence.

1 -Liste des processus					2 – Information à compléter par l'Alliance			
Numéro	Famille processus	Référence processus	Processus pour lesquels la couverture de la solution doit être établie	Criticité 1-Très critique 2-Critique 3-Peu critique	Couverture des processus par la solution	Module(s) de la solution	Justifier l'écart et apporter les précisions requises (Détail des modules ainsi que leur valeur ajoutée)	Références
							• 4- Modules peu utilisés : Non applicable • 6- Dossier client : Le partenaire d'affaires unique de SAP constitue pour l'ensemble des processus de la Société incluant AMD1, le DOSSIER CLIENT de la Société : a. Les objets standards de SAP (équipements, contrats de service...) sont nativement reliés au partenaire d'affaires (dossier client). b. Les objets non standards, développés en CDP, (dossier médical dans le cas de AMD1), seront également nativement reliés au partenaire d'affaires (dossier client). c. Tous les documents intrants et sortants, maintenus dans ██████ sont également nativement reliés au partenaire d'affaires (dossier client). d. Veuillez vous référer aux documents en annexe : i. Diagramme d'architecture ii. Dialogue compétitif – SAP Custom Development Program • 8- BI calcul opérationnel : La solution informationnelle SAP BI et l'architecture proposée permettront à la Société de déployer les rapports opérationnels directement sur les données ██████ incluant les informations du CDP#3 pour des besoins tels que : a. Assignment des demandes; b. Statut des demandes; c. Causes de refus; d. Visualisation du dossier médical • 9- BI développement service d'affaires : La portée de la solution informationnelle comprend l'ensemble des données du processus, qui se trouvent dans ██████ et CRM, incluant les données liées au CDP#3. • 10- BI production indicateurs rapport officiel : La solution informationnelle intégrée dans SAP ██████ permet l'exploitation de l'ensemble des données S/4HANAet CRM du processus. L'écart est dans la définition de la sémantique et des règles d'affaires pour les besoins informationnels.	
2	AMD	AMD2	Gérer les permis de chauffeur de taxi	2	90 %	████ CRM ████ CDP	ÉCARTS • Le dossier médical sera développé par SAP via le CDP #3 • Le dossier sanctions sera développé par SAP via le CDP #2	Veuillez vous référer au diagramme de l'architecture du modèle d'affaires et au « SAP Custom

1 -Liste des processus					2 – Information à compléter par l'Alliance			
Numéro	Famille processus	Référence processus	Processus pour lesquels la couverture de la solution doit être établie	Criticité 1-Très critique 2-Critique 3-Peu critique	Couverture des processus par la solution	Module(s) de la solution	Justifier l'écart et apporter les précisions requises (Détail des modules ainsi que leur valeur ajoutée)	Références
							RICEFW • Le développement de Workflow fera l'objet d'un effort d'implantation • Le développement de Formulaires fera l'objet d'un effort d'implantation • Le développement d'interfaces (BTM, CTQ) fera l'objet d'un effort d'implantation PARAMÉTRAGES • La pièce « permis » et le privilège associé seront configurés dans [REDACTED] • Efforts d'implantation, de configuration et d'intégration pour le dossier médical et le dossier sanctions afin de déterminer l'admissibilité et le type de privilège selon des règles d'affaires paramétrées (BRF+) • L'utilisation de ces données dans les règles d'éligibilité et de facturation (BRF+) fera l'objet de paramétrage lors de la réalisation • L'utilisation de [REDACTED] pour la gestion de documents entrants et sortants fera l'objet de paramétrages • Configuration de la fonctionnalité de gestion de cas de CRM pour assurer la gestion de demandes et documenter les décisions JUSTIFICATIONS • 1- Description : Les objets SAP « équipements » et « contrats de service » permettront de gérer la pièce « permis de taxi » et le privilège associé, le renouvellement, les coûts... tel que décrit dans le diagramme de l'architecture du modèle d'affaires. L'écart repose essentiellement sur le développement de workflow, interfaces et formulaires. • 2- Interfaces [REDACTED] : SAP offre en standard une série d'écrans [REDACTED] détaillée au catalogue disponible sur le site SAP pour l'ensemble des domaines [REDACTED] incluant le processus AMD2 de la Société : Avis de service (demandes) et des équipements (permis). L'écart est au niveau du développement de l'interface des CDP #2 et #3. • 3- RICEFW : voir les précisions ci-dessus • 4- Modules peu utilisés : Non applicable • 6- Dossier client : Le partenaire d'affaires unique de SAP constitue pour l'ensemble des processus de la Société incluant AMD2, le DOSSIER CLIENT de la Société :	Development Program » dans l'annexe des documents de référence.

1 -Liste des processus					2 – Information à compléter par l'Alliance			
Numéro	Famille processus	Référence processus	Processus pour lesquels la couverture de la solution doit être établie	Criticité 1-Très critique 2-Critique 3-Peu critique	Couverture des processus par la solution	Module(s) de la solution	Justifier l'écart et apporter les précisions requises (Détail des modules ainsi que leur valeur ajoutée)	Références
							a. Les objets standards de SAP (équipements, contrats de service...) sont nativement reliés au partenaire d'affaires (dossier client). b. Les objets non standards, développés en CDP, (dossier médical et sanctions dans le cas de AMD2), seront également nativement reliés au partenaire d'affaires (dossier client). c. Tous les documents intrants et sortants, maintenus dans ██████ sont également nativement reliés au partenaire d'affaires (dossier client). d. Veuillez vous référer aux documents en annexe : i. Diagramme d'architecture ii. Dialogue compétitif – SAP Custom Development Program • 8- BI calcul opérationnel : La solution informationnelle SAP BI et l'architecture proposée permettront à la Société de déployer les rapports opérationnels directement sur les données ██████ incluant les informations des CDP #2 et #3 pour des besoins tels que : a. Assignment des demandes; b. Statut des demandes; c. Visualisation du dossier médical et sanction • 9- BI développement service d'affaires : La portée de la solution informationnelle comprend l'ensemble des données du processus, qui se trouvent dans ██████ et CRM, incluant les données liées aux CDP #2 et #3. • 10- BI production indicateurs rapport officiel : La solution informationnelle intégrée dans SAP ██████ permet l'exploitation de l'ensemble des données ██████ et CRM du processus. L'écart est dans la définition de la sémantique et des règles d'affaires pour les besoins informationnels.	
3	CSP	CSP1	Évaluer la capacité de conduire vs l'état de santé	1	90 %	████ CRM ████ CDP	ÉCARTS • Le dossier médical sera développé par SAP via le CDP #3 • Le dossier sanctions sera développé par SAP via le CDP #2 • Le dossier point d'inaptitude sera développé par SAP via le CDP #1 RICEFW • Le développement de Workflow fera l'objet d'un effort d'implantation • Le développement de Formulaire fera l'objet d'un effort d'implantation	Veuillez vous référer au diagramme de l'architecture du modèle d'affaires et au « SAP Custom Development Program » dans l'annexe des documents de référence.

1 -Liste des processus					2 – Information à compléter par l'Alliance			
Numéro	Famille processus	Référence processus	Processus pour lesquels la couverture de la solution doit être établie	Criticité 1-Très critique 2-Critique 3-Peu critique	Couverture des processus par la solution	Module(s) de la solution	Justifier l'écart et apporter les précisions requises (Détail des modules ainsi que leur valeur ajoutée)	Références
							- Le développement d'interfaces (ACRDQ...) fera l'objet d'un effort d'implantation PARAMÉTRAGES - Le Partenaire d'Affaires (BP) de SAP sera configuré - La pièce « permis » et le privilège associé seront configurés dans [REDACTED] - Efforts d'implantation, de configuration et d'intégration pour le dossier médical et le dossier sanctions et points d'inaptitude afin de déterminer l'admissibilité et le type de privilège selon des règles d'affaires paramétrées (BRF+) - L'utilisation de ces données dans les règles d'évaluation de la capacité de conduire fera l'objet de paramétrage lors de la réalisation - L'utilisation de [REDACTED] pour la gestion de documents entrants et sortants fera l'objet de paramétrages - Configuration de la fonctionnalité de gestion de cas de CRM pour assurer la gestion de demandes et documenter les décisions JUSTIFICATIONS 1- Description : Les objets SAP « équipements » et « contrats de service » permettront de gérer la pièce « permis » et le privilège associé, le renouvellement, les coûts, etc., tel que décrit dans le diagramme de l'architecture du modèle d'affaires. (Ci-joint en annexe). L'écart repose essentiellement sur le développement de workflow, interfaces et formulaires. 2- Interfaces [REDACTED] : SAP offre en standard une série d'écrans [REDACTED] détaillée au catalogue disponible sur le site SAP pour l'ensemble des domaines [REDACTED] incluant le processus CSP1 de la Société : Gestion du partenaire d'affaires (Conducteur). L'écart est au niveau du développement de l'interface des CDP #1, #2 et #3. 3- RICEFW : voir les précisions ci-dessus 4- Modules peu utilisés : Non applicable 6- Dossier client : Le partenaire d'affaires unique de SAP constitue pour l'ensemble des processus de la Société incluant CSP1, le DOSSIER CLIENT de la Société : - Les objets standards de SAP (équipements, contrats de service...) sont nativement reliés au partenaire d'affaires (dossier client).	

1 -Liste des processus					2 – Information à compléter par l'Alliance			
Numéro	Famille processus	Référence processus	Processus pour lesquels la couverture de la solution doit être établie	Criticité 1-Très critique 2-Critique 3-Peu critique	Couverture des processus par la solution	Module(s) de la solution	Justifier l'écart et apporter les précisions requises (Détail des modules ainsi que leur valeur ajoutée)	Références
							b. Les objets non standards, développés en CDP, (dossier médical, points d'inaptitude et sanctions dans le cas de CSP1), seront également nativement reliés au partenaire d'affaires (dossier client). c. Tous les documents intrants et sortants, maintenus dans [REDACTED] sont également nativement reliés au partenaire d'affaires (dossier client). d. Veuillez vous référer aux documents en annexe : i. Diagramme d'architecture ii. Dialogue compétitif – SAP Custom Development Program • 8- BI calcul opérationnel : La solution informationnelle SAP BI et l'architecture proposée permettront à la Société de déployer les rapports opérationnels directement sur les données [REDACTED] incluant les informations des CDP #1, #2 et #3 pour des besoins tels que : a. Assignation des évaluations; b. Statut des évaluations; c. Visualisation du dossier médical, sanction et des points d'inaptitudes • 9- BI développement service d'affaires : La portée de la solution informationnelle comprend l'ensemble des données du processus, qui se trouvent dans [REDACTED] et CRM, incluant les données liées aux CDP #1, #2 et #3. • 10- BI production indicateurs rapport officiel : La solution informationnelle intégrée dans SAP [REDACTED] permet l'exploitation de l'ensemble des données [REDACTED] et CRM du processus. L'écart est dans la définition de la sémantique et des règles d'affaires pour les besoins informationnels.	
4	CSP	CSP2	Administrer les examens de conduite	1	90 %	[REDACTED] CRM [REDACTED]	RICEFW - Le développement d'interfaces (CFT, DEC, Examineur) fera l'objet d'un effort d'implantation - Le développement de formulaires fera l'objet d'un effort d'implantation PARAMÉTRAGES - Le Partenaire d'Affaires (BP) de SAP sera configuré - La pièce « permis », le privilège associé et le coût du service seront configurés dans [REDACTED]	Veuillez vous référer au diagramme de l'architecture du modèle d'affaires dans l'annexe des documents de référence.

1 -Liste des processus					2 – Information à compléter par l'Alliance			
Numéro	Famille processus	Référence processus	Processus pour lesquels la couverture de la solution doit être établie	Criticité 1-Très critique 2-Critique 3-Peu critique	Couverture des processus par la solution	Module(s) de la solution	Justifier l'écart et apporter les précisions requises (Détail des modules ainsi que leur valeur ajoutée)	Références
							• L'utilisation de [REDACTED] pour la gestion de documents entrants et sortants fera l'objet de paramétrages • Configuration de la fonctionnalité de gestion de cas de CRM pour assurer la gestion des examens et documenter les décisions JUSTIFICATIONS • 1- Description : Les objets SAP « équipements » et « contrats de service » permettront de gérer la pièce « permis » et le privilège associé, le renouvellement, les coûts... tel que décrit dans le diagramme de l'architecture du modèle d'affaires. L'écart repose essentiellement sur le développement de workflow, interfaces et formulaires. • 2- Interfaces [REDACTED] : SAP offre en standard une série d'écrans [REDACTED] détaillée au catalogue disponible sur le site SAP pour l'ensemble des domaines [REDACTED] incluant le processus CSP2 de la Société : Équipements (permis), Contrat de service et Pièce (permis). • 3- RICEFW : voir les précisions ci-dessus • 4- Modules peu utilisés : Non applicable • 6- Dossier client : Le partenaire d'affaires unique de SAP constitue pour l'ensemble des processus de la Société incluant CSP2, le DOSSIER CLIENT de la Société : a. Les objets standards de SAP (équipements, contrats de service...) sont nativement reliés au partenaire d'affaires (dossier client). b. Tous les documents intrants et sortants, maintenus dans [REDACTED] sont également nativement reliés au partenaire d'affaires (dossier client). c. Vous référez au document en annexe : i. Diagramme d'architecture • 8- BI calcul opérationnel : La solution informationnelle SAP BI et l'architecture proposée permettront à la Société de déployer les rapports opérationnels directement sur les données [REDACTED] et CRM pour des besoins tels que : suivi des demandes et Statut des demandes. L'écart reposera dans la création de la sémantique associée aux données Examiner (PEX) intégrées dans CRM. • 9- BI développement service d'affaires : La portée de la solution informationnelle comprend l'ensemble des données du processus, qui se trouvent dans [REDACTED] et CRM, incluant les résultats d'examens (Examiner) intégrées dans CRM.	

1 -Liste des processus					2 – Information à compléter par l'Alliance			
Numéro	Famille processus	Référence processus	Processus pour lesquels la couverture de la solution doit être établie	Criticité 1-Très critique 2-Critique 3-Peu critique	Couverture des processus par la solution	Module(s) de la solution	Justifier l'écart et apporter les précisions requises (Détail des modules ainsi que leur valeur ajoutée)	Références
							10- BI production indicateurs rapport officiel : La solution informationnelle intégrée dans SAP █████ permet l'exploitation de l'ensemble des données █████ et CRM du processus. Pour un système tel qu'Examiner, le service de données virtuelles Smart Data Access. Ensuite, l'écart est dans la définition de la sémantique et des règles d'affaires pour les besoins informationnels.	
5	CSP	CSP3	Délivrer le privilège de conduire	1	90 %	████ CRM ████ CDP	ÉCARTS - Le dossier médical sera développé par SAP via le CDP #3 - Le dossier sanctions sera développé par SAP via le CDP #2 - Le dossier point d'inaptitude sera développé par SAP via le CDP #1 RICEFW - Le développement de Workflow fera l'objet d'un effort d'implantation - Le développement de formulaires fera l'objet d'un effort d'implantation - Le développement d'interfaces (ARQ RAMQ, Photo, etc.) fera l'objet d'un effort d'implantation PARAMÉTRAGES - La pièce « permis » et le « privilège associé » seront configurés dans █████ █████ - Efforts d'implantation, de configuration et d'intégration pour le dossier médical et le dossier sanctions et points d'inaptitude afin de déterminer l'admissibilité et le type de privilège selon des règles d'affaires paramétrées (BRF+) - L'utilisation de ces données dans les règles d'émission du permis de conduire/privilège fera l'objet de paramétrage lors de la réalisation - L'utilisation de █████ pour la gestion de documents entrants et sortants fera l'objet de paramétrages - Configuration de la fonctionnalité de gestion de cas de CRM pour assurer la gestion de demandes et documenter les décisions JUSTIFICATIONS 1- Description : Les objets SAP « équipements » et « contrats de service » permettront de gérer la pièce « permis » et le « privilège associé », le renouvellement, les coûts, etc., tel que décrit dans le diagramme de l'architecture du modèle d'affaires. L'écart repose essentiellement sur le développement de workflow, interfaces et formulaires.	Veuillez vous référer au diagramme de l'architecture du modèle d'affaires et au « SAP Custom Development Program » dans l'annexe des documents de référence.

1 -Liste des processus					2 – Information à compléter par l'Alliance			
Numéro	Famille processus	Référence processus	Processus pour lesquels la couverture de la solution doit être établie	Criticité 1-Très critique 2-Critique 3-Peu critique	Couverture des processus par la solution	Module(s) de la solution	Justifier l'écart et apporter les précisions requises (Détail des modules ainsi que leur valeur ajoutée)	Références
							• 2- Interfaces █████ : SAP offre en standard une série d'écrans █████ détaillée au catalogue disponible sur le site SAP pour l'ensemble des domaines █████ incluant le processus CSP3 de la Société : Gestion du partenaire d'affaires (Conducteur), Pièce (permis). L'écart principal est au niveau du développement de l'interface des CDP #1, #2 et #3. • 3- RICEFW : voir les précisions ci-dessus • 4- Modules peu utilisés : Non applicable • 6- Dossier client : Le partenaire d'affaires unique de SAP constitue pour l'ensemble des processus de la Société incluant CSP3, le DOSSIER CLIENT de la Société : a. Les objets standards de SAP (équipements, contrats de service...) sont nativement reliés au partenaire d'affaires (dossier client). b. Les objets non standards, développés en CDP, (dossier médical, points d'incapacité et sanctions dans le cas de CSP3), seront également nativement reliés au partenaire d'affaires (dossier client). c. Tous les documents intrants et sortants, maintenus dans █████ sont également nativement reliés au partenaire d'affaires (dossier client). d. Veuillez vous référer aux documents en annexe : Diagramme d'architecture Dialogue compétitif – SAP Custom Development Program • 8- BI calcul opérationnel : La solution informationnelle SAP BI et l'architecture proposée permettront à la Société de déployer les rapports opérationnels directement sur les données █████ incluant les informations des CDP #1, #2 et #3 pour des besoins tels que : a. Assignment des demandes; b. Statut des demandes; c. Visualisation du dossier médical, sanction et des points d'incapacités • 9- BI développement service d'affaires : La portée de la solution informationnelle comprend l'ensemble des données du processus, qui se trouvent dans █████ et CRM, incluant les données liées aux CDP #1, #2 et #3. • 10- BI production indicateurs rapport officiel : La solution informationnelle intégrée dans SAP █████ permet l'exploitation de l'ensemble des données █████ et CRM du processus. L'écart est dans la définition de la sémantique et des règles d'affaires pour les besoins informationnels.	

1 -Liste des processus					2 – Information à compléter par l'Alliance			
Numéro	Famille processus	Référence processus	Processus pour lesquels la couverture de la solution doit être établie	Criticité 1-Très critique 2-Critique 3-Peu critique	Couverture des processus par la solution	Module(s) de la solution	Justifier l'écart et apporter les précisions requises (Détail des modules ainsi que leur valeur ajoutée)	Références
6	CSP	CSP4	Suivre le comportement des conducteurs	1	90 %	CRM CDP	ÉCARTS - Le dossier médical sera développé par SAP via le CDP #3 - Le dossier sanctions sera développé par SAP via le CDP #2 - Le dossier point d'inaptitude sera développé par SAP via le CDP #1 RICEFW - Le développement de Workflow fera l'objet d'un effort d'implantation - Le développement de formulaires fera l'objet d'un effort d'implantation - Le développement d'interfaces (ministère justice, ACRDQ, Policiers, Cour, etc.) fera l'objet d'un effort d'implantation PARAMÉTRAGES - La pièce « permis » et le « privilège associé » seront configurés dans [REDACTED] - Efforts d'implantation, de configuration et d'intégration pour le dossier médical et le dossier sanctions et points d'inaptitude afin de déterminer l'admissibilité et le type de privilège selon des règles d'affaires paramétrées (BRF+) - L'utilisation de ces données dans les règles d'émission du permis de conduire et du privilège de conduire fera l'objet de paramétrage lors de la réalisation - L'utilisation de [REDACTED] pour la gestion de documents entrants et sortants fera l'objet de paramétrages - Configuration de la fonctionnalité de gestion de cas de CRM pour assurer la gestion de demandes et documenter les décisions JUSTIFICATIONS 1- Description : Les objets SAP « équipements » et « contrats de service » permettront de gérer la pièce « permis » et le « privilège associé », le renouvellement, les coûts... tel que décrit dans le diagramme de l'architecture du modèle d'affaires. L'écart repose essentiellement sur le développement de workflow, interfaces et formulaires. 2- Interfaces [REDACTED] : SAP offre en standard une série d'écrans [REDACTED] détaillée au catalogue disponible sur le site SAP pour l'ensemble des domaines [REDACTED] incluant le processus CSP4 de la Société: Gestion du partenaire d'affaires (Conducteur), Pièce (permis). L'écart principal est au niveau du développement de l'interface des CDP #1, #2 et #3.	Veillez vous référer au diagramme de l'architecture du modèle d'affaires et au « SAP Custom Development Program » dans l'annexe des documents de référence.

1 -Liste des processus					2 – Information à compléter par l'Alliance			
Numéro	Famille processus	Référence processus	Processus pour lesquels la couverture de la solution doit être établie	Criticité 1-Très critique 2-Critique 3-Peu critique	Couverture des processus par la solution	Module(s) de la solution	Justifier l'écart et apporter les précisions requises (Détail des modules ainsi que leur valeur ajoutée)	Références
							• 3- RICEFW : voir les précisions ci-dessus • 4- Modules peu utilisés : Non applicable • 6- Dossier client : Le partenaire d'affaires unique de SAP constitue pour l'ensemble des processus de la Société incluant CSP4, le DOSSIER CLIENT de la Société : a. Les objets standards de SAP (équipements, contrats de service...) sont nativement reliés au partenaire d'affaires (dossier client). b. Les objets non standards, développés en CDP, (dossier médical et sanctions dans le cas de CSP4), seront également nativement reliés au partenaire d'affaires (dossier client). c. Tous les documents intrants et sortants, maintenus dans [REDACTED] sont également nativement reliés au partenaire d'affaires (dossier client). d. Vous référez aux documents en annexe : i. Diagramme d'architecture ii. Dialogue compétitif – SAP Custom Development Program • 8- BI calcul opérationnel : La solution informationnelle SAP BI et l'architecture proposée permettront à la Société de déployer les rapports opérationnels directement sur les données [REDACTED] incluant les informations des CDP #1, #2 et #3 pour des besoins tels que : i. Suivi des sanctions; ii. Suivi du dossier partenaire; iii. Visualisation du dossier médical, sanction et des points d'inaptitudes • 9- BI développement service d'affaires : La portée de la solution informationnelle comprend l'ensemble des données du processus, qui se trouvent dans [REDACTED] et CRM, incluant les données liées aux CDP #1, #2 et #3. • 10- BI production indicateurs rapport officiel : La solution informationnelle intégrée dans SAP [REDACTED] permet l'exploitation de l'ensemble des données [REDACTED] et CRM du processus. L'écart est dans la définition de la sémantique et des règles d'affaires pour les besoins informationnels.	
7	CSV	CSV1	Contrôler la conformité et l'état mécanique des véhicules	2	90 %	CRM [REDACTED] CDP	ÉCARTS • Le dossier de sanctions sera développé par SAP via le CDP #2	Veillez vous référer au diagramme de l'architecture du modèle d'affaires et au « SAP Custom

1 -Liste des processus					2 – Information à compléter par l'Alliance				
Numéro	Famille processus	Référence processus	Processus pour lesquels la couverture de la solution doit être établie	Criticité 1-Très critique 2-Critique 3-Peu critique	Couverture des processus par la solution	Module(s) de la solution	Justifier l'écart et apporter les précisions requises (Détail des modules ainsi que leur valeur ajoutée)	Références	
							RICEFW - Le développement de Formulaires ainsi que de signatures électroniques fera l'objet d'un effort d'implantation - Le développement d'interfaces avec Administrations canadiennes & registraire des véhicules (Data Link), les agents de la paix et autres intervenants externes pour vérifier le statut des véhicules, fera l'objet d'un effort d'implantation - Le développement de Workflow tel qu'une activité déclenchée basée sur un délai, l'identification d'un dossier à risque, fera l'objet d'un effort d'implantation PARAMÉTRAGES - Le Partenaire d'Affaires (BP) de SAP sera configuré - La pièce « vignette de conformité » et l'attestation associée seront configurées dans [REDACTED] - Efforts d'implantation, de configuration et d'intégration pour le dossier des sanctions afin de déterminer la conformité du véhicule selon des règles d'affaires paramétrées (BRF+) - L'utilisation des données des sanctions dans les règles de conformité, de vérification et de facturation (BRF+) fera l'objet de paramétrage lors de la réalisation - L'utilisation de [REDACTED] pour la gestion de documents entrants et sortants fera l'objet de paramétrages - Configuration de la fonctionnalité de gestion de cas de CRM pour assurer la gestion de demandes et documenter les décisions JUSTIFICATIONS 1- Description : L'objet SAP « équipement » permettra de gérer le véhicule tel que décrit dans le diagramme de l'architecture du modèle d'affaires. (Ci-joint en annexe). L'écart repose essentiellement sur le développement de workflow, interfaces et formulaires. 2- Interfaces [REDACTED] : SAP offre en standard une série d'écrans [REDACTED] détaillée au catalogue disponible sur le site SAP pour l'ensemble des domaines [REDACTED] incluant le processus CSP1 de la Société : Équipements (véhicule). L'écart principal est au niveau du développement de l'interface du CDP #2. 3- RICEFW : voir les précisions ci-dessus 4- Modules peu utilisés : Non applicable	Development Program » dans l'annexe des documents de référence.	

1 -Liste des processus					2 – Information à compléter par l'Alliance			
Numéro	Famille processus	Référence processus	Processus pour lesquels la couverture de la solution doit être établie	Criticité 1-Très critique 2-Critique 3-Peu critique	Couverture des processus par la solution	Module(s) de la solution	Justifier l'écart et apporter les précisions requises (Détail des modules ainsi que leur valeur ajoutée)	Références
							6- Dossier client : Le partenaire d'affaires unique de SAP constitue pour l'ensemble des processus de la Société incluant CSV1, le DOSSIER CLIENT de la Société : a. Les objets standards de SAP (équipements (véhicule), contrats de service...) sont nativement reliés au partenaire d'affaires (dossier client). b. Les objets non standards, développés en CDP, (sanctions dans le cas de CSV1), seront également nativement reliés au partenaire d'affaires (dossier client). c. Tous les documents intrants et sortants, maintenus dans ██████ sont également nativement reliés au partenaire d'affaires (dossier client). d. Vous référez aux documents en annexe : i. Diagramme d'architecture ii. Dialogue compétitif – SAP Custom Development Program 8- BI calcul opérationnel : La solution informationnelle SAP BI et l'architecture proposée permettront à la Société de déployer les rapports opérationnels directement sur les données ██████ incluant les informations du CDP #2 pour des besoins tels que : a. Suivi des équipements; b. Suivi des sanctions; 9- BI développement service d'affaires : La portée de la solution informationnelle comprend l'ensemble des données du processus, qui se trouvent dans ██████ et CRM, incluant les données liées au CDP #2. 10- BI production indicateurs rapport officiel : La solution informationnelle intégrée dans SAP ██████ permet l'exploitation de l'ensemble des données ██████ et CRM du processus. L'écart est dans la définition de la sémantique et des règles d'affaires pour les besoins informationnels.	
8	CSV	CSV2	Traiter les adhésions à l'IRP	1	70 %	CRM FICA/FSCD CDP	ÉCARTS - La déclaration des distances en libre-service (PAS). Les transactions du PAS seront développées par l'intégrateur avec des efforts habituels RICEFW lors de l'implantation (█████) - Le registre des sanctions sera développé par SAP via le CDP #2 - La gestion du kilométrage et historique de conduite par véhicule. Effort particulier d'implantation et de développement pour gérer le kilométrage et historique de conduite par véhicule et les règles touchant la facturation interadministration	Veillez vous référer au diagramme de l'architecture du modèle d'affaires et au « SAP Custom Development Program » dans l'annexe des

1 -Liste des processus					2 – Information à compléter par l'Alliance			
Numéro	Famille processus	Référence processus	Processus pour lesquels la couverture de la solution doit être établie	Criticité 1-Très critique 2-Critique 3-Peu critique	Couverture des processus par la solution	Module(s) de la solution	Justifier l'écart et apporter les précisions requises (Détail des modules ainsi que leur valeur ajoutée)	Références
							- Le calcul des droits selon les règles RICEFW - Le développement de formulaires fera l'objet d'un effort d'implantation - Le développement d'interfaces avec CTQ, ARQ IRP fera l'objet d'un effort d'implantation - Le développement de Workflow tel que produire une lettre de rappel pour la déclaration annuelle de distances, l'identification d'un dossier à risque, fera l'objet d'un effort d'implantation PARAMÉTRAGES - Le Partenaire d'Affaires (BP) de SAP sera configuré - La pièce « vignette » et le « privilège IRP » seront configurés dans [REDACTED] - La gestion de la facturation pour une flotte de véhicules sera configurée en utilisant les fonctionnalités de FICA/FSCD - Efforts d'implantation, de configuration et d'intégration pour le dossier des sanctions reliées à un véhicule afin de déterminer sa conformité selon des règles d'affaires paramétrées (BRF+) - L'utilisation des données des sanctions dans les règles de conformité, de vérification et de facturation (BRF+) fera l'objet de paramétrage lors de la réalisation - L'utilisation de [REDACTED] pour la gestion de documents entrants et sortants fera l'objet de paramétrages - Configuration de la fonctionnalité de gestion de cas de CRM pour assurer la gestion de demandes et documenter les décisions JUSTIFICATIONS 1- Description : Les objets SAP « équipements » et « contrats de service » permettront de gérer les véhicules, les plaques d'immatriculation, la pièce « vignette IRP » et le privilège IRP associé, le renouvellement, les coûts... tel que décrit dans le diagramme de l'architecture du modèle d'affaires. L'objet SAP « poste technique » servira à regrouper les véhicules en parc auto (flotte) et regroupement IRP. L'écart repose essentiellement sur le développement de workflow, d'interfaces et formulaires. 3- Interfaces [REDACTED] : SAP offre en standard une série d'écrans [REDACTED] détaillée au catalogue disponible sur le site SAP pour l'ensemble des domaines [REDACTED] incluant le processus CSV2 de la Société : Équipement (véhicule, plaque, vignette)	documents de référence.

1 -Liste des processus					2 – Information à compléter par l'Alliance			
Numéro	Famille processus	Référence processus	Processus pour lesquels la couverture de la solution doit être établie	Criticité 1-Très critique 2-Critique 3-Peu critique	Couverture des processus par la solution	Module(s) de la solution	Justifier l'écart et apporter les précisions requises (Détail des modules ainsi que leur valeur ajoutée)	Références
							et Contrat de service (privilège de conduire). L'écart principal est au niveau du développement de l'interface du CDP #2. • 4- RICEFW : voir les précisions ci-dessus • 5- Modules peu utilisés : Non applicable • 6- Dossier client : Le partenaire d'affaires unique de SAP constitue pour l'ensemble des processus de la Société incluant CSV2, le DOSSIER CLIENT de la Société : a. Les objets standards de SAP (équipements, contrats de service, poste technique...) sont nativement reliés au partenaire d'affaires (dossier client). b. Les objets non standards, développés en CDP, (dossier sanctions dans le cas de CSV2), seront également nativement reliés au partenaire d'affaires (dossier client). c. Tous les documents intrants et sortants, maintenus dans [REDACTED] sont également nativement reliés au partenaire d'affaires (dossier client). d. Veuillez vous référer aux documents en annexe : i. Diagramme d'architecture ii. Dialogue compétitif – SAP Custom Development Program • 8- BI calcul opérationnel : La solution informationnelle SAP et l'architecture proposée permettront à la Société de déployer les rapports opérationnels, les analyses stratégiques et les tableaux de bord requis. La configuration des règles de tarification, des capacités de simulation ou tout autre processus transactionnel lié à la gestion de l'IRP seront livrés à même le PGI transactionnel sans avoir recours à l'utilisation de rapports informationnels. Ceux-ci seront livrés pour appuyer et analyser le processus (historique de conduite, kilométrage, géospatial, etc.) • 9- BI développement service d'affaires : La portée de la solution informationnelle comprend l'ensemble des données du processus, qui se trouvent dans [REDACTED] CRM et [REDACTED] incluant les données liées au CDP #2. • 10- BI production indicateurs rapport officiel : La solution informationnelle intégrée dans SAP [REDACTED] permet l'exploitation de l'ensemble des données [REDACTED] CRM et [REDACTED] du processus. L'écart réside dans les données des systèmes tels que CTQ, ARQ IRP qui doivent être intégrés si requis avec le service de données virtuelles Smart Data Access ou avec la suite SAP EIM. Ensuite, il faut définir la sémantique et des règles d'affaires pour les besoins informationnels.	

1 -Liste des processus					2 – Information à compléter par l'Alliance			
Numéro	Famille processus	Référence processus	Processus pour lesquels la couverture de la solution doit être établie	Criticité 1-Très critique 2-Critique 3-Peu critique	Couverture des processus par la solution	Module(s) de la solution	Justifier l'écart et apporter les précisions requises (Détail des modules ainsi que leur valeur ajoutée)	Références
9	CSV	CSV3	Immatriculer le véhicule et délivrer le privilège de circuler	1	90 %	CRM [REDACTED] CDP	ÉCARTS - Le dossier de sanctions sera développé par SAP via le CDP #2 RICEFW - Le développement de formulaires fera l'objet d'un effort d'implantation - Le développement d'interfaces avec administrations canadiennes s& registraire des véhicules (Data Link), OPC, CTQ, MTQ, NIV, PEVL et autres intervenants externes pour le contrôle de l'admissibilité à l'immatriculation fera l'objet d'un effort d'implantation - Le développement de Workflow tel que le changement catégorie d'usage du véhicule ou changement de plaque, l'identification d'un dossier à risque, fera l'objet d'un effort d'implantation PARAMÉTRAGES - Le Partenaire d'Affaires (BP) de SAP sera configuré en autre les types de propriétaires de véhicules et titulaires d'immatriculation - La pièce « certificat d'immatriculation » et les types de privilège de circuler, les types de permis, classes et plaques seront configurés dans [REDACTED] - Efforts d'implantation, de configuration et d'intégration pour le dossier des sanctions afin de déterminer l'admissibilité à l'immatriculation selon des règles d'affaires paramétrées (BRF+) - L'utilisation des données des sanctions dans les règles de conformité, de vérification et de facturation (BRF+) fera l'objet de paramétrage lors de la réalisation - L'utilisation de [REDACTED] pour la gestion de documents entrants et sortants fera l'objet de paramétrages - Configuration de la fonctionnalité de gestion de cas de CRM pour assurer la gestion de demandes et documenter les décisions JUSTIFICATIONS 1- Description : Les objets SAP « équipements » et « contrats de service » permettront de gérer la pièce « immatriculation» et le privilège de circuler, le renouvellement, les coûts... tel que décrit dans le diagramme de l'architecture du modèle d'affaires. L'écart repose essentiellement sur le développement de workflow, interfaces et formulaires.	Veuillez vous référer au diagramme de l'architecture du modèle d'affaires et au « SAP Custom Development Program » dans l'annexe des documents de référence.

1 -Liste des processus					2 – Information à compléter par l'Alliance			
Numéro	Famille processus	Référence processus	Processus pour lesquels la couverture de la solution doit être établie	Criticité 1-Très critique 2-Critique 3-Peu critique	Couverture des processus par la solution	Module(s) de la solution	Justifier l'écart et apporter les précisions requises (Détail des modules ainsi que leur valeur ajoutée)	Références
							• 2- Interfaces █████ : SAP offre en standard une série d'écrans █████ détaillée au catalogue disponible sur le site SAP pour l'ensemble des domaines █████ incluant le processus CSV3 de la Société : Équipement (véhicule, plaque) et Contrat de service (privilège de conduire). L'écart principal est au niveau du développement de l'interface du CDP #2. • 3- RICEFW : voir les précisions ci-dessus • 4- Modules peu utilisés : Non applicable • 6- Dossier client : Le partenaire d'affaires unique de SAP constitue pour l'ensemble des processus de la Société incluant CSV3, le DOSSIER CLIENT de la Société : a. Les objets standards de SAP (équipements, contrats de service...) sont nativement reliés au partenaire d'affaires (dossier client). b. Les objets non standards, développés en CDP, (sanctions dans le cas de CSV3), seront également nativement reliés au partenaire d'affaires (dossier client). c. Tous les documents intrants et sortants, maintenus dans █████ sont également nativement reliés au partenaire d'affaires (dossier client). d. Veuillez vous référer aux documents en annexe : i. Diagramme d'architecture ii. Dialogue compétitif – SAP Custom Development Program • 8- BI calcul opérationnel : La solution informationnelle SAP BI et l'architecture proposée permettront à la Société de déployer les rapports opérationnels directement sur les données █████ et CRM incluant les informations du CDP #2 pour des besoins tels que : a. Suivi des équipements; b. Suivi des sanctions; c. Dates de renouvellement; d. Conformité. • 9- BI développement service d'affaires : La portée de la solution informationnelle comprend l'ensemble des données du processus, qui se trouvent dans █████ et CRM, incluant les données liées au CDP #2. • 10- BI production indicateurs rapport officiel : La solution informationnelle intégrée dans SAP █████ permet l'exploitation de l'ensemble des données █████ et CRM du processus. L'écart réside dans les données des systèmes tels que registraire des	

1 -Liste des processus					2 – Information à compléter par l'Alliance			
Numéro	Famille processus	Référence processus	Processus pour lesquels la couverture de la solution doit être établie	Criticité 1-Très critique 2-Critique 3-Peu critique	Couverture des processus par la solution	Module(s) de la solution	Justifier l'écart et apporter les précisions requises (Détail des modules ainsi que leur valeur ajoutée)	Références
							véhicules (Data Link), OPC, CTQ, MTQ, NIV, PEVL et autre intervenants externes qui doivent être intégrés si requis avec le service de données virtuelles Smart Data Access ou avec la suite SAP EIM. Ensuite, il faut définir la sémantique et des règles d'affaires pour les besoins informationnels.	
10	CSV	CSV4	Contrôler la couverture d'assurance du véhicule	3	90 %	CRM [REDACTED] CDP	ÉCARTS - Le dossier de sanctions sera développé par SAP via le CDP #2 RICEFW - Le développement de Workflow tel que le contrôle d'assurance, l'identification d'un dossier à risque, fera l'objet d'un effort d'implantation PARAMÉTRAGES - Le Partenaire d'Affaires (BP) de SAP sera configuré - Efforts d'implantation, de configuration et d'intégration pour le dossier des sanctions afin d'effectuer le contrôle d'assurances selon des règles d'affaires paramétrées (BRF+) - L'utilisation des données des sanctions dans les règles de conformité, de vérification et de facturation (BRF+) fera l'objet de paramétrage lors de la réalisation - L'utilisation de [REDACTED] pour la gestion de documents entrants et sortants fera l'objet de paramétrages - Configuration de la fonctionnalité de gestion de cas de CRM pour assurer la gestion de demandes par exemple corps policiers, avis de jugement et documenter les décisions JUSTIFICATIONS 1- Description : L'objet SAP « équipements » permettra de gérer l'information Assurances reliées au véhicule tel que décrit dans le diagramme de l'architecture du modèle d'affaires. L'écart repose essentiellement sur le développement de workflow. 2- Interfaces [REDACTED] : SAP offre en standard une série d'écrans [REDACTED] détaillée au catalogue disponible sur le site SAP pour l'ensemble des domaines [REDACTED] incluant le processus CSV4 de la Société : Partenaire d'affaires, Équipements (assurance). L'écart principal est au niveau du développement de l'interface du CDP #2. 3- RICEFW : voir les précisions ci-dessus	Veillez vous référer au diagramme de l'architecture du modèle d'affaires et au « SAP Custom Development Program » dans l'annexe des documents de référence.

1 -Liste des processus					2 – Information à compléter par l'Alliance			
Numéro	Famille processus	Référence processus	Processus pour lesquels la couverture de la solution doit être établie	Criticité 1-Très critique 2-Critique 3-Peu critique	Couverture des processus par la solution	Module(s) de la solution	Justifier l'écart et apporter les précisions requises (Détail des modules ainsi que leur valeur ajoutée)	Références
							• 4- Modules peu utilisés : Non applicable • 6- Dossier client : Le partenaire d'affaires unique de SAP constitue pour l'ensemble des processus de la Société incluant CSV4, le DOSSIER CLIENT de la Société : a. Les objets standards de SAP (équipements (véhicule)) sont nativement reliés au partenaire d'affaires (dossier client). b. Les objets non standards, développés en CDP, (sanctions dans le cas de CSV4), seront également nativement reliés au partenaire d'affaires (dossier client). c. Tous les documents intrants et sortants, maintenus dans ██████ sont également nativement reliés au partenaire d'affaires (dossier client). d. Veuillez vous référer aux documents en annexe : i. Diagramme d'architecture ii. Dialogue compétitif – SAP Custom Development Program • 8- BI calcul opérationnel : La solution informationnelle SAP BI et l'architecture proposée permettront à la Société de déployer les rapports opérationnels directement sur les données ██████ et CRM incluant les informations du CDP #2 pour des besoins tels que : a. Suivi des renouvellements; b. Suivi des exceptions; c. Suivi des sanctions. • 9- BI développement service d'affaires : La portée de la solution informationnelle comprend l'ensemble des données du processus, qui se trouvent dans ██████ et CRM, incluant les données liées au CDP #2. • 10- BI production indicateurs rapport officiel : La solution informationnelle intégrée dans SAP ██████ permet l'exploitation de l'ensemble des données ██████ et CRM du processus. L'écart est dans la définition de la sémantique et des règles d'affaires pour les besoins informationnels.	
11	CSV	CSV5	Gérer la saisie des véhicules	2	90 %	CRM █████ CDP	ÉCARTS • Le dossier de sanctions sera développé par SAP via le CDP #2 RICEFW	Veuillez vous référer au diagramme de l'architecture du modèle d'affaires et au « SAP Custom Development Program » dans

1 -Liste des processus					2 – Information à compléter par l'Alliance			
Numéro	Famille processus	Référence processus	Processus pour lesquels la couverture de la solution doit être établie	Criticité 1-Très critique 2-Critique 3-Peu critique	Couverture des processus par la solution	Module(s) de la solution	Justifier l'écart et apporter les précisions requises (Détail des modules ainsi que leur valeur ajoutée)	Références
							- Le développement d'interfaces avec RVI, MJQ, etc., pour la mise à jour du RDPRM, CSPQ, CTQ qui génère la mise à jour automatique des données, fera l'objet d'un effort d'implantation - Le développement de Workflow tel que mettre fin à la levée, cessation à la fourrière, mettre fin à la sanction, fera l'objet d'un effort d'implantation PARAMÉTRAGES - Le Partenaire d'Affaires (BP) de SAP sera configuré - La saisie ainsi que la levée de saisie seront configurées dans [REDACTED] - Efforts d'implantation, de configuration et d'intégration pour le dossier des sanctions afin de déterminer le statut du véhicule selon des règles d'affaires paramétrées (BRF+) - L'utilisation des données des sanctions dans les règles dans l'analyse des informations reçues, la détermination du délai de saisie, de la facturation, etc., fera l'objet de paramétrage lors de la réalisation - L'utilisation de [REDACTED] pour la gestion de documents entrants et sortants fera l'objet de paramétrages - Configuration de la fonctionnalité de gestion de cas de CRM pour assurer la gestion de demandes et documenter les décisions par exemple la saisie et levée de la saisie. JUSTIFICATIONS 1- Description : L'objet SAP « équipements » permettra de gérer le véhicule et ainsi les informations de saisie tel que décrit dans le diagramme de l'architecture du modèle d'affaires. L'écart repose essentiellement sur le développement de workflow et interfaces. 2- Interfaces [REDACTED] : SAP offre en standard une série d'écrans [REDACTED] détaillée au catalogue disponible sur le site SAP pour l'ensemble des domaines [REDACTED] incluant le processus CSV4 de la Société : Partenaire d'affaires, Équipements (véhicule). L'écart principal est au niveau du développement de l'interface du CDP #2. 3- RICEFW : voir les précisions ci-dessus 4- Modules peu utilisés : Non applicable	l'annexe des documents de référence.

1 -Liste des processus					2 – Information à compléter par l'Alliance			
Numéro	Famille processus	Référence processus	Processus pour lesquels la couverture de la solution doit être établie	Criticité 1-Très critique 2-Critique 3-Peu critique	Couverture des processus par la solution	Module(s) de la solution	Justifier l'écart et apporter les précisions requises (Détail des modules ainsi que leur valeur ajoutée)	Références
							6- Dossier client : Le partenaire d'affaires unique de SAP constitue pour l'ensemble des processus de la Société incluant CSV5, le DOSSIER CLIENT de la Société : a. Les objets standards de SAP (équipements (véhicule)) sont nativement reliés au partenaire d'affaires (dossier client). b. Les objets non standards, développés en CDP, (sanctions dans le cas de CSV5), seront également nativement reliés au partenaire d'affaires (dossier client). c. Tous les documents intrants et sortants, maintenus dans ██████ sont également nativement reliés au partenaire d'affaires (dossier client). d. Vous réferez aux documents en annexe : i. Diagramme d'architecture ii. Dialogue compétitif – SAP Custom Development Program 8- BI calcul opérationnel : La solution informationnelle SAP BI et l'architecture proposée permettront à la Société de déployer les rapports opérationnels directement sur les données ██████ et CRM incluant les informations du CDP #2 pour des besoins tels que : a. Suivi des saisies; b. Suivi des sanctions. 9- BI développement service d'affaires : La portée de la solution informationnelle comprend l'ensemble des données du processus, qui se trouvent dans ██████ et CRM, incluant les données liées au CDP #2. 10- BI production indicateurs rapport officiel : La solution informationnelle intégrée dans SAP ██████ permet l'exploitation de l'ensemble des données ██████ et CRM du processus. L'écart est dans la définition de la sémantique et des règles d'affaires pour les besoins informationnels.	
12	CSV	CSV7	Émettre plaquette NIV	3	90 %	█████ CRM	RICEFW - Le développement de Workflow tel que l'identification d'un dossier à risque, l'annulation de la plaquette lorsque le NIV est absent, etc., fera l'objet d'un effort d'implantation PARAMÉTRAGES - Le Partenaire d'Affaires (BP) de SAP sera configuré - Les informations sur le véhicule artisanal seront configurées dans ██████ ██████	Veuillez vous référer au diagramme de l'architecture du modèle d'affaires et au « SAP Custom Development Program » dans l'annexe des

1 -Liste des processus					2 – Information à compléter par l'Alliance			
Numéro	Famille processus	Référence processus	Processus pour lesquels la couverture de la solution doit être établie	Criticité 1-Très critique 2-Critique 3-Peu critique	Couverture des processus par la solution	Module(s) de la solution	Justifier l'écart et apporter les précisions requises (Détail des modules ainsi que leur valeur ajoutée)	Références
							• L'utilisation des règles d'affaires pour le calcul du montant unitaire de service (BRF+) • L'utilisation de [REDACTED] pour la gestion de documents entrants et sortants fera l'objet de paramétrages • Configuration de la fonctionnalité de gestion de cas de CRM pour assurer la gestion de demandes et documenter les décisions par exemple la saisie et levée de la saisie. JUSTIFICATIONS • 1- Description : L'objet SAP « équipements » permettra de gérer le véhicule et son NIV tel que décrit dans le diagramme de l'architecture du modèle d'affaires. L'écart repose essentiellement sur le développement de workflow. • 2- Interfaces [REDACTED] : SAP offre en standard une série d'écrans [REDACTED] détaillée au catalogue disponible sur le site SAP pour l'ensemble des domaines [REDACTED] incluant le processus CSV7 de la Société : Partenaire d'affaires, Équipements (véhicule artisanal). Il n'y a aucun écart. • 3- RICEFW : voir les précisions ci-dessus • 4- Modules peu utilisés : Non applicable • 6- Dossier client : Le partenaire d'affaires unique de SAP constitue pour l'ensemble des processus de la Société incluant CSV7, le DOSSIER CLIENT de la Société : a. Les objets standards de SAP (équipements (véhicule)) sont nativement reliés au partenaire d'affaires (dossier client). b. Tous les documents intrants et sortants, maintenus dans [REDACTED] sont également nativement reliés au partenaire d'affaires (dossier client). c. Vous référez au document en annexe : Diagramme d'architecture • 8- BI calcul opérationnel : La solution informationnelle SAP BI et l'architecture proposée permettront à la Société de déployer les rapports opérationnels directement sur les données [REDACTED] et CRM pour des besoins tels que : a. Inventaire des véhicules artisanaux; b. Suivi des exceptions. • 9- BI développement service d'affaires : La portée de la solution informationnelle comprend l'ensemble des données du processus qui se trouvent dans [REDACTED] et CRM.	documents de référence.

1 -Liste des processus					2 – Information à compléter par l'Alliance			
Numéro	Famille processus	Référence processus	Processus pour lesquels la couverture de la solution doit être établie	Criticité 1-Très critique 2-Critique 3-Peu critique	Couverture des processus par la solution	Module(s) de la solution	Justifier l'écart et apporter les précisions requises (Détail des modules ainsi que leur valeur ajoutée)	Références
							10- BI production indicateurs rapport officiel : La solution informationnelle intégrée dans SAP █████ permet l'exploitation de l'ensemble des données █████ et CRM du processus. L'écart est dans la définition de la sémantique et des règles d'affaires pour les besoins informationnels.	
13	CSV	CSV8	Traiter les autorisations particulières	3	90 %	████ CRM █████	RICEFW - Le développement de formulaires telle la demande de reconnaissance d'un véhicule, fera l'objet d'un effort d'implantation - Le développement de Workflow tel que l'identification d'un dossier à risque, renouvellement biannuel de la reconnaissance du véhicule, fera l'objet d'un effort d'implantation PARAMÉTRAGES - Le Partenaire d'Affaires (BP) de SAP sera configuré - Le certificat de reconnaissance et vignette seront configuré dans █████ █████ - L'utilisation des règles d'affaires pour le calcul du montant unitaire de service (BRF+) - L'utilisation de █████ pour la gestion de documents entrants et sortants fera l'objet de paramétrage - Configuration de la fonctionnalité de gestion de cas de CRM pour assurer la gestion de demandes et documenter les décisions par exemple demande d'autorisation pour feux jaunes ou pivotants. JUSTIFICATIONS 1- Description : L'objet SAP « équipements » permettra de conserver les informations particulières relatives au véhicule tel que décrit dans le diagramme de l'architecture du modèle d'affaires. L'écart repose essentiellement sur le développement de workflow et formulaires. 2- Interfaces █████ : SAP offre en standard une série d'écrans █████ détaillée au catalogue disponible sur le site SAP pour l'ensemble des domaines █████ incluant le processus CSV8 de la Société : Équipement (véhicule, plaque) et Contrat de service (immatriculation). Il n'y a aucun écart. 3- RICEFW : voir les précisions ci-dessus 4- Modules peu utilisés : Non applicable	Veillez vous référer au diagramme de l'architecture du modèle d'affaires dans l'annexe des documents de référence.

1 -Liste des processus					2 – Information à compléter par l'Alliance			
Numéro	Famille processus	Référence processus	Processus pour lesquels la couverture de la solution doit être établie	Criticité 1-Très critique 2-Critique 3-Peu critique	Couverture des processus par la solution	Module(s) de la solution	Justifier l'écart et apporter les précisions requises (Détail des modules ainsi que leur valeur ajoutée)	Références
							6- Dossier client : Le partenaire d'affaires unique de SAP constitue pour l'ensemble des processus de la Société incluant CSV8, le DOSSIER CLIENT de la Société : a. Les objets standards de SAP (équipements (véhicule)) sont nativement reliés au partenaire d'affaires (dossier client). b. Tous les documents intrants et sortants, maintenus dans [REDACTED] sont également nativement reliés au partenaire d'affaires (dossier client). c. Veuillez vous référer au document en annexe : Diagramme d'architecture 8- BI calcul opérationnel : La solution informationnelle SAP BI et l'architecture proposée permettront à la Société de déployer les rapports opérationnels directement sur les données [REDACTED] et CRM pour des besoins tels que : a. Inventaire des autorisations particulières; b. Suivi des exceptions. 9- BI développement service d'affaires : La portée de la solution informationnelle comprend l'ensemble des données du processus, qui se trouvent dans [REDACTED] et CRM. 10- BI production indicateurs rapport officiel : La solution informationnelle intégrée dans SAP [REDACTED] permet l'exploitation de l'ensemble des données [REDACTED] et CRM du processus. L'écart est dans la définition de la sémantique et des règles d'affaires pour les besoins informationnels.	
14	GRP	GRP1	Développer une relation partenaires	1	90 %	[REDACTED] PPS [REDACTED]	RICEFW - Le développement de formulaires tel que le bon de commande fera l'objet d'un effort d'implantation - L'intégration avec SEOA fera l'objet d'un effort d'implantation - Le développement de Workflow tel que la demande de biens et services ainsi que tous les flux d'approbation, fera l'objet d'un effort d'implantation PARAMÉTRAGES - Le Partenaire d'Affaires (BP) de SAP sera configuré dans [REDACTED] - Tous les processus reliés aux activités d'approvisionnement d'un organisme public seront configurés dans PPS - L'utilisation de [REDACTED] pour la gestion de documents entrants et sortants fera l'objet de paramétrages	Veuillez vous référer au diagramme de l'architecture du modèle d'affaires dans l'annexe des documents de référence.

1 -Liste des processus					2 – Information à compléter par l'Alliance			
Numéro	Famille processus	Référence processus	Processus pour lesquels la couverture de la solution doit être établie	Criticité 1-Très critique 2-Critique 3-Peu critique	Couverture des processus par la solution	Module(s) de la solution	Justifier l'écart et apporter les précisions requises (Détail des modules ainsi que leur valeur ajoutée)	Références
							• La mise en place d'écrans [REDACTED] standards fera l'objet de paramétrage et de développement • L'utilisation des règles d'affaires permettra de configurer des règles de mise à jour du dossier partenaire, des demandes d'autorisation de modification ainsi que des alertes (BRF+) JUSTIFICATIONS • 1- Description : L'objet SAP « Partenaire d'affaires » permettra de gérer toutes les informations sur le partenaire d'affaires ainsi que ses relations, sa catégorie, etc., tel que décrit dans le diagramme de l'architecture du modèle d'affaires. L'écart repose essentiellement sur le développement de workflow, interfaces et formulaires. • 2- Interfaces [REDACTED] : SAP offre en standard une série d'écrans [REDACTED] détaillée au catalogue disponible sur le site SAP pour l'ensemble des domaines [REDACTED] [REDACTED] incluant le processus GRP1 de la Société. • 3- RICEFW : voir les précisions ci-dessus • 4- Modules peu utilisés : Non applicable • 6- Dossier client : Le partenaire d'affaires unique de SAP constitue pour l'ensemble des processus de la Société incluant GRP1, le DOSSIER CLIENT de la Société : a. Les objets standards de SAP (équipements, contrats de service...) sont nativement reliés au partenaire d'affaires (dossier client). b. Tous les documents intrants et sortants, maintenus dans [REDACTED] sont également nativement reliés au partenaire d'affaires (dossier client). c. Veuillez vous référer au document en annexe : Diagramme d'architecture • 8- BI calcul opérationnel : La solution informationnelle SAP et l'architecture proposée permettront à la Société de déployer les rapports opérationnels, les analyses stratégiques et les tableaux de bord requis. • 9- BI développement service d'affaires : La portée de la solution informationnelle comprend l'ensemble des données du processus, qui se trouvent dans [REDACTED] incluant la fonctionnalité PPS. • 10- BI production indicateurs rapport officiel : La solution informationnelle intégrée dans SAP [REDACTED] permet l'exploitation de l'ensemble des données [REDACTED] et PPS du processus. L'écart est dans la définition de la sémantique et des règles d'affaires pour les besoins informationnels.	

©La Société de l'assurance automobile du Québec 2016

1 -Liste des processus					2 – Information à compléter par l'Alliance																					
Numéro	Famille processus	Référence processus	Processus pour lesquels la couverture de la solution doit être établie	Criticité 1-Très critique 2-Critique 3-Peu critique	Couverture des processus par la solution	Module(s) de la solution	Justifier l'écart et apporter les précisions requises (Détail des modules ainsi que leur valeur ajoutée)	Références																		
							2- Interfaces : SAP offre en standard une série d'écrans détaillée au catalogue disponible sur le site SAP pour l'ensemble des domaines incluant le processus GRP2 de la Société. 3- RICEFW : voir les précisions ci-dessus 4- Modules peu utilisés : Non applicable 6- Dossier client : Le partenaire d'affaires unique de SAP constitue pour l'ensemble des processus de la Société incluant GRP2, le DOSSIER CLIENT de la Société: a. Les objets standards de SAP (équipements, contrats de service...) sont nativement reliés au partenaire d'affaires (dossier client). b. Tous les documents intrants et sortants, maintenus dans sont également nativement reliés au partenaire d'affaires (dossier client). c. Vous référez au document en annexe : Diagramme d'architecture 8- BI calcul opérationnel : La solution informationnelle SAP et l'architecture proposée permettront à la Société de déployer les rapports opérationnels, les analyses stratégiques et les tableaux de bord requis 9- BI développement service d'affaires : La portée de la solution informationnelle comprend l'ensemble des données du processus, qui se trouvent dans incluant la fonctionnalité PPS. 10- BI production indicateurs rapport officiel : La solution informationnelle intégrée dans SAP permet l'exploitation de l'ensemble des données et PPS du processus. L'écart est dans la définition de la sémantique et des règles d'affaires pour les besoins informationnels. Tableau récapitulatif des RICEFWs pour GRP2 : <table><tr><th></th><th>Rapport</th><th>Workflow</th><th>Conversion ⁽¹⁾</th><th>Interface ⁽²⁾</th><th>Formulaire</th><th>Amélioration</th><th>BRF+</th><th>Fiori</th></tr><tr><td>TOTAL</td><td>0</td><td>2</td><td>0</td><td>0</td><td>12</td><td>4</td><td>2</td><td>28</td></tr></table>		Rapport	Workflow	Conversion ⁽¹⁾	Interface ⁽²⁾	Formulaire	Amélioration	BRF+	Fiori	TOTAL	0	2	0	0	12	4	2	28	
	Rapport	Workflow	Conversion ⁽¹⁾	Interface ⁽²⁾	Formulaire	Amélioration	BRF+	Fiori																		
TOTAL	0	2	0	0	12	4	2	28																		
16	GRP	GRP3	Saisir et gérer les termes de l'obligation	1	90 %	PPS	RICEFW - La catégorisation des clauses contractuelles en fonction du bien ou du service fera l'objet d'effort d'implantation (Améliorations) - L'échange d'informations avec les autres administrations, partenaires fera l'objet d'un effort d'implantation (Formulaires)	Veuillez vous référer au diagramme de l'architecture du modèle d'affaires et au dans l'annexe des																		

1 -Liste des processus					2 – Information à compléter par l'Alliance			
Numéro	Famille processus	Référence processus	Processus pour lesquels la couverture de la solution doit être établie	Criticité 1-Très critique 2-Critique 3-Peu critique	Couverture des processus par la solution	Module(s) de la solution	Justifier l'écart et apporter les précisions requises (Détail des modules ainsi que leur valeur ajoutée)	Références
							• L'obtention d'informations de gestion pour besoins opérationnels fera l'objet d'un effort d'implantation (Rapports) • La gestion d'alertes fera l'objet d'un effort d'implantation (Améliorations) • La mise en place du workflow d'approbation fera l'objet d'un effort d'implantation (Workflow) PARAMÉTRAGES • Le Partenaire d'Affaires (BP) de SAP sera configuré dans ██████████ • Le processus d'acquisition incluant les soumissions sera configuré dans PPS • L'utilisation des règles d'affaires permettra de configurer des règles de mise à jour du dossier partenaire, des demandes d'autorisation de modification ainsi que des alertes (BRF+) • L'utilisation de ██████████ pour la gestion de documents entrants et sortants fera l'objet de paramétrages • La mise en place d'écrans ██████ standards fera l'objet de paramétrage et de développement JUSTIFICATIONS • 1- Description : L'objet SAP « Partenaire d'affaires » permettra de gérer toutes les informations sur le partenaire d'affaires ainsi que ses relations, sa catégorie, ses contrats, etc. tel que décrit dans le diagramme de l'architecture du modèle d'affaires. L'écart repose essentiellement sur le développement de workflow. • 2- Interfaces ██████ : SAP offre en standard une série d'écrans ██████ détaillée au catalogue disponible sur le site SAP pour l'ensemble des domaines ██████████ incluant le processus GRP3 de la Société : Partenaire d'affaires. L'interface pourra faire l'objet d'effort d'améliorations. • 3- RICEFW : se référer aux précisions ci-dessus • 4- Modules peu utilisés : Non applicable • 6- Dossier client : Le partenaire d'affaires unique de SAP constitue pour l'ensemble des processus de la Société incluant GRP3, le DOSSIER CLIENT : a. Les objets standards de SAP (Contrats...) sont nativement reliés au partenaire d'affaires (dossier client). b. Tous les documents intrants et sortants, maintenus dans ██████████ sont également nativement reliés au partenaire d'affaires (dossier client).	documents de référence.

1 -Liste des processus					2 – Information à compléter par l'Alliance																					
Numéro	Famille processus	Référence processus	Processus pour lesquels la couverture de la solution doit être établie	Criticité 1-Très critique 2-Critique 3-Peu critique	Couverture des processus par la solution	Module(s) de la solution	Justifier l'écart et apporter les précisions requises (Détail des modules ainsi que leur valeur ajoutée)	Références																		
							c. Vous référez au document en annexe : Diagramme d'architecture 8- BI calcul opérationnel : La solution informationnelle SAP et l'architecture proposée permettront à la Société de déployer les rapports opérationnels, les analyses stratégiques et les tableaux de bord requis. 9- BI développement service d'affaires : La portée de la solution informationnelle comprend l'ensemble des données du processus, qui se trouvent dans [REDACTED] incluant la fonctionnalité PPS. 10- BI production indicateurs rapport officiel : La solution informationnelle intégrée dans SAP [REDACTED] permet l'exploitation de l'ensemble des données [REDACTED] et PPS du processus. L'écart est dans la définition de la sémantique et des règles d'affaires pour les besoins informationnels. Tableau récapitulatif des RICEFWs pour GRP3 : <table><tr><th></th><th>Rapport</th><th>Workflow</th><th>Conversion ⁽¹⁾</th><th>Interface ⁽²⁾</th><th>Formulaire</th><th>Amélioration</th><th>BRF+</th><th>Fiori</th></tr><tr><td>TOTAL</td><td>5</td><td>7</td><td>0</td><td>0</td><td>14</td><td>3</td><td>1</td><td>28</td></tr></table>		Rapport	Workflow	Conversion ⁽¹⁾	Interface ⁽²⁾	Formulaire	Amélioration	BRF+	Fiori	TOTAL	5	7	0	0	14	3	1	28	
	Rapport	Workflow	Conversion ⁽¹⁾	Interface ⁽²⁾	Formulaire	Amélioration	BRF+	Fiori																		
TOTAL	5	7	0	0	14	3	1	28																		
17	GRP	GRP4	Confirmer les obligations financières	1	90 %	[REDACTED]	RICEFW - La consolidation des comptes pour l'ensemble des rôles du partenaire fera l'objet d'un effort d'implantation (Améliorations) - La génération de communications écrites fera l'objet d'un effort d'implantation (Améliorations) - La mise en place du workflow d'approbation fera l'objet d'un effort d'implantation (Workflow) PARAMÉTRAGES - Le Partenaire d'Affaires (BP) de SAP sera configuré dans [REDACTED] - L'utilisation de [REDACTED] pour la gestion de documents entrants et sortants fera l'objet de paramétrages - La mise en place d'écrans [REDACTED] standards fera l'objet de paramétrage et de développement - L'utilisation des règles d'affaires permettra de configurer des règles de mise à jour du dossier partenaire, des demandes d'autorisation de modification ainsi que des alertes (BRF+)	Veuillez vous référer au diagramme de l'architecture du modèle d'affaires dans l'annexe des documents de référence.																		

							JUSTIFICATIONS 1- Description : L'objet SAP « Partenaire d'affaires » permettra de gérer toutes les informations sur le partenaire d'affaires ainsi que ses relations, sa catégorie, ses contrats, informations financières, etc., tel que décrit dans le diagramme de l'architecture du modèle d'affaires. L'écart repose essentiellement sur le développement de workflow et interfaces. 2- Interfaces : SAP offre en standard une série d'écrans détaillée au catalogue disponible sur le site SAP pour l'ensemble des domaines incluant le processus GRP4 de la Société : Partenaire d'affaires. L'interface pourra faire l'objet d'effort d'améliorations. 3- RICEFW : se référer aux précisions ci-dessus 4- Modules peu utilisés : Non applicable 6- Dossier client : Le partenaire d'affaires unique de SAP constitue pour l'ensemble des processus de la Société incluant DRP4, le DOSSIER CLIENT : - Les objets standards de SAP (Contrats, informations financières...) sont nativement reliés au partenaire d'affaires (dossier client). - Tous les documents intrants et sortants, maintenus dans sont également nativement reliés au partenaire d'affaires (dossier client). - Veuillez vous référer au document en annexe : Diagramme d'architecture 8- BI calcul opérationnel : La solution informationnelle SAP et l'architecture proposée permettront à la Société de déployer les rapports opérationnels, les analyses stratégiques et les tableaux de bord requis : - Suivi des factures; - Suivi des pièces justificatives. 9- BI développement service d'affaires : La portée de la solution informationnelle comprend l'ensemble des données du processus, qui se trouvent dans 10- BI production indicateurs rapport officiel : La solution informationnelle intégrée dans SAP permet l'exploitation de l'ensemble des données . L'écart est dans la définition de la sémantique et des règles d'affaires pour les besoins informationnels. Tableau récapitulatif des RICEFWs pour GRP4 : <table><tr><th></th><th>Rapport</th><th>Workflow</th><th>Conversion⁽¹⁾</th><th>Interface⁽²⁾</th><th>Formulaire</th><th>Amélioration</th><th>BRF+</th><th>Fiori</th></tr><tr><td>TOTAL</td><td>0</td><td>3</td><td>0</td><td>0</td><td>10</td><td>2</td><td>1</td><td>27</td></tr></table>		Rapport	Workflow	Conversion ⁽¹⁾	Interface ⁽²⁾	Formulaire	Amélioration	BRF+	Fiori	TOTAL	0	3	0	0	10	2	1	27	
	Rapport	Workflow	Conversion ⁽¹⁾	Interface ⁽²⁾	Formulaire	Amélioration	BRF+	Fiori																		
TOTAL	0	3	0	0	10	2	1	27																		
18	GRU	GRU1	Accueillir et renseigner le client	1	90 %	CRM	RICEFW - L'intégration avec (RVI) fera l'objet d'un effort d'implantation - La consolidation des comptes pour l'ensemble des rôles du partenaire fera l'objet d'un effort d'implantation (Améliorations)																			

1 -Liste des processus					2 – Information à compléter par l'Alliance			
Numéro	Famille processus	Référence processus	Processus pour lesquels la couverture de la solution doit être établie	Criticité 1-Très critique 2-Critique 3-Peu critique	Couverture des processus par la solution	Module(s) de la solution	Justifier l'écart et apporter les précisions requises (Détail des modules ainsi que leur valeur ajoutée)	Références
							• La génération de communications écrites fera l'objet d'un effort d'implantation (Améliorations) • La mise en place du workflow d'approbation fera l'objet d'un effort d'implantation (Workflow) PARAMÉTRAGES • Configuration standard de l'intégration entre la RVI / CTI et SAP CRM • La mise en place d'écrans [REDACTED] standards et spécifiques fera l'objet de paramétrage et de développement JUSTIFICATIONS • 1- Description : La fonctionnalité CRM (interactions, Centre d'appel...) permettra d'accueillir et de renseigner/diriger le client L'écart repose essentiellement sur le développement des interfaces. • 2- Interfaces [REDACTED] : SAP offre en standard une série d'écrans [REDACTED] détaillée au catalogue disponible sur le site SAP pour l'ensemble des domaines [REDACTED] [REDACTED] incluant le processus GRU1 de la Société. Des écrans spécifiques au processus pourront être développés. • 3- RICEFW : voir les précisions ci-dessus • 4- Modules peu utilisés : Non applicable • 6- Dossier client : Le partenaire d'affaires unique de SAP constitue pour l'ensemble des processus de la Société incluant GRU1 et le DOSSIER CLIENT : • 8- BI calcul opérationnel : La solution informationnelle SAP et l'architecture proposée permettront à la Société de déployer les rapports opérationnels, les analyses stratégiques et les tableaux de bord requis : a. Suivi des interactions; b. Qualité de services et délais. • 9- BI développement service d'affaires : La portée de la solution informationnelle comprend l'ensemble des données du processus, qui se trouvent dans SAP CRM. • 10- BI production indicateurs rapport officiel : La solution informationnelle intégrée dans SAP [REDACTED] permet l'exploitation de l'ensemble des données SAP CRM. L'écart est dans la définition de la sémantique et des règles d'affaires pour les besoins informationnels.	

1 -Liste des processus					2 – Information à compléter par l'Alliance																					
Numéro	Famille processus	Référence processus	Processus pour lesquels la couverture de la solution doit être établie	Criticité 1-Très critique 2-Critique 3-Peu critique	Couverture des processus par la solution	Module(s) de la solution	Justifier l'écart et apporter les précisions requises (Détail des modules ainsi que leur valeur ajoutée)	Références																		
							Tableau récapitulatif des RICEFWs pour GRU1: <table><tr><td></td><td>Rapport</td><td>Workflow</td><td>Conversion⁽¹⁾</td><td>Interface⁽²⁾</td><td>Formulaire</td><td>Amélioration</td><td>BRF+</td><td>Fiori</td></tr><tr><td>TOTAL</td><td>1</td><td>0</td><td>0</td><td>0</td><td>0</td><td>9</td><td>0</td><td>8</td></tr></table>		Rapport	Workflow	Conversion ⁽¹⁾	Interface ⁽²⁾	Formulaire	Amélioration	BRF+	Fiori	TOTAL	1	0	0	0	0	9	0	8	
	Rapport	Workflow	Conversion ⁽¹⁾	Interface ⁽²⁾	Formulaire	Amélioration	BRF+	Fiori																		
TOTAL	1	0	0	0	0	9	0	8																		
19	GRU	GRU2	Prendre en charge les demandes et les documents	1	90 %	CRM	RICEFW - Le développement de Workflow tel que la liste des documents ou demandes à traiter, fera l'objet d'un effort d'implantation - La création d'un dossier client unique, la détermination du niveau d'authentification et le transfert des données d'un dossier à un autre fera l'objet d'un effort d'implantation - La génération d'alertes et de communications écrites feront l'objet d'un effort d'implantation (Améliorations) PARAMÉTRAGES - Le Partenaire d'Affaires (BP) de SAP sera configuré dans - L'assignation des demandes et documents en mode push ou pull et l'aiguillage des demandes de services seront configurés dans CRM - L'utilisation de pour la gestion de documents entrants et sortants fera l'objet de paramétrages - La mise en place d'écrans standards et spécifiques qui feront l'objet de paramétrage et de développement JUSTIFICATIONS 1- Description : Les objets SAP « CRM cas » permettront de gérer les demandes et de les acheminer aux différents intervenants. L'écart repose essentiellement sur le développement de workflow, interfaces et formulaires. 2- Interfaces : SAP offre en standard une série d'écrans détaillée au catalogue disponible sur le site SAP pour l'ensemble des domaines incluant le processus GRU2 de la Société : Partenaire d'affaires (Client). Des écrans spécifiques au processus pourront être développés. 3- RICEFW : se référer aux précisions ci-dessus 4- Modules peu utilisés : Non applicable																			

1 -Liste des processus					2 – Information à compléter par l'Alliance																					
Numéro	Famille processus	Référence processus	Processus pour lesquels la couverture de la solution doit être établie	Criticité 1-Très critique 2-Critique 3-Peu critique	Couverture des processus par la solution	Module(s) de la solution	Justifier l'écart et apporter les précisions requises (Détail des modules ainsi que leur valeur ajoutée)	Références																		
							6- Dossier client : Le partenaire d'affaires unique de SAP constitue pour l'ensemble des processus de la Société incluant GRU2 et le DOSSIER CLIENT : 8- BI calcul opérationnel : La solution informationnelle SAP et l'architecture proposée permettront à la Société de déployer les rapports opérationnels, les analyses stratégiques et les tableaux de bord requis. 9- BI développement service d'affaires : La portée de la solution informationnelle comprend l'ensemble des données du processus, qui se trouvent dans SAP [REDACTED] et CRM. 10- BI production indicateurs rapport officiel : La solution informationnelle intégrée dans SAP [REDACTED] permet l'exploitation de l'ensemble des données SAP [REDACTED] et CRM. L'écart est dans la définition de la sémantique et des règles d'affaires pour les besoins informationnels. Tableau récapitulatif des RICEFWs pour GRU2: <table><tr><th></th><th>Rapport</th><th>Workflow</th><th>Conversion⁽¹⁾</th><th>Interface⁽²⁾</th><th>Formulaire</th><th>Amélioration</th><th>BRF+</th><th>Fiori</th></tr><tr><td>TOTAL</td><td>0</td><td>1</td><td>0</td><td>0</td><td>0</td><td>18</td><td>0</td><td>7</td></tr></table>		Rapport	Workflow	Conversion ⁽¹⁾	Interface ⁽²⁾	Formulaire	Amélioration	BRF+	Fiori	TOTAL	0	1	0	0	0	18	0	7	
	Rapport	Workflow	Conversion ⁽¹⁾	Interface ⁽²⁾	Formulaire	Amélioration	BRF+	Fiori																		
TOTAL	0	1	0	0	0	18	0	7																		
20	GRU	GRU3	MAJ de l'identité et préférences du client	2	90 %	[REDACTED] CRM [REDACTED]	RICEFW - L'intégration entre [REDACTED] et CRM pour les données d'adresse fera l'objet d'un effort d'implantation (Améliorations) - La gestion de plusieurs coordonnées bancaires inscrites au dossier client fera l'objet d'un effort d'implantation (Améliorations) - La génération de communications écrites fera l'objet d'un effort d'implantation (Améliorations) - L'établissement de l'admissibilité fera l'objet d'un effort d'implantation (Améliorations) PARAMÉTRAGES - Le Partenaire d'Affaires (BP) de SAP sera configuré dans [REDACTED] - L'utilisation des règles d'affaires permettront de configurer gérer la limitation d'agir et l'admissibilité (BRF+) - L'utilisation de [REDACTED] pour la gestion de documents entrants et sortants fera l'objet de paramétrages																			

1 -Liste des processus					2 – Information à compléter par l'Alliance																					
Numéro	Famille processus	Référence processus	Processus pour lesquels la couverture de la solution doit être établie	Criticité 1-Très critique 2-Critique 3-Peu critique	Couverture des processus par la solution	Module(s) de la solution	Justifier l'écart et apporter les précisions requises (Détail des modules ainsi que leur valeur ajoutée)	Références																		
							• Configuration de la fonctionnalité de gestion de cas de CRM pour assurer la gestion de demandes et documenter les décisions • La mise en place d'écrans [REDACTED] standards fera l'objet de paramétrage et de développement JUSTIFICATIONS • 1- Description : L'objet SAP « Partenaire d'affaires» permettra de maintenir et mettre à jour des données du client ainsi que ses préférences. L'écart repose essentiellement sur le développement des interfaces et formulaires. • 2- Interfaces [REDACTED] : SAP offre en standard une série d'écrans [REDACTED] détaillée au catalogue disponible sur le site SAP pour l'ensemble des domaines [REDACTED] [REDACTED] incluant le processus GUR3 de la Société. • 3- RICEFW : se référer aux précisions ci-dessus • 4- Modules peu utilisés : Non applicable • 6- Dossier client : Le partenaire d'affaires unique de SAP constitue pour l'ensemble des processus de la Société incluant GRU3, le DOSSIER CLIENT de la Société : • 8- BI calcul opérationnel : La solution informationnelle SAP et l'architecture proposée permettront à la Société de déployer les rapports opérationnels, les analyses stratégiques et les tableaux de bord requis. • 9- BI développement service d'affaires : La portée de la solution informationnelle comprend l'ensemble des données du processus, qui se trouvent dans SAP [REDACTED] et CRM. • 10- BI production indicateurs rapport officiel : La solution informationnelle intégrée dans SAP [REDACTED] permet l'exploitation de l'ensemble des données SAP [REDACTED] et CRM. L'écart est dans la définition de la sémantique et des règles d'affaires pour les besoins informationnels. Tableau récapitulatif des RICEFWs pour GRU3: <table><tr><th></th><th>Rapport</th><th>Workflow</th><th>Conversion ⁽¹⁾</th><th>Interface ⁽²⁾</th><th>Formulaire</th><th>Amélioration</th><th>BRF+</th><th>Fiori</th></tr><tr><td>TOTAL</td><td>0</td><td>0</td><td>0</td><td>0</td><td>0</td><td>5</td><td>25</td><td>5</td></tr></table>		Rapport	Workflow	Conversion ⁽¹⁾	Interface ⁽²⁾	Formulaire	Amélioration	BRF+	Fiori	TOTAL	0	0	0	0	0	5	25	5	
	Rapport	Workflow	Conversion ⁽¹⁾	Interface ⁽²⁾	Formulaire	Amélioration	BRF+	Fiori																		
TOTAL	0	0	0	0	0	5	25	5																		

1 -Liste des processus					2 – Information à compléter par l'Alliance			
Numéro	Famille processus	Référence processus	Processus pour lesquels la couverture de la solution doit être établie	Criticité 1-Très critique 2-Critique 3-Peu critique	Couverture des processus par la solution	Module(s) de la solution	Justifier l'écart et apporter les précisions requises (Détail des modules ainsi que leur valeur ajoutée)	Références
21	GRU	GRU4	Traiter les plaintes	2	90 %	CRM ██████	RICEFW • L'intégration entre ██████ et CRM pour les données d'adresse fera l'objet d'un effort d'implantation (Améliorations) PARAMÉTRAGES • L'utilisation de ██████ pour la gestion de documents entrants et sortants fera l'objet de paramétrages • Configuration de la fonctionnalité de gestion de cas de CRM pour assurer la gestion des plaintes et documenter les décisions • La mise en place d'écrans ██████ standards et spécifiques fera l'objet de paramétrage et de développement JUSTIFICATIONS • 1- Description : Les objets SAP « CRM permettront de gérer les plaintes. L'écart repose essentiellement sur le développement des interfaces. • 2- Interfaces ██████ : SAP offre en standard une série d'écrans ██████ détaillée au catalogue disponible sur le site SAP pour l'ensemble des domaines ██████ incluant le processus GRU4 de la Société. • 3- RICEFW : se référer aux précisions ci-dessus • 4- Modules peu utilisés : Non applicable • 6- Dossier client : Le partenaire d'affaires unique de SAP constitue pour l'ensemble des processus de la Société incluant AMD2, le DOSSIER CLIENT de la Société : • 8- BI calcul opérationnel : La solution informationnelle SAP et l'architecture proposée permettront à la Société de déployer les rapports opérationnels, les analyses stratégiques et les tableaux de bord requis : a. Suivi des plaintes; b. Analyse des causes, raisons; c. Qualité de service. • 9- BI développement service d'affaires : La portée de la solution informationnelle comprend l'ensemble des données du processus, qui se trouvent dans SAP CRM. • 10- BI production indicateurs rapport officiel : La solution informationnelle intégrée dans SAP ██████ permet l'exploitation de l'ensemble des données SAP CRM. II	

1 -Liste des processus					2 – Information à compléter par l'Alliance																					
Numéro	Famille processus	Référence processus	Processus pour lesquels la couverture de la solution doit être établie	Criticité 1-Très critique 2-Critique 3-Peu critique	Couverture des processus par la solution	Module(s) de la solution	Justifier l'écart et apporter les précisions requises (Détail des modules ainsi que leur valeur ajoutée)	Références																		
							existe un écart à combler dans l'intégration des données [REDACTED] et CRM auxquelles il faut ajouter la sémantique et les métadonnées requises. Tableau récapitulatif des RICEFWs pour GRU4: <table><tr><td></td><td>Rapport</td><td>Workflow</td><td>Conversion⁽¹⁾</td><td>Interface⁽²⁾</td><td>Formulaire</td><td>Amélioration</td><td>BRF+</td><td>Fiori</td></tr><tr><td>TOTAL</td><td>0</td><td>0</td><td>0</td><td>0</td><td>0</td><td>3</td><td>0</td><td>11</td></tr></table>		Rapport	Workflow	Conversion ⁽¹⁾	Interface ⁽²⁾	Formulaire	Amélioration	BRF+	Fiori	TOTAL	0	0	0	0	0	3	0	11	
	Rapport	Workflow	Conversion ⁽¹⁾	Interface ⁽²⁾	Formulaire	Amélioration	BRF+	Fiori																		
TOTAL	0	0	0	0	0	3	0	11																		
22	GRU	GRU5	Gérer les contestations devant les tribunaux	2	90 %	[REDACTED] CRM [REDACTED]	RICEFW - Le développement de Workflow tel que réassigner un ensemble de dossiers fera l'objet d'un effort d'implantation - L'intégration entre [REDACTED] et SAP CRM fera l'objet d'un effort d'implantation (Améliorations) - La génération de communications écrites fera l'objet d'un effort d'implantation (Améliorations) PARAMÉTRAGES - Le Partenaire d'Affaires (BP) de SAP sera configuré dans [REDACTED] - L'assignation des demandes et documents seront configurés dans CRM - L'utilisation de [REDACTED] pour la gestion de documents entrants et sortants fera l'objet de paramétrages tel que les avis de comparution - L'utilisation des fonctions de la voute documentaire et des capacités de recherche documentaire de [REDACTED] permet de constituer un dossier pour les contestations. - La mise en place d'écrans [REDACTED] standards fera l'objet de paramétrage et de développement JUSTIFICATIONS 1- Description : Les objets SAP « CRM gestion de cas » et « Partenaire d'affaires » permettront de documenter les étapes de contestations. a. [REDACTED] permet de rechercher, d'assembler, de caviarder et de préserver les documents requis pour une contestation spécifique. b. L'écart repose essentiellement sur le développement de workflow et interfaces.																			

1 -Liste des processus					2 – Information à compléter par l'Alliance																					
Numéro	Famille processus	Référence processus	Processus pour lesquels la couverture de la solution doit être établie	Criticité 1-Très critique 2-Critique 3-Peu critique	Couverture des processus par la solution	Module(s) de la solution	Justifier l'écart et apporter les précisions requises (Détail des modules ainsi que leur valeur ajoutée)	Références																		
							2- Interfaces : offre une Interface Utilisateur adaptée à la recherche documentaire. SAP offre en standard une série d'écrans détaillée au catalogue disponible sur le site SAP pour l'ensemble des domaines incluant le processus GRU5 de la Société. 3- RICEFW : se référer aux précisions ci-dessus 4- Modules peu utilisés : Non applicable 6- Dossier client : Le partenaire d'affaires unique de SAP constitue pour l'ensemble des processus de la Société incluant GRU5, le DOSSIER CLIENT de la Société : 8- BI calcul opérationnel : La solution informationnelle SAP et l'architecture proposée permettront à la Société de déployer les rapports opérationnels, les analyses stratégiques et les tableaux de bord requis : a. Suivi des contestations; b. Suivi des assignations; c. Exceptions 9- BI développement service d'affaires : La portée de la solution informationnelle comprend l'ensemble des données du processus, qui se trouvent dans SAP et CRM. 10- BI production indicateurs rapport officiel : La solution informationnelle intégrée dans SAP permet l'exploitation de l'ensemble des données SAP et CRM. L'écart est dans la définition de la sémantique et des règles d'affaires pour les besoins informationnels. Tableau récapitulatif des RICEFWs pour GRU5: <table><tr><th></th><th>Rapport</th><th>Workflow</th><th>Conversion⁽¹⁾</th><th>Interface⁽²⁾</th><th>Formulaire</th><th>Amélioration</th><th>BRF+</th><th>Fiori</th></tr><tr><td>TOTAL</td><td>0</td><td>2</td><td>0</td><td>0</td><td>0</td><td>1</td><td>0</td><td>10</td></tr></table>		Rapport	Workflow	Conversion ⁽¹⁾	Interface ⁽²⁾	Formulaire	Amélioration	BRF+	Fiori	TOTAL	0	2	0	0	0	1	0	10	
	Rapport	Workflow	Conversion ⁽¹⁾	Interface ⁽²⁾	Formulaire	Amélioration	BRF+	Fiori																		
TOTAL	0	2	0	0	0	1	0	10																		
23	GRU	GRU6	Répondre aux demandes d'accès à l'information	2	100 %	CRM	RICEFW - Le développement de formulaires tel que l'avis au client et la confirmation de services fera l'objet d'un effort d'implantation - Le développement de rapports tel que fera l'objet d'effort d'implantation (Améliorations)																			

1 -Liste des processus					2 – Information à compléter par l'Alliance			
Numéro	Famille processus	Référence processus	Processus pour lesquels la couverture de la solution doit être établie	Criticité 1-Très critique 2-Critique 3-Peu critique	Couverture des processus par la solution	Module(s) de la solution	Justifier l'écart et apporter les précisions requises (Détail des modules ainsi que leur valeur ajoutée)	Références
							PARAMÉTRAGES • Le Partenaire d'Affaires (BP) de SAP sera configuré dans [REDACTED] • L'assignation des demandes et documents sera configurée dans CRM ainsi que le suivi des demandes d'information • L'utilisation de [REDACTED] pour la gestion de documents entrants et sortants fera l'objet de paramétrages • L'utilisation des fonctions de la voute documentaire et des capacités de recherche documentaire de [REDACTED] permet de constituer un dossier pour les contestations. • La mise en place d'écrans [REDACTED] standards fera l'objet de paramétrage et de développemen JUSTIFICATIONS • 1- Description : Les objets SAP « CRM cas » et « Partenaire d'affaires » permettront de documenter les demandes d'informations. a. [REDACTED] permet de rechercher, d'assembler, de caviarder et de préserver les documents requis pour une contestation spécifique. b. L'écart repose essentiellement sur le développement de workflow et interfaces. • 2- Interfaces [REDACTED] : SAP offre en standard une série d'écrans [REDACTED] détaillée au catalogue disponible sur le site SAP pour l'ensemble des domaines [REDACTED] incluant le processus GRU6 de la Société : Partenaire d'affaires (Client). • 3- RICEFW : se référer aux précisions ci-dessus • 4- Modules peu utilisés : Non applicable • 6- Dossier client : Le partenaire d'affaires unique de SAP constitue pour l'ensemble des processus de la Société incluant GRU6, le DOSSIER CLIENT de la Société : • 8- BI calcul opérationnel : La solution informationnelle SAP et l'architecture proposée permettront à la Société de déployer les rapports opérationnels, les analyses stratégiques et les tableaux de bord requis : a. Toute demande de données agrégées peut être extraite via la plateforme informationnelle; b. Tendances;; c. Comportement des conducteurs.	

1 -Liste des processus					2 – Information à compléter par l'Alliance																					
Numéro	Famille processus	Référence processus	Processus pour lesquels la couverture de la solution doit être établie	Criticité 1-Très critique 2-Critique 3-Peu critique	Couverture des processus par la solution	Module(s) de la solution	Justifier l'écart et apporter les précisions requises (Détail des modules ainsi que leur valeur ajoutée)	Références																		
							9- BI développement service d'affaires : La portée de la solution informationnelle comprend l'ensemble des données du processus, qui se trouvent dans SAP [REDACTED] et CRM. 10- BI production indicateurs rapport officiel : La solution informationnelle intégrée dans SAP [REDACTED] permet l'exploitation de l'ensemble des données SAP [REDACTED] et CRM. L'écart est dans la définition de la sémantique et des règles d'affaires pour la génération des données demandées. Tableau récapitulatif des RICEFWs pour GRU6: <table><tr><td></td><td>Rapport</td><td>Workflow</td><td>Conversion ⁽¹⁾</td><td>Interface⁽²⁾</td><td>Formulaire</td><td>Amélioration</td><td>BRF+</td><td>Fiori</td></tr><tr><td>TOTAL</td><td>0</td><td>5</td><td>0</td><td>0</td><td>1</td><td>0</td><td>0</td><td>5</td></tr></table>		Rapport	Workflow	Conversion ⁽¹⁾	Interface ⁽²⁾	Formulaire	Amélioration	BRF+	Fiori	TOTAL	0	5	0	0	1	0	0	5	
	Rapport	Workflow	Conversion ⁽¹⁾	Interface ⁽²⁾	Formulaire	Amélioration	BRF+	Fiori																		
TOTAL	0	5	0	0	1	0	0	5																		
24	GRU	GRU7	Percevoir, rembourser ou payer les services rendus	1	90 %	[REDACTED] FICA\FSCD [REDACTED] CDP [REDACTED]	ÉCARTS - La mise en place de certaines fonctionnalités tel que la vérification des informations du compte client, le fractionnement du paiement en fonction de règles d'affaires feront l'objet d'effort d'implantation (Améliorations) - La génération de communications écrites fera l'objet d'un effort d'implantation (Améliorations) RICEFW - La mise en place de certaines fonctionnalités tel que la vérification des informations du compte client, le fractionnement du paiement en fonction de règles d'affaires feront l'objet d'effort d'implantation (Améliorations) - La génération de communications écrites fera l'objet d'un effort d'implantation (Améliorations) PARAMÉTRAGES - Le Partenaire d'Affaires (BP) de SAP sera configuré dans [REDACTED] - L'utilisation des règles d'affaires permettra de configurer le calcul du coût des services rendus - Les informations financières relatives au panier seront configurées dans FICA\FSCD - La configuration de [REDACTED] pour supporter les transactions de la PAS																			

1 -Liste des processus					2 – Information à compléter par l'Alliance																					
Numéro	Famille processus	Référence processus	Processus pour lesquels la couverture de la solution doit être établie	Criticité 1-Très critique 2-Critique 3-Peu critique	Couverture des processus par la solution	Module(s) de la solution	Justifier l'écart et apporter les précisions requises (Détail des modules ainsi que leur valeur ajoutée)	Références																		
							• L'utilisation de ██████ pour la gestion de documents entrants et sortants fera l'objet de paramétrages • La mise en place d'écrans ██████ standards et spécifiques fera l'objet de paramétrage et de développement JUSTIFICATIONS • 1- Description : L'objet SAP « Partenaire d'affaires » pour lequel des soldes à percevoir ou à payer sont associés permettront de gérer le paiement ou remboursement des services rendus. L'écart repose essentiellement sur le développement des interfaces, formulaires et de la PAS. • 2- Interfaces ██████ : SAP offre en standard une série d'écrans ██████ détaillée au catalogue disponible sur le site SAP pour l'ensemble des domaines ██████ incluant le processus GRU7 de la Société : Partenaire d'affaires (Client). • 3- RICEFW : se référer aux précisions ci-dessus • 4- Modules peu utilisés : Non applicable • 6- Dossier client : Le partenaire d'affaires unique de SAP constitue pour l'ensemble des processus de la Société incluant GRU7, le DOSSIER CLIENT de la Société : • 8- BI calcul opérationnel : La solution informationnelle SAP et l'architecture proposée permettront à la Société de déployer les rapports opérationnels, les analyses stratégiques et les tableaux de bord requis : a. Statistiques sur la constitution des paniers. • 9- BI développement service d'affaires : La portée de la solution informationnelle comprend l'ensemble des données du processus, qui se trouvent dans SAP ██████ et CRM. • 10- BI production indicateurs rapport officiel : La solution informationnelle intégrée dans SAP ██████ permet l'exploitation de l'ensemble des données SAP ██████ et CRM. L'écart est dans la définition de la sémantique et des règles d'affaires pour les besoins informationnels. Tableau récapitulatif des RICEFWs pour GRU7: <table><tr><th></th><th>Rapport</th><th>Workflow</th><th>Conversion ⁽¹⁾</th><th>Interface ⁽²⁾</th><th>Formulaire</th><th>Amélioration</th><th>BRF+</th><th>Fiori</th></tr><tr><td>TOTAL</td><td>0</td><td>0</td><td>0</td><td>0</td><td>0</td><td>9</td><td>0</td><td>16</td></tr></table>		Rapport	Workflow	Conversion ⁽¹⁾	Interface ⁽²⁾	Formulaire	Amélioration	BRF+	Fiori	TOTAL	0	0	0	0	0	9	0	16	
	Rapport	Workflow	Conversion ⁽¹⁾	Interface ⁽²⁾	Formulaire	Amélioration	BRF+	Fiori																		
TOTAL	0	0	0	0	0	9	0	16																		

1 -Liste des processus					2 – Information à compléter par l'Alliance			
Numéro	Famille processus	Référence processus	Processus pour lesquels la couverture de la solution doit être établie	Criticité 1-Très critique 2-Critique 3-Peu critique	Couverture des processus par la solution	Module(s) de la solution	Justifier l'écart et apporter les précisions requises (Détail des modules ainsi que leur valeur ajoutée)	Références
25	GRU	GRU8	Diffuser les informations des registres de la Société	1	100 %	CRM [REDACTED]	RICEFW • Le développement de formulaires tel que l'avis au client et la confirmation de services fera l'objet d'un effort d'implantation • Le développement de rapports fera l'objet d'effort d'implantation (Améliorations) • La génération de communications écrites fera l'objet d'un effort d'implantation (Améliorations) PARAMÉTRAGES • Le Partenaire d'Affaires (BP) de SAP sera configuré dans [REDACTED] • L'assignation des demandes et documents sera configurée dans CRM ainsi que le suivi des demandes d'information • L'utilisation de [REDACTED] pour la gestion de documents entrants et sortants fera l'objet de paramétrages • La mise en place d'écrans [REDACTED] standards fera l'objet de paramétrage et de développement JUSTIFICATIONS • 1- Description : L'objet SAP « Partenaire d'affaires » pour lequel des informations lui sont associées centralement permettra la diffusion aux organismes identifiés • 2- Interfaces [REDACTED] : SAP offre en standard une série d'écrans [REDACTED] détaillée au catalogue disponible sur le site SAP pour l'ensemble des domaines [REDACTED] [REDACTED] incluant le processus GRU8 de la Société : Partenaire d'affaires (Client). • 3- RICEFW : se référer aux précisions ci-dessus • 4- Modules peu utilisés : Non applicable • 6- Dossier client : Le partenaire d'affaires unique de SAP constitue pour l'ensemble des processus de la Société incluant GRU8, le DOSSIER CLIENT de la Société : • 8- BI calcul opérationnel : La solution informationnelle SAP et l'architecture proposée permettront à la Société de déployer les rapports opérationnels, les analyses stratégiques et les tableaux de bord requis : a. Toute demande de données agrégées peut être extraite via la plateforme informationnelle; b. Tendances;	

1 -Liste des processus					2 – Information à compléter par l'Alliance																					
Numéro	Famille processus	Référence processus	Processus pour lesquels la couverture de la solution doit être établie	Criticité 1-Très critique 2-Critique 3-Peu critique	Couverture des processus par la solution	Module(s) de la solution	Justifier l'écart et apporter les précisions requises (Détail des modules ainsi que leur valeur ajoutée)	Références																		
							c. Comportement des conducteurs. 9- BI développement service d'affaires : La portée de la solution informationnelle comprend l'ensemble des données du processus, qui se trouvent dans SAP [REDACTED] et CRM. 10- BI production indicateurs rapport officiel : La solution informationnelle intégrée dans SAP [REDACTED] permet l'exploitation de l'ensemble des données SAP [REDACTED] et CRM. L'écart est dans la définition de la sémantique et des règles d'affaires pour la génération des données demandées. Tableau récapitulatif des RICEFWs pour GRU8: <table><tr><th></th><th>Rapport</th><th>Workflow</th><th>Conversion⁽¹⁾</th><th>Interface⁽²⁾</th><th>Formulaire</th><th>Amélioration</th><th>BRF+</th><th>Fiori</th></tr><tr><td>TOTAL</td><td>0</td><td>0</td><td>0</td><td>0</td><td>66</td><td>1</td><td>0</td><td>3</td></tr></table>		Rapport	Workflow	Conversion ⁽¹⁾	Interface ⁽²⁾	Formulaire	Amélioration	BRF+	Fiori	TOTAL	0	0	0	0	66	1	0	3	
	Rapport	Workflow	Conversion ⁽¹⁾	Interface ⁽²⁾	Formulaire	Amélioration	BRF+	Fiori																		
TOTAL	0	0	0	0	66	1	0	3																		
26	GRU	GRU9	Gérer les rendez-vous	2	90 %	CRM [REDACTED] MRS [REDACTED]	RICEFW - Le développement de formulaires tel que le gabarit de rendez-vous fera l'objet d'un effort d'implantation - L'application de la limitation d'agir fera l'objet d'un effort d'implantation (Améliorations) - La génération d'alertes et de communications écrites feront l'objet d'un effort d'implantation (Améliorations) PARAMÉTRAGES - Le Partenaire d'Affaires (BP) de SAP sera configuré dans [REDACTED] - L'assignation des demandes et documents sera configurée dans CRM ainsi que le suivi des demandes de rendez-vous - L'assignation des ressources sera configurée dans MRS - La configuration du calendrier des rendez-vous en mode PAS sera fait dans SAP [REDACTED] - L'utilisation des règles d'affaires permettra de configurer des règles pour contrôler l'admissibilité du client (BRF+) - L'utilisation de [REDACTED] pour la gestion de documents entrants et sortants fera l'objet de paramétrages	Veuillez vous référer au diagramme de l'architecture du modèle d'affaires et au « SAP Custom Development Program » dans l'annexe des documents de référence.																		

1 -Liste des processus					2 – Information à compléter par l'Alliance			
Numéro	Famille processus	Référence processus	Processus pour lesquels la couverture de la solution doit être établie	Criticité 1-Très critique 2-Critique 3-Peu critique	Couverture des processus par la solution	Module(s) de la solution	Justifier l'écart et apporter les précisions requises (Détail des modules ainsi que leur valeur ajoutée)	Références
							• La gestion du calendrier des rendez-vous et de MRS sera configurée • La mise en place d'écrans [REDACTED] standards fera l'objet de paramétrage et de développement JUSTIFICATIONS • 1- Description : Les objets SAP « rendez-vous » et « MRS » permettront de gérer la prise de rendez-vous en fonction des disponibilités des ressources par régions, centre de services... L'écart repose essentiellement sur le développement de workflow et formulaires. • 2- Interfaces [REDACTED] : SAP offre en standard une série d'écrans [REDACTED] détaillée au catalogue disponible sur le site SAP pour l'ensemble des domaines [REDACTED] [REDACTED] incluant le processus GRU9 de la Société : Partenaire d'affaires (Client). • 3- RICEFW : se référer aux précisions ci-dessus • 4- Modules peu utilisés : Non applicable • 6- Dossier client : Le partenaire d'affaires unique de SAP constitue pour l'ensemble des processus de la Société incluant GRU9, le DOSSIER CLIENT de la Société : a. Les objets standards de SAP (rendez-vous, calendrier travail, employés...) sont nativement reliés au partenaire d'affaires (dossier client). b. Les objets non standards, développés en CDP, (dossier médical dans le cas de GRU9), seront également nativement reliés au partenaire d'affaires (dossier client). c. Tous les documents intrants et sortants, maintenus dans [REDACTED] sont également nativement reliés au partenaire d'affaires (dossier client). d. Vous référez aux documents en annexe : i. Diagramme d'architecture ii. Dialogue compétitif – SAP Custom Development Program • 8- BI calcul opérationnel : La solution informationnelle SAP et l'architecture proposée permettront à la Société de déployer les rapports opérationnels, les analyses stratégiques et les tableaux de bord requis : • Analyse de la capacité à servir, Optimisation; • Liste des rendez-vous, types de services.	

1 -Liste des processus					2 – Information à compléter par l'Alliance																					
Numéro	Famille processus	Référence processus	Processus pour lesquels la couverture de la solution doit être établie	Criticité 1-Très critique 2-Critique 3-Peu critique	Couverture des processus par la solution	Module(s) de la solution	Justifier l'écart et apporter les précisions requises (Détail des modules ainsi que leur valeur ajoutée)	Références																		
							9- BI développement service d'affaires : La portée de la solution informationnelle comprend l'ensemble des données du processus, qui se trouvent dans SAP [REDACTED] et CRM. 10- BI production indicateurs rapport officiel : La solution informationnelle intégrée dans SAP [REDACTED] permet l'exploitation de l'ensemble des données SAP [REDACTED] et CRM. L'écart est dans la définition de la sémantique et des règles d'affaires pour la génération des données demandées. Tableau récapitulatif des RICEFWs pour GRU9: <table><tr><th></th><th>Rapport</th><th>Workflow</th><th>Conversion⁽¹⁾</th><th>Interface⁽²⁾</th><th>Formulaire</th><th>Amélioration</th><th>BRF+</th><th>Fiori</th></tr><tr><td>TOTAL</td><td>16</td><td>0</td><td>0</td><td>0</td><td>0</td><td>16</td><td>160</td><td>3</td></tr></table>		Rapport	Workflow	Conversion ⁽¹⁾	Interface ⁽²⁾	Formulaire	Amélioration	BRF+	Fiori	TOTAL	16	0	0	0	0	16	160	3	
	Rapport	Workflow	Conversion ⁽¹⁾	Interface ⁽²⁾	Formulaire	Amélioration	BRF+	Fiori																		
TOTAL	16	0	0	0	0	16	160	3																		
27	IND	IND1	Initier le traitement de la demande d'indemnité	1	90 %	FS-Claims CRM [REDACTED] CDP	ÉCARTS - Le dossier médical sera développé par SAP via le CDP #3 RICEFW - Le développement de Workflow fera l'objet d'un effort d'implantation - Le développement de Formulaires fera l'objet d'un effort d'implantation - Le développement d'interfaces (CSST...) fera l'objet d'un effort d'implantation PARAMÉTRAGES - Le Partenaire d'Affaires (BP) de SAP sera configuré - Efforts d'implantation, de configuration et d'intégration pour le dossier médical afin de déterminer l'admissibilité et le type de privilège selon des règles d'affaires paramétrées (BRF+) - L'utilisation des données médicales dans les règles d'éligibilité (BRF+) fera l'objet de paramétrage et d'intégration avec FS-Claims lors de la réalisation - L'utilisation de [REDACTED] pour la gestion de documents entrants et sortants fera l'objet de paramétrages - Configuration de CRM pour recevoir et traiter des demandes d'indemnisation, priorisation, répartition, escalation, etc. - Configuration de FS-Claims pour la gestion de la demande d'indemnisation	Veuillez vous référer au diagramme de l'architecture du modèle d'affaires et au « SAP Custom Development Program » dans l'annexe des documents de référence.																		

							JUSTIFICATIONS • 1- Description : Les objets SAP « Partenaire d'affaires» et « Dossier médical » permettront de gérer la demande d'indemnité ... tel que décrit dans le diagramme de l'architecture du modèle d'affaires. a. La configuration du module Claims sera requise b. L'écart repose essentiellement sur le développement de workflow, interfaces et formulaires. • 2- Interfaces : SAP offre en standard une série d'écrans détaillée au catalogue disponible sur le site SAP pour l'ensemble des domaines incluant le processus IND1 de la Société : Partenaire d'affaires. L'écart est au niveau du développement de l'interface du CDP #3. • 3- RICEFW : se référer aux précisions ci-dessus • 4- Modules peu utilisés : Non applicable • 6- Dossier client : Le partenaire d'affaires unique de SAP constitue pour l'ensemble des processus de la Société incluant IND1, le DOSSIER CLIENT de la Société : a. Les objets standards de SAP (Partenaire d'affaires, réclamation...) sont nativement reliés au partenaire d'affaires (dossier client). b. Les objets non standards, développés en CDP, (dossier médical dans le cas de IND1), seront également nativement reliés au partenaire d'affaires (dossier client). c. Tous les documents intrants et sortants, maintenus dans sont également nativement reliés au partenaire d'affaires (dossier client). d. Vous référez aux documents en annexe : i. Diagramme d'architecture ii. Dialogue compétitif – SAP Custom Development Program • 8- BI calcul opérationnel : La solution informationnelle SAP BI et l'architecture proposée permettront à la Société de déployer les rapports opérationnels directement sur les données incluant les informations du CDP#3 pour des besoins tels que : a. Assignment des demandes; b. Statut des demandes; c. Visualisation du dossier médical • 9- BI développement service d'affaires : La portée de la solution informationnelle comprend l'ensemble des données du processus, qui se trouvent dans et CRM, incluant les données liées au CDP#3. • 10- BI production indicateurs rapport officiel : La solution informationnelle intégrée dans SAP permet l'exploitation de l'ensemble des données et CRM du processus. L'écart est dans la définition de la sémantique et des règles d'affaires pour les besoins informationnels.	
--	--	--	--	--	--	--	---	--

1 -Liste des processus					2 – Information à compléter par l'Alliance			
Numéro	Famille processus	Référence processus	Processus pour lesquels la couverture de la solution doit être établie	Criticité 1-Très critique 2-Critique 3-Peu critique	Couverture des processus par la solution	Module(s) de la solution	Justifier l'écart et apporter les précisions requises (Détail des modules ainsi que leur valeur ajoutée)	Références
28	IND	IND2	Autoriser et rembourser un frais	1	90 %	FS-Claims FS/CD [REDACTED] CDP	ÉCARTS - Le dossier médical sera développé par SAP via le CDP #3 -Le calcul des frais sera développé lors de l'implantation RICEFW - Le développement de Workflow fera l'objet d'un effort d'implantation - Le développement de Formulaires fera l'objet d'un effort d'implantation - Le développement d'interfaces (RAMQ...) fera l'objet d'un effort d'implantation PARAMÉTRAGES - Le Partenaire d'Affaires (BP) de SAP sera configuré - Efforts d'implantation, de configuration et d'intégration pour le dossier médical afin de déterminer l'admissibilité et le type de privilège selon des règles d'affaires paramétrées (BRF+) - L'utilisation des données médicales dans les règles d'éligibilité (BRF+) fera l'objet de paramétrage lors de la réalisation - L'utilisation de [REDACTED] pour la gestion de documents entrants et sortants fera l'objet de paramétrages - Configuration de CRM pour recevoir et traiter des demandes d'indemnisation, priorisation, répartition, escalation, etc. - Configuration de FS-Claims pour la gestion de la demande d'indemnisation - Configuration de l'application FS-CD pour le traitement des paiements JUSTIFICATIONS 1- Description : Les objets SAP « Partenaire d'affaires» et « Dossier médical » permettront de gérer la demande d'indemnité ... tel que décrit dans le diagramme de l'architecture du modèle d'affaires. a. La configuration du module Claims sera requise b. La configuration du module FS-CD sera requise c. L'écart repose essentiellement sur le développement de workflow, interfaces et formulaires. 2- Interfaces [REDACTED] : SAP offre en standard une série d'écrans [REDACTED] détaillée au catalogue disponible sur le site SAP pour l'ensemble des domaines [REDACTED] [REDACTED]	Veuillez vous référer au diagramme de l'architecture du modèle d'affaires et au « SAP Custom Development Program » dans l'annexe des documents de référence.

1 -Liste des processus					2 – Information à compléter par l'Alliance			
Numéro	Famille processus	Référence processus	Processus pour lesquels la couverture de la solution doit être établie	Criticité 1-Très critique 2-Critique 3-Peu critique	Couverture des processus par la solution	Module(s) de la solution	Justifier l'écart et apporter les précisions requises (Détail des modules ainsi que leur valeur ajoutée)	Références
							incluant le processus IND2 de la Société : Partenaire d'affaires. L'écart est au niveau du développement de l'interface du CDP #3. • 3- RICEFW : se référer aux précisions ci-dessus • 4- Modules peu utilisés : Non applicable • 6- Dossier client : Le partenaire d'affaires unique de SAP constitue pour l'ensemble des processus de la Société incluant IND2, le DOSSIER CLIENT de la Société : a. Les objets standards de SAP (réclamations, ...) sont nativement reliés au partenaire d'affaires (dossier client). b. Les objets non standards, développés en CDP, (dossier médical dans le cas de IND2), seront également nativement reliés au partenaire d'affaires (dossier client). c. Tous les documents intrants et sortants, maintenus dans [REDACTED] sont également nativement reliés au partenaire d'affaires (dossier client). d. Vous référez aux documents en annexe : i. Diagramme d'architecture ii. Dialogue compétitif – SAP Custom Development Program • 8- BI calcul opérationnel : La solution informationnelle SAP BI et l'architecture proposée permettront à la Société de déployer les rapports opérationnels directement sur les données [REDACTED] incluant les informations du CDP#3 pour des besoins tels que : a. Autorisations; b. Statuts; c. Visualisation du dossier médical • 9- BI développement service d'affaires : La portée de la solution informationnelle comprend l'ensemble des données du processus, qui se trouvent dans [REDACTED] incluant les données liées au CDP#3. • 10- BI production indicateurs rapport officiel : La solution informationnelle intégrée dans SAP [REDACTED] permet l'exploitation de l'ensemble des données [REDACTED] du processus. L'écart est dans la définition de la sémantique et des règles d'affaires pour les besoins informationnels.	

1 -Liste des processus					2 – Information à compléter par l'Alliance			
Numéro	Famille processus	Référence processus	Processus pour lesquels la couverture de la solution doit être établie	Criticité 1-Très critique 2-Critique 3-Peu critique	Couverture des processus par la solution	Module(s) de la solution	Justifier l'écart et apporter les précisions requises (Détail des modules ainsi que leur valeur ajoutée)	Références
29	IND	IND3	Traiter les indemnités versées sous forme de rentes	1	90 %	FS-Claims FS/CD [REDACTED] CDP	ÉCARTS - Le calcul du montant de la rente sera développé lors de l'implantation - Le dossier médical sera développé par SAP via le CDP #3 RICEFW - Le développement de Workflow fera l'objet d'un effort d'implantation - Le développement de Formulaires fera l'objet d'un effort d'implantation - Le développement d'interfaces (CSST, RRQ, MTESS, etc.) fera l'objet d'un effort d'implantation PARAMÉTRAGES - Le Partenaire d'Affaires (BP) de SAP sera configuré - Efforts d'implantation, de configuration et d'intégration pour le dossier médical afin de déterminer l'admissibilité et le type de privilège selon des règles d'affaires paramétrées (BRF+) - L'utilisation des données médicales dans les règles d'éligibilité (BRF+) fera l'objet de paramétrage lors de la réalisation - L'utilisation de [REDACTED] pour la gestion de documents entrants et sortants fera l'objet de paramétrages - Configuration de CRM pour recevoir et traiter des demandes d'indemnisation, priorisation, répartition, escalation, etc. - Configuration de FS-Claims pour la gestion de la demande d'indemnisation - Configuration de l'application FS-CD pour le traitement des paiements récurrents (rentes) JUSTIFICATIONS 1- Description : Les objets SAP « Partenaire d'affaires» et « Dossier médical » permettront de gérer la demande d'indemnité ... tel que décrit dans le diagramme de l'architecture du modèle d'affaires. - La configuration du module Claims sera requise - La configuration du module FS-CD sera requise - Un développement pour combler un écart pour le calcul du montant de la rente.	Veuillez vous référer au diagramme de l'architecture du modèle d'affaires et au « SAP Custom Development Program » dans l'annexe des documents de référence.

1 -Liste des processus					2 – Information à compléter par l'Alliance			
Numéro	Famille processus	Référence processus	Processus pour lesquels la couverture de la solution doit être établie	Criticité 1-Très critique 2-Critique 3-Peu critique	Couverture des processus par la solution	Module(s) de la solution	Justifier l'écart et apporter les précisions requises (Détail des modules ainsi que leur valeur ajoutée)	Références
							d. L'écart repose essentiellement sur le développement de workflow, interfaces et formulaires. • 2- Interfaces : SAP offre en standard une série d'écrans détaillée au catalogue disponible sur le site SAP pour l'ensemble des domaines incluant le processus Société IND3 : Partenaire d'affaires. L'écart est au niveau du développement de l'interface du CDP #3. • 3- RICEFW : se référer aux précisions ci-dessus • 4- Modules peu utilisés : Non applicable • 6- Dossier client : Le partenaire d'affaires unique de SAP constitue pour l'ensemble des processus de la Société incluant IND3, le DOSSIER CLIENT de la Société : a. Les objets standards de SAP (dossier médical, réclamations...) sont nativement reliés au partenaire d'affaires (dossier client). b. Les objets non standards, développés en CDP, (dossier médical dans le cas de IND3), seront également nativement reliés au partenaire d'affaires (dossier client). c. Tous les documents intrants et sortants, maintenus dans sont également nativement reliés au partenaire d'affaires (dossier client). d. Vous référez aux documents en annexe : i. Diagramme d'architecture ii. Dialogue compétitif – SAP Custom Development Program • 8- BI calcul opérationnel : La solution informationnelle SAP BI et l'architecture proposée permettront à la Société de déployer les rapports opérationnels directement sur les données incluant les informations du CDP#3 pour des besoins tels que : a. Suivi des indemnités; b. Visualisation du dossier médical • 9- BI développement service d'affaires : La portée de la solution informationnelle comprend l'ensemble des données du processus, qui se trouvent dans incluant les données liées au CDP#3. • 10- BI production indicateurs rapport officiel : La solution informationnelle intégrée dans SAP permet l'exploitation de l'ensemble des données du processus. L'écart est dans la définition de la sémantique et des règles d'affaires pour les besoins informationnels.	

1 -Liste des processus					2 – Information à compléter par l'Alliance			
Numéro	Famille processus	Référence processus	Processus pour lesquels la couverture de la solution doit être établie	Criticité 1-Très critique 2-Critique 3-Peu critique	Couverture des processus par la solution	Module(s) de la solution	Justifier l'écart et apporter les précisions requises (Détail des modules ainsi que leur valeur ajoutée)	Références
30	IND	IND4	Traiter les indemnités forfaitaires	1	90 %	FS-Claims FS/CD [REDACTED] CDP	ÉCARTS - Le dossier médical sera développé par SAP via le CDP #3 - Le calcul des frais sera développé lors de l'implantation RICEFW - Le développement de Workflow fera l'objet d'un effort d'implantation - Le développement de Formulaires fera l'objet d'un effort d'implantation - Le développement d'interfaces (DEC.) fera l'objet d'un effort d'implantation PARAMÉTRAGES - Le Partenaire d'Affaires (BP) de SAP sera configuré - Efforts d'implantation, de configuration et d'intégration pour le dossier médical afin de déterminer l'admissibilité et le type de privilège selon des règles d'affaires paramétrées (BRF+) - L'utilisation des données médicales dans les règles d'éligibilité (BRF+) fera l'objet de paramétrage lors de la réalisation - L'utilisation de [REDACTED] pour la gestion de documents entrants et sortants fera l'objet de paramétrages - Configuration de CRM pour recevoir et traiter des demandes d'indemnisation, priorisation, répartition, escalation, etc. - Configuration de FS-Claims pour la gestion de la demande d'indemnisation - Configuration de l'application FS-CD pour le traitement des paiements JUSTIFICATIONS 1- Description : Les objets SAP « Partenaire d'affaires» et « Dossier médical » permettront de gérer la demande d'indemnité ... tel que décrit dans le diagramme de l'architecture du modèle d'affaires. a. La configuration du module Claims sera requise b. La configuration du module FS-CD sera requise c. L'écart repose essentiellement sur le développement de workflow, interfaces et formulaires.	Veuillez vous référer au diagramme de l'architecture du modèle d'affaires et au « SAP Custom Development Program » dans l'annexe des documents de référence.

1 -Liste des processus					2 – Information à compléter par l'Alliance			
Numéro	Famille processus	Référence processus	Processus pour lesquels la couverture de la solution doit être établie	Criticité 1-Très critique 2-Critique 3-Peu critique	Couverture des processus par la solution	Module(s) de la solution	Justifier l'écart et apporter les précisions requises (Détail des modules ainsi que leur valeur ajoutée)	Références
							• 2- Interfaces █████ : SAP offre en standard une série d'écrans █████ détaillée au catalogue disponible sur le site SAP pour l'ensemble des domaines █████ incluant le processus IND4 de la Société : Partenaire d'affaires. L'écart est au niveau du développement de l'interface du CDP #3. • 3- RICEFW : se référer aux précisions ci-dessus • 4- Modules peu utilisés : Non applicable • 6- Dossier client : Le partenaire d'affaires unique de SAP constitue pour l'ensemble des processus de la Société incluant IND4, le DOSSIER CLIENT de la Société : a. Les objets standards de SAP (dossier médical, réclamations...) sont nativement reliés au partenaire d'affaires (dossier client). b. Les objets non standards, développés en CDP, (dossier médical dans le cas de IND4), seront également nativement reliés au partenaire d'affaires (dossier client). c. Tous les documents intrants et sortants, maintenus dans █████ sont également nativement reliés au partenaire d'affaires (dossier client). d. Vous référez aux documents en annexe : i. Diagramme d'architecture ii. Dialogue compétitif – SAP Custom Development Program • 8- BI calcul opérationnel : La solution informationnelle SAP BI et l'architecture proposée permettront à la Société de déployer les rapports opérationnels directement sur les données █████ incluant les informations du CDP#3 pour des besoins tels que : a. Suivi des indemnités; b. Types d'indemnités; c. Visualisation du dossier médical • 9- BI développement service d'affaires : La portée de la solution informationnelle comprend l'ensemble des données du processus, qui se trouvent dans █████ incluant les données liées au CDP#3. • 10- BI production indicateurs rapport officiel : La solution informationnelle intégrée dans SAP █████ permet l'exploitation de l'ensemble des données █████ du processus. L'écart est dans la définition de la sémantique et des règles d'affaires pour les besoins informationnels.	

1 -Liste des processus					2 – Information à compléter par l'Alliance			
Numéro	Famille processus	Référence processus	Processus pour lesquels la couverture de la solution doit être établie	Criticité 1-Très critique 2-Critique 3-Peu critique	Couverture des processus par la solution	Module(s) de la solution	Justifier l'écart et apporter les précisions requises (Détail des modules ainsi que leur valeur ajoutée)	Références
31	IND	IND5	Soutenir la réintégration	1	90 %	CRM FS-Claims CDP	ÉCARTS - Le dossier médical sera développé par SAP via le CDP #3 RICEFW - Le développement de Workflow fera l'objet d'un effort d'implantation - Le développement de Formulaires fera l'objet d'un effort d'implantation PARAMÉTRAGES - Le Partenaire d'Affaires (BP) de SAP sera configuré - Efforts d'implantation, de configuration et d'intégration pour le dossier médical afin de déterminer l'admissibilité et le type de privilège selon des règles d'affaires paramétrées (BRF+) - L'utilisation des données médicales dans les règles d'éligibilité (BRF+) fera l'objet de paramétrage lors de la réalisation - L'utilisation de [REDACTED] pour la gestion de documents entrants et sortants fera l'objet de paramétrages - La configuration de la gestion de cas CRM pour suivre la réintégration JUSTIFICATIONS 1- Description : La gestion de cas de la solution CRM permettra de faire le suivi de la réintégration. a. L'objet SAP « dossier médical » permettra de conserver l'information nécessaire à la réintégration... tel que décrit dans le diagramme de l'architecture du modèle d'affaires. b. L'écart repose essentiellement sur le développement de workflow, et formulaires. 2- Interfaces [REDACTED] : SAP offre en standard une série d'écrans [REDACTED] détaillée au catalogue disponible sur le site SAP pour l'ensemble des domaines [REDACTED] [REDACTED] incluant le processus IND5 de la Société : Partenaire d'affaires. L'écart est au niveau du développement de l'interface du CDP #3. 3- RICEFW : se référer aux précisions ci-dessus 4- Modules peu utilisés : Non applicable	Veuillez vous référer au diagramme de l'architecture du modèle d'affaires et au « SAP Custom Development Program » dans l'annexe des documents de référence.

1 -Liste des processus					2 – Information à compléter par l'Alliance			
Numéro	Famille processus	Référence processus	Processus pour lesquels la couverture de la solution doit être établie	Criticité 1-Très critique 2-Critique 3-Peu critique	Couverture des processus par la solution	Module(s) de la solution	Justifier l'écart et apporter les précisions requises (Détail des modules ainsi que leur valeur ajoutée)	Références
							6- Dossier client : Le partenaire d'affaires unique de SAP constitue pour l'ensemble des processus de la Société incluant IND5, le DOSSIER CLIENT de la Société : a. Les objets standards de SAP (réclamations, indemnités...) sont nativement reliés au partenaire d'affaires (dossier client). b. Les objets non standards, développés en CDP, (dossier médical dans le cas de IND5), seront également nativement reliés au partenaire d'affaires (dossier client). c. Tous les documents intrants et sortants, maintenus dans ██████ sont également nativement reliés au partenaire d'affaires (dossier client). d. Vous référez aux documents en annexe : i. Diagramme d'architecture ii. Dialogue compétitif – SAP Custom Development Program 8- BI calcul opérationnel : La solution informationnelle SAP BI et l'architecture proposée permettront à la Société de déployer les rapports opérationnels directement sur les données ██████ et CRM incluant les informations du CDP#3 pour des besoins tels que : a. Suivi des réadaptations; b. Corrélations des blessures; c. Géolocalisation des services; d. Visualisation du dossier médical 9- BI développement service d'affaires : La portée de la solution informationnelle comprend l'ensemble des données du processus, qui se trouvent dans ██████ incluant les données liées au CDP#3. 10- BI production indicateurs rapport officiel : La solution informationnelle intégrée dans SAP ██████ permet l'exploitation de l'ensemble des données ██████ et CRM du processus. L'écart est dans la définition de la sémantique et des règles d'affaires pour les besoins informationnels.	
32	IND	IND6	Traiter la demande de révision	2	100 %	FS-Claims ██████	PARAMÉTRAGES - Le Partenaire d'Affaires (BP) de SAP sera configuré - Efforts d'implantation, de configuration et d'intégration pour le dossier médical afin de déterminer l'admissibilité et le type de privilège selon des règles d'affaires paramétrées (BRF+)	Veuillez vous référer au diagramme de l'architecture du modèle d'affaires dans l'annexe des

1 -Liste des processus					2 – Information à compléter par l'Alliance			
Numéro	Famille processus	Référence processus	Processus pour lesquels la couverture de la solution doit être établie	Criticité 1-Très critique 2-Critique 3-Peu critique	Couverture des processus par la solution	Module(s) de la solution	Justifier l'écart et apporter les précisions requises (Détail des modules ainsi que leur valeur ajoutée)	Références
							• L'utilisation des données médicales dans les règles d'éligibilité (BRF+) fera l'objet de paramétrage et d'intégration avec FS-Claims lors de la réalisation • L'utilisation de [REDACTED] pour la gestion de documents entrants et sortants fera l'objet de paramétrages • Configuration de CRM pour recevoir et traiter des demandes d'indemnisation, priorisation, répartition, escalation, etc. • Configuration de FS-Claims pour la gestion de la demande d'indemnisation JUSTIFICATIONS • 1- Description : Les objets SAP « Partenaire d'affaires» et « Dossier médical » permettront de gérer la demande d'indemnité ... tel que décrit dans le diagramme de l'architecture du modèle d'affaires. a. La configuration du module Claims sera requise b. L'écart repose essentiellement sur le développement de workflow, interfaces et formulaires. • 2- Interfaces [REDACTED] : SAP offre en standard une série d'écrans [REDACTED] détaillée au catalogue disponible sur le site SAP pour l'ensemble des domaines [REDACTED] [REDACTED] incluant le processus IND6 de la Société : Partenaire d'affaires. • 3- RICEFW : se référer aux précisions ci-dessus • 4- Modules peu utilisés : Non applicable • 6- Dossier client : Le partenaire d'affaires unique de SAP constitue pour l'ensemble des processus de la Société incluant IND6, le DOSSIER CLIENT de la Société : a. Les objets standards de SAP (indemnités, réclamations...) sont nativement reliés au partenaire d'affaires (dossier client). b. Tous les documents intrants et sortants, maintenus dans [REDACTED] sont également nativement reliés au partenaire d'affaires (dossier client). c. Vous réferez au document en annexe : Diagramme d'architecture • 8- BI calcul opérationnel : La solution informationnelle SAP et l'architecture proposée permettront à la Société de déployer les rapports opérationnels, les analyses stratégiques et les tableaux de bord requis : a. Suivi des demandes; b. Statuts des demandes; c. Analyse des causes d'insatisfaction;	documents de référence.

1 -Liste des processus					2 – Information à compléter par l'Alliance			
Numéro	Famille processus	Référence processus	Processus pour lesquels la couverture de la solution doit être établie	Criticité 1-Très critique 2-Critique 3-Peu critique	Couverture des processus par la solution	Module(s) de la solution	Justifier l'écart et apporter les précisions requises (Détail des modules ainsi que leur valeur ajoutée)	Références
							9- BI développement service d'affaires : La portée de la solution informationnelle comprend l'ensemble des données du processus, qui se trouvent dans SAP [REDACTED] 10- BI production indicateurs rapport officiel : La solution informationnelle intégrée dans SAP [REDACTED] permet l'exploitation de l'ensemble des données SAP [REDACTED]. L'écart est dans la définition de la sémantique et des règles d'affaires pour la génération des données demandées.	
33	SOR3	SOR3.1	Assurer la qualité des processus et des solutions	3	100 %	Audit Management	PARAMÉTRAGES - Efforts d'implantation, de configuration et d'intégration pour les données financières et les processus de vérification JUSTIFICATIONS 1- Description : La fonctionnalité de SAP Audit Management permet de cumuler toutes les informations requises pour analyse par les vérificateurs internes et externes. Il permet de faire des plans de vérification, de l'échantillonnage ainsi que toute la gestion de projet de vérification. 2- Interfaces [REDACTED] : SAP Audit Management offre sa propre interface utilisateur adapté aux besoins de vérification : « Findings », Plan d'actions. 4- Modules peu utilisés : Ce module offre une fonctionnalité ciblée et essentielle pour la vérification. 6- Dossier client : Le partenaire d'affaires unique de SAP constitue pour l'ensemble des processus de la Société incluant SOR3.1, le DOSSIER CLIENT de la Société. 8- BI calcul opérationnel : La solution informationnelle SAP et l'architecture proposée permettront à la Société de déployer les rapports opérationnels, les analyses stratégiques et les tableaux de bord requis : a. Suivi des objectifs; b. Suivi des plans d'actions; c. Conformité. 9- BI développement service d'affaires : La portée de la solution informationnelle comprend l'ensemble des données du processus, qui se trouvent dans SAP [REDACTED] 10- BI production indicateurs rapport officiel : La solution informationnelle intégrée dans SAP [REDACTED] permet l'exploitation de l'ensemble des données SAP [REDACTED]	

1 -Liste des processus					2 – Information à compléter par l'Alliance			
Numéro	Famille processus	Référence processus	Processus pour lesquels la couverture de la solution doit être établie	Criticité 1-Très critique 2-Critique 3-Peu critique	Couverture des processus par la solution	Module(s) de la solution	Justifier l'écart et apporter les précisions requises (Détail des modules ainsi que leur valeur ajoutée)	Références
							L'écart est dans la définition de la sémantique et des règles d'affaires pour la génération des données informationnelles.	
34	SOR4	SOR4	Gestion des ressources humaines (pour plus d'information veuillez référer à l'addenda)	3	90 %	██████████ Health & Safety ██████████	ÉCARTS - Les besoins tels que la gestion des griefs, la gestion des mesures disciplinaires, les sondages... seront comblés par un développement en utilisant les outils HCP ou MDF (Meta Data Framework) pour les besoins plus simples. RICEFW - Le développement de Workflow fera l'objet d'un effort d'implantation - Le développement de Formulaires fera l'objet d'un effort d'implantation - Le développement des interfaces (SAGIR, SAGIP...) fera l'objet d'un effort d'implantation PARAMÉTRAGES - Le dossier employé (██████████) de SAP sera configuré - L'ensemble des modules ██████████ sera configuré - L'ensemble des modules analytiques de ██████████ sera également configuré - Les modules Santé Sécurité seront aussi configurés - L'utilisation de ██████████ pour la gestion de documents entrants et sortants fera l'objet de paramétrages JUSTIFICATIONS 1- Description : La solution SAP ██████████ offre une solution complète pour la gestion des ressources humaines : ██████████ est le dossier unique de l'employé - Les modules Succession Planning et Goals & Performance permettent la gestion du talent, de la relève, des objectifs personnels et d'équipe. - Le module Time & Attendance by Workforce Software permet la gestion des horaires de travail et du temps - Les modules Workforce Planning & Analytics offrent une solution analytique pour la ligne d'affaires RH et complémentaire à la solution informationnelle globale de SAP.	

1 -Liste des processus					2 – Information à compléter par l'Alliance			
Numéro	Famille processus	Référence processus	Processus pour lesquels la couverture de la solution doit être établie	Criticité 1-Très critique 2-Critique 3-Peu critique	Couverture des processus par la solution	Module(s) de la solution	Justifier l'écart et apporter les précisions requises (Détail des modules ainsi que leur valeur ajoutée)	Références
							e. La solution [REDACTED] Cloud Platform HCP permettra l'intégration entre [REDACTED] et le PGI. Elle permettra également l'extension de la solution pour les écarts fonctionnels (gestion des griefs, mesures disciplinaires...) f. La solution Health & Safety de SAP complètera la solution RH avec la gestion des accidents & de la santé au travail. • 2- Interfaces [REDACTED] : SAP offre en standard une série d'écrans [REDACTED] détaillée au catalogue disponible sur le site SAP pour l'ensemble des domaines [REDACTED] incluant le processus SOR4 de la Société. De plus la solution [REDACTED] offre une interface utilisateur conviviale et adaptée au libre-service pour les ressources humaines. • 3- RICEFW : Non applicable • 4- Modules peu utilisés : Non applicable • 6- Dossier client : Non applicable • 8- BI calcul opérationnel : La solution informationnelle SAP et l'architecture proposée permettront à la Société de déployer les rapports opérationnels, les analyses stratégiques et les tableaux de bord requis. De plus la solution [REDACTED] offre un module complet pour l'analytique qui sera configuré. • 9- BI développement service d'affaires : La portée de la solution informationnelle comprend l'ensemble des données du processus, qui se trouvent dans SAP [REDACTED] et [REDACTED] • 10- BI production indicateurs rapport officiel : La solution informationnelle intégrée dans SAP [REDACTED] permet l'exploitation de l'ensemble des données SAP [REDACTED] et [REDACTED]. L'écart est dans l'intégration des données [REDACTED] à l'aide de SAP [REDACTED] Smart Data Access ou SAP EIM. De plus, il faut définir la sémantique et les règles d'affaires pour la génération des données informationnelles. • 11- En fonction des besoins spécifiés dans l'addenda, veuillez considérer les points suivants dans votre réponse : le Développement organisationnel; la rémunération et les avantages sociaux (retraite et boni); la Gestion de la main d'œuvre; les relations de travail; la Santé des personnes (assurance et réhabilitation). Voir la section 1 Description ci-haut.	
35	SOR5	SOR5.1	Percevoir et recouvrer les sommes dues	2	90 %	[REDACTED] FICA/FSCD	RICEFW • Le développement de Workflow fera l'objet d'un effort d'implantation	Veuillez vous référer au diagramme de l'architecture du

1 -Liste des processus					2 – Information à compléter par l'Alliance			
Numéro	Famille processus	Référence processus	Processus pour lesquels la couverture de la solution doit être établie	Criticité 1-Très critique 2-Critique 3-Peu critique	Couverture des processus par la solution	Module(s) de la solution	Justifier l'écart et apporter les précisions requises (Détail des modules ainsi que leur valeur ajoutée)	Références
							- Le développement d'interfaces (Banques) fera l'objet d'un effort d'implantation PARAMÉTRAGES - Le Partenaire d'Affaires (BP) de SAP sera configuré - Efforts d'implantation, de configuration et d'intégration pour les données financières et des données de compte de contrat JUSTIFICATIONS 1- Description : L'objet SAP « partenaire d'affaires » permettra de centraliser toutes les transactions financières et ainsi avoir une vue globale des sommes payées, dues ou à recevoir. Le module FICA permettra de consolider sur un seul dossier (Contract account) l'ensemble des transactions des clients et des partenaires, d'intégrer les sommes dues (amendes non payées...) provenant de sources externes et gérer le processus de collection. L'écart repose essentiellement sur le développement de workflow et interfaces. 2- Interfaces █████ : SAP offre en standard une série d'écrans █████ détaillée au catalogue disponible sur le site SAP pour l'ensemble des domaines █████ incluant le processus SOR5.1 de la Société : Partenaire d'affaires. 3- RICEFW : se référer aux précisions ci-dessus 4- Modules peu utilisés : Non applicable 6- Dossier client : Le partenaire d'affaires unique de SAP constitue pour l'ensemble des processus de la Société incluant SOR5.1, le DOSSIER CLIENT de la Société : a. Les objets standards de SAP (infractions, indemnités, réclamations, contrats...) sont nativement reliés au partenaire d'affaires (dossier client). b. Tous les documents intrants et sortants, maintenus dans █████ sont également nativement reliés au partenaire d'affaires (dossier client). c. Vous référez au document en annexe : Diagramme d'architecture 8- BI calcul opérationnel : La solution informationnelle SAP et l'architecture proposée permettront à la Société de déployer les rapports opérationnels, les analyses stratégiques et les tableaux de bord requis : a. Suivi du recouvrement; 9- BI développement service d'affaires : La portée de la solution informationnelle comprend l'ensemble des données du processus, qui se trouvent dans SAP █████	modèle d'affaires dans l'annexe des documents de référence.

1 -Liste des processus					2 – Information à compléter par l'Alliance			
Numéro	Famille processus	Référence processus	Processus pour lesquels la couverture de la solution doit être établie	Criticité 1-Très critique 2-Critique 3-Peu critique	Couverture des processus par la solution	Module(s) de la solution	Justifier l'écart et apporter les précisions requises (Détail des modules ainsi que leur valeur ajoutée)	Références
							10- BI production indicateurs rapport officiel : La solution informationnelle intégrée dans SAP █████ permet l'exploitation de l'ensemble des données SAP █████ L'écart est dans la définition de la sémantique et des règles d'affaires pour la génération des données informationnelles.	
36	SOR5	SOR5.2	Payer les sommes dues	1	90 %	████ █████ FICA/FSCD	RICEFW - Le développement d'interfaces (Banques, ARC, ARQ.) fera l'objet d'un effort d'implantation - Le développement de Workflow fera l'objet d'un effort d'implantation - Le développement de Formulaires fera l'objet d'un effort d'implantation (notamment pour les feuillets fiscaux) PARAMÉTRAGES - Le Partenaire d'Affaires (BP) de SAP sera configuré - Efforts d'implantation, de configuration et d'intégration pour les données financières - Configuration dans les règles de paiement (BRF+) fera l'objet de paramétrage lors de la réalisation JUSTIFICATIONS 1- Description : L'objet SAP « partenaire d'affaires » permettra de centraliser toutes les transactions financières et ainsi avoir une vue globale des sommes payables. Une configuration du module financier (Comptes payables) sera requise. L'écart repose essentiellement sur le développement de workflow, interfaces et formulaires. 2- Interfaces █████ : SAP offre en standard une série d'écrans █████ détaillée au catalogue disponible sur le site SAP pour l'ensemble des domaines █████ incluant le processus SOR5.2 de la Société : Partenaire d'affaires. 3- RICEFW : se référer aux précisions ci-dessus 4- Modules peu utilisés : Non applicable 6- Dossier client : Le partenaire d'affaires unique de SAP constitue pour l'ensemble des processus de la Société incluant les payables, le DOSSIER CLIENT de la Société. 8- BI calcul opérationnel : La solution informationnelle SAP et l'architecture proposée permettront à la Société de déployer les rapports opérationnels, les analyses stratégiques et les tableaux de bord requis :	

1 -Liste des processus					2 – Information à compléter par l'Alliance			
Numéro	Famille processus	Référence processus	Processus pour lesquels la couverture de la solution doit être établie	Criticité 1-Très critique 2-Critique 3-Peu critique	Couverture des processus par la solution	Module(s) de la solution	Justifier l'écart et apporter les précisions requises (Détail des modules ainsi que leur valeur ajoutée)	Références
							a. Sommes dues; b. Relevés. • 9- BI développement service d'affaires : La portée de la solution informationnelle comprend l'ensemble des données du processus, qui se trouvent dans SAP ██████████ • 10- BI production indicateurs rapport officiel : La solution informationnelle intégrée dans SAP ██████████ permet l'exploitation de l'ensemble des données SAP ██████████ L'écart est dans la définition de la sémantique et des règles d'affaires pour la génération des données informationnelles.	
37	SOR5	SOR5.4	Gérer la trésorerie	1	90 %	██████████ Cash Management	RICEFW • Le développement d'interfaces (Banques, ARC, ARQ) fera l'objet d'un effort d'implantation PARAMÉTRAGES • Le Partenaire d'Affaires (BP) de SAP sera configuré • Efforts d'implantation, de configuration et d'intégration pour les données financières • Configuration des règles de trésorerie (BRF+) fera l'objet de paramétrage lors de la réalisation JUSTIFICATIONS • 1- Description : La configuration des modules financiers incluant SAP Cash Management sera requise. L'écart repose essentiellement sur le développement de workflow, interfaces et formulaires. • 2- Interfaces ██████████ : SAP offre en standard une série d'écrans ██████████ détaillée au catalogue disponible sur le site SAP pour l'ensemble des domaines ██████████ incluant le processus SOR5.2 Société : Partenaire d'affaires, Mouvement de liquidités. • 3- RICEFW : se référer aux précisions ci-dessus • 4- Modules peu utilisés : Non applicable • 6- Dossier client : Le partenaire d'affaires unique de SAP constitue pour l'ensemble des processus de la Société incluant SOR5.4, le DOSSIER CLIENT de la Société.	

1 -Liste des processus					2 – Information à compléter par l'Alliance			
Numéro	Famille processus	Référence processus	Processus pour lesquels la couverture de la solution doit être établie	Criticité 1-Très critique 2-Critique 3-Peu critique	Couverture des processus par la solution	Module(s) de la solution	Justifier l'écart et apporter les précisions requises (Détail des modules ainsi que leur valeur ajoutée)	Références
							8- BI calcul opérationnel : La solution informationnelle SAP et l'architecture proposée permettront à la Société de déployer les rapports opérationnels, les analyses stratégiques et les tableaux de bord requis : a. Mouvements de liquidités; b. Exceptions. 9- BI développement service d'affaires : La portée de la solution informationnelle comprend l'ensemble des données du processus, qui se trouvent dans SAP [REDACTED] 10- BI production indicateurs rapport officiel : La solution informationnelle intégrée dans SAP [REDACTED] permet l'exploitation de l'ensemble des données SAP [REDACTED]. L'écart est dans la définition de la sémantique et des règles d'affaires pour la génération des données informationnelles.	
38	SOR5	SOR5.5	Gérer le budget	1	90 %	[REDACTED] BPC	RICEFW - Le développement d'interfaces (SCT, MFQ.) fera l'objet d'un effort d'implantation - Le développement de Workflow fera l'objet d'un effort d'implantation PARAMÉTRAGES - Le module Budget (BPC) sera configuré - Efforts d'implantation, de configuration et d'intégration pour les données budgétaires - Configuration des règles de budgets (BRF+) fera l'objet de paramétrage lors de la réalisation JUSTIFICATIONS 1- Description : Le module BPC permet la gestion des budgets du niveau global au niveau granulaire, la gestion des versions et une pleine intégration avec les modules financiers transactionnels [REDACTED]. L'écart repose essentiellement sur le développement de workflow et interfaces. 2- Interfaces [REDACTED] : BPC offre différentes options de déploiement et donc d'interfaces utilisateurs différentes. SAP offre en standard une série d'écrans [REDACTED] détaillée au catalogue disponible sur le site SAP pour l'ensemble des domaines [REDACTED] incluant le processus SOR5.5 de la Société. 3- RICEFW : se référer aux précisions ci-dessus 4- Modules peu utilisés : Non applicable	

1 -Liste des processus					2 – Information à compléter par l'Alliance			
Numéro	Famille processus	Référence processus	Processus pour lesquels la couverture de la solution doit être établie	Criticité 1-Très critique 2-Critique 3-Peu critique	Couverture des processus par la solution	Module(s) de la solution	Justifier l'écart et apporter les précisions requises (Détail des modules ainsi que leur valeur ajoutée)	Références
							6- Dossier client : Le partenaire d'affaires unique de SAP constitue pour l'ensemble des processus de la Société incluant SOR5.5, le DOSSIER CLIENT de la Société. 8- BI calcul opérationnel : La solution informationnelle SAP et l'architecture proposée permettront à la Société de déployer les rapports opérationnels, les analyses stratégiques et les tableaux de bord requis : a. Budgets; b. Structure organisationnelle. 9- BI développement service d'affaires : La portée de la solution informationnelle comprend l'ensemble des données du processus, qui se trouvent dans SAP [REDACTED] et BPC. 10- BI production indicateurs rapport officiel : La solution informationnelle intégrée dans SAP [REDACTED] permet l'exploitation de l'ensemble des données SAP [REDACTED] et BPC. L'écart est dans la définition de la sémantique et des règles d'affaires pour la génération des données informationnelles.	
39	SOR5	SOR5.6	Préparer les états financiers	1	90 %	[REDACTED] BPC Disclosure Management	RICEFW - Le développement d'interfaces (SCT, Conseil du Trésor, ISQ, MFQ, etc.) fera l'objet d'un effort d'implantation PARAMÉTRAGES - Le Partenaire d'Affaires (BP) de SAP sera configuré - Efforts d'implantation, de configuration et d'intégration pour les données financières - Configuration des règles de financières BRF+) fera l'objet de paramétrage lors de la réalisation - Configuration des processus de production des rapports officiels JUSTIFICATIONS 1- Description : a. Disclosure Management offre une capacité de gestion de projet, une fonctionnalité de « version », une assignation des tâches et des responsabilités. Disclosure Management maintient des formats de rapports officiels (avec une intégration avec MS Word)	

1 -Liste des processus					2 – Information à compléter par l'Alliance			
Numéro	Famille processus	Référence processus	Processus pour lesquels la couverture de la solution doit être établie	Criticité 1-Très critique 2-Critique 3-Peu critique	Couverture des processus par la solution	Module(s) de la solution	Justifier l'écart et apporter les précisions requises (Détail des modules ainsi que leur valeur ajoutée)	Références
							b. Disclosure Management de SAP permet la gestion de production de tout rapport officiel incluant un rapport annuel mais comprenant aussi tout autre rapport tel qu'un rapport trimestriel, un bilan social, un bilan environnemental... ceci comprend donc le Bilan Routier préparé par la Société. La solution permet une multiplicité de formats et de versions. c. L'écart repose essentiellement sur le développement d'interfaces. • 2- Interfaces █████ : SAP Disclosure Management offre sa propre interface utilisateur adaptée aux besoins de préparation des rapports officiels. SAP offre en standard une série d'écrans █████ détaillée au catalogue disponible sur le site SAP pour l'ensemble des domaines █████ incluant le processus SOR5.6 de la Société. • 3- RICEFW : se référer aux précisions ci-dessus • 4- Modules peu utilisés : Non applicable • 6- Dossier client : Le partenaire d'affaires unique de SAP constitue pour l'ensemble des processus de la Société incluant SOR5.6, le DOSSIER CLIENT de la Société. • 8- BI calcul opérationnel : La solution informationnelle SAP et l'architecture proposée permettront à la Société de déployer les rapports opérationnels, les analyses stratégiques et les tableaux de bord requis : a. États financiers; b. Immobilisations; c. Conformité et exceptions. • 9- BI développement service d'affaires : La portée de la solution informationnelle comprend l'ensemble des données du processus, qui se trouvent dans SAP █████ et BPC. • 10- BI production indicateurs rapport officiel : La solution informationnelle intégrée dans SAP █████ permet l'exploitation de l'ensemble des données SAP █████ et BPC. L'écart est dans la définition de la sémantique et des règles d'affaires pour la génération des données informationnelles.	
40	SOR5	SOR5.8	Autoriser les dépenses et la facturation	2	90 %	█████	RICEFW • Le développement de Workflow fera l'objet d'un effort d'implantation • Le développement d'interfaces (Banques) fera l'objet d'un effort d'implantation PARAMÉTRAGES	

1 -Liste des processus					2 – Information à compléter par l'Alliance			
Numéro	Famille processus	Référence processus	Processus pour lesquels la couverture de la solution doit être établie	Criticité 1-Très critique 2-Critique 3-Peu critique	Couverture des processus par la solution	Module(s) de la solution	Justifier l'écart et apporter les précisions requises (Détail des modules ainsi que leur valeur ajoutée)	Références
							• Le Partenaire d'Affaires (BP) de SAP sera configuré • Efforts d'implantation, de configuration et d'intégration pour les dépenses de voyages dans Concur JUSTIFICATIONS • 1- Description : L'application infonuagique Concur permet la création de notes de frais comprenant l'ensemble des frais autorisés par les politiques internes de la Société. L'écart repose essentiellement sur le développement de workflow et interfaces. Les règles d'affaires (maximum, minimum...) sont ainsi gérées. Les dépenses autorisées sont directement intégrées avec les Financiers [REDACTED] pour imputation et paiement. • 2- Interfaces [REDACTED] : SAP Concur offre sa propre interface utilisateur adaptée aux besoins de préparation des comptes de dépenses. SAP offre en standard une série d'écrans [REDACTED] détaillée au catalogue disponible sur le site SAP pour l'ensemble des domaines [REDACTED] incluant les processus financiers. Il n'y a pas d'écart. • 3- RICEFW : se référer aux précisions ci-dessus • 4- Modules peu utilisés : Ce module (Concur) offre une fonctionnalité ciblée et essentielle pour les comptes de dépenses. • 6- Dossier client : Le partenaire d'affaires unique de SAP constitue pour l'ensemble des processus de la Société incluant SOR5.8, le DOSSIER CLIENT de la Société : • 8- BI calcul opérationnel : La solution informationnelle SAP et l'architecture proposée permettront à la Société de déployer les rapports opérationnels, les analyses stratégiques et les tableaux de bord requis : a. Factures; b. Catégorisation des dépenses; c. Localisation des dépenses. • 9- BI développement service d'affaires : La portée de la solution informationnelle comprend l'ensemble des données du processus, qui se trouvent dans SAP [REDACTED] et Concur. • 10- BI production indicateurs rapport officiel : La solution informationnelle intégrée dans SAP [REDACTED] permet l'exploitation de l'ensemble des données SAP [REDACTED] et Concur. L'écart est dans la définition de la sémantique et des règles d'affaires pour la génération des données informationnelles et dans la configuration des tableaux de bord dans Concur.	

1 -Liste des processus					2 – Information à compléter par l'Alliance			
Numéro	Famille processus	Référence processus	Processus pour lesquels la couverture de la solution doit être établie	Criticité 1-Très critique 2-Critique 3-Peu critique	Couverture des processus par la solution	Module(s) de la solution	Justifier l'écart et apporter les précisions requises (Détail des modules ainsi que leur valeur ajoutée)	Références
41	SOR6	SOR6.1	Entretenir les locaux et les espaces de travail	2	100 %	■■■■ SAP Work Manager	PARAMÉTRAGES • Le Partenaire d'Affaires (BP) de SAP sera configuré • -La fonctionnalité de gestion de la maintenance sera configurée • -L'application mobile SAP Work Manager sera configurée. JUSTIFICATIONS • 1- Description : Le module de maintenance de ■■■■ permet la planification, la gestion et la livraison des activités de maintenance pour les équipements, locaux et véhicules de la Société. Work Manager permet la mobilisation des bons de travail. • 2- Interfaces ■■■■ : Work Manager offre sa propre interface utilisateur adaptée aux besoins de gestion des bons de travail. SAP offre en standard une série d'écrans ■■■■ détaillée au catalogue disponible sur le site SAP pour l'ensemble des domaines ■■■■ incluant le processus SOR6.1 de la Société : Équipements, Partenaires d'affaires. Il n'y a pas d'écart autre dans ■■■■ SAP Work Manager possède sa propre interfance. • 3- RICEFW : Non applicable • 4- Modules peu utilisés : Ce module offre une fonctionnalité ciblée et essentielle pour la mobilisation des bons de travail. • 6- Dossier client : Le partenaire d'affaires unique de SAP constitue pour l'ensemble des processus de la Société incluant SOR6.1, le DOSSIER CLIENT de la Société. • 8- BI calcul opérationnel : La solution informationnelle SAP et l'architecture proposée permettront à la Société de déployer les rapports opérationnels, les analyses stratégiques et les tableaux de bord requis : a. Sites et postes de contrôle. b. Équipements et composantes; c. Historique des services. • 9- BI développement service d'affaires : La portée de la solution informationnelle comprend l'ensemble des données du processus, qui se trouvent dans SAP ■■■■ et Work Manager. • 10- BI production indicateurs rapport officiel : La solution informationnelle intégrée dans SAP ■■■■ permet l'exploitation de l'ensemble des données SAP ■■■■ et Manager. L'écart est dans la définition de la sémantique et des règles d'affaires pour la génération des données informationnelles.	

1 -Liste des processus					2 – Information à compléter par l'Alliance			
Numéro	Famille processus	Référence processus	Processus pour lesquels la couverture de la solution doit être établie	Criticité 1-Très critique 2-Critique 3-Peu critique	Couverture des processus par la solution	Module(s) de la solution	Justifier l'écart et apporter les précisions requises (Détail des modules ainsi que leur valeur ajoutée)	Références
42	SOR6	SOR6.3	Gérer le matériel	2	90 %	SAP Work manager	RICEFW - Le développement de Workflow fera l'objet d'un effort d'implantation PARAMÉTRAGES - Le Partenaire d'Affaires (BP) de SAP sera configuré - La fonctionnalité de gestion de la maintenance sera configurée JUSTIFICATIONS 1- Description : Le module de maintenance de SAP permet la planification, la gestion du matériel et la livraison des activités de maintenance pour les équipements, locaux et véhicules de la Société. Work Manager permet la mobilisation des bons de travail. 2- Interfaces SAP : Work Manager offre sa propre interface utilisateur adaptée aux besoins de gestion des bons de travail. SAP offre en standard une série d'écrans détaillée au catalogue disponible sur le site SAP pour l'ensemble des domaines incluant le processus Société SOR6.3 : Équipements, Maintenance. Il n'y a pas d'écart autre dans SAP Work Manager possède sa propre interfacne. 3- RICEFW : Se référer aux précisions ci-dessus 4- Modules peu utilisés : Ce module offre une fonctionnalité ciblée et essentielle pour la mobilisation des bons de travail. 6- Dossier client : Le partenaire d'affaires unique de SAP constitue pour l'ensemble des processus de Société incluant SOR6.3, le DOSSIER CLIENT de la Société. 8- BI calcul opérationnel : La solution informationnelle SAP et l'architecture proposée permettront à la Société de déployer les rapports opérationnels, les analyses stratégiques et les tableaux de bord requis : - Matériel; - Historique des réceptions, expéditions; - Inventaire. 9- BI développement service d'affaires : La portée de la solution informationnelle comprend l'ensemble des données du processus, qui se trouvent dans SAP et Work Manager. 10- BI production indicateurs rapport officiel : La solution informationnelle intégrée dans SAP permet l'exploitation de l'ensemble des données SAP et	

1 -Liste des processus					2 – Information à compléter par l'Alliance			
Numéro	Famille processus	Référence processus	Processus pour lesquels la couverture de la solution doit être établie	Criticité 1-Très critique 2-Critique 3-Peu critique	Couverture des processus par la solution	Module(s) de la solution	Justifier l'écart et apporter les précisions requises (Détail des modules ainsi que leur valeur ajoutée)	Références
							Work Manager. L'écart est dans la définition de la sémantique et des règles d'affaires pour la génération des données informationnelles.	
43	SOR6	SOR6.4	Assurer la gestion intégrée des documents	3	90 %		RICEFW - Le développement d'interfaces CCD, BAnQ.) fera l'objet d'un effort d'implantation PARAMÉTRAGES - L'application sera configurée JUSTIFICATIONS 1- Description : La solution permet la gestion documentaire complète et pleinement intégrée avec le PGI de SAP. a. Le module ECM permet l'archivage et de documents entrants directement dans les écrans transactionnels SAP b. Le module Business Center permet la création de documents sortants directement dans les écrans transactionnels SAP c. La fonctionnalité permet la recherche, l'archivage, le flux de travail, le caviardage...et tout autre gestion documentaire d. L'écart repose essentiellement sur le développement d'interfaces. 2- Interfaces : offre sa propre interface utilisateur adaptée aux besoins de gestion documentaire. SAP offre en standard une série d'écrans détaillée au catalogue disponible sur le site SAP pour l'ensemble des domaines incluant le processus SOR6.4 de la Société. L'intégration des documents dans représente un écart à combler par un développement. 3- RICEFW : se référer aux précisions ci-dessus 4- Modules peu utilisés : Non applicable 6- Dossier client : Le partenaire d'affaires unique de SAP constitue pour l'ensemble des processus de la Société incluant SOR6.4, le DOSSIER CLIENT de la Société. 8- BI calcul opérationnel : Non applicable 9- BI développement service d'affaires : Non applicable 10- BI production indicateurs rapport officiel : Non applicable	
44	SOR8	SOR8.1	Gérer les demandes	2	100 %	CRM	PARAMÉTRAGES Le Partenaire d'Affaires (BP) de SAP sera configuré	

1 -Liste des processus					2 – Information à compléter par l'Alliance			
Numéro	Famille processus	Référence processus	Processus pour lesquels la couverture de la solution doit être établie	Criticité 1-Très critique 2-Critique 3-Peu critique	Couverture des processus par la solution	Module(s) de la solution	Justifier l'écart et apporter les précisions requises (Détail des modules ainsi que leur valeur ajoutée)	Références
							• Efforts d'implantation, de configuration et d'intégration pour la gestion de la relation clientèle CRM JUSTIFICATIONS • 1- Description: CRM permet de gérer toutes les étapes de traitement d'une demande et ce dans tous les domaines. a. Enregistrement de la demande : nom, date, description... b. Assignment des demandes aux ressources appropriées selon différents critères tels que la localisation, l'expertise, les compétences, les domaines... c. Proposition d'un plan d'action, de solution, de résolution... d. L'écart repose essentiellement sur le développement des interfaces. • 2- Interfaces █████ : SAP offre en standard une série d'écrans █████ détaillée au catalogue disponible sur le site SAP pour l'ensemble des domaines █████ incluant le processus Société SOR8.1 : Partenaire d'affaires. • 3- RICEFW : Non applicable • 4- Modules peu utilisés : Non applicable • 6- Dossier client : Le partenaire d'affaires unique de SAP constitue pour l'ensemble des processus de la Société incluant SOR8.1, le DOSSIER CLIENT de la Société. • 8- BI calcul opérationnel : La solution informationnelle SAP et l'architecture proposée permettront à la Société de déployer les rapports opérationnels, les analyses stratégiques et les tableaux de bord requis : a. Suivi des demandes; b. Suivi des statuts; c. Suivi du traitement des demandes. • 9- BI développement service d'affaires : La portée de la solution informationnelle comprend l'ensemble des données du processus, qui se trouvent dans SAP █████ et CRM. • 10- BI production indicateurs rapport officiel : La solution informationnelle intégrée dans SAP █████ permet l'exploitation de l'ensemble des données SAP █████ et CRM. L'écart est dans la définition de la sémantique et des règles d'affaires pour la génération des données informationnelles.	

1 -Liste des processus					2 – Information à compléter par l'Alliance			
Numéro	Famille processus	Référence processus	Processus pour lesquels la couverture de la solution doit être établie	Criticité 1-Très critique 2-Critique 3-Peu critique	Couverture des processus par la solution	Module(s) de la solution	Justifier l'écart et apporter les précisions requises (Détail des modules ainsi que leur valeur ajoutée)	Références
45	SOR8	SOR8.2	Gérer les projets	2	90 %	■ ■	RICEFW - Le développement d'interfaces (SGPE...) fera l'objet d'un effort d'implantation PARAMÉTRAGES - Le Partenaire d'Affaires (BP) de SAP sera configuré - La fonctionnalité de gestion de projets sera configurée JUSTIFICATIONS 1- Description: Le module de gestion de projets (Project System) permet un suivi des projets avec une pleine intégration des données financières. De plus, ce module offre une intégration native avec des outils tels que MS Project. L'écart repose essentiellement sur le développement des interfaces. 2- Interfaces ■ : SAP offre en standard une série d'écrans ■ détaillée au catalogue disponible sur le site SAP pour l'ensemble des domaines ■ ■ incluant le processus SOR8.2 de la Société : Projet, Jalons de projet, etc. 3- RICEFW : se référer aux précisions ci-dessus 4- Modules peu utilisés : Non applicable 6- Dossier client : Le partenaire d'affaires unique de SAP constitue pour l'ensemble des processus de la Société incluant SOR8.2, le DOSSIER CLIENT de la Société. 8- BI calcul opérationnel : La solution informationnelle SAP et l'architecture proposée permettront à la Société de déployer les rapports opérationnels, les analyses stratégiques et les tableaux de bord requis : a. Suivi des projets; b. Jalons; c. Échéanciers, actions requises. 9- BI développement service d'affaires : La portée de la solution informationnelle comprend l'ensemble des données du processus, qui se trouvent dans SAP ■ 10- BI production indicateurs rapport officiel : La solution informationnelle intégrée dans SAP ■ permet l'exploitation de l'ensemble des données SAP ■ L'écart est dans la définition de la sémantique et des règles d'affaires pour la génération des données informationnelles.	

1 -Liste des processus					2 – Information à compléter par l'Alliance			
Numéro	Famille processus	Référence processus	Processus pour lesquels la couverture de la solution doit être établie	Criticité 1-Très critique 2-Critique 3-Peu critique	Couverture des processus par la solution	Module(s) de la solution	Justifier l'écart et apporter les précisions requises (Détail des modules ainsi que leur valeur ajoutée)	Références
46	SPS1	SPS1.1	Gérer les effectifs et les assignations	3	90 %	Workforce Software	RICEFW - Le développement d'interfaces (files d'attente) fera l'objet d'un effort d'implantation PARAMÉTRAGES - Le dossier employé () sera configuré - La fonctionnalité de gestion du temps et des horaires sera configurée (Time and Attendance by Workforce Software) - La planification des ressources sera configurée (WFP-A) JUSTIFICATIONS 1- Description : Le dossier de l'employé sera configuré dans () notamment son appartenance à différents groupes pour la gestion du temps (poste, location, statut...) a. La gestion du temps et des horaires sera configuré pour répondre aux besoins de gestion des effectifs dans les bureaux de la Société, les centres d'appels et autres groupes. b. L'interface avec le système des files d'attentes sera également déployée c. Les outils analytiques de Planification (Workforce planning and analytics) sera également configuré pour permettre les analyses de planification des effectifs (Équivalents Temps Complets, Postes etc) 2- Interfaces () : () offre sa propre interface utilisateur adaptée aux besoins de gestion des effectifs. 3- RICEFW : se référer aux précisions ci-dessus 4- Modules peu utilisés : Les différents modules de () fonctionnent comme un ensemble et sont requis pour offrir la fonctionnalité ciblée dans les différents domaines : (Formation, gestion des effectifs, gestion de la performance...) a. Strategy Management offre la capacité de développer et suivre des indicateurs de Performance. Cette fonctionnalité pourrait être remplacée par les outils SAP BI pour maximiser l'intégration et la centralisation de l'information. 6- Dossier client : Le partenaire d'affaires unique de SAP constitue pour l'ensemble des processus de la Société incluant, le DOSSIER CLIENT de la Société.	

1 -Liste des processus					2 – Information à compléter par l'Alliance			
Numéro	Famille processus	Référence processus	Processus pour lesquels la couverture de la solution doit être établie	Criticité 1-Très critique 2-Critique 3-Peu critique	Couverture des processus par la solution	Module(s) de la solution	Justifier l'écart et apporter les précisions requises (Détail des modules ainsi que leur valeur ajoutée)	Références
							a. Les objets standards de SAP (équipements, contrats de service...) sont nativement reliés au partenaire d'affaires (dossier client). b. Tous les documents intrants et sortants, maintenus dans [REDACTED] sont également nativement reliés au partenaire d'affaires (dossier client). c. Vous référez au document ci-joint : Diagramme d'architecture 8- BI calcul opérationnel : La solution informationnelle SAP et l'architecture proposée permettront à la Société de déployer les rapports opérationnels, les analyses stratégiques et les tableaux de bord requis. De plus la solution [REDACTED] offre un module complet pour l'analytique qui sera configuré. 9- BI développement service d'affaires : La portée de la solution informationnelle comprend l'ensemble des données du processus, qui se trouvent dans SAP [REDACTED] et [REDACTED] 10- BI production indicateurs rapport officiel : La solution informationnelle intégrée dans SAP [REDACTED] permet l'exploitation de l'ensemble des données SAP [REDACTED] et [REDACTED]. L'écart est dans l'intégration des données [REDACTED] à l'aide de SAP [REDACTED] Smart Data Access ou SAP EIM. De plus, il faut définir la sémantique et les règles d'affaires pour la génération des données informationnelles.	
47	SPS1	SPS1.3	Prévention de la fraude	1	90 %	Fraud Management CRM [REDACTED]	RICEFW - Le développement de Workflow fera l'objet d'un effort d'implantation PARAMÉTRAGES - L'application Fraud Detection sera configurée - L'application CRM sera configurée - L'application [REDACTED] sera configurée JUSTIFICATIONS 1- Description : Les outils de Fraud Management permettront de détecter les fraudes potentielles. L'algorithme possède la capacité d'apprendre et d'évoluer. L'outil peut être configuré pour non seulement identifier la fraude mais également arrêter les transactions si désiré. a. Le suivi des enquêtes peut être fait par la gestion de cas de CRM b. Les documents (entrant et sortants) seront pris en charge par l'application [REDACTED]	

1 -Liste des processus					2 – Information à compléter par l'Alliance			
Numéro	Famille processus	Référence processus	Processus pour lesquels la couverture de la solution doit être établie	Criticité 1-Très critique 2-Critique 3-Peu critique	Couverture des processus par la solution	Module(s) de la solution	Justifier l'écart et apporter les précisions requises (Détail des modules ainsi que leur valeur ajoutée)	Références
							c. L'écart repose essentiellement sur le développement de workflow. • 2- Interfaces : SAP offre en standard une série d'écrans détaillée au catalogue disponible sur le site SAP pour l'ensemble des domaines incluant le processus SPS1.3 de la Société. • 3- RICEFW : se référer aux précisions ci-dessus • 4- Modules peu utilisés : Non applicable • 6- Dossier client : Le partenaire d'affaires unique de SAP constitue pour l'ensemble des processus de la Société incluant SPS1.3, le DOSSIER CLIENT de la Société. a. Les objets standards de SAP (équipements, contrats de service...) sont nativement reliés au partenaire d'affaires (dossier client). b. Tous les documents intrants et sortants, maintenus dans sont également nativement reliés au partenaire d'affaires (dossier client). c. Vous référez au document ci-joint : Diagramme d'architecture • 8- BI calcul opérationnel : La solution informationnelle SAP et l'architecture proposée permettront à la Société de déployer les rapports opérationnels, les analyses stratégiques et les tableaux de bord requis : a. Suivi des irrégularités; b. Suivi des incidents; c. Données historiques. • 9- BI développement service d'affaires : La portée de la solution informationnelle comprend l'ensemble des données du processus, qui se trouvent dans SAP Fraud Management et CRM. • 10- BI production indicateurs rapport officiel : La solution informationnelle intégrée dans SAP permet l'exploitation de l'ensemble des données SAP Fraud Management et CRM. L'écart est dans la définition de la sémantique et des règles d'affaires pour la génération des données informationnelles.	
48	SPS1	SPS1.5	Gérer les communications écrites	2	90 %	CRM	RICEFW • Le développement de Workflow fera l'objet d'un effort d'implantation • Le développement d'interfaces (lecteur code barre) fera l'objet d'un effort d'implantation	

1 -Liste des processus					2 – Information à compléter par l'Alliance			
Numéro	Famille processus	Référence processus	Processus pour lesquels la couverture de la solution doit être établie	Criticité 1-Très critique 2-Critique 3-Peu critique	Couverture des processus par la solution	Module(s) de la solution	Justifier l'écart et apporter les précisions requises (Détail des modules ainsi que leur valeur ajoutée)	Références
							PARAMÉTRAGES • L'application [REDACTED] sera configurée JUSTIFICATIONS • 1- Description : La solution [REDACTED] permet la gestion documentaire complète et pleinement intégrée avec le PGI de SAP. a. Le module [REDACTED] ECM permet l'archivage et de documents entrants directement dans les écrans transactionnels SAP b. Le module [REDACTED] Business Center permet la création de documents sortants directement dans les écrans transactionnels SAP c. La fonctionnalité [REDACTED] permet la recherche, l'archivage, le flux de travail, le caviardage...et tout autre gestion documentaire d. L'écart repose essentiellement sur le développement d'interfaces. • 2- Interfaces [REDACTED] : [REDACTED] offre sa propre interface utilisateur adaptée aux besoins de gestion documentaire. SAP offre en standard une série d'écrans [REDACTED] détaillée au catalogue disponible sur le site SAP pour l'ensemble des domaines [REDACTED] incluant le processus AMD2 de la Société : Partenaire d'affaires. Il n'y a aucun écart. • 3- RICEFW : se référer aux précisions ci-dessus • 4- Modules peu utilisés : Non applicable • 6- Dossier client : Le partenaire d'affaires unique de SAP constitue pour l'ensemble des processus de la Société incluant SPS1.5, le DOSSIER CLIENT de la Société. • 8- BI calcul opérationnel : La solution informationnelle SAP et l'architecture proposée permettront à la Société de déployer les rapports opérationnels, les analyses stratégiques et les tableaux de bord requis : statistiques sur les communications écrites. • 9- BI développement service d'affaires : La portée de la solution informationnelle comprend l'ensemble des données du processus, qui se trouvent dans SAP [REDACTED] et CRM. • 10- BI production indicateurs rapport officiel : La solution informationnelle intégrée dans SAP [REDACTED] permet l'exploitation de l'ensemble des données SAP [REDACTED] et CRM. L'écart est dans la définition de la sémantique et des règles d'affaires pour la génération des données informationnelles.	

1 -Liste des processus					2 – Information à compléter par l'Alliance			
Numéro	Famille processus	Référence processus	Processus pour lesquels la couverture de la solution doit être établie	Criticité 1-Très critique 2-Critique 3-Peu critique	Couverture des processus par la solution	Module(s) de la solution	Justifier l'écart et apporter les précisions requises (Détail des modules ainsi que leur valeur ajoutée)	Références
49	SPS1	SPS1.6	Gérer les caisses et les points de service	1	70 %		ÉCARTS • L'implantation du terminal de Point de Vente (TPV) RICEFW • Le développement d'interfaces (Banques, cartes de crédit...) fera l'objet d'un effort d'implantation • Le développement de Formulaires fera l'objet d'un effort d'implantation JUSTIFICATIONS • 1- Description L'intégrateur propose d'implanter la solution suivante pour les Terminaux Points de vente • 2- Interfaces : non applicable • 3- RICEFW : se référer aux précisions ci-dessus • 4- Modules peu utilisés : Non applicable • 6- Dossier client : Le partenaire d'affaires unique de SAP constitue pour l'ensemble des processus de la Société incluant SPS1.6, le DOSSIER CLIENT de la Société. • 8- BI calcul opérationnel : La solution informationnelle SAP et l'architecture proposée permettront à la Société de déployer les rapports opérationnels, les analyses stratégiques et les tableaux de bord requis. • 9- BI développement service d'affaires : non applicable • 10- BI production indicateurs rapport officiel : non applicable	
50	SPS3	SPS3.1	Assister la prestation de services	2	90 %	CRM	ÉCARTS • La présentation au client en mode PAS. Les transactions du PAS seront développées par l'intégrateur PARAMÉTRAGES • Les transactions pour supporter la PAS seront configurées JUSTIFICATIONS • 1- Description : Les objets SAP... tel que décrit dans le diagramme de l'architecture du modèle d'affaires. • 2- Interfaces : SAP offre en standard une série d'écrans détaillée au catalogue disponible sur le site SAP pour l'ensemble des domaines	Veuillez vous référer au diagramme de l'architecture du modèle d'affaires dans l'annexe des documents de référence.

1 -Liste des processus					2 – Information à compléter par l'Alliance			
Numéro	Famille processus	Référence processus	Processus pour lesquels la couverture de la solution doit être établie	Criticité 1-Très critique 2-Critique 3-Peu critique	Couverture des processus par la solution	Module(s) de la solution	Justifier l'écart et apporter les précisions requises (Détail des modules ainsi que leur valeur ajoutée)	Références
							incluant le processus SPS3.1 de la Société : Partenaire d'affaires. Les interfaces PAS [REDACTED] doivent être développées. • 3- RICEFW : se référer aux précisions ci-dessus • 4- Modules peu utilisés : Non applicable • 6- Dossier client : Le partenaire d'affaires unique de SAP constitue pour l'ensemble des processus de la Société incluant SPS3.1, le DOSSIER CLIENT de la Société. a. Les objets standards de SAP (équipements, contrats de service...) sont nativement reliés au partenaire d'affaires (dossier client). b. Tous les documents intrants et sortants, maintenus dans [REDACTED] sont également nativement reliés au partenaire d'affaires (dossier client). c. Vous référez au document en annexe : Diagramme d'architecture • 8- BI calcul opérationnel : La solution informationnelle SAP et l'architecture proposée permettront à la Société de déployer les rapports opérationnels, les analyses stratégiques et les tableaux de bord requis : statistiques sur les communications écrites. • 9- BI développement service d'affaires : La portée de la solution informationnelle comprend l'ensemble des données du processus, qui se trouvent dans SAP CRM. • 10- BI production indicateurs rapport officiel : La solution informationnelle intégrée dans SAP [REDACTED] permet l'exploitation de l'ensemble des données SAP CRM. L'écart est dans la définition de la sémantique et des règles d'affaires pour la génération des données informationnelles.	
51	SPS4	SPS4.1	Gestion des connaissances	2	90 %	CRM WPB [REDACTED]	ÉCARTS • La présentation au client en mode PAS. Les transactions du PAS seront développées par l'intégrateur avec des efforts habituels RICEFW lors de l'implantation RICEFW • Le développement de Workflow fera l'objet d'un effort d'implantation PARAMÉTRAGES • L'intégration des outils CRM, Jam, Formation et WPB, [REDACTED] JUSTIFICATIONS • 1- Description : la gestion des connaissances comporte plusieurs aspects :	

1 -Liste des processus					2 – Information à compléter par l'Alliance			
Numéro	Famille processus	Référence processus	Processus pour lesquels la couverture de la solution doit être établie	Criticité 1-Très critique 2-Critique 3-Peu critique	Couverture des processus par la solution	Module(s) de la solution	Justifier l'écart et apporter les précisions requises (Détail des modules ainsi que leur valeur ajoutée)	Références
							a. Le module de formation permet de diffuser et partager la connaissance b. Le module WPB permet de documenter l'ensemble des transactions offertes via le PGI c. La gestion documentaire offre un référentiel complet de toute la documentation de la société. Celui-ci peut être indexé, recherché et distribué d. La gestion du centre d'appel CRM permet la gestion et le partage des solutions présentées aux clients via le centre d'appels e. La plateforme JAM permet la gestion d'équipes de travail, le partage de documents, la distribution d'information f. Écart : configuration pour l'intégration des outils • 2- Interfaces █████ : SAP offre en standard une série d'écrans █████ détaillée au catalogue disponible sur le site SAP pour l'ensemble des domaines █████ incluant le processus SPS4.1 de la Société. • 3- RICEFW : se référer aux précisions ci-dessus • 4- Modules peu utilisés : Non applicable • 6- Dossier client : Le partenaire d'affaires unique de SAP constitue pour l'ensemble des processus de la Société incluant SPS4.1, le DOSSIER CLIENT de la Société. • 8- BI calcul opérationnel : La solution informationnelle SAP et l'architecture proposée permettront à la Société de déployer les rapports opérationnels, les analyses stratégiques et les tableaux de bord requis. De plus la solution █████ offre un module complet pour l'analytique qui sera configuré. • 9- BI développement service d'affaires : La portée de la solution informationnelle comprend l'ensemble des données du processus, qui se trouvent dans SAP CRM, WPB et █████ • 10- BI production indicateurs rapport officiel : La solution informationnelle intégrée dans SAP █████ permet l'exploitation de l'ensemble des données SAP CRM, WPB et █████ L'écart est dans l'intégration des données █████ à l'aide de SAP █████ Smart Data Access ou SAP EIM. De plus, il faut définir la sémantique et les règles d'affaires pour la génération des données informationnelles.	

1 -Liste des processus					2 – Information à compléter par l'Alliance			
Numéro	Famille processus	Référence processus	Processus pour lesquels la couverture de la solution doit être établie	Criticité 1-Très critique 2-Critique 3-Peu critique	Couverture des processus par la solution	Module(s) de la solution	Justifier l'écart et apporter les précisions requises (Détail des modules ainsi que leur valeur ajoutée)	Références
52	SPS4	SPS4.2	Gérer la formation et le développement des compétences	2	90 %		ÉCARTS • L'anonymisation des données. La manipulation des données pour l'anonymisation sera développée lors de l'implantation PARAMÉTRAGES • Le dossier employé () sera configuré • La fonctionnalité de gestion de la formation sera configurée • La création de contenus avec WPB • La mise en place d'une instance de Formation avec les données anonymisées JUSTIFICATIONS • 1- Description : La gestion de la formation sera faite par Learning a. Le déploiement des programmes et activités de formation sera fait avec SFSF Learning b. La création de contenu sera faite avec l'outil Workforce Performace Builder (WPB) c. Spécifiquement dans le cadre du projet PGI, une instance fonctionnelle dédiée à la formation sera rendue disponible d. Les données de cette instance seront anonymisées. • 2- Interfaces : non applicable • 3- RICEFW : se référer aux précisions ci-dessus • 4- Modules peu utilisés : Les différents modules de fonctionnent comme un ensemble et sont requis pour offrir la fonctionnalité ciblée dans les différents domaines : (Formation, Gestion des effectifs, Gestion de la performance...) • 6- Dossier client : Le partenaire d'affaires unique de SAP constitue pour l'ensemble des processus de la Société incluant SPS4.2, le DOSSIER CLIENT de la Société. • 7- Expliquer comment le LMS soutiendra la gestion des données dans les environnements de formation (ex. : création de cas et anonymisation) : Une instance dédiée à la formation du PGI sera déployée. Les données qu'elle contient seront rendues anonymes avant le déploiement de cette instance. • 8- BI calcul opérationnel : La solution informationnelle SAP et l'architecture proposée permettront à la Société de déployer les rapports opérationnels, les	

1 -Liste des processus					2 – Information à compléter par l'Alliance			
Numéro	Famille processus	Référence processus	Processus pour lesquels la couverture de la solution doit être établie	Criticité 1-Très critique 2-Critique 3-Peu critique	Couverture des processus par la solution	Module(s) de la solution	Justifier l'écart et apporter les précisions requises (Détail des modules ainsi que leur valeur ajoutée)	Références
							analyses stratégiques et les tableaux de bord requis. De plus la solution [REDACTED] offre un module complet pour l'analytique qui sera configuré. • 9- BI développement service d'affaires : La portée de la solution informationnelle comprend l'ensemble des données du processus, qui se trouvent dans [REDACTED] • 10- BI production indicateurs rapport officiel : L'écart est dans l'intégration des données [REDACTED] à l'aide de SAP [REDACTED] Smart Data Access ou SAP EIM. De plus, il faut définir la sémantique et les règles d'affaires pour la génération des données informationnelles.	
53	Besoins généraux	Alerte		2	0 % BRF+ est un outil de configuration pour les alertes et des gabarits sont offerts.		ÉCARTS • Les règles d'affaires pour les alertes seront développées avec des efforts habituels RICEFW lors de l'implantation RICEFW • Le développement d'alertes et de Workflow fera l'objet d'un effort d'implantation JUSTIFICATIONS • 1- Description : Les outils SAP ([REDACTED]) permettent de définir toutes les règles d'affaires pour générer une alerte ainsi que le canal pour les diffuser (Courriel, SMS, note à l'écran...) • 2- Interfaces [REDACTED] : Les écrans techniques pour définir les règles ne sont pas livrés en mode [REDACTED] Les alertes elles-mêmes peuvent être affichées sur des écrans transactionnels [REDACTED] • 3- RICEFW : Les efforts de configuration des règles d'affaires et des workflows constituent un RICEFW. • 4- Modules peu utilisés : Non applicable • 6- Dossier client : L'ensemble des données du dossier (standard et non-standard) est assujéti au développement d'une alerte si requis. • 8- BI calcul opérationnel : non applicable. L'informationnel concerne le processus sous-jacent à l'alerte. • 9- BI développement service d'affaires : non applicable. L'informationnel concerne le processus sous-jacent à l'alerte.	

1 -Liste des processus					2 – Information à compléter par l'Alliance			
Numéro	Famille processus	Référence processus	Processus pour lesquels la couverture de la solution doit être établie	Criticité 1-Très critique 2-Critique 3-Peu critique	Couverture des processus par la solution	Module(s) de la solution	Justifier l'écart et apporter les précisions requises (Détail des modules ainsi que leur valeur ajoutée)	Références
							10- BI production indicateurs rapport officiel : non applicable. L'informationnel concerne le processus sous-jacent à l'alerte.	
54	Besoins généraux	Annulation de service		2	100 %		JUSTIFICATIONS 1- Description : L'ensemble des transactions SAP via les différents canaux (PAS, CRM...) peuvent être annulées ou renversées ceci en conservant la piste de vérification. 2- Interfaces : L'annulation s'effectue dans les mêmes interfaces que celles prévues pour exécuter la transaction. Il existe un écart si la transaction concernée ne comprend pas de processus d'annulation en standard. 3- RICEFW : Non applicable 4- Modules peu utilisés : Non applicable 6- Dossier client : Toutes les transactions d'annulation sont conservées au dossier client. 8- BI calcul opérationnel : La solution informationnelle SAP et l'architecture proposée permettront à la Société de déployer les rapports opérationnels, les analyses stratégiques et les tableaux de bord requis : traçabilité des événements d'annulation. 9- BI développement service d'affaires : La portée de la solution informationnelle comprend l'ensemble des données du processus, qui se trouvent dans SAP 10- BI production indicateurs rapport officiel : La solution informationnelle intégrée dans SAP permet l'exploitation de l'ensemble des données SAP L'écart est dans la définition de la sémantique et des règles d'affaires pour la génération des données informationnelles.	
55	Besoins généraux	Compte client		1	100 %	FICA	JUSTIFICATIONS 1- Description : Le module FICA permet l'agrégation de l'ensemble des transactions de imputable à un client donné et de les consolider en un seul compte client (Contract account). Les amendes non payées at autres créditeurs tierces sont également agrégés à ce même compte client. 2- Interfaces : SAP offre en standard une série d'écrans détaillée au catalogue disponible sur le site SAP pour l'ensemble des domaines incluant la gestion et la visualisation du compte client.	

1 -Liste des processus					2 – Information à compléter par l'Alliance			
Numéro	Famille processus	Référence processus	Processus pour lesquels la couverture de la solution doit être établie	Criticité 1-Très critique 2-Critique 3-Peu critique	Couverture des processus par la solution	Module(s) de la solution	Justifier l'écart et apporter les précisions requises (Détail des modules ainsi que leur valeur ajoutée)	Références
							3- RICEFW : Non applicable 4- Modules peu utilisés : Non applicable 6- Dossier client : Toutes les données du compte client sont conservées au dossier client. 8- BI calcul opérationnel : non applicable. L'informationnel concerne le processus sous-jacent. 9- BI développement service d'affaires : non applicable. L'informationnel concerne le processus sous-jacent. 10- BI production indicateurs rapport officiel : non applicable. L'informationnel concerne le processus sous-jacent.	
56	Besoins généraux	Dossier client		1	70 %	 CDP	ÉCARTS - Le dossier médical sera développé par SAP via le CDP #3 - Le dossier sanctions sera développé par SAP via le CDP #2 - Le dossier point d'inaptitude sera développé par SAP via le CDP #1 JUSTIFICATIONS 1- Description : Le partenaire d'affaires SAP (SAP Business Partner) offre une vue consolidée et une seule version de la vérité pour l'ensemble des transactions d'un client donné avec la Société. 2- Interfaces : SAP offre en standard une série d'écrans détaillée au catalogue disponible sur le site SAP pour l'ensemble des domaines incluant la gestion et la visualisation du dossier client : Partenaire d'affaires 3- RICEFW: a. Le dossier médical sera développé par SAP via le CDP #3 b. Le dossier sanctions sera développé par SAP via le CDP #2 c. Le dossier points d'inaptitude sera développé par SAP via le CDP #1 d. 4- Modules peu utilisés : Non applicable 6- Dossier client : Le partenaire d'affaires unique de SAP constitue pour l'ensemble des processus de la Société, le DOSSIER CLIENT de la Société : a. Les objets standards de SAP (équipements, contrats de service, poste technique...) sont nativement reliés au partenaire d'affaires (dossier client).	Veillez vous référer au diagramme de l'architecture du modèle d'affaires et au « SAP Custom Development Program » dans l'annexe des documents de référence.

1 -Liste des processus					2 – Information à compléter par l'Alliance			
Numéro	Famille processus	Référence processus	Processus pour lesquels la couverture de la solution doit être établie	Criticité 1-Très critique 2-Critique 3-Peu critique	Couverture des processus par la solution	Module(s) de la solution	Justifier l'écart et apporter les précisions requises (Détail des modules ainsi que leur valeur ajoutée)	Références
							b. Les objets non standards, développés en CDP seront également nativement reliés au partenaire d'affaires (dossier client). c. Tous les documents intrants et sortants, maintenus dans ██████ sont également nativement reliés au partenaire d'affaires (dossier client). d. Vous référez aux documents en annexe : i. Diagramme d'architecture ii. Dialogue compétitif – SAP Custom Development Program • 8- BI calcul opérationnel : La solution informationnelle SAP BI et l'architecture proposée permettront à la Société de déployer les rapports opérationnels directement sur les données ██████ incluant les informations des CDP #1, #2 et #3 pour des besoins entourant le dossier client. • 9- BI développement service d'affaires : La portée de la solution informationnelle comprend l'ensemble des données du processus, qui se trouvent dans ██████ incluant les données liées aux CDP #1, #2 et #3. • 10- BI production indicateurs rapport officiel : La solution informationnelle intégrée dans SAP ██████ permet l'exploitation de l'ensemble des données ██████ du processus. L'écart est dans la définition de la sémantique et des règles d'affaires pour les besoins informationnels.	
57	Besoins généraux	Dossier partenaire		1	100 %	████ █████	JUSTIFICATIONS • 1- Description : Le partenaire d'affaires SAP (SAP Business Partner) offre une vue consolidée et une seule version de la vérité pour l'ensemble des transactions d'un partenaire donné avec la Société. a. Le partenaire d'affaires SAP permet le cumul de rôles (Client, mandataire, fournisseur). b. Le partenaire d'affaires SAP maintient des individus comme des organisations ou entreprises. c. Le partenaire SAP permet également de maintenir les relations entre les différents partenaires. d. Le partenaire d'affaires de SAP permet d'associer et de maintenir des caractéristiques et des attributs pour ces derniers. • 2- Interfaces ██████ : SAP offre en standard une série d'écrans ██████ détaillée au catalogue disponible sur le site SAP pour l'ensemble des domaines ██████ ██████ incluant la gestion et la visualisation du dossier partenaire : Partenaire d'affaires	Veuillez vous référer au diagramme de l'architecture du modèle d'affaires dans l'annexe des documents de référence.

1 -Liste des processus					2 – Information à compléter par l'Alliance			
Numéro	Famille processus	Référence processus	Processus pour lesquels la couverture de la solution doit être établie	Criticité 1-Très critique 2-Critique 3-Peu critique	Couverture des processus par la solution	Module(s) de la solution	Justifier l'écart et apporter les précisions requises (Détail des modules ainsi que leur valeur ajoutée)	Références
							• 3- RICEFW : non applicable • 4- Modules peu utilisés : Non applicable • 6- Dossier client : Le partenaire d'affaires unique de SAP constitue pour l'ensemble des processus de la Société, le DOSSIER PARTENAIRE de la Société : a. Les objets standards de SAP (équipements, contrats de service, poste technique...) sont nativement reliés au partenaire d'affaires (dossier client). b. Les objets non standards qui pourraient être requis suite à la conception générale seront également nativement reliés au partenaire d'affaires (dossier client). c. Tous les documents intrants et sortants, maintenus dans ██████ sont également nativement reliés au partenaire d'affaires (dossier client). d. Vous référez au document en annexe : i. Diagramme d'architecture • 8- BI calcul opérationnel : La solution informationnelle SAP BI et l'architecture proposée permettront à la Société de déployer les rapports opérationnels directement sur les données ██████ pour des besoins entourant le dossier client. • 9- BI développement service d'affaires : La portée de la solution informationnelle comprend l'ensemble des données du processus, qui se trouvent dans ██████ • 10- BI production indicateurs rapport officiel : La solution informationnelle intégrée dans SAP ██████ permet l'exploitation de l'ensemble des données ██████ du processus. L'écart est dans la définition de la sémantique et des règles d'affaires pour les besoins informationnels.	
58	Besoins généraux	Dossier véhicule		2	100 %	██████	JUSTIFICATIONS • 1- Description : L'objet SAP « équipements » permet de gérer les véhicules tel que décrit dans le diagramme de l'architecture du modèle d'affaires. (Ci-joint en annexe). Il permet la gestion de toutes les caractéristiques spécifiques à chaque véhicule tel que NIV, marque, modèle, masse, type d'énergie... Voir le diagramme d'architecture en annexe. a. Par association avec le dossier Partenaire d'affaires, ceci permet le suivi de l'historique de propriété du véhicule. b. Par association avec le dossier équipement (type : plaque d'immatriculation) ceci permet le suivi de l'historique du privilège de circuler.	Veillez vous référer au diagramme de l'architecture du modèle d'affaires et au « SAP Custom Development Program » dans l'annexe des documents de référence.

1 -Liste des processus					2 – Information à compléter par l'Alliance			
Numéro	Famille processus	Référence processus	Processus pour lesquels la couverture de la solution doit être établie	Criticité 1-Très critique 2-Critique 3-Peu critique	Couverture des processus par la solution	Module(s) de la solution	Justifier l'écart et apporter les précisions requises (Détail des modules ainsi que leur valeur ajoutée)	Références
							• 2- Interfaces █████ : SAP offre en standard une série d'écrans █████ détaillée au catalogue disponible sur le site SAP pour l'ensemble des domaines █████ incluant les objets « équipements SAP ». • 3- RICEFW : Non-applicable • 4- Modules peu utilisés : Non applicable • 6- Dossier client : Le partenaire d'affaires unique de SAP constitue pour l'ensemble des processus de la Société incluant le lien avec le DOSSIER VÉHICULE de la Société : a. Les objets standards de SAP (équipements, contrats de service, poste technique...) sont nativement reliés au partenaire d'affaires (dossier client). b. Les objets non standards, développés en CDP, (dossier sanctions), seront également nativement reliés au partenaire d'affaires (dossier client). c. Tous les documents intrants et sortants, maintenus dans █████ sont également nativement reliés au partenaire d'affaires (dossier client). d. Vous référez aux documents en annexe : i. Diagramme d'architecture ii. Dialogue compétitif – SAP Custom Development Program • 8- BI calcul opérationnel : La solution informationnelle SAP BI et l'architecture proposée permettront à la Société de déployer les rapports opérationnels directement sur les données █████ pour des besoins entourant le dossier client. • 9- BI développement service d'affaires : La portée de la solution informationnelle comprend l'ensemble des données du processus, qui se trouvent dans █████ • 10- BI production indicateurs rapport officiel : La solution informationnelle intégrée dans SAP █████ permet l'exploitation de l'ensemble des données █████ du processus. L'écart est dans la définition de la sémantique et des règles d'affaires pour les besoins informationnels.	
59	Besoins généraux	Évènement		2	100 %	█████ Claims █████	JUSTIFICATIONS • 1- Description : La capacité du PGI de SAP de s'assurer le journal des évènements et des notes pour un client donné est offerte grâce à 3 choses : a. Toutes les transactions pour un client ont une date d'effectivité b. Les écrans de transactions pour les différents domaines (indemnisation, gestion de cas, interaction au centre d'appel, transaction de permis ou	

1 -Liste des processus					2 – Information à compléter par l'Alliance			
Numéro	Famille processus	Référence processus	Processus pour lesquels la couverture de la solution doit être établie	Criticité 1-Très critique 2-Critique 3-Peu critique	Couverture des processus par la solution	Module(s) de la solution	Justifier l'écart et apporter les précisions requises (Détail des modules ainsi que leur valeur ajoutée)	Références
							immatriculation en succursale...) permettent tous une gestion de ces transactions et des documents s'y rattachant c. La gestion documentaire par [REDACTED] assure la gestion des documents rattachés au cours des transactions • 2- Interfaces [REDACTED] : SAP offre en standard une série d'écrans [REDACTED] détaillée au catalogue disponible sur le site SAP pour l'ensemble des domaines [REDACTED] [REDACTED] incluant les événements. • 3- RICEFW : Non-applicable • 4- Modules peu utilisés : Non applicable • 6- Dossier client : Le partenaire d'affaires unique de SAP constitue pour l'ensemble des processus de la Société : a. Toutes les transactions sont reliées au dossier du partenaire d'Affaires b. Tous les documents intrants et sortants, maintenus dans [REDACTED] sont également nativement reliés au partenaire d'affaires (dossier client) telle une procuration ou autre document légal. • 8- BI calcul opérationnel : La solution informationnelle SAP BI et l'architecture proposée permettront à la Société de déployer les rapports opérationnels directement sur les données [REDACTED] pour des besoins entourant les événements du dossier client. • 9- BI développement service d'affaires : La portée de la solution informationnelle comprend l'ensemble des données du processus, qui se trouvent dans [REDACTED] • 10- BI production indicateurs rapport officiel : La solution informationnelle intégrée dans SAP [REDACTED] permet l'exploitation de l'ensemble des données [REDACTED] du processus. L'écart est dans la définition de la sémantique et des règles d'affaires pour les besoins informationnels.	
60	Besoins généraux	Limitation d'agir		3	100 %	[REDACTED]	JUSTIFICATIONS • 1- Description : La capacité du PGI de SAP de s'assurer que toute personne agissant au nom d'une autre personne (ou d'une entreprise, association ou tout autre groupe ou autre personne morale) ait le droit d'agir et d'effectuer des transactions ou simplement avoir accès à visualiser de l'information est assuré par 2 éléments au sein du PGI a. Le dossier du « client » Partenaire d'Affaires (SAP Business Partner) permet de maintenir les relations entre les différents partenaires (par exemple,	

1 -Liste des processus					2 – Information à compléter par l'Alliance			
Numéro	Famille processus	Référence processus	Processus pour lesquels la couverture de la solution doit être établie	Criticité 1-Très critique 2-Critique 3-Peu critique	Couverture des processus par la solution	Module(s) de la solution	Justifier l'écart et apporter les précisions requises (Détail des modules ainsi que leur valeur ajoutée)	Références
							personne à charge, enfant mineur de, signataire désigné de....) et les dates d'effet de ces relations b. Les règles d'affaires définies dans BRF+ et dans le profil de sécurité permet de contrôler l'accès : effectivement la limitation d'agir 2- Interfaces : SAP offre en standard une série d'écrans détaillée au catalogue disponible sur le site SAP pour l'ensemble des domaines incluant les objets « Partenaire d'affaires (Business Partner) de SAP ». Les écrans de configuration de BRF+ sont offerts via les écrans classiques de SAP. L'interface AIF permet un accès simplifié pour la création et la maintenance des règles d'affaires. 3- RICEFW : Non-applicable 4- Modules peu utilisés : Non applicable 6- Dossier client : Le partenaire d'affaires unique de SAP constitue pour l'ensemble des processus de la Société : a. Les relations formant la base de l'autorité d'agir sont maintenues dans le dossier du client b. Tous les documents intrants et sortants, maintenus dans sont également nativement reliés au partenaire d'affaires (dossier client) telle une procuration ou autre document légal. 8- BI calcul opérationnel : La solution informationnelle SAP BI et l'architecture proposée permettront à la Société de déployer les rapports opérationnels directement sur les données pour des besoins entourant la limitation d'agir des représentants. 9- BI développement service d'affaires : La portée de la solution informationnelle comprend l'ensemble des données du processus, qui se trouvent dans 10- BI production indicateurs rapport officiel : La solution informationnelle intégrée dans SAP permet l'exploitation de l'ensemble des données du processus. L'écart est dans la définition de la sémantique et des règles d'affaires pour les besoins informationnels.	
61	Besoins généraux	Localisation géographique / Gestion		3	100 %		JUSTIFICATIONS 1- Description : L'ensemble des transactions SAP via les différents canaux (PAS, CRM...) utilise	

1 -Liste des processus					2 – Information à compléter par l'Alliance			
Numéro	Famille processus	Référence processus	Processus pour lesquels la couverture de la solution doit être établie	Criticité 1-Très critique 2-Critique 3-Peu critique	Couverture des processus par la solution	Module(s) de la solution	Justifier l'écart et apporter les précisions requises (Détail des modules ainsi que leur valeur ajoutée)	Références
		centrale des adresses					a. Le même format (Configurable) pour les adresses, numérotation, codes postaux etc. b. le dossier client (SAP Business Partner) peut contenir une multiplicité d'adresses et de dates effectives pour celles-ci c. Une interface habituelle en implantation et l'interface avec le répertoire d'adresses (Postes Canada ou Gouvernement du Québec ou autres) • 2- Interfaces █████ : Les adresses des clients sont présentées dans les différentes interfaces utilisateurs de SAP (█████ (PAS), █████ SAPGUI ou CRM.). • 3- RICEFW : Non applicable • 4- Modules peu utilisés : Non applicable • 6- Dossier client : Toutes les transactions d'annulation sont conservées au dossier client. • 8- BI calcul opérationnel : La solution informationnelle SAP et l'architecture proposée permettront à la Société d'utiliser lorsque pertinent les données de géolocalisation. • 9- BI développement service d'affaires : La portée de la solution informationnelle comprend l'ensemble des données du processus, qui se trouvent dans █████ incluant les données de géolocalisation. • 10- BI production indicateurs rapport officiel : La solution informationnelle intégrée dans SAP █████ permet l'exploitation de l'ensemble des données █████ du processus. L'écart est dans la définition de la sémantique et des règles d'affaires pour les besoins informationnels.	
62	Besoins généraux	PAS- Prestation autonome de service		1	0 %	█████	ÉCARTS • La présentation au client en mode PAS. Les transactions du PAS seront développées par l'intégrateur ÉCARTS • La présentation au client en mode PAS. Les transactions du PAS seront développées par l'intégrateur PARAMÉTRAGES • Les transactions █████ pour supporter la PAS seront configurées	

1 -Liste des processus					2 – Information à compléter par l'Alliance			
Numéro	Famille processus	Référence processus	Processus pour lesquels la couverture de la solution doit être établie	Criticité 1-Très critique 2-Critique 3-Peu critique	Couverture des processus par la solution	Module(s) de la solution	Justifier l'écart et apporter les précisions requises (Détail des modules ainsi que leur valeur ajoutée)	Références
							JUSTIFICATIONS • 1- Description : l'application SAP [REDACTED] Commerce sera configurée par l'intégrateur afin de déployer l'ensemble des transactions en prestation Autonome de Service, tant celles actuellement offertes que celle dans la vision cible (future). Ces transactions devront également être configurées dans le système [REDACTED] • 2- Interfaces [REDACTED] : non applicable • 3- RICEFW : non applicable • 4- Modules peu utilisés : Non applicable • 6- Dossier client : L'ensemble des données du dossier devra être présenté à l'utilisateur en mode PAS en respectant les règles de sécurité • 8- BI calcul opérationnel : non applicable. L'informationnel concerne le processus sous-jacent. • 9- BI développement service d'affaires : non applicable. L'informationnel concerne le processus sous-jacent. • 10- BI production indicateurs rapport officiel : non applicable. L'informationnel concerne le processus sous-jacent.	
63	Besoins généraux	Redresse-ment		3	100 %	[REDACTED]	JUSTIFICATIONS • 1- Description : L'ensemble des transactions SAP via les différents canaux ([REDACTED] PAS, CRM...) peuvent être redressées ceci en conservant la piste de vérification. (Selon le profil de sécurité de l'utilisateur) • 2- Interfaces [REDACTED] : le redressement s'effectue dans les mêmes interfaces que celles prévues pour exécuter la transaction. • 3- RICEFW : Non applicable • 4- Modules peu utilisés : Non applicable • 6- Dossier client : Toutes les transactions d'annulation sont conservées au dossier client. • 8- BI calcul opérationnel : non applicable. L'informationnel concerne le processus sous-jacent. • 9- BI développement service d'affaires : non applicable. L'informationnel concerne le processus sous-jacent.	

1 -Liste des processus					2 – Information à compléter par l'Alliance			
Numéro	Famille processus	Référence processus	Processus pour lesquels la couverture de la solution doit être établie	Criticité 1-Très critique 2-Critique 3-Peu critique	Couverture des processus par la solution	Module(s) de la solution	Justifier l'écart et apporter les précisions requises (Détail des modules ainsi que leur valeur ajoutée)	Références
							10- BI production indicateurs rapport officiel : non applicable. L'informationnel concerne le processus sous-jacent.	
64	Besoins généraux	Renouvellement		2	100 %		JUSTIFICATIONS 1- Description : L'ensemble des transactions SAP via les différents canaux (PAS, CRM...) peuvent être renouvelées. Ceci en conservant la piste de vérification. La configuration de l'objet « contrat de service » prévoit l'admissibilité et les modalités d'un renouvellement. 2- Interfaces : Le renouvellement s'effectue dans les mêmes interfaces que celles prévues pour exécuter la transaction. De plus, le renouvellement est un processus d'arrière-plan automatisé. 3- RICEFW : Non applicable 4- Modules peu utilisés : Non applicable 6- Dossier client : Toutes les transactions d'annulation sont conservées au dossier client. 8- BI calcul opérationnel : La solution informationnelle SAP et l'architecture proposée permettront à la Société de déployer les rapports opérationnels, les analyses stratégiques et les tableaux de bord requis : renouvellements à venir. 9- BI développement service d'affaires : La portée de la solution informationnelle comprend l'ensemble des données du processus, qui se trouvent dans 10- BI production indicateurs rapport officiel : La solution informationnelle intégrée dans SAP permet l'exploitation de l'ensemble des données du processus. L'écart est dans la définition de la sémantique et des règles d'affaires pour les besoins informationnels.	
65	Besoins généraux	ROC (reconnaissance optique de caractères)		1	100 %		JUSTIFICATIONS 1- Description : offre la reconnaissance Optique de Caractères (ROC) afin d'accélérer la saisie de courrier papier reçu à la Société. 2- Interfaces : non applicable. 3- RICEFW : Non applicable 4- Modules peu utilisés : Non applicable 6- Dossier client : Toutes les transactions d'annulation sont conservées au dossier client.	

1 -Liste des processus					2 – Information à compléter par l'Alliance			
Numéro	Famille processus	Référence processus	Processus pour lesquels la couverture de la solution doit être établie	Criticité 1-Très critique 2-Critique 3-Peu critique	Couverture des processus par la solution	Module(s) de la solution	Justifier l'écart et apporter les précisions requises (Détail des modules ainsi que leur valeur ajoutée)	Références
							• 8- BI calcul opérationnel : non applicable • 9- BI développement service d'affaires : non applicable • 10- BI production indicateurs rapport officiel : non applicable.	
66	Besoins généraux	Simulation		3	100 %	██████████	JUSTIFICATIONS • 1- Description : Les applications SAP permettent d'effectuer les transactions en mode « test » c.à.d. en mode simulation. Cette même fonctionnalité peut être déployées en mode PAS via ██████ Commerce. • 2- Interfaces ██████ : SAP offre en standard une série d'écrans ██████ détaillée au catalogue disponible sur le site SAP pour l'ensemble des domaines ██████ ██████ • 3- RICEFW : Non applicable • 4- Modules peu utilisés : Non applicable • 6- Dossier client : Toutes les transactions d'annulation sont conservées au dossier client. • 8- BI calcul opérationnel : non applicable • 9- BI développement service d'affaires : non applicable • 10- BI production indicateurs rapport officiel : non applicable	
67	Besoins généraux	Sondage		3	100 %	██████████	JUSTIFICATIONS • 1- Description : L'application SAP ██████ Commerce sera configurée par l'intégrateur afin de déployer l'ensemble des transactions en prestation Autonome de Service, tant celles actuellement offertes que celle dans la vision cible (future). Ces transactions pourront inclure un sondage proposé aux utilisateurs. Le module ██████ Marketing permettra de créer et de diffuser selon multiples canaux ces sondages • 2- Interfaces ██████ : non applicable • 3- RICEFW : non applicable • 4- Modules peu utilisés : Non applicable • 6- Dossier client : L'ensemble des données du dossier devra être présenté à l'utilisateur en mode PAS en respectant les règles de sécurité	

1 -Liste des processus					2 – Information à compléter par l'Alliance			
Numéro	Famille processus	Référence processus	Processus pour lesquels la couverture de la solution doit être établie	Criticité 1-Très critique 2-Critique 3-Peu critique	Couverture des processus par la solution	Module(s) de la solution	Justifier l'écart et apporter les précisions requises (Détail des modules ainsi que leur valeur ajoutée)	Références
							8- BI calcul opérationnel : La solution informationnelle SAP et l'architecture proposée permettront à la Société de déployer les rapports opérationnels, les analyses stratégiques et les tableaux de bord requis : a. Indices de satisfaction des clients; b. Indices de satisfaction des employés; c. Analyses des critères de satisfaction; d. Tendances. 9- BI développement service d'affaires : La portée de la solution informationnelle comprend l'ensemble des données du processus, qui se trouvent dans SAP [REDACTED] 10- BI production indicateurs rapport officiel : Les données SAP [REDACTED] du processus peuvent être intégrées par SAP [REDACTED] Smart Data Access ou SAP EIM. L'écart est dans la définition de la sémantique et des règles d'affaires pour les besoins informationnels.	
68	Besoins généraux	Tarification		1	0 %	[REDACTED]	RICEFW - Le développement des règles de tarification fera l'objet d'un effort d'implantation JUSTIFICATIONS 1- Description : Les outils SAP permettent de définir toutes les règles d'affaires pour générer la tarification complexe. Ceci comprendra les permis, immatriculation, contributions et 2- Interfaces [REDACTED] : Les écrans techniques pour définir les règles de tarification ne sont pas livrés en mode [REDACTED] 3- RICEFW : Les efforts de configuration des règles d'affaires de tarification constituent un RICEFW. 4- Modules peu utilisés : Non applicable 6- Dossier client : L'ensemble des données du dossier (standard et non-standard) est assujetti au développement d'une alerte si requis. 8- BI calcul opérationnel : La solution informationnelle SAP et l'architecture proposée permettront à la Société de déployer les rapports opérationnels, les analyses stratégiques et les tableaux de bord requis : inventaire des règles.	

1 -Liste des processus					2 – Information à compléter par l'Alliance			
Numéro	Famille processus	Référence processus	Processus pour lesquels la couverture de la solution doit être établie	Criticité 1-Très critique 2-Critique 3-Peu critique	Couverture des processus par la solution	Module(s) de la solution	Justifier l'écart et apporter les précisions requises (Détail des modules ainsi que leur valeur ajoutée)	Références
							9- BI développement service d'affaires : La portée de la solution informationnelle comprend l'ensemble des données du processus, qui se trouvent dans SAP [REDACTED] 10- BI production indicateurs rapport officiel : La solution informationnelle intégrée dans SAP [REDACTED] permet l'exploitation de l'ensemble des données [REDACTED] du processus. L'écart est dans la définition de la sémantique et des règles d'affaires pour les besoins informationnels.	
69	Besoins généraux	Visite		3	100 %	[REDACTED] CRM Claims	JUSTIFICATIONS 1- Description : Afin de gérer les visites et la durée de celles-ci afin d'évaluer la prestation de services de la Société ou de ses mandataires, plusieurs composants SAP sont mis de l'avant : a. Le module SAP CRM permet d'enregistrer tous les types de visites (interaction, service, examen, plainte...) et toutes les composantes de ces visites (durée, interventions, personnes impliquées, etc) b. Le module Claims (indemnisation) permet également de d'enregistrer les différentes étapes et activités planifiées dans un processus d'indemnisation c. Les outils de définition de Workflows permettent de définir les étapes (et durées) des flux de travaux. d. Finalement, une interface avec les outils de gestion de file d'attente en succursale permettrait de saisir les temps d'attente e. Le déploiement de ces différents outils/modules et leur intégration permettra une gestion de la visite 2- Interfaces [REDACTED] : Les écrans techniques pour définir les règles et les workflows ne sont pas livrés en mode [REDACTED]. Les alertes et workflows eux-mêmes peuvent être affichés sur des écrans transactionnels [REDACTED]. SAP offre en standard une série d'écrans [REDACTED] détaillée au catalogue disponible sur le site SAP pour l'ensemble des domaines [REDACTED]. Il n'y a pas d'écart dans l'interface [REDACTED] pour cet élément. 3- RICEFW : Les efforts de configuration des règles d'affaires et des workflows constituent un RICEFW. 4- Modules peu utilisés : Non applicable 6- Dossier client : L'ensemble des données du dossier (standard et non-standard) est assujetti au développement d'une alerte si requis.	

1 -Liste des processus					2 – Information à compléter par l'Alliance			
Numéro	Famille processus	Référence processus	Processus pour lesquels la couverture de la solution doit être établie	Criticité 1-Très critique 2-Critique 3-Peu critique	Couverture des processus par la solution	Module(s) de la solution	Justifier l'écart et apporter les précisions requises (Détail des modules ainsi que leur valeur ajoutée)	Références
							8- BI calcul opérationnel : La solution informationnelle SAP et l'architecture proposée permettront à la Société de déployer les rapports opérationnels, les analyses stratégiques et les tableaux de bord requis : a. Analyse de la chronologie d'une visite; b. Analyse des délais. 9- BI développement service d'affaires : La portée de la solution informationnelle comprend l'ensemble des données du processus, qui se trouvent dans SAP [REDACTED] et CRM. 10- BI production indicateurs rapport officiel : La solution informationnelle intégrée dans SAP [REDACTED] permet l'exploitation de l'ensemble des données [REDACTED] et CRM du processus. L'écart est dans la définition de la sémantique et des règles d'affaires pour les besoins informationnels.	
70	Besoins généraux	Workflow		2	0 % WORKFLOW est un outil de configuration pour les alertes et des gabarits sont offerts.		JUSTIFICATIONS 1- Description : Les outils SAP ([REDACTED]) permettent de définir toutes les règles d'affaires pour générer un flux de travail (Workflow) ainsi que le canal pour les diffuser (Courriel, SMS, note à l'écran...) 2- Interfaces [REDACTED] : Les écrans techniques pour définir les règles et les workflows ne sont pas livrés en mode [REDACTED]. Les alertes et workflows eux-mêmes peuvent être affichés sur des écrans transactionnels [REDACTED]. 3- RICEFW : Les efforts de configuration des règles d'affaires et des workflows constituent un RICEFW. 4- Modules peu utilisés : Non applicable 6- Dossier client : L'ensemble des données du dossier (standard et non-standard) est assujéti au développement d'une alerte si requis. 8- BI calcul opérationnel : non applicable 9- BI développement service d'affaires : non applicable 10- BI production indicateurs rapport officiel : non applicable	

3.3 GRILLE F.3B ET F.3C – FONCTIONNALITÉS – VOLET INFORMATIONNEL

3.3.1 Grille F.3-b –Grille de la couverture des indicateurs de gestion requis par les rapports officiels et le suivi de la réalisation des bénéfices par la solution informationnelle

L'Alliance doit décrire et faire valoir comment la solution va fournir les indicateurs de gestion requis à la production des rapports officiels listés et pour effectuer le suivi de la réalisation des bénéfices escomptés. Notamment, la Société désire obtenir de l'Alliance plus d'information sur :

- Comment les données historiques et non intégrées seront rendues disponibles;
- Comment les indicateurs seront produits et maintenus;
- Comment la solution permet d'assurer l'intégration des données et l'intégrité des informations et rapports diffusés au cours de la période de transition.

L'information présentée doit être suffisamment détaillée pour permettre à la Société de confirmer la viabilité de la proposition et d'apprécier les enjeux et la complexité qui s'y rapportent. L'Alliance doit aussi considérer dans sa réponse, les alignements énoncés dans l'addenda concernant le *Positionnement BI*.

1 – Énoncé de besoin			2 – Information à compléter par l'Alliance			
Numéro	INDICATEURS DE GESTION REQUIS POUR LA PRODUCTION DES RAPPORTS OFFICIELS ET LE SUIVI DE LA RÉALISATION DES BÉNÉFICES ESCOMPTÉS La solution fournit les indicateurs de gestion requis pour :	Criticité 1-Très critique 2-Critique 3-Peu critique	Module(s) de la solution	Niveau de couverture 100 % entre 50 % et 99 % entre 1 % et 49 % 0 %	Décrire et faire valoir comment la solution va fournir les indicateurs de gestion requis à la production des rapports officiels listés et pour effectuer le suivi de la réalisation des bénéfices escomptés	Références
1	Rapport officiel – Rapport annuel de gestion (RAG) incluant la Déclaration de services aux citoyens (#1)	1	SAP BI et SAP EIM	100 %	L'information requise pour la production des rapports officiels sera disponible par l'intermédiaire de la plateforme informationnelle, qui fournira l'ensemble des rapports statutaires, environnements libre-service et services de données et analytiques. Un rapport de base contenant tous les indicateurs clés sera créé grâce à la solution informationnelle et celui-ci pourra ensuite être utilisé comme source pour le rapport officiel, permettant ainsi à la Société de le commenter, le formater et le compléter afin d'obtenir le rapport final. Les données étant disponibles à un seul endroit et le rapport de base étant produit automatiquement, la Société gagnera ainsi en efficience pour produire le rapport de gestion annuel et le bilan routier. Intégration et disponibilité des données historiques et non intégrées Dans l'architecture proposée, nous avons considéré tous les domaines qui sont inclus dans [REDACTED] et toutes les autres sources de données opérationnelles hors de la solution PGI (données des applications de la Société, IDMS, [REDACTED] et autres) pour nous assurer que l'utilisateur dispose d'une information juste et complète pour la production de rapports officiels. L'environnement informationnel offrira donc une série de pointeurs, soit au moyen de la couche sémantique (Univers) ou des interfaces de données dans [REDACTED] (par exemple, Smart Data Access), permettant d'intégrer facilement les environnements informationnels existants (CEDO, CIG).	

					Production et maintenance des indicateurs La solution informationnelle proposée et SAP BusinessObjects Disclosure Management permettront la gestion et la production des rapports de gestion officiels incluant la Déclaration de services aux citoyens et des bilans routiers pour la Société, du tout début jusqu'à la fin de l'émission des rapports requis. <u>Solution informationnelle</u> L'information requise pour la production des indicateurs sera disponible par l'intermédiaire de la plateforme informationnelle et SAP BusinessObjects, à un endroit unique. Les indicateurs requis pour le Rapport de gestion annuel et le bilan routier seront produits et maintenus à l'aide d'une couche sémantique. <u>SAP BusinessObjects Disclosure Management</u> La solution de SAP BusinessObjects Disclosure Management est une application entièrement intégrée à la solution informationnelle proposée et à SAP [REDACTED]. Cette solution aide à la gestion de la production, à l'archivage et à la publication des états et rapports financiers. La solution Disclosure Management de SAP permet aux utilisateurs de « franchir le dernier pas » vers un processus de clôture financière ponctuel, précis et sans risque. Cette solution répond au besoin de rapports de gestion officiels de la Société incluant la Déclaration de services aux citoyens et les bilans routiers. Cette solution offre les avantages suivants : • la clôture financière est accélérée tout en diminuant les coûts de conformité; • les processus financiers complexes sont rassemblés en une seule infrastructure; • les professionnels de la Finance disposent d'un moyen visuel et facile à utiliser pour gérer la production des états financiers; • la collaboration et les flux de travail entre les personnes et les équipes sont possibles; • les nouvelles exigences de publication XBRL et de conformité IFRS sont respectées; • plusieurs options de sortie sont proposées pour l'archivage et la publication des états financiers; • l'intégration aux autres solutions SAP est complète. <u>Concepts fondamentaux de SAP BusinessObjects Disclosure Management</u> SAP Disclosure Management fonctionne sur quatre concepts fondamentaux : 1- Autorisation : autorisations attribuées aux utilisateurs pour des tâches spécifiques 1- Flux de travail : étapes et phases du cycle de vie d'un document et séquence des tâches à accomplir au cours de ces étapes 2- Rapport et période : configuration des données de base pour la production des documents 3- Cache de données : disponibilité des données de saisie manuelle Assurer l'intégrité des informations et rapports diffusés au cours de la période de transition La suite de gestion de l'information (EIM) assure une saine gestion de la donnée. L'intégrité des données est assurée en amont des rapports et les indicateurs de qualité des données seront	
--	--	--	--	--	--	--

					disponibles aux utilisateurs concernés dans des rapports et au moyen d'outils d'analyse tels que SAP Information Steward. En plus des principes de gouvernance de données mis en place grâce aux solutions et approches énoncées plus haut, de même qu'au sein du cadre de gouvernance proposé par l'Équipe Deloitte, nous proposons un déploiement itératif et incrémental. Concrètement, au fur et à mesure que les indicateurs seront disponibles dans la solution informationnelle, les équipes en charge de la production des rapports officiels pourront cesser de produire ces indicateurs manuellement ou à l'aide des anciens systèmes, après avoir validé la qualité des indicateurs produits par la solution informationnelle du programme PGI. Lorsque l'ensemble des indicateurs seront disponibles dans la solution informationnelle, les équipes en charge de la production des rapports officiels pourront officiellement migrer vers le nouveau processus.	
2	Rapport officiel – Bilan routier (#2)	1	SAP BI et SAP EIM	100 %	L'information requise pour la production des rapports officiels sera disponible par l'intermédiaire de la plateforme informationnelle, qui fournira l'ensemble des rapports statutaires, environnements libre-service et services de données et analytiques. Un rapport de base contenant tous les indicateurs clés sera créé grâce à la solution informationnelle et celui-ci pourra ensuite être utilisé comme source pour le rapport officiel, permettant ainsi à la Société de le commenter, de le formater et de le compléter afin d'obtenir le rapport final. Les données étant disponibles à un seul endroit et le rapport de base étant produit automatiquement, la Société gagnera ainsi en efficience pour produire le rapport de gestion annuel et le bilan routier. Intégration et disponibilité des données historiques et non intégrées Dans l'architecture proposée, nous avons considéré tous les domaines qui sont inclus dans [REDACTED] [REDACTED] et toutes les autres sources de données opérationnelles hors de la solution PGI (données des applications de la Société, IDMS, [REDACTED] et autres) pour nous assurer que l'utilisateur dispose d'une information juste et complète pour la production de rapports officiels. L'environnement informationnel offrira donc une série de pointeurs, soit au moyen de la couche sémantique (Univers) ou des interfaces de données dans [REDACTED] (par exemple, Smart Data Access), permettant d'intégrer facilement les environnements informationnels existants (CEDO, CIG). Production et maintenance des indicateurs La solution informationnelle proposée et SAP BusinessObjects Disclosure Management permettront la gestion et la production des rapports de gestion officiels incluant la Déclaration de services aux citoyens et des bilans routiers pour la Société, du tout début jusqu'à la fin de l'émission des rapports requis. <u>Solution informationnelle</u> L'information requise pour la production des indicateurs sera disponible par l'intermédiaire de la plateforme informationnelle et SAP BusinessObjects, à un endroit unique. Les indicateurs requis pour le Rapport de gestion annuel et le bilan routier seront produits et maintenus à l'aide d'une couche sémantique. <u>SAP BusinessObjects Disclosure Management</u>	

				La solution de SAP BusinessObjects Disclosure Management est une application entièrement intégrée à la solution informationnelle proposée et à SAP [REDACTED]. Cette solution aide à la gestion de la production, à l'archivage et à la publication des états et rapports financiers. La solution Disclosure Management de SAP permet aux utilisateurs de « franchir le dernier pas » vers un processus de clôture financière ponctuel, précis et sans risque. Cette solution répond au besoin de rapports de gestion officiels de la Société incluant la Déclaration de services aux citoyens et les bilans routiers. Cette solution offre les avantages suivants : • la clôture financière est accélérée tout en diminuant les coûts de conformité; • les processus financiers complexes sont rassemblés en une seule infrastructure; • les professionnels de la Finance disposent d'un moyen visuel et facile à utiliser pour gérer la production des états financiers; • la collaboration et les flux de travail entre les personnes et les équipes sont possibles; • les nouvelles exigences de publication XBRL et de conformité IFRS sont respectées; • plusieurs options de sortie sont proposées pour l'archivage et la publication des états financiers; • l'intégration aux autres solutions SAP est complète. <u>Concepts fondamentaux de SAP BusinessObjects Disclosure Management</u> SAP Disclosure Management fonctionne sur quatre concepts fondamentaux : 1- Autorisation : autorisations attribuées aux utilisateurs pour des tâches spécifiques 2- Flux de travail : étapes et phases du cycle de vie d'un document et séquence des tâches à accomplir au cours de ces étapes 3- Rapport et période : configuration des données de base pour la production des documents 4- Cache de données : disponibilité des données de saisie manuelle Assurer l'intégrité des informations et rapports diffusés au cours de la période de transition La suite de gestion de l'information (EIM) assure une saine gestion de la donnée. L'intégrité des données est assurée en amont des rapports et les indicateurs de qualité des données seront disponibles aux utilisateurs concernés dans des rapports et au moyen d'outils d'analyse tels que SAP Information Steward. En plus des principes de gouvernance de données mis en place grâce aux solutions et approches énoncées plus haut, de même qu'au sein du cadre de gouvernance proposé par l'Équipe Deloitte, nous proposons un déploiement itératif et incrémental. Concrètement, au fur et à mesure que les indicateurs seront disponibles dans la solution informationnelle, les équipes en charge de la production des rapports officiels pourront cesser de produire ces indicateurs manuellement ou à l'aide des anciens systèmes, après avoir validé la qualité des indicateurs produits par la solution informationnelle du programme PGI. Lorsque l'ensemble des indicateurs seront disponibles dans la solution informationnelle, les équipes en charge de la production des rapports officiels pourront officiellement migrer vers le nouveau processus.	
--	--	--	--	--	--

Équipe Deloitte

3	Suivi de la réalisation des bénéfices escomptés (veuillez référer au tableau dans la section 2.10.9.3 Liste des changements générant des bénéfices)	1	SAP EIM / SAP ██████	100 %	Le programme « Insight Driven Organization » (« IDO »), le programme de gouvernance analytique proposé par l'Équipe Deloitte, visera à supporter la réalisation des bénéfices en lien avec le plan stratégique de la Société. Le programme IDO sera la plateforme de travail privilégiée pour le suivi des indicateurs d'affaires sur les bénéfices tels que l'amélioration des comportements sécuritaires des usagers de la route, l'adaptation des contrôles à l'évolution de la réalité routière, la bonification de l'expérience-client et l'accroissement de l'efficience interne. Lors des rencontres du comité de gouvernance, des rapports de gestion provenant de la solution informationnelle ou d'autres sources seront utilisés afin d'orienter la gouvernance et la priorisation des travaux informationnels et analytiques. Ceci permettra à l'ensemble des acteurs clés du Centre d'expertise de développer sa maturité et son efficience quant à l'arrimage de l'analytique aux défis stratégiques de la Société.	
---	---	---	------------------------------------	-------	--	--

3.3.2 Grille F.3-c – Grille des besoins informationnels actuariels

Dans sa réponse, l'Alliance doit décrire et faire valoir l'approche qu'elle préconise pour assurer la pérennité et la continuité des processus actuariels en tenant compte du découpage en livraisons de la stratégie de mise en œuvre proposée.

- L'information présentée doit être suffisamment détaillée pour permettre à la Société de confirmer la viabilité de la proposition et d'apprécier les enjeux et la complexité qui pourraient s'y rattacher.
- L'Alliance doit aussi considérer dans sa réponse les alignements énoncés dans l'addenda concernant le *Positionnement BI*.

1 – Énoncé de besoin			2 – Information à compléter par l'Alliance		
Numéro	La stratégie de mise en œuvre de la solution permet de :	Criticité 1-Très critique 2-Critique 3-Peu critique	Module(s) de la solution	Décrire et faire valoir l'approche préconisée par l'Alliance pour assurer la pérennité et la continuité des processus actuariels en tenant compte du découpage en livraisons de la stratégie de mise en œuvre proposée	Références
1	Assurer la pérennité et la continuité des processus actuariels en fournissant l'information requise au système ACT. Il s'agit des processus : • SOR5.9 – Évaluer le passif actuariel • SOR5.10 – Établir la tarification des contributions d'assurance	1	SAP EIM / SAP █████	La solution informationnelle assurera la pérennité et la continuité des processus actuariels Dans l'architecture proposée, nous avons considéré tous les domaines qui sont inclus dans █████ █████ et toutes les autres sources de données opérationnelles hors de la solution PGI (données des applications de la Société, IDMS, █████ et autres) pour s'assurer que l'utilisateur dispose d'une information juste et complète pour soutenir les relations d'affaires, les opérations et la prise de décisions. L'environnement informationnel offrira donc une série de pointeurs, soit au moyen de la couche sémantique (Univers) ou des interfaces de données dans █████ (par exemple, Smart Data Access), permettant d'intégrer facilement les environnements informationnels existants (CEDO, CIG). L'environnement consommateur existant ACT pourra aussi être alimenté par le nouvel environnement informationnel grâce à une interface simple, appelée TAB (Analytic Base Table, ABT en anglais). TAB est en fait une extraction de données dénormalisées pour la modélisation prédictive et l'analytique. L'environnement ACT pourra donc poursuivre ses activités grâce aux nouveaux flux de données qui seront mis en production au fur et à mesure que les indicateurs et informations seront disponibles dans l'environnement informationnel (de façon incrémentale, au fil des livraisons). Il est à noter que les sources de données pour les preuves de concepts, accélérateurs en assurance et modèles prédictifs proposés par l'Équipe Deloitte pourront aussi devenir des sources d'information pour l'environnement ACT. Ces modèles étant aussi développés dans l'environnement informationnel étendu (Hadoop par exemple), des flux additionnels de données pourront être développés pour permettre aux actuaires de la Société de développer des modèles plus élaborés et performants pour l'évaluation du passif actuariel et de la tarification.	

3.4 GRILLE T.1 – THÉMATIQUES RELATIVES À L’INFRASTRUCTURE TECHNOLOGIQUE

La Société désire que l’Alliance présente à même sa réponse :

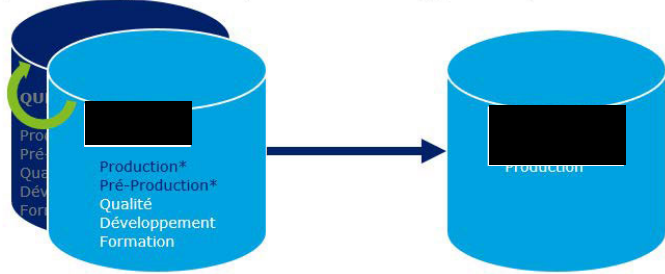
- son approche globale vis à vis le maintien d'un site miroir;
- les éléments technologiques qui viendront appuyer son opérationnalisation;
- comment elle assurera une remise en service à l'intérieur du délai prescrit de 90 minutes tout en garantissant l'intégrité des services d'affaires et des actifs informationnels sous-jacents.

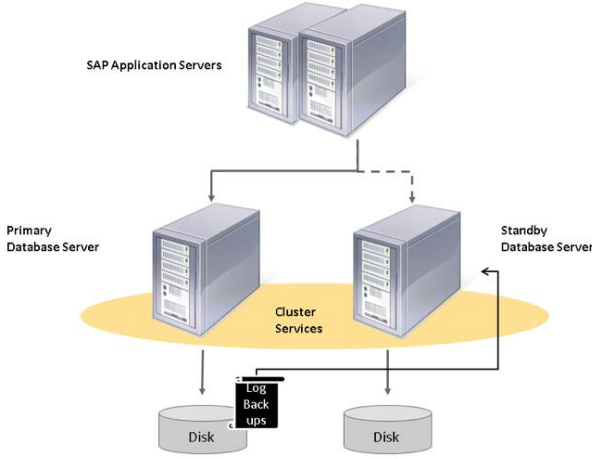
En plus de fournir les informations demandées, l’Alliance doit aussi répondre aux aspects de vérification qui ne sont pas grisés dans la grille réponse.

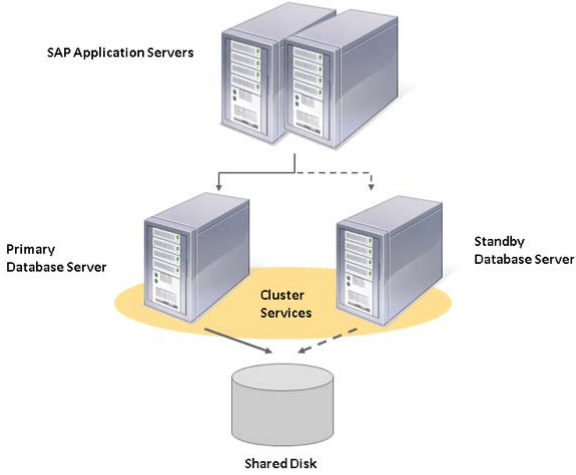
Nous remercions la Société d’avoir investi le temps et les efforts requis pour partager avec l’Équipe Deloitte les zones d’améliorations pour cette section. Voici un aperçu des zones d’améliorations identifiées ainsi que l’endroit où vous trouverez les précisions demandées dans cette section amendée, afin de bienrépondre à vos attentes.		
Résumé des zones d’amélioration	Résumé de l’information / de l’action requise par l’Équipe Deloitte	Où retrouver les précisions à cet effet dans cette section amendée
1- Confirmation du modèle d'affaires soutenant les infrastructures technologiques proposées par l'Alliance	La Société désire que l’Alliance lui explique sa vision et le rationnel en lien avec : • l’application des concepts de nuage privé et d’environnement géré dans le contexte du Programme • le recours aux services HPE • les raisons qui motivent la non-réutilisation de certains services technologiques issus de son écosystème ou de certaines fonctions natives de sa solution	Voir numéro 6 dans la grille ci-dessous, dans la section <i>Vision et sa stratégie</i> .
2- Portée réelle de la solution soutenant le concept de site miroir assurant le maintien des opérations	La Société désire que l’Alliance présente : • son approche globale vis-à-vis le maintien d'un site miroir • les éléments technologiques qui viendront appuyer son opérationnalisation • comment elle assurera une remise en service à l'intérieur du délai prescrit de 90 minutes tout en garantissant l'intégrité des services d'affaires et des actifs informationnels sous-jacents.	Voir numéro 6 dans la grille ci-dessous, dans la section <i>Soutien du concept de site miroir</i> .
3- Identification du ou des systèmes d'exploitation retenu(s) pour supporter l'exécution de l'environnement PGI	La Société désire obtenir de l’Alliance un portrait d’ensemble des systèmes d’exploitation découlant de la manière à pouvoir apprécier l’amplitude des impacts	Voir la liste décrite dans la section Tous les équipements exploitent une architecture x86 64-bit
4- Hypothèses utilisées pour dimensionner les infrastructures matérielles proposées	Bien que présentées à la VFS, la Société désire que lui soient confirmées les hypothèses à partir desquelles le dimensionnement a été établi. De plus, la Société désire connaître la puissance résiduelle de son infrastructure technologique à la toute fin du Programme de transformation. La Société désire aussi obtenir la confirmation que la configuration des infrastructures sera en mesure de supporter la rencontre des performances attendues.	Voir la description du processus le processus de dimensionnement à l’aide de l’outil SAP Quick Sizer décrite dans la section 2.7.4
5 – Fonction de balancement charge	La Société désire que l’Alliance : • confirme que la solution de balancement de charge nouvellement normalisées (Netscaler) peut s’intégrer à sa proposition • fournisse l’assurance que la fonction Netscaler est en mesure de supporter les charges induites par le Programme de transformation	Voir la section 2.7.4 décrivant la solution de balancement de charge.

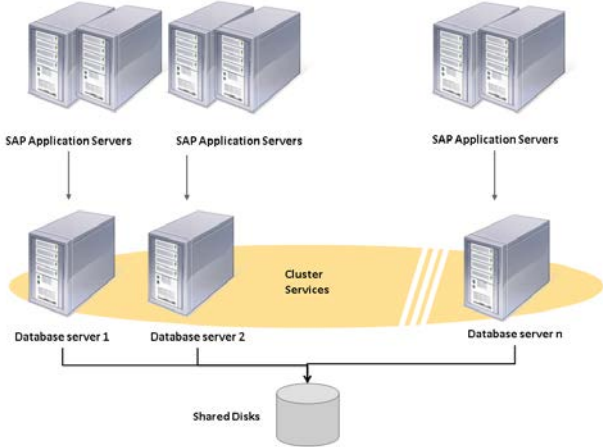
1 – Rubriques d’infrastructure technologique				2 – Aspects de vérification							3 – Information à compléter par l’alliance		
Numéro	Référence	Énoncés des rubriques d’infrastructure technologique La solution est en mesure de :	Importance E: Essentiel N: Nécessaire S: Souhaitable	Faisabilité	Viabilité	Robustesse	Performance	Interopérabilité	Élasticité	Évolution	Module(s) ou composant(s) de la solution	Décrire comment la solution proposée répond à l’énoncé en tenant compte des aspects de vérification	Références
6	2.7.1	Soutien du concept de site miroir : La solution PGI doit offrir des facilités parfaitement intégrées à son écosystème supportant la présence d'un site miroir. Plus particulièrement, la solution PGI : • doit supporter le concept de réplication des données en temps réel en mode multi-sites; • doit supporter une remise en service des opérations à l'intérieur d'un délai de 90 minutes. L'Alliance doit soumettre à même sa solution tous les éléments de logistique nécessaires à l'opérationnalisation de la dimension de continuité incluant : • sa vision et sa stratégie; • les pré requis ou exigences à sa mise en œuvre : – aménagement physique (espace, climatisation, alimentation électrique);	E	X	X	X	X					La réponse s'applique à tous les composants de la solution Les solutions logicielles produites par SAP ont acquis leur réputation notamment en raison de leur robustesse, de leur résilience et de leur capacité à être disponibles 24/7 pour répondre aux demandes des utilisateurs. Combinée aux solutions Hewlett Packard Enterprise (HPE) ConvergedSystem, la solution de l'Équipe Deloitte est fondamentalement conçue pour offrir une disponibilité élevée. Elle prend en charge des mesures de récupération allant de pannes de matériel et d'erreurs de logiciel jusqu'aux catastrophes qui mettent hors service un centre de données. La disponibilité élevée est obtenue en éliminant les points de panne unique (« Single Point Of Failure ») et en offrant la possibilité de reprendre rapidement les opérations après une panne système, en réduisant au minimum la perte des activités (absence de résilience). De plus, l'Équipe Deloitte propose une solution combinant un environnement déployé en haute disponibilité au centre de données de [REDACTED] et une solution de recouvrement en mode actif/actif où le second système est en mode lecture seulement sur le site de [REDACTED]. L'environnement secondaire du site de [REDACTED] offrira le même dimensionnement que l'environnement primaire de [REDACTED] et sera aussi déployé en haute disponibilité. Soutien du concept de site miroir : La disponibilité des données et le support multi-sites des ressources sont les concepts de base essentiels à la conception de l'infrastructure de la stratégie PGI de l'Équipe Deloitte pour la Société. SAP, à l'aide de ses partenaires comme HPE, supporte la présence d'un ou de plusieurs sites miroirs et supporte pleinement le concept de site miroir ou multi sites pour le balancement de charge ainsi que pour la réplication des données en temps réel. SAP [REDACTED] dispose d'un support intégré pour la réplication et la sauvegarde de données, qui peuvent être utilisées pour rétablir les services, au besoin. Le processus de réplication des données [REDACTED] fait une copie des tables de données dans un lieu de sauvegarde selon une planification fixe, et fait également une copie asynchrone/synchrone des journaux de reprise pour enregistrer les changements apportés à la base de données depuis la dernière sauvegarde. La fonctionnalité de réplication des données [REDACTED] rend possible l'exécution d'une récupération rapide à l'état courant afin de rétablir les services le plus rapidement possible. [REDACTED] prend en charge plusieurs options de sauvegarde et de récupération en cas de catastrophe, allant des sauvegardes simples à la réplication d'enregistrement, jusqu'à la	Veuillez vous référer à l'annexe de la grille T.1 dans l'annexe des documents de référence.

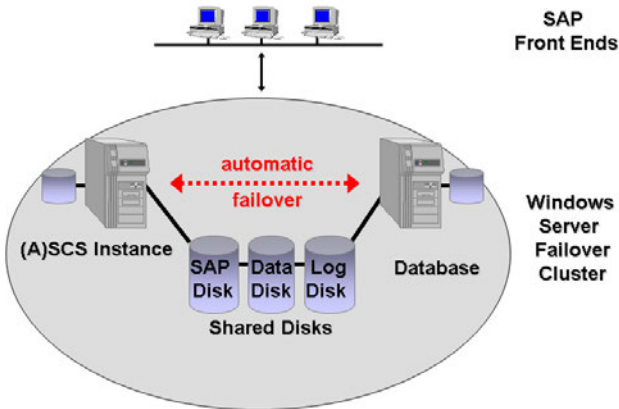
1 – Rubriques d’infrastructure technologique				2 – Aspects de vérification							3 – Information à compléter par l’alliance		
Numéro	Référence	Énoncés des rubriques d’infrastructure technologique La solution est en mesure de :	Importance E: Essentiel N: Nécessaire S: Souhaitable	Faisabilité	Viabilité	Robustesse	Performance	Interopérabilité	Élasticité	Évolution	Module(s) ou composant(s) de la solution	Décrire comment la solution proposée répond à l’énoncé en tenant compte des aspects de vérification	Références
		– équipements (serveur, stockage, réseautique); – télécommunication; – outils d’exploitation.										réplication du système, et il est possible de choisir la configuration qui permet de réaliser la récupération en un temps donné. [REDACTED] peut être déployé sous la forme d’une architecture distribuée, qui permet au système de supporter l’équilibrage de charge de manière interne. Cette option peut également être supportée par un équilibreur de charge. L’objectif de continuité du service de la Société sera pleinement supporté par l’Équipe Deloitte au moyen de l’infrastructure HPE (ConvergedSystem et lames Proliant) qui a été conçue pour satisfaire aux exigences de clients d’envergure similaires. Les technologies requises pour supporter des opérations multiples (ServiceGuard et [REDACTED] Site Recovery Manager) sont les mêmes pour les sites distants secondaires que les sites locaux ou primaires. Dans le cadre de la solution proposée, le site de relève utilisera une réplication asynchrone, vu la distance entre les deux sites. SAP recommande le mode asynchrone pour des environnements à distance de plus de 100 km. De plus, l’architecture en mémoire de la solution SAP [REDACTED] ne permet pas la réplication en synchronie à un site à cette distance. La réplication synchrone en mémoire sera utilisée dans chaque solution locale en haute disponibilité soit l’environnement de production et l’environnement de relève. La solution SAP [REDACTED] sous HPE ConvergedSystems s’appuiera sur les technologies de grappe à disponibilité élevée (ServiceGuard) pour les environnements de pré production, de production et de relève de la Société. L’utilisation des grappes de serveurs dans le site de production pourra permettre la livraison des services d’affaires en mode continu. À cet effet, les maintenances régulières pourront être faites sur les systèmes de productions sans affecter la disponibilité des services. Comme décrit dans la figure ci-dessous, seul l’environnement de production sera répliqué sur le site de relève. L’environnement de relève SAP [REDACTED] sera configuré avec l’option de données pré-chargées avec un flux continu de journaux, ce qui accélérera la récupération des services lors d’une prise de contrôle en cas de désastre ou de panne majeure. L’environnement de relève sera aussi configuré en haute disponibilité pour garantir le même niveau de disponibilité que la production.	

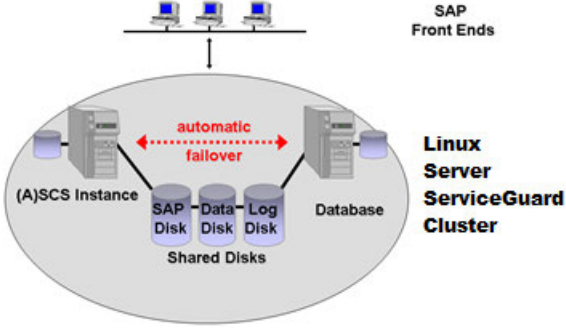
1 – Rubriques d’infrastructure technologique				2 – Aspects de vérification							3 – Information à compléter par l’alliance		
Numéro	Référence	Énoncés des rubriques d’infrastructure technologique La solution est en mesure de :	Importance E: Essentiel N: Nécessaire S: Souhaitable	Faisabilité	Viabilité	Robustesse	Performance	Interopérabilité	Élasticité	Évolution	Module(s) ou composant(s) de la solution	Décrire comment la solution proposée répond à l'énoncé en tenant compte des aspects de vérification	Références
											 <i>* Disposition de grappe pour soutenir la haute disponibilité et la réplication de l'environnement de production pour soutenir la relève.</i> Les composantes utilisant la technologie [REDACTED] utiliseront « [REDACTED] Site Recovery Manager » en conjonction avec une réplication du stockage SAN. Délai de remise en service La solution de relève repose en majorité sur les principes de répliquions SAP [REDACTED] et de son mode de données pré-chargées. Cette option permettra une remise en marche rapide en cas de panne majeure dans les délais requis par la Société (90 minutes) Afin de faciliter et d’accélérer le processus de démarrage de l’environnement de relève, l’Équipe Deloitte utilisera des outils de gestion tels que : SAP [REDACTED] Cockpit et HPE ServiceGuard, pour faciliter un démarrage rapide et assurer la bonne séquence de démarrage des différentes composantes SAP. Diagrammes explicatifs Les diagrammes d’architecture de haut niveau suivants présentent différentes méthodes de mise en place à disponibilité élevée supportées par SAP. Dans un scénario actif-passif, la Société gardera une copie de la base de données active et la mettra à jour régulièrement. Elle copiera les sauvegardes des journaux de la base de données active dans le serveur de base de données de réserve et les importera dans la base de données de surveillance. En cas de problème de la base de données active, elle pourra rapidement reprendre les opérations par la base de données de réserve selon les dernières		

1 – Rubriques d’infrastructure technologique				2 – Aspects de vérification							3 – Information à compléter par l’alliance		
Numéro	Référence	Énoncés des rubriques d’infrastructure technologique La solution est en mesure de :	Importance E: Essentiel N: Nécessaire S: Souhaitable	Faisabilité	Viabilité	Robustesse	Performance	Interopérabilité	Élasticité	Évolution	Module(s) ou composant(s) de la solution	Décrire comment la solution proposée répond à l’énoncé en tenant compte des aspects de vérification	Références
												entrées de journal importées. La base de données de surveillance est mise à jour à intervalles réguliers. Les mises à jour sont exécutées de manière asynchrone ou synchrone. Dans une configuration synchrone, les écritures des journaux sont considérées comme réussies seulement si les journaux ont été écrits dans la base des données active de journal, si la base de données active a reçu la confirmation de la base de données, de sorte que les écritures sont également dans ses journaux. Disponibilité élevée – actif-passif  Autre possibilité au scénario actif-passif décrit : la Société peut également utiliser un serveur de base de données de réserve passif qui partage le disque renfermant les données avec le serveur de base de données active. Cette configuration offre une protection contre une panne de serveur, mais pas contre les pannes de stockage.	

1 – Rubriques d’infrastructure technologique				2 – Aspects de vérification							3 – Information à compléter par l’alliance		
Numéro	Référence	Énoncés des rubriques d’infrastructure technologique La solution est en mesure de :	Importance E: Essentiel N: Nécessaire S: Souhaitable	Faisabilité	Viabilité	Robustesse	Performance	Interopérabilité	Élasticité	Évolution	Module(s) ou composant(s) de la solution	Décrire comment la solution proposée répond à l’énoncé en tenant compte des aspects de vérification	Références
												Disponibilité élevée – actif-passif et disques partagés  Dans un scénario de disponibilité élevée en mode actif-actif, plusieurs serveurs de base de données traitent les demandes. Ces serveurs de base de données fonctionnent en grappes et partagent les données. Ensemble, les serveurs de base de données forment une grappe qui se comporte, de l’extérieur, comme une seule base de données. Chaque serveur de base de données de la grappe a accès à toutes les données. En cas de panne de serveur de base de données, un des autres serveurs de base de données peut automatiquement prendre le relais.	

1 – Rubriques d’infrastructure technologique				2 – Aspects de vérification							3 – Information à compléter par l’alliance		
Numéro	Référence	Énoncés des rubriques d’infrastructure technologique La solution est en mesure de :	Importance E: Essentiel N: Nécessaire S: Souhaitable	Faisabilité	Viabilité	Robustesse	Performance	Interopérabilité	Élasticité	Évolution	Module(s) ou composant(s) de la solution	Décrire comment la solution proposée répond à l’énoncé en tenant compte des aspects de vérification	Références
												Disponibilité élevée – actif-actif  La Société peut combiner les scénarios actif-passif et actif-actif à disponibilité élevée avec des solutions de gestion groupée qui automatisent la récupération en cas de défaillance. Selon leurs caractéristiques, les solutions de gestion groupées peuvent fournir des mécanismes de surveillance qui détectent les pannes d’un système au moyen d’un ensemble de règles et qui lancent la mesure appropriée, sans intervention de l’utilisateur. Disponibilité élevée et grappe de serveurs Windows Pour le système d’exploitation Windows, Microsoft et SAP offrent la solution Windows Server Failover Clustering, qui est un exemple de solution à disponibilité élevée faisant partie du système d’exploitation. Pour les solutions, à l’exception de celles exécutant [REDACTED] SAP supporte le produit comme solution de reprise standard pour Windows. Dans cette configuration, le système SAP est installé sur au moins deux nœuds d’une grappe. En fonctionnement normal, les services centraux ((A) SCS) de l’instance [REDACTED] s’exécutent sur un nœud et la base de données sur un autre nœud de la grappe. Si un nœud échoue, l’instance (A) SCS ou la base de données est automatiquement déplacée vers l’autre nœud, ce qui évite l’arrêt de service. Le mécanisme de commutation est activé par le logiciel de	

1 – Rubriques d’infrastructure technologique				2 – Aspects de vérification							3 – Information à compléter par l’alliance		
Numéro	Référence	Énoncés des rubriques d’infrastructure technologique La solution est en mesure de :	Importance E: Essentiel N: Nécessaire S: Souhaitable	Faisabilité	Viabilité	Robustesse	Performance	Interopérabilité	Élasticité	Évolution	Module(s) ou composant(s) de la solution	Décrire comment la solution proposée répond à l’énoncé en tenant compte des aspects de vérification	Références
												reprise de la grappe et par une version de la grappe du système de gestion de base de données (DBMS).  Disponibilité élevée et grappe de serveurs Linux Pour le système d’exploitation Linux, l’Équipe Deloitte propose la solution HPE Serviceguard pour Linux. HPE Serviceguard pour Linux est une solution de haute disponibilité qui assure la continuité des activités des applications critiques. La solution Serviceguard pour Linux (SGLX) est conçue pour gérer les répercussions financières, professionnelles et opérationnelles des temps d’arrêt planifiés et non planifiés dans les environnements x86/Linux exigeants. Elle fournit également un basculement et une récupération rapides tout en conservant l’intégrité des données et les performances, pour offrir une protection contre les pannes majeures de site.	

1 – Rubriques d’infrastructure technologique				2 – Aspects de vérification							3 – Information à compléter par l’alliance		
Numéro	Référence	Énoncés des rubriques d’infrastructure technologique La solution est en mesure de :	Importance E: Essentiel N: Nécessaire S: Souhaitable	Faisabilité	Viabilité	Robustesse	Performance	Interopérabilité	Élasticité	Évolution	Module(s) ou composant(s) de la solution	Décrire comment la solution proposée répond à l’énoncé en tenant compte des aspects de vérification	Références
											 Les extensions HPE Serviceguard pour Linux La solution HPE Serviceguard possède plusieurs extensions pour Linux qui simplifient grandement l'implantation de solution applicative dans un environnement de grappe de serveur. Une fois déployé, Serviceguard s'occupe de l'intégration des applications dans une grappe de serveur, ainsi que de fournir une surveillance continue, un basculement et un retour de l'application en cas de panne. Dans le cadre du programme, l'extension SAP de HPE Serviceguard pour Linux (SGeSAP) sera utilisée pour accélérer et automatiser le déploiement des bases de données █████ en haute disponibilité. Les environnements HPE ConvergedSystem pour SAP █████ utiliseront les capacités livrables de SGeSAP pour gérer le basculement les bases de données (haute disponibilité ou site de recouvrement). Serviceguard s'intègre à la technologie de réplication du système SAP █████ Cette solution élimine la nécessité de procédures de récupération manuelles et minimise les temps d'arrêt non planifiés dans le cas d'un bris de composante. Haute disponibilité et recouvrement à distance SAP █████ La solution SAP █████ offre un vaste éventail de solutions de récupération après-sinistre, haute disponibilité basée sur son système de réplication interne. Ce système permet la réplication d'un système SAP █████ en mode actif/actif où le second système est en mode lecture seulement. Dans le cas d'un site de relève, cette option permet l'utilisation du site		

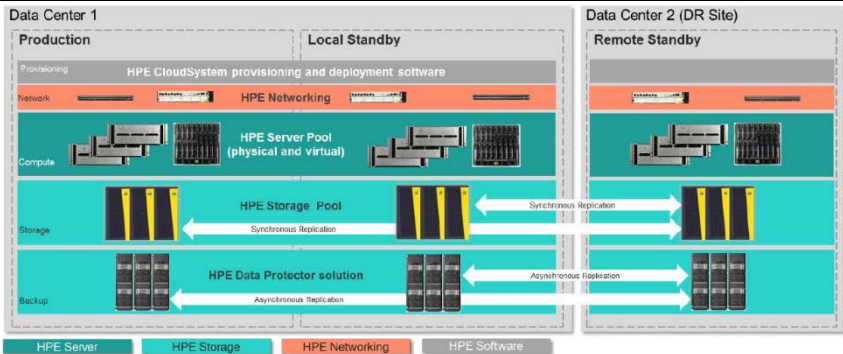
1 – Rubriques d’infrastructure technologique				2 – Aspects de vérification							3 – Information à compléter par l’alliance		
Numéro	Référence	Énoncés des rubriques d’infrastructure technologique La solution est en mesure de :	Importance E: Essentiel N: Nécessaire S: Souhaitable	Faisabilité	Viabilité	Robustesse	Performance	Interopérabilité	Élasticité	Évolution	Module(s) ou composant(s) de la solution	Décrire comment la solution proposée répond à l’énoncé en tenant compte des aspects de vérification	Références
												secondaire et offre la possibilité de déléguer des opérations de lecture intense à cette ressource supplémentaire qui n’était pas accessible dans un mode actif/passif. Cette fonction est souvent comparée à la solution Oracle RAC (Real Application Cluster) et son accès en lecture/écriture au secondaire. La solution d’Oracle nécessite d’énormes frais de communication dus au transfert de chaque clé sur chaque enregistrement et colonne de tables consultées, en plus d’affecter négativement la performance. Ce mode de synchronisation de données offre trois modes de transfert : • Synchrone (Sync) • Synchrone en mémoire (SyncMem) • Asynchrone. (Async) Vision et sa stratégie L’Équipe Deloitte propose une solution technologique autoportante déployée à même les centres de données de la Société. La solution propose d’utiliser le centre de données de Québec comme site principal et d’utiliser le centre de données de Montréal comme site miroir pour supporter la relève. La solution est basée sur une fondation matérielle du fournisseur HPE. La solution peut aussi être bonifiée (en option) en mode infonuagique privé sur site (IaaS). Cet ajout/mise à jour peut s’envisager à tout moment. Adopter le mode infonuagique privé au début du programme serait un atout appréciable afin de supporter le mode de développement Hybride Agile des équipes de développement à qui l’on pourra plus facilement accorder des ressources sur demande.	

1 – Rubriques d’infrastructure technologique				2 – Aspects de vérification							3 – Information à compléter par l’alliance		
Numéro	Référence	Énoncés des rubriques d’infrastructure technologique La solution est en mesure de :	Importance E: Essentiel N: Nécessaire S: Souhaitable	Faisabilité	Viabilité	Robustesse	Performance	Interopérabilité	Élasticité	Évolution	Module(s) ou composant(s) de la solution	Décrire comment la solution proposée répond à l’énoncé en tenant compte des aspects de vérification	Références
											Production Approvisionnement Réseau Traitement Bases de Données Sauvegarde Logiciel d’approvisionnement et de déploiement infonuagique HPE Mise en réseau HPE Ensemble de serveurs HPE (physiques et virtuels) Ensemble de serveurs HPE Solution HPE de protection des données Haute Disponibilité Réplication Synchron Réplication Asynchrone Relève Réplication Asynchrone Logiciel HPERéseau HPEServeur HPESD & Stockage HPE	Faisabilité L’Équipe Deloitte a développé plus de 40 solutions SAP préconfigurées ciblant un éventail de secteurs ayant des enjeux spécifiques. Beaucoup de ces solutions ont été converties à la toute dernière technologie SAP, SAP [REDACTED]. Certaines seront utilisées et adaptées aux besoins uniques de la Société. De plus, l’infrastructure sera basée sur une architecture de référence du fournisseur HPE. HPE est un chef de file en matière de design et d’implantation de solution de continuité qui touche tous les modèles de livraison, y compris le modèle traditionnel, l’infonuagique ou un modèle hybride. HPE apporte une vaste gamme de capacités et compte un bon nombre de mises en place de solutions de continuité SAP similaires à celle proposée à la Société. Performance La solution de continuité du service proposée par l’Équipe Deloitte aidera la Société à atteindre les résultats fonctionnels recherchés. D’après l’expérience antérieure acquise par l’Équipe Deloitte pour de telles situations, les engagements d’ODR de moins de quatre heures sont réalisables à l’aide des outils proposés. HPE collaborera avec la Société pour confirmer l’ODR convenu après l’exécution de la première répétition de scénario de continuité du service.	

1 – Rubriques d’infrastructure technologique				2 – Aspects de vérification							3 – Information à compléter par l’alliance		
Numéro	Référence	Énoncés des rubriques d’infrastructure technologique La solution est en mesure de :	Importance E: Essentiel N: Nécessaire S: Souhaitable	Faisabilité	Viabilité	Robustesse	Performance	Interopérabilité	Élasticité	Évolution	Module(s) ou composant(s) de la solution	Décrire comment la solution proposée répond à l’énoncé en tenant compte des aspects de vérification	Références
												Dans le cadre de la mise en place de la solution, l’Équipe Deloitte établit certaines dépendances de composantes pour la continuité du service de la Société, notamment le réseau, les services DNS, les données, l’application et l’intégration de tous ces éléments. Les aspects suivants doivent être étudiés et bien compris par l’Équipe Deloitte et la Société en ce qui a trait au déploiement du plan de continuité du service pour SAP : 1- Réseau – Une extension du réseau local est techniquement impossible en raison de l’éloignement géographique et il est possible que des problèmes de latence des données surviennent. – Un temps d’attente inférieur à 30 min entre les centres de données de Québec et Montréal doit être obtenu pour faciliter la réplication asynchrone des données. – Un réseau redondant entre Québec et Montréal est également requis. Il faudrait deux connexions MPLS redondantes qui pourraient être toutes les deux stimulées. – La largeur de bande requise doit être calculée pour TOUTE la continuité du service de la Société, pas seulement pour la composante SAP [REDACTED] 2- Service DNS – Le service DNS doit être prévu de telle sorte qu’il soit disponible au centre de continuité du service dès que la continuité du service est invoquée. – Les noms d’hôte DNS des hôtes physiques devront être modifiés pour permettre la connectivité aux bons environnements de continuité du service. 3- Données – La réplication asynchrone est la seule solution réalisable; la réplication synchrone n’est pas réalisable en raison de l’éloignement géographique. – Puisque la réplication des données est asynchrone, le temps d’attente des données peut causer un décalage, ce qui empêche la disponibilité immédiate de l’application en ligne. Il est possible qu’un délai soit nécessaire pour que les journaux de données soient synchronisés afin de satisfaire les exigences d’ODR. 4- Application – Bien que les systèmes SAP [REDACTED] soient en mode actif/actif où le second système est en mode lecture seulement, des activités manuelles ou automatisées devront être réalisées pour mettre en place l’état actif du site de relève.	

1 – Rubriques d’infrastructure technologique				2 – Aspects de vérification							3 – Information à compléter par l’alliance		
Numéro	Référence	Énoncés des rubriques d’infrastructure technologique La solution est en mesure de :	Importance E: Essentiel N: Nécessaire S: Souhaitable	Faisabilité	Viabilité	Robustesse	Performance	Interopérabilité	Élasticité	Évolution	Module(s) ou composant(s) de la solution	Décrire comment la solution proposée répond à l’énoncé en tenant compte des aspects de vérification	Références
												– Puisque l'application est en mode actif/actif où le second système est en mode lecture seulement sur le site de continuité, les applications SAP devront être démarrées uniquement après la confirmation de la réplication des données. Interopérabilité Une vision holistique de l'ensemble de la solution de continuité du service de la Société (serveur SQL Server, [REDACTED] serveurs d'application, applications et interfaces SAP et non SAP) doit être étudiée, pas uniquement la reprise des systèmes SAP [REDACTED]. Par conséquent, l'Équipe Deloitte, en collaboration avec la Société, fera des essais de la solution de continuité du service pour arriver à un ODR atteignable. Bien connaître la place occupée par l'environnement SAP à la Société, par rapport à tous les plans de continuité du service, est un élément important d'interopérabilité. Fiabilité et opérabilité La solution de continuité des affaires sera validée par une série de tests qui seront menés deux fois par année pendant la durée du contrat. Ces tests permettront de valider que la solution de recouvrement demeure actuelle et fiable pour les opérations. La solution de gestion de la continuité du service que l'Équipe Deloitte propose s'appuie sur les deux centres de données de la Société, soit Québec et Montréal. Les données sont répliquées de manière asynchrone à partir du centre de données de production de Québec vers le site de continuité du service à Montréal. En cas de catastrophe, ou en cas de planification d'une répétition du plan de recouvrement, les données seront déjà disponibles sur le site de continuité du service. L'environnement de relève sous SAP [REDACTED] utilisera des données préchargées avec un flux continu de journaux, ce qui accélérera la récupération des services. Les applications SAP en attente sur le site de continuité du service de Montréal peuvent être activées, ce qui permet à la Société d'obtenir les résultats fonctionnels recherchés. Robustesse Au cours du processus de conception d'une solution de continuité du service pour la Société, l'Équipe Deloitte utilisera un ensemble détaillé de plans et modèles préétablis. Une fois mis en production, elle utilisera des processus et procédures standardisés de gestion de la	

1 – Rubriques d’infrastructure technologique				2 – Aspects de vérification							3 – Information à compléter par l’alliance		
Numéro	Référence	Énoncés des rubriques d’infrastructure technologique La solution est en mesure de :	Importance E: Essentiel N: Nécessaire S: Souhaitable	Faisabilité	Viabilité	Robustesse	Performance	Interopérabilité	Élasticité	Évolution	Module(s) ou composant(s) de la solution	Décrire comment la solution proposée répond à l’énoncé en tenant compte des aspects de vérification	Références
												continuité des services, tous alignés aux pratiques exemplaires ITIL® et à la norme ISO-20000. Composantes architecturale et mise en œuvre L’infrastructure proposée pour supporter la solution PGI repose sur l’architecture de référence HPE «IaaS» pour les solutions applicatives SAP, la composante principale étant la plateforme SAP [REDACTED]. La figure ci-dessous montre les quatre couches physiques qui constituent l’architecture. La plateforme réseau est constituée de commutateurs réseau HPE Networking. La clé de l’architecture proposée tient à notre solution HPE ConvergedSystem 500 pour SAP [REDACTED]. En combinaison avec les boîtiers HPE BladeSystem c7000 et les lames de serveurs HPE Proliant, cette configuration permettra d’exploiter la puissance de l’informatique en mémoire avec les applications SAP [REDACTED] pour des résultats commerciaux en temps réel, et la flexibilité de la virtualisation [REDACTED] déployée sur les lames de serveurs. Les composantes de stockages et de sauvegarde sont assises sur la technologie HPE 3PAR StoreServ et HPE StoreOnce. L’outil de prise de sauvegarde et de restauration préconisé sera Veritas Netbackup. Ces deux outils sont reconnus comme les meilleurs du domaine en ce qui concerne la protection des environnements SAP [REDACTED]. Particulièrement, HP StoreOnce est un reconnu comme un leader par l’analyste Gartner pour la duplication des données sur les systèmes cibles de sauvegarde. Veritas est réputé leader du Gartner Magic Quadrant comme logiciel de sauvegarde et récupération des données d’entreprise. De plus, les deux outils combinés permettent à la Société d’atteindre ses objectifs de temps de récupération.	

1 – Rubriques d'infrastructure technologique				2 – Aspects de vérification							3 – Information à compléter par l'alliance		
Numéro	Référence	Énoncés des rubriques d'infrastructure technologique La solution est en mesure de :	Importance E: Essentiel N: Nécessaire S: Souhaitable	Faisabilité	Viabilité	Robustesse	Performance	Interopérabilité	Élasticité	Évolution	Module(s) ou composant(s) de la solution	Décrire comment la solution proposée répond à l'énoncé en tenant compte des aspects de vérification	Références
											 Afin d'optimiser l'installation et le déploiement initial des composantes HPE, l'utilisation du service HPE Factory Express et le service de déploiement pour HPE ConvergedSystem seront utilisés. HPE construit et configure les environnements selon les spécifications prédéfinies. Il teste, expédie et ensuite déploie ces systèmes aux centres de données de la Société. HPE effectue la majeure partie de la configuration dans les usines régionales fournissant une solution préconfigurée et testée qui aidera à raccourcir le cycle de déploiement. Une fois chaque environnement livré, un gestionnaire de projet et un spécialiste de l'intégration HPE dirigeront une équipe d'ingénieurs de HPE pour effectuer les tâches d'intégration et de paramétrisation sur site. Une fois les activités d'intégration, de configuration et de déploiement complétées, la solution recevra une série de tests complets afin de valider toutes les fonctionnalités. Une fois la solution certifiée et approuvée, le spécialiste de l'intégration produira une documentation qui détaille la configuration et les paramètres de la solution livrée. Il mènera ensuite une session de transfert de connaissances avec l'équipe du programme, en passant en revue tous les travaux effectués. De plus, la solution de configuration HPE Factory Express est déployée dans les usines HPE conformément aux normes de qualité ISO 9000:2000.		

1 – Rubriques d’infrastructure technologique			2 – Aspects de vérification							3 – Information à compléter par l’alliance																																																																																																																		
Numéro	Référence	Énoncés des rubriques d’infrastructure technologique La solution est en mesure de :	Importance E: Essentiel N: Nécessaire S: Souhaitable	Faisabilité	Viabilité	Robustesse	Performance	Interopérabilité	Élasticité	Évolution	Module(s) ou composant(s) de la solution	Décrire comment la solution proposée répond à l’énoncé en tenant compte des aspects de vérification	Références																																																																																																															
												Aménagement physique Grâce à l'utilisation du service Factory express de HPE, les équipements seront livrés préassemblés en usine. La solution proposée présume que les salles informatiques de [REDACTED] et [REDACTED] offrent une capacité, une redondance et une qualité électrique supportant les niveaux de service exigés. Il est présumé que les sites sont supportés par des UPS centraux et des génératrices adéquates. Aucun UPS n'est fourni dans les râteliers des composantes informatiques de la solution. Tous les râteliers de serveurs et de stockage respectent une largeur standard de 600mm alors que les râteliers de réseautique sont proposés à 800mm. Sommaire : <table><tr><th></th><th>Qté</th><th></th><th></th><th></th><th>Qté</th><th></th><th>Réceptacles</th><th>Phase</th><th>Volts</th><th>Amp</th><th>Brk</th></tr><tr><td>Râteliers [REDACTED] =</td><td>22</td><td></td><td></td><td></td><td>Cordons d'alimentation pour [REDACTED] =</td><td>106</td><td>CS8264C, CS8269 ou équivalent</td><td>1</td><td>208</td><td>40</td><td>50</td></tr><tr><td>Râteliers [REDACTED] =</td><td>7</td><td></td><td></td><td></td><td>Cordons d'alimentation pour [REDACTED] =</td><td>28</td><td>CS8264C, CS8269 ou équivalent</td><td>1</td><td>208</td><td>40</td><td>50</td></tr></table> Détails : <table><tr><th colspan="9">Râteliers réseau, serveurs et entreposage</th></tr><tr><th>Site</th><th>Qté</th><th>SKU</th><th>Hauteur mm</th><th>Largeur mm</th><th>Profondeur mm</th><th>Poids Kg</th><th>Charge Kva</th><th>BTU Max</th></tr><tr><td rowspan="7">[REDACTED]</td><td>1</td><td>BW920A</td><td>2 000</td><td>800</td><td>1 300</td><td>137</td><td>1 360</td><td>10 900</td></tr><tr><td>1</td><td>BW920A</td><td>2 000</td><td>800</td><td>1 300</td><td>137</td><td>1 360</td><td>10 900</td></tr><tr><td>1</td><td>BW908A</td><td>2 000</td><td>600</td><td>1 300</td><td>137</td><td>1 360</td><td>10 900</td></tr><tr><td>1</td><td>BW908A</td><td>2 000</td><td>600</td><td>1 300</td><td>137</td><td>1 360</td><td>10 900</td></tr><tr><td>2</td><td>BW908A</td><td>2 000</td><td>600</td><td>1 300</td><td>137</td><td>1 360</td><td>10 900</td></tr><tr><td>1</td><td>BW908A</td><td>2 000</td><td>600</td><td>1 300</td><td>137</td><td>1 360</td><td>10 900</td></tr><tr><td>2</td><td>MOS68A</td><td>2 000</td><td>600</td><td>1 300</td><td>169</td><td>1 360</td><td>10 900</td></tr></table>		Qté				Qté		Réceptacles	Phase	Volts	Amp	Brk	Râteliers [REDACTED] =	22				Cordons d'alimentation pour [REDACTED] =	106	CS8264C, CS8269 ou équivalent	1	208	40	50	Râteliers [REDACTED] =	7				Cordons d'alimentation pour [REDACTED] =	28	CS8264C, CS8269 ou équivalent	1	208	40	50	Râteliers réseau, serveurs et entreposage									Site	Qté	SKU	Hauteur mm	Largeur mm	Profondeur mm	Poids Kg	Charge Kva	BTU Max	[REDACTED]	1	BW920A	2 000	800	1 300	137	1 360	10 900	1	BW920A	2 000	800	1 300	137	1 360	10 900	1	BW908A	2 000	600	1 300	137	1 360	10 900	1	BW908A	2 000	600	1 300	137	1 360	10 900	2	BW908A	2 000	600	1 300	137	1 360	10 900	1	BW908A	2 000	600	1 300	137	1 360	10 900	2	MOS68A	2 000	600	1 300	169	1 360	10 900	
	Qté				Qté		Réceptacles	Phase	Volts	Amp	Brk																																																																																																																	
Râteliers [REDACTED] =	22				Cordons d'alimentation pour [REDACTED] =	106	CS8264C, CS8269 ou équivalent	1	208	40	50																																																																																																																	
Râteliers [REDACTED] =	7				Cordons d'alimentation pour [REDACTED] =	28	CS8264C, CS8269 ou équivalent	1	208	40	50																																																																																																																	
Râteliers réseau, serveurs et entreposage																																																																																																																												
Site	Qté	SKU	Hauteur mm	Largeur mm	Profondeur mm	Poids Kg	Charge Kva	BTU Max																																																																																																																				
[REDACTED]	1	BW920A	2 000	800	1 300	137	1 360	10 900																																																																																																																				
	1	BW920A	2 000	800	1 300	137	1 360	10 900																																																																																																																				
	1	BW908A	2 000	600	1 300	137	1 360	10 900																																																																																																																				
	1	BW908A	2 000	600	1 300	137	1 360	10 900																																																																																																																				
	2	BW908A	2 000	600	1 300	137	1 360	10 900																																																																																																																				
	1	BW908A	2 000	600	1 300	137	1 360	10 900																																																																																																																				
	2	MOS68A	2 000	600	1 300	169	1 360	10 900																																																																																																																				

1 – Rubriques d’infrastructure technologique				2 – Aspects de vérification							3 – Information à compléter par l’alliance																																																																																																																																																																																						
Numéro	Référence	Énoncés des rubriques d’infrastructure technologique La solution est en mesure de :	Importance E: Essentiel N: Nécessaire S: Souhaitable	Faisabilité	Viabilité	Robustesse	Performance	Interopérabilité	Élasticité	Évolution	Module(s) ou composant(s) de la solution	Décrire comment la solution proposée répond à l'énoncé en tenant compte des aspects de vérification								Références																																																																																																																																																																													
												<table><tr><td>1</td><td>M0S68A</td><td>2 000</td><td>600</td><td>1 300</td><td>169</td><td>1 360</td><td>10 900</td></tr><tr><td>3</td><td>M0S68A</td><td>2 000</td><td>600</td><td>1 300</td><td>169</td><td>1 360</td><td>10 900</td></tr><tr><td>0</td><td>M0S68A</td><td>2 000</td><td>600</td><td>1 300</td><td>169</td><td>1 360</td><td>10 900</td></tr><tr><td>2</td><td>M0S68A</td><td>2 000</td><td>600</td><td>1 300</td><td>169</td><td>1 360</td><td>10 900</td></tr><tr><td>3</td><td>M0S68A</td><td>2 000</td><td>600</td><td>1 300</td><td>169</td><td>1 360</td><td>10 900</td></tr><tr><td>0</td><td>M0S68A</td><td>2 000</td><td>600</td><td>1 300</td><td>169</td><td>1 360</td><td>10 900</td></tr><tr><td>2</td><td>M0S68A</td><td>2 000</td><td>600</td><td>1 300</td><td>169</td><td>1 360</td><td>10 900</td></tr><tr><td>3</td><td>M0S68A</td><td>2 000</td><td>600</td><td>1 300</td><td>169</td><td>1 360</td><td>10 900</td></tr><tr><td>2</td><td>M0S68A</td><td>2 000</td><td>600</td><td>1 300</td><td>169</td><td>1 360</td><td>10 900</td></tr><tr><td>3</td><td>M0S68A</td><td>2 000</td><td>600</td><td>1 300</td><td>169</td><td>1 360</td><td>10 900</td></tr><tr><td>2</td><td>M0S68A</td><td>2 000</td><td>600</td><td>1 300</td><td>169</td><td>1 360</td><td>10 900</td></tr><tr><td>3</td><td>BW908A</td><td>2 000</td><td>600</td><td>1 300</td><td>137</td><td>1 360</td><td>10 900</td></tr><tr><td>1</td><td>BW908A</td><td>2 000</td><td>600</td><td>1 300</td><td>137</td><td>1 360</td><td>10 900</td></tr></table>	1	M0S68A	2 000	600	1 300	169	1 360	10 900	3	M0S68A	2 000	600	1 300	169	1 360	10 900	0	M0S68A	2 000	600	1 300	169	1 360	10 900	2	M0S68A	2 000	600	1 300	169	1 360	10 900	3	M0S68A	2 000	600	1 300	169	1 360	10 900	0	M0S68A	2 000	600	1 300	169	1 360	10 900	2	M0S68A	2 000	600	1 300	169	1 360	10 900	3	M0S68A	2 000	600	1 300	169	1 360	10 900	2	M0S68A	2 000	600	1 300	169	1 360	10 900	3	M0S68A	2 000	600	1 300	169	1 360	10 900	2	M0S68A	2 000	600	1 300	169	1 360	10 900	3	BW908A	2 000	600	1 300	137	1 360	10 900	1	BW908A	2 000	600	1 300	137	1 360	10 900	Équipements Telle que décrite dans la section portant sur les composantes architecturales, la solution repose majoritairement sur des équipements du fournisseur HPE. Quelques composantes de réseautique telles que les pare-feu et les balanceurs de charges proviendront de la compagnie CheckPoint et de Citrix (Netscaler). Le tableau ci-dessous contient la liste des équipements : <table><tr><th>Centre de données Québec</th><th>Environnement</th><th>Plateforme</th><th>Serveurs</th><th>Système d’exploitation</th><th>SIDS</th><th>OS Images</th><th>In Mem TB</th><th>DAS/SAN</th><th>Usable OS TB</th><th>Physical HDD TB</th></tr><tr><td></td><td>Total</td><td></td><td>173</td><td></td><td>140</td><td>568</td><td>53,0</td><td>0,0</td><td>462,8</td><td>1 225,8</td></tr><tr><td>HPE Factory</td><td></td><td>cs900</td><td>0</td><td></td><td>0</td><td>0</td><td>0,0</td><td>SAN</td><td>0,0</td><td>0,0</td></tr><tr><td>HPE Factory</td><td></td><td>cs500</td><td>44</td><td></td><td>140</td><td>44</td><td>53,0</td><td>DAS</td><td>264,8</td><td>936,8</td></tr><tr><td>HPE ES – IaaS</td><td>Non-</td><td>c7000</td><td>85</td><td>ESX/Win</td><td>----</td><td>474</td><td>0,0</td><td>SAN</td><td>173,0</td><td>289,0</td></tr><tr><td>HPE ES – IaaS</td><td>IT & Dev</td><td>c7000</td><td>44</td><td>ESX/Win</td><td>----</td><td>50</td><td>0,0</td><td>SAN</td><td>25,0</td><td>0,0</td></tr></table>										Centre de données Québec	Environnement	Plateforme	Serveurs	Système d’exploitation	SIDS	OS Images	In Mem TB	DAS/SAN	Usable OS TB	Physical HDD TB		Total		173		140	568	53,0	0,0	462,8	1 225,8	HPE Factory		cs900	0		0	0	0,0	SAN	0,0	0,0	HPE Factory		cs500	44		140	44	53,0	DAS	264,8	936,8	HPE ES – IaaS	Non-	c7000	85	ESX/Win	----	474	0,0	SAN	173,0	289,0	HPE ES – IaaS	IT & Dev	c7000	44	ESX/Win	----	50	0,0	SAN	25,0	0,0	
1	M0S68A	2 000	600	1 300	169	1 360	10 900																																																																																																																																																																																										
3	M0S68A	2 000	600	1 300	169	1 360	10 900																																																																																																																																																																																										
0	M0S68A	2 000	600	1 300	169	1 360	10 900																																																																																																																																																																																										
2	M0S68A	2 000	600	1 300	169	1 360	10 900																																																																																																																																																																																										
3	M0S68A	2 000	600	1 300	169	1 360	10 900																																																																																																																																																																																										
0	M0S68A	2 000	600	1 300	169	1 360	10 900																																																																																																																																																																																										
2	M0S68A	2 000	600	1 300	169	1 360	10 900																																																																																																																																																																																										
3	M0S68A	2 000	600	1 300	169	1 360	10 900																																																																																																																																																																																										
2	M0S68A	2 000	600	1 300	169	1 360	10 900																																																																																																																																																																																										
3	M0S68A	2 000	600	1 300	169	1 360	10 900																																																																																																																																																																																										
2	M0S68A	2 000	600	1 300	169	1 360	10 900																																																																																																																																																																																										
3	BW908A	2 000	600	1 300	137	1 360	10 900																																																																																																																																																																																										
1	BW908A	2 000	600	1 300	137	1 360	10 900																																																																																																																																																																																										
Centre de données Québec	Environnement	Plateforme	Serveurs	Système d’exploitation	SIDS	OS Images	In Mem TB	DAS/SAN	Usable OS TB	Physical HDD TB																																																																																																																																																																																							
	Total		173		140	568	53,0	0,0	462,8	1 225,8																																																																																																																																																																																							
HPE Factory		cs900	0		0	0	0,0	SAN	0,0	0,0																																																																																																																																																																																							
HPE Factory		cs500	44		140	44	53,0	DAS	264,8	936,8																																																																																																																																																																																							
HPE ES – IaaS	Non-	c7000	85	ESX/Win	----	474	0,0	SAN	173,0	289,0																																																																																																																																																																																							
HPE ES – IaaS	IT & Dev	c7000	44	ESX/Win	----	50	0,0	SAN	25,0	0,0																																																																																																																																																																																							

1 – Rubriques d’infrastructure technologique				2 – Aspects de vérification							3 – Information à compléter par l’alliance																																																																				
Numéro	Référence	Énoncés des rubriques d’infrastructure technologique La solution est en mesure de :	Importance E: Essentiel N: Nécessaire S: Souhaitable	Faisabilité	Viabilité	Robustesse	Performance	Interopérabilité	Élasticité	Évolution	Module(s) ou composant(s) de la solution	Décrire comment la solution proposée répond à l'énoncé en tenant compte des aspects de vérification										Références																																																									
											<table><tr><td>Centre de données Montréal</td><td>Environnement</td><td>Plateforme</td><td>Serveurs</td><td>Système d'exploitation</td><td>SIDS</td><td>OS Images</td><td>In Mem TB</td><td>DAS/SAN</td><td>Usable OS TB</td><td>Physical HDD TB</td></tr><tr><td></td><td>Total</td><td></td><td>47</td><td></td><td>17</td><td>131</td><td>9,8</td><td>0,0</td><td>124,1</td><td>270,5</td></tr><tr><td>HPE Factory</td><td></td><td>cs900</td><td>0</td><td></td><td>0</td><td>0</td><td>0</td><td>SAN</td><td>0,0</td><td>0,0</td></tr><tr><td>HPE Factory</td><td></td><td>cs500</td><td>7</td><td></td><td>17</td><td>7</td><td>9 822</td><td>DAS</td><td>49,1</td><td>162,0</td></tr><tr><td>HPE ES – IaaS</td><td>Non-</td><td>c7000</td><td>24</td><td>ESX/Win</td><td>----</td><td>106</td><td>----</td><td>SAN</td><td>65,0</td><td>108,5</td></tr><tr><td>HPE ES – IaaS</td><td>IT & Dev</td><td>c7000</td><td>16</td><td>ESX/Win</td><td>----</td><td>18</td><td>----</td><td>SAN</td><td>10,0</td><td>0,0</td></tr></table>	Centre de données Montréal	Environnement	Plateforme	Serveurs	Système d'exploitation	SIDS	OS Images	In Mem TB	DAS/SAN	Usable OS TB	Physical HDD TB		Total		47		17	131	9,8	0,0	124,1	270,5	HPE Factory		cs900	0		0	0	0	SAN	0,0	0,0	HPE Factory		cs500	7		17	7	9 822	DAS	49,1	162,0	HPE ES – IaaS	Non-	c7000	24	ESX/Win	----	106	----	SAN	65,0	108,5	HPE ES – IaaS	IT & Dev	c7000	16	ESX/Win	----	18	----	SAN	10,0	0,0	Logiciels et outils d'exploitation Les plateformes proposées auront toutes la capacité de s'intégrer à plusieurs outils de gestion de systèmes différents. Le principal outil qu'utilisera HPE pour gérer l'environnement sera HPE Operations Manager pour la télédétection et vCenter Operations pour gérer l'environnement virtuel. Ces outils servent de passerelle sur le plan du fonctionnement en regroupant de l'information utile sur les systèmes de TI dans un référentiel central. Ces outils peuvent être utilisés par le personnel de soutien pour aider à déceler et régler les problèmes de performance pour l'utilisateur. La solution repose majoritairement sur des équipements du fournisseur HPE. Les plateformes proposées auront toutes la capacité de s'intégrer à plusieurs outils de gestion de systèmes différents. • HPE Serviceguard pour Linux (SGLX) – HPE Serviceguard pour Linux est une solution de haute disponibilité qui assure la continuité des activités des applications critiques. Elle fournit également un basculement et une récupération rapides tout en conservant l'intégrité des données et les performances pour offrir une protection contre les pannes majeures de site. En plus, l'extension SAP de HPE Serviceguard pour Linux (SGeSAP) sera utilisée pour accélérer et automatiser le déploiement des bases de données en haute disponibilité. • HPE Intelligent Management Center (IMC) – Outil de gestion du réseau pour environnements complexes. HPE Intelligent Management Center (IMC) offre une gestion complète à travers des réseaux de campus et des réseaux de centres de données. IMC convertit des données de réseau vides de sens en informations exploitables pour que votre réseau et votre entreprise gardent leur dynamisme.	
Centre de données Montréal	Environnement	Plateforme	Serveurs	Système d'exploitation	SIDS	OS Images	In Mem TB	DAS/SAN	Usable OS TB	Physical HDD TB																																																																					
	Total		47		17	131	9,8	0,0	124,1	270,5																																																																					
HPE Factory		cs900	0		0	0	0	SAN	0,0	0,0																																																																					
HPE Factory		cs500	7		17	7	9 822	DAS	49,1	162,0																																																																					
HPE ES – IaaS	Non-	c7000	24	ESX/Win	----	106	----	SAN	65,0	108,5																																																																					
HPE ES – IaaS	IT & Dev	c7000	16	ESX/Win	----	18	----	SAN	10,0	0,0																																																																					

1 – Rubriques d’infrastructure technologique				2 – Aspects de vérification							3 – Information à compléter par l’alliance		
Numéro	Référence	Énoncés des rubriques d’infrastructure technologique La solution est en mesure de :	Importance E: Essentiel N: Nécessaire S: Souhaitable	Faisabilité	Viabilité	Robustesse	Performance	Interopérabilité	Élasticité	Évolution	Module(s) ou composant(s) de la solution	Décrire comment la solution proposée répond à l’énoncé en tenant compte des aspects de vérification	Références
												• HPE Operations Manager (HPE OMi) – Le principal outil qu'utilisera HPE pour gérer l'environnement sera HPE Operations Manager. Cette suite d'outils sert de passerelle sur le plan du fonctionnement en regroupant de l'information utile sur les systèmes de TI dans un référentiel central. HPE OMi fournit un panneau de verre offrant une vue multidomaine de l'ensemble de l'environnement informatique. Cette vue de l'ensemble de l'écosystème informatique aide les équipes opérationnelles et le personnel de soutien applicatif à réduire les doubles emplois, accroître la collaboration entre les équipes et à améliorer le temps réponse. • HPE Integrated Lights-Out (iLO) – Offre une vaste gamme de capacités qui automatisent et simplifient l'alimentation de système, le dépannage, ainsi que les mises à jour des logiciels et micrologiciels des serveurs HPE. • HPE Oneview – Automatise la prestation et le fonctionnement des services de TI, transformant ainsi la gestion quotidienne des ressources de serveur, de stockage et de réseau dans des environnements physiques et virtuels. Son approche de gestion centralisée, définie par logiciel, permet de mettre l'accent non plus sur les « appareils », mais bien sur la « façon dont les gens travaillent ». Comme centre d'automatisation, il permet une intégration transparente aux solutions HPE, [REDACTED] Microsoft et Linux [REDACTED] et une intégration facile à plusieurs autres produits de gestion. • HPE Insight Remote Support – Outil qui permet le soutien à distance réactif et proactif afin d'améliorer la disponibilité des serveurs et des dispositifs de stockage et réseau d'HPE pris en charge. HP Insight Remote Support agit à titre de complément continu à la surveillance afin d'assurer une disponibilité optimale du système en fournissant un diagnostic intelligent relativement à un événement et en envoyant automatiquement et de façon sécurisée des avis d'événements concernant le matériel informatique à HPE, ce qui déclenchera une résolution rapide et précise, selon le niveau de service de votre produit. • HPE Intelligent (Storage) Infrastructure Analyzer – Outil qui permet la détection de composants SAN et offre aux gestionnaires la possibilité de surveiller les paramètres optiques des SFP, dans les cartes Fibre HPE, les commutateurs HPE de série B et de série H, ainsi que de surveiller les commutateurs réseau HPE et les unités de stockage HPE 3PAR StoreServ. • HPE Server Automation – Outil qui permet la gestion et le déploiement de correctifs pour les plateformes Windows et Linux.	

1 – Rubriques d’infrastructure technologique				2 – Aspects de vérification							3 – Information à compléter par l’alliance		
Numéro	Référence	Énoncés des rubriques d’infrastructure technologique La solution est en mesure de :	Importance E: Essentiel N: Nécessaire S: Souhaitable	Faisabilité	Viabilité	Robustesse	Performance	Interopérabilité	Élasticité	Évolution	Module(s) ou composant(s) de la solution	Décrire comment la solution proposée répond à l’énoncé en tenant compte des aspects de vérification	Références
												• Veritas Netbackup – Plateforme de gestion de copie de sauvegarde utilisée pour protéger les environnements infonuagiques, virtuels et physiques. La plateforme Netbackup s’intègre à la solution de prise de copie HPE StoreOnce. • McAfee ePolicy Orchestrator (McAfee ePO) – Console de gestion unique pour les produits de sécurité McAfee tels que l’antivirus et le système d’intrusion de serveur (HIDS). Le système hôte de détection d’intrusion (SHDI) coexistera avec les plateformes du système d’exploitation utilisées dans le nouvel environnement SAP. Toute l’information relative à la sécurité des serveurs résidera dans une vue consolidée. La solution peut s’intégrer facilement dans la plateforme McAfee ePO de la Société. • Policy Compliance – Dans sa suite de sécurité, la société fournit une solution de gestion, d’évaluation de la sécurité et la conformité des environnements de TI. • HPE Service Anywhere – Outil de gestion ITSM couvrant la gestion des incidents, des changements des problèmes ainsi que de la CMDB Toutes les plateformes fournies, qu’elles soient utilisées sur le web, avec des applications, des bases de données ou de l’analytique, ont la capacité d’héberger plusieurs interfaces réseau, que ce soit pour l’équilibrage des charges, la reprise rapide, l’appui des zones démilitarisées et pour tirer parti des pare-feu, etc. Infogérance et mode opérationnel La solution a été définie de façon autoportante pour permettre l’utilisation d’un fournisseur de service externe dans le cadre de la gestion des opérations au niveau de l’infrastructure. La solution autoportante facilitera ainsi la délimitation des responsabilités et minimisera le risque de panne. L’Équipe Deloitte fournira deux types de service dans la gestion de la solution proposée. • La première est basée sur des services proactifs (« data center care ») où l’Équipe Deloitte fournira des services conçus pour permettre de cerner des problèmes potentiels de configuration et de disponibilité des systèmes HPE et SAP avant qu’ils n’affectent les opérations. • Le deuxième type de service est relié à l’infogérance et à l’exécution des tâches d’administration système sur l’équipement de la solution dans les centres de données de la	

1 – Rubriques d’infrastructure technologique				2 – Aspects de vérification							3 – Information à compléter par l’alliance		
Numéro	Référence	Énoncés des rubriques d’infrastructure technologique La solution est en mesure de :	Importance E: Essentiel N: Nécessaire S: Souhaitable	Faisabilité	Viabilité	Robustesse	Performance	Interopérabilité	Élasticité	Évolution	Module(s) ou composant(s) de la solution	Décrire comment la solution proposée répond à l’énoncé en tenant compte des aspects de vérification	Références
												Société. Cette solution inclut les outils ainsi que la méthodologie nécessaire à la gestion à distance de l’infrastructure. Pour des raisons de garanties de niveau de services, l’Équipe Deloitte sera en contrôle des accès administrateurs pour l’environnement qu’elle gérera. HPE peut permettre l’utilisation de ce niveau d’accès par exception. Un processus sera mis en place à cet effet. Nous avons considéré les efforts typiquement requis pour le support des solutions applicatives et d’infrastructure ainsi que pour l’analyse des recommandations des éditeurs et des équipementiers dans l’évaluation des efforts. Mise à jour technique L’Équipe Deloitte a prévu une banque d’heures afin de réaliser la mise à jour de la solution déployée dans le cadre du programme. Pour des raisons d’efficience et en nous inspirant des meilleures pratiques, nous proposons que cette mise à niveau soit réalisée au courant de l’année 6 du programme. Une mise à jour technique implique que les efforts soient mis sur la mise à niveau des logiciels sans changements aux fonctionnalités déployées dans le cadre du programme. La mise à jour dite « technique » limite les travaux typiquement associés à la revue des processus d’affaires pour se concentrer sur la mise à jour des logiciels et de l’infrastructure qui les supporte. La mise à niveau se déroulera sur une période totale de 12 mois. Le rafraichissement des environnements et de la technologie sera fait en premier, et se déroulera sur une période totale de 6 mois. Les activités de mise à niveau logiciels sont exécutées dans les mois suivants, soit lorsque les environnements dédiés sont devenus disponibles. La mise à jour des logiciels de la solution d’affaires, quant à elle, est d’une durée de 9 mois, dont quelques mois se déroulent en parallèle à la mise à jour des infrastructures. Nous proposons une banque d’heures composée d’efforts combinés entre les ressources de l’Équipe Deloitte et de la Société. L’estimation a pris en compte : • le périmètre fonctionnel; • l’envergure des heures de réalisation du programme d’implantation;	

1 – Rubriques d’infrastructure technologique				2 – Aspects de vérification							3 – Information à compléter par l’alliance										
Numéro	Référence	Énoncés des rubriques d’infrastructure technologique La solution est en mesure de :	Importance E: Essentiel N: Nécessaire S: Souhaitable	Faisabilité	Viabilité	Robustesse	Performance	Interopérabilité	Élasticité	Évolution	Module(s) ou composant(s) de la solution	Décrire comment la solution proposée répond à l’énoncé en tenant compte des aspects de vérification	Références								
												- une approche pour la mise en jour qui prend en compte l'approche même de la réalisation du programme - la participation de la Société et du Centre d'expertise. Banque d'heures proposée : <table><tr><th colspan="2">Équipe Deloitte</th><th>Société</th><th>Total</th></tr><tr><td>Heures :</td><td>74 652</td><td>72 428</td><td>147 080</td></tr></table> Mise à jour des équipements et de l'infrastructure: Nous avons considéré les efforts typiquement requis pour le support de la solution d'infrastructure ainsi que pour l'analyse des recommandations de l'équipementier dans l'évaluation des efforts. Dans les efforts de rafraichissement que nous avons chiffrés, nous avons prévus de couvrir les éléments suivants : - Analyse des propositions de l'équipementier HPE - Revue et mise à jour de l'architecture technologique - Design du processus de migration lié à la mise à niveau - Mise en place de la nouvelle infrastructure - Mise à jour de l'environnement PGI vers la nouvelle infrastructure - Mise à jour des applications et logiciels requis sur les équipements - Mise hors service de l'environnement technologique désuet Pour ce qui est du rafraichissement des équipements, nous avons opté pour les hypothèses suivantes : - Conserver en grande partie l'équipement réseau - Mise à jour des équipements de sécurité réseau (Pare-feu, IPS, etc.) - Conserver les équipements SAN - Mise à jour des équipements de Storage et Sauvegarde - Conserver les boîtiers C-7000 et mettre à jours les lames (bl460)	Équipe Deloitte		Société	Total	Heures :	74 652	72 428	147 080	
Équipe Deloitte		Société	Total																		
Heures :	74 652	72 428	147 080																		

1 – Rubriques d’infrastructure technologique				2 – Aspects de vérification							3 – Information à compléter par l’alliance		
Numéro	Référence	Énoncés des rubriques d’infrastructure technologique La solution est en mesure de :	Importance E: Essentiel N: Nécessaire S: Souhaitable	Faisabilité	Viabilité	Robustesse	Performance	Interopérabilité	Élasticité	Évolution	Module(s) ou composant(s) de la solution	Décrire comment la solution proposée répond à l’énoncé en tenant compte des aspects de vérification	Références
												- Mise à niveau des serveurs SAP [REDACTED] (CS500) Mise à jour des logiciels et applications de la solution d'affaires: Dans les efforts de mise à niveau de la solution d'affaires, nous avons prévus de couvrir les éléments suivants : - Mise à niveau de la solution d'affaires, incluant les solutions SAP et les applications complémentaires (OMS+, [REDACTED] etc.) - Revue des développements et des configurations - Validation des programmes d'interfaces - Séances de tests élaborées, exécutées conjointement avec la communauté des usagers - Heures de gestion de projet, en lien avec le cadre de gouvernance et les outils de gestion utilisés dans le cadre du Programme d'implantation - Collaboration étroite avec les ressources du Centre d'expertise afin d'assurer la continuité et pérennité du support Certaines hypothèses ont été mises de l'avant afin d'être en mesure de procéder à une estimation la plus précise possible : - La période de mise à niveau est associée à une période de gel fonctionnel - La mise à jour est dite « technique ». Les efforts se concentrent sur la mise à jour des applications. Il n'y a pas de revue des processus ou d'ajout de nouvelles fonctionnalités - Les applications infonuagiques (ex. [REDACTED]) ne sont pas dans le périmètre de cette mise à niveau puisqu'elles sont mises à niveau constamment dans le modèle distribué de l'infonuagique - Les ressources d'affaires de la Société auront une participation accrue, notamment au niveau des tests de régression et des approbations L'Équipe Deloitte travaillera avec la Société pour raffiner la stratégie et les estimés au courant du programme de réalisation.	

Équipe Deloitte

La Société désire obtenir de l'Alliance, un portrait d'ensemble des systèmes d'exploitation découlant de sa proposition de manière à pouvoir apprécier l'amplitude des impacts. Cette réponse est pour fins d'information et n'a pas d'effet sur le pointage.

Tous les équipements exploitent une architecture x86 64-bit. Tous les logiciels d'infrastructure proposés sont 64-bit, dont les principaux sont :

Linux :

- [REDACTED] v12 SPE 1 64-bit

[REDACTED] :

- ESX 6.0 Update 2 Enterprise Ed 64-bit

Microsoft :

- Windows Server 2012 R2 SP2 Enterprise/Datacenter Ed 64-bit
- SQL Server 2012 SP2 Enterprise Ed 64-bit
- Évaluation de la version 2016

McAfee :

- AM / HIDS / Encryption 64-bit

Veritas :

- NetBack ver 7.6 Platform Complete Ed 64-bit

HPE :

- Oneview 3.0, iLO Advanced 4.x 64-bit
- StoreOnce Catalyst 64-bit
- IMC Network Console 64-bit
- HPE Helion Cloud OpenStack 64-bit (optionnel)

Équipe Deloitte

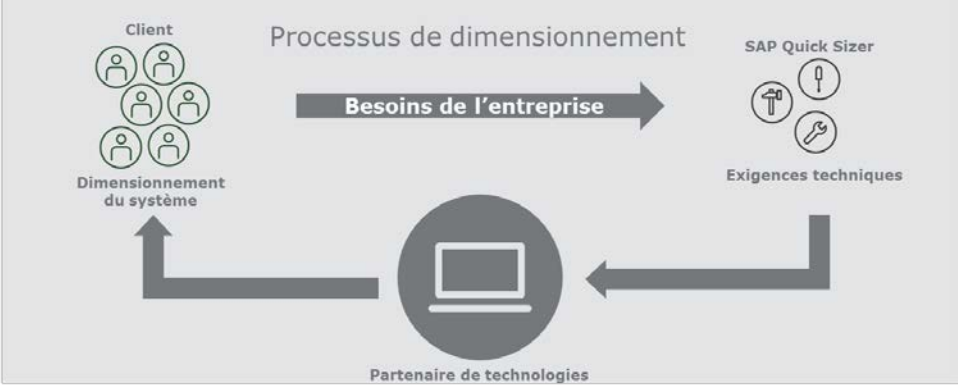
Pour appuyer sa réponse, la Société désire que l'Alliance fasse état des hypothèses à partir desquelles le dimensionnement de l'infrastructure proposé (Conception, transactionnel et informationnel) a été établi.

De plus, à titre d'information complémentaire, la Société désire :

- connaître la puissance résiduelle de son infrastructure technologique à la toute fin du programme de transformation;
- obtenir la confirmation que la configuration des infrastructures proposées sera en mesure de rencontrer les performances attendues.

Notons que l'Alliance doit répondre à l'aspect de vérification non grisé dans la grille réponse.

1 – Rubriques d'infrastructure technologique				2 – Aspects de vérification							3 – Information à compléter par l'alliance		
Numéro	Référence	Énoncés des rubriques d'infrastructure technologique La solution est en mesure de :	Importance E: Essentiel N: Nécessaire S: Souhaitable	Faisabilité	Viabilité	Robustesse	Performance	Interopérabilité	Élasticité	Évolution	Module(s) ou composant(s) de la solution	Décrire comment la solution proposée répond à l'énoncé en tenant compte des aspects de vérification	Références
14	2.7.4	Volet interactif : Proposer une solution dont le modèle de traitement peut supporter : • le volume transactionnel estimé par la Société dans le respect des niveaux de services convenus (temps réponse & disponibilité); • le concept architectural « scale out » qui permet de répartir la charge des requêtes et leur traitement sur un ensemble de serveurs (ferme) et permet l'ajout à la volée (« just in time ») de serveurs additionnels, lorsque nécessaire.	E		X						La réponse s'applique à tous les composants de la solution	A – le volume transactionnel estimé par la Société dans le respect des niveaux de services convenus (temps de réponse et disponibilité) Les solutions SAP proposées peuvent prendre en charge le volume de transactions estimé par la Société, conformément au niveau de service convenu en matière de disponibilité. Grâce à la puissance de SAP [REDACTED] la solution de l'Équipe Deloitte est en mesure de satisfaire les critères de la Société en matière de temps de réponse. En considérant que le réseau et la vitesse des télécommunication au sein du réseau interne (LAN) et externe (WAN) répondent aux attentes habituelles, il nous sera tout à fait possible de prendre l'engagement de rétablir les systèmes et les rendre disponible dans un délais de moins de 90 minutes demandé par la Société. SAP a mené des études sur le temps de réponse dans un environnement réel de plusieurs clients, avec leur autorisation, pour déterminer ce qui pouvait être fait pour optimiser les solutions actuelles et futures. De façon surprenante, dans la majorité des cas, la plus grande perte de temps de réponse se trouvait au sein des diverses couches de télécommunication, sans lien avec les solutions. Cette analyse donne confiance à l'Équipe Deloitte quant au court temps de réponse, dès que la requête arrive à l'interconnexion réseau où sa solution est déployée. La solution proposée est dimensionnée pour faire en sorte que la Société puisse satisfaire ses besoins opérationnels de manière cohérente ainsi que ses autres objectifs fonctionnels. Le graphique ci-dessous explique à haut niveau le processus de dimensionnement à l'aide de l'outil SAP Quick Sizer. Le résultat obtenu est ensuite analysé par le fournisseur de matériel pour produire une solution capable de supporter les objectifs de l'entreprise.	Veillez vous référer à l'annexe de la grille T.1 dans l'annexe des documents de référence.

1 – Rubriques d’infrastructure technologique				2 – Aspects de vérification							3 – Information à compléter par l’alliance		
Numéro	Référence	Énoncés des rubriques d’infrastructure technologique La solution est en mesure de :	Importance E: Essentiel N: Nécessaire S: Souhaitable	Faisabilité	Viabilité	Robustesse	Performance	Interopérabilité	Élasticité	Évolution	Module(s) ou composant(s) de la solution	Décrire comment la solution proposée répond à l'énoncé en tenant compte des aspects de vérification	Références
												 Du point de vue de l'infrastructure, la solution pensée par l'Équipe Deloitte combine les systèmes SAP [REDACTED] sous HPE ConvergedSystems (solution matérielle certifiée par SAP pour [REDACTED] des boîtiers HPE BladeSystem c7000 et les lames de serveurs HPE Proliant. Cette configuration permettra d'exploiter la puissance de l'informatique en mémoire avec les applications SAP [REDACTED] pour des résultats commerciaux en temps réel, et la flexibilité de la virtualisation [REDACTED] déployée sur les lames de serveurs. La solution proposée par l'Équipe Deloitte s'appuie sur une architecture bâtie autour de la recommandation de déploiement horizontal afin de répartir la charge. Il est également possible d'ajouter des ressources aux serveurs existants déployés verticalement sans changer l'architecture de la solution. De plus, la solution SAP permet à la Société de changer le nombre de processus sous-jacents afin de profiter au maximum de l'infrastructure disponible et d'obtenir la meilleure performance possible. Certaines composantes seront aussi installées sur une infrastructure virtuelle [REDACTED]. Les outils de virtualisation permettent l'ajout et le déplacement de ressources en temps réel. Les environnements de production et de relèvement seront configurés en haute disponibilité à l'aide de la combinaison des processus de réplication SAP [REDACTED] et le logiciel de grappe de serveur HPE ServiceGuard. Grâce à l'utilisation de composants standards HPE, la solution HPE ConvergedSystems offre un coût de propriété plus faible et une plus grande souplesse pour satisfaire un plus grand nombre de demandes fonctionnelles. Elle élimine les inefficacités et le manque de	

1 – Rubriques d’infrastructure technologique				2 – Aspects de vérification							3 – Information à compléter par l’alliance		
Numéro	Référence	Énoncés des rubriques d’infrastructure technologique La solution est en mesure de :	Importance E: Essentiel N: Nécessaire S: Souhaitable	Faisabilité	Viabilité	Robustesse	Performance	Interopérabilité	Élasticité	Évolution	Module(s) ou composant(s) de la solution	Décrire comment la solution proposée répond à l'énoncé en tenant compte des aspects de vérification	Références
												souplesse de l'infrastructure en silo à la pièce grâce à une agilité et à une automatisation définie dans le logiciel. Elle permet à la gestion des TI de déployer des configurations prévalidées, testées en usine, en quelques semaines plutôt qu'en quelques mois. Ces systèmes intégrés optimisés pour la charge de travail éliminent les silos d'infrastructure et assurent l'amélioration de l'efficacité, la simplicité et la vitesse. B – Le concept architectural « scale out » qui permet de répartir la charge des requêtes et leur traitement sur un ensemble de serveurs (ferme) et permet l'ajout à la volée (« just in time ») de serveurs additionnels, lorsque nécessaire. L'architecture proposée par l'Équipe Deloitte pour la solution SAP est développée afin de faciliter l'ajout de capacité ainsi que la mise à l'échelle et le rehaussement au besoin. Le rehaussement SAP ne nécessite pas de réingénierie de la solution. Les solutions SAP peuvent être rehaussées de plusieurs façons et selon différentes méthodes, qui ne sont pas mutuellement exclusives : • Ajout de matériel (processeurs, mémoire, stockage) sur les serveurs existants (évolutivité verticale) • Augmentation du nombre de processus, de la mémoire et du nombre de processeurs attribués à une instance SAP sur un seul serveur • Ajout de nouveaux serveurs attribués à une instance SAP donnée (évolutivité horizontale) Puisque l'architecture technique des solutions SAP permet et commande un déploiement distribué sur plusieurs serveurs tant sur le plan de l'application du web et que de la base de données, il est relativement simple d'augmenter de manière importante la capacité de traitement, sans trop perturber la livraison des services fonctionnels et la technologie. L'utilisation des processus SAP Web Dispatcher dans l'environnement web ou l'équilibrage des serveurs de message SAP permet l'ajout de serveurs en ligne. La solution de balancement des charges sera aussi utilisée pour permettre l'ajout de ressources en ligne. Sur le plan de l'infrastructure, le système HPE ConvergedSystem 500 (CS500) et les boîtiers HPE BladeSystem C7000 peuvent être étendus et adaptés d'une manière élastique sans réingénierie. Le système HPE ConvergedSystem 500 pour SAP [REDACTED] Scale-Out, comme son nom le suggère, est bâti selon un modèle d'évolutivité horizontale pratiquement sans limites, jusqu'à 35 nœuds.	

1 – Rubriques d’infrastructure technologique				2 – Aspects de vérification							3 – Information à compléter par l’alliance		
Numéro	Référence	Énoncés des rubriques d’infrastructure technologique La solution est en mesure de :	Importance E: Essentiel N: Nécessaire S: Souhaitable	Faisabilité	Viabilité	Robustesse	Performance	Interopérabilité	Élasticité	Évolution	Module(s) ou composant(s) de la solution	Décrire comment la solution proposée répond à l'énoncé en tenant compte des aspects de vérification	Références
												Le système HPE ConvergedSystem 500 pour SAP [REDACTED] Scale-Up est un solide système permettant une évolutivité verticale allant jusqu'à 24 To de mémoire dynamique. Pour obtenir un rehaussement plus important, le CS500 peut aussi être déployé en configuration d'évolutivité horizontale. Le système de boîtier HPE BladeSystem C7000 est destiné à la virtualisation et est conçu également selon une approche d'évolutivité horizontale où chaque unité de base peut être étendue au moyen d'un module d'extension intégré en usine, nécessitant un câblage minimal mais aucune interruption. Cette solution, combinée aux avantages de la virtualisation sous [REDACTED] permettra de joindre ou d'ajouter des serveurs à une grappe de serveurs existants. La solution proposée peut aussi être convertie en nuage virtuel privé (IaaS) avec l'ajout de la couche logicielle HPE Helion Openstack. En mode infonuagique, la Société consommerait des groupements de ressources d'infrastructure prédéfinies (serveurs, stockage, largeur de bande réseau, [REDACTED] as a Service et services de sécurité) comme un service, ce qui lui permettrait d'accéder rapidement à l'infrastructure et d'effectuer rapidement une mise à l'échelle adaptée aux objectifs d'affaires.	

Équipe Deloitte

La Société désire obtenir de l'Alliance:

- la confirmation que la solution de balancement de charge nouvellement normalisée (Netscaler) peut s'intégrer à sa proposition;
- le cas échéant, l'assurance que la fonction Netscaler est en mesure de supporter les charges induites par le programme de transformation.

La Société tient à rappeler que l'Alliance propose la solution la mieux adaptée à son écosystème et au contexte du présent Programme de transformation.

Notons que l'Alliance doit répondre aux aspects de vérification non grisés contenant un X dans la grille réponse.

1 – Rubriques d'infrastructure technologique				2 – Aspects de vérification							3 – Information à compléter par l'alliance			
Numéro	Référence	Énoncés des rubriques d'infrastructure technologique La solution est en mesure de :	Importance E: Essentiel N: Nécessaire S: Souhaitable	Faisabilité	Viabilité	Robustesse	Performance	Interopérabilité	Élasticité	Évolution	Module(s) ou composant(s) de la solution	Décrire comment la solution proposée répond à l'énoncé en tenant compte des aspects de vérification	Impacts et risques associés	Références
17	2.7.4	Balancement de charge : Proposer une solution parfaitement compatible au concept de balancement de charge applicable à un environnement transactionnel. La solution doit être en mesure de supporter : • la fonction de balancement de charge actuellement normalisée à la Société (NLB de Microsoft); OU • la fonction de balancement de charge nouvellement introduite à la Société (Netscaler de Citrix); OU • l'utilisation d'un balanceur de charge autre que ceux de la Société qu'il soit de type logiciel ou matériel en autant qu'il fait l'objet d'une certification de la part de l'éditeur.	E	X			X				La réponse s'applique à tous les composants de la solution	La solution proposée par l'Équipe Deloitte ne peut s'appuyer sur une solution d'équilibrage des charges basée sur le service NLB de Microsoft. Les solutions SAP ne supportent pas la solution d'équilibrage de charge NLB de Microsoft. L'architecture de la solution applicative SAP est conçue pour établir le fondement propre du concept d'équilibrage de charge entre serveurs. Par exemple, pour les serveurs d'application [REDACTED] la distribution de charge peut être réalisée entre plusieurs serveurs (instance centrale et instances de dialogue). La distribution de charge est déterminée par le composant « serveur de message » de l'instance [REDACTED] SAP offre une fonction d'équilibrage de charge pour la couche web. Le service SAP Web Dispatcher sert à distribuer les demandes http(s) à plusieurs serveurs dans l'instance [REDACTED] mais n'est utile que dans un environnement web, puisque dans un système SAP classique, la charge est équilibrée par le serveur de message. Pour la couche d'analyse et de base de données [REDACTED] l'architecture horizontale SAP [REDACTED] offre l'équilibrage et la répartition des charges; la distribution de charge réalisée sur plusieurs serveurs en grappe. Les charges sont distribuées entre le nœud maître et les nœuds de travail.	• L'offre initiale de l'Équipe Deloitte portait sur une solution du fournisseur F5. • L'évaluation de la solution Citrix Netscaler peut soutenir les mêmes fonctions que la solution initialement proposée • La performance et le dimensionnement des balanceurs de charge Citrix Netscaler devra être revisité car les modèles proposés par la Société pourraient ne pas convenir.	Veuillez vous référer à l'annexe de la grille T.1 dans l'annexe des documents de référence.

1 – Rubriques d’infrastructure technologique				2 – Aspects de vérification							3 – Information à compléter par l’alliance			
Numéro	Référence	Énoncés des rubriques d’infrastructure technologique La solution est en mesure de :	Importance E: Essentiel N: Nécessaire S: Souhaitable	Faisabilité	Viabilité	Robustesse	Performance	Interopérabilité	Élasticité	Évolution	Module(s) ou composant(s) de la solution	Décrire comment la solution proposée répond à l’énoncé en tenant compte des aspects de vérification	Impacts et risques associés	Références
												SAP supporte également une vaste gamme de solutions d’équilibrage de charge de matériel certifiées par SAP. L’Équipe Deloitte avait initialement proposé une solution utilisant les équipements de la compagnie F5 comme technologie d’équilibrage de charge. Le choix était basé sur l’utilisation d’une architecture de réseau normalisée de notre partenaire HPE. La solution HPE comptait parmi les meilleures pratiques du marché et s’alignait avec notre offre de service normalisée. L’architecture de réseau normalisée HPE offre une configuration de basculement haute disponibilité pour que toutes les couches applicatives soient accessibles. De plus, les dispositifs F5 assurent que l’infrastructure essentielle de la Société se fonde sur des matériaux fiables, avec composants remplaçables à chaud, alimentations électriques redondantes, ventilateurs redondants, soutien au multidémarrage et gestion active disponible en tout temps. De plus, les équipements de balancement de charge Big-IP de F5 sont conçus spécifiquement pour la performance de livraison d’application et l’évolutivité et proposent des modèles de configuration prédéfinis pour maximiser les environnements SAP. Durant les dialogues compétitifs et à la suite de la réception de l’addenda 3, la Société nous a fait part de son choix technologique concernant les équipements de balancement de charge. L’Équipe Deloitte a revisité la solution de balancement en comparant les avantages et fonctionnalités des équipements F5 Big-IP LTM vs Citrix Netscaler MPX. Nous avons aussi pris en compte les services fournis par notre partenaire HPE et leur aptitude à fournir le même niveau de prestation.		

1 – Rubriques d'infrastructure technologique				2 – Aspects de vérification							3 – Information à compléter par l'alliance			
Numéro	Référence	Énoncés des rubriques d'infrastructure technologique La solution est en mesure de :	Importance E: Essentiel N: Nécessaire S: Souhaitable	Faisabilité	Viabilité	Robustesse	Performance	Interopérabilité	Élasticité	Évolution	Module(s) ou composant(s) de la solution	Décrire comment la solution proposée répond à l'énoncé en tenant compte des aspects de vérification	Impacts et risques associés	Références
												Par conséquent, l'Équipe Deloitte propose désormais une solution utilisant les équipements Citrix Netscaler comme technologie d'équilibrage de charge. Cette solution restera autoportante, mais facilitera l'intégration aux services de réseautique interne et WAN. De plus, le transfert de connaissances sera plus simple grâce à l'alignement de la technologie. Le bordereau de prix ainsi que les efforts d'architecture, de mise en place et de soutien ont été amendés		

3.5 GRILLE T.3 – THÉMATIQUES RELATIVES À LA SOLUTION INFORMATIONNELLE ET SES OUTILS

Dans sa réponse, l'Alliance doit détailler **comment** les données de type informationnel seront rendues disponibles et pourront être consommées par les secteurs dont les systèmes opérationnels ne seront pas le PGI :

- comment les données (historiques et non intégrées) seront rendues disponibles;
- comment la solution permet d'assurer l'intégration des données et l'intégrité des informations au cours de la période de transition.

Le descriptif présenté doit être suffisamment détaillé pour permettre à la Société de confirmer la viabilité de la proposition, de déterminer le niveau de complexité qu'elle représente et de permettre l'appréciation des impacts (utilisateur, exploitation des données et TI).

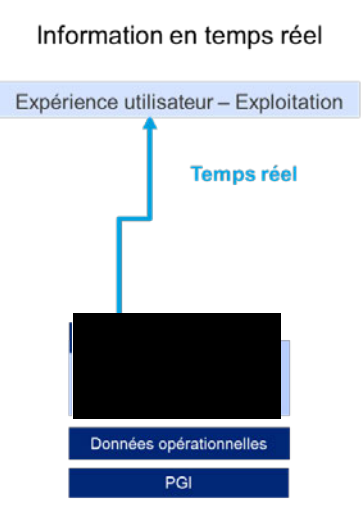
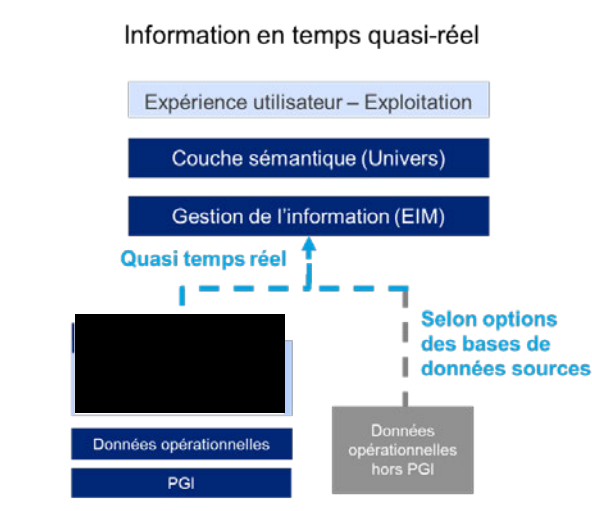
Notons que l'Alliance n'a pas à répondre aux aspects de vérification grisés dans la grille réponse. Les informations fournies doivent être consignées sous la rubrique *Explications* de la grille réponse.

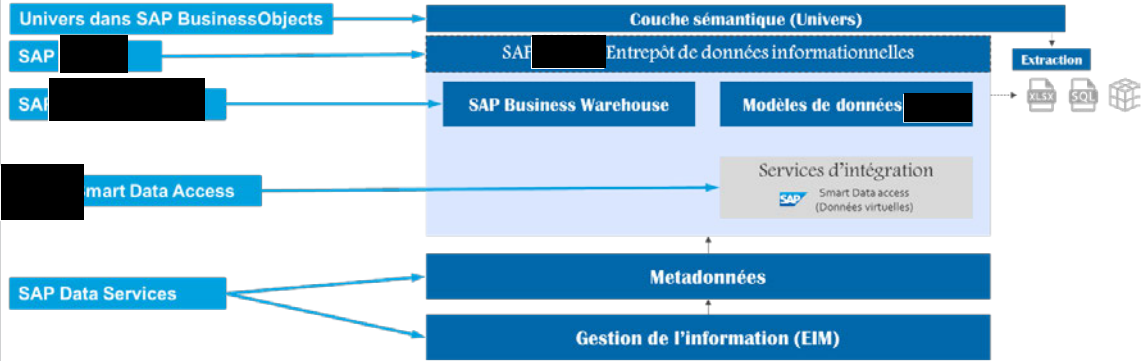
Nous remercions la Société d'avoir investi le temps et les efforts requis pour partager avec l'Équipe Deloitte les zones d'améliorations pour cette section. Voici un aperçu des zones d'améliorations identifiées ainsi que l'endroit où vous trouverez les précisions demandées dans cette section amendée, afin de bien répondre à vos attentes.		
Résumé des zones d'amélioration	Résumé de l'information / de l'action requise par l'Équipe Deloitte	Où retrouver les précisions à cet effet dans cette section amendée
1. Production des informations de gestion pour les secteurs de la Société non intégrés au PGI (Critère #5) • La Société comprend que l'Alliance compte rendre disponibles des données de type informationnel aux secteurs non visés par l'intégration au PGI. Pour ce faire, l'Alliance mise sur les outils [REDACTED] EIM et BI. • Bien que la section 2.8.1 de sa proposition présente un descriptif exhaustif des outils suggérés, l'Alliance n'explique pas comment les données de type informationnel seront rendues disponibles aux secteurs de la Société qui ne sont pas intégrés au PGI.	La Société désire obtenir de l'Alliance plus d'information sur comment les données de type informationnel seront rendues disponibles et pourront être consommées par les secteurs dont les systèmes opérationnels ne seront pas le PGI : • comment les données (historiques et non intégrées) seront rendues disponibles; • comment la solution permet d'assurer l'intégration des données et l'intégrité des informations au cours de la période de transition. L'information présentée doit être suffisamment détaillée pour permettre à la Société de confirmer la viabilité de la proposition et d'apprécier les enjeux et la complexité qui s'y rapportent.	Voir le point 2.6.3.1.2 dans la grille ci-dessous.
5- Plan d'intégration de la solution informationnelle actuelle (CEDO et CIG) à celle proposée par l'Alliance (Critère #6) • La Société comprend que l'Alliance compte rendre possible à la solution PGI l'accès aux données informationnelles contenues dans la CEDO et la CIG par l'entremise de connecteurs natifs à [REDACTED] • Bien que la section 2.8.1 de sa proposition présente un descriptif exhaustif des outils suggérés, la réponse fournie ne permet pas de visualiser la ou les approches (synchrone/asynchrone, chargement massif en mémoire/accès unitaire) qui seront prises pour supporter l'accès aux données l'informationnelles stockées sur [REDACTED] de la PFC.	La Société désire que l'Alliance présente la ou les approches qu'elle compte préconiser pour rendre disponibles les données informationnelles contenues dans la CEDO et la CIG. • L'information présentée doit être suffisamment détaillée pour permettre à la Société de confirmer la viabilité de la proposition et d'apprécier les enjeux et la complexité qui pourraient s'y rattacher. • L'Alliance doit aussi, dans sa réponse, considérer les nouveaux alignements proposés par le Positionnement BI produit par la Société..	Voir le point 2.6.3.1.2 dans la grille ci-dessous.

1 – Rubriques de la solution informationnelle et ses outils				2 – Aspects de vérification				3 – Information à compléter par l’alliance	
Numéro	Référence	Énoncés des rubriques de la solution informationnelle et ses outils La solution est en mesure de :	Importance E: Essentiel N: Nécessaire S: Souhaitable	Utilisabilité – analystes d'affaires	Utilisabilité – informaticiens	Éventail de fonctionnalités	Performance	Module(s) ou composant(s) de la solution	Explications
5	2.6.3 .1.2	Continuité – Permettre aux secteurs non intégrés d’obtenir des données du PGI nécessaires à la production de leur information de gestion et statistiques (incluant l’alimentation des bases de données multidimensionnelles/ cubes).	E					SAP BI / SAP EIM	La continuité de production d’information de gestion et de statistiques pour les domaines hors de la portée du programme La stratégie d’intégration des données informationnelles proposée par l’Équipe Deloitte permettra à la Société d’harmoniser l’expérience des utilisateurs de l’information grâce aux meilleures pratiques en matière de service informationnel/analytique. Dans l’architecture proposée, nous avons considéré tous les domaines qui sont inclus dans [REDACTED] et toutes les autres sources de données opérationnelles hors de la solution PGI (données des applications de la Société, IDMS, [REDACTED] et autres) pour nous assurer que l’utilisateur dispose d’une information juste et complète pour soutenir les relations d’affaires, les opérations et la prise de décisions. L’environnement informationnel offrira donc une série de pointeurs (ou services), soit par la couche sémantique (Univers SAP BusinessObjects) ou par des interfaces de données dans [REDACTED] (par exemple, Smart Data Access), permettant d’intégrer facilement les environnements informationnels existants (CEDO, CIG) et permettant d’alimenter les environnements consommateurs existants (par exemple, ACT ou les DEMUs). Ces environnements consommateurs pourront être partiellement ou totalement redirigés par la Société vers les nouveaux services développés par l’Équipe Deloitte. Par exemple, ACT pourra s’alimenter par l’intermédiaire d’une interface simple, appelée TAB (Analytic Base Table, ABT en anglais). TAB est en fait une alimentation de données dénormalisées pour la modélisation prédictive et analytique.

1 – Rubriques de la solution informationnelle et ses outils				2 – Aspects de vérification				3 – Information à compléter par l’alliance	
Numéro	Référence	Énoncés des rubriques de la solution informationnelle et ses outils La solution est en mesure de :	Importance E: Essentiel N: Nécessaire S: Souhaitable	Utilisabilité – analystes d'affaires	Utilisabilité – informaticiens	Éventail de fonctionnalités	Performance	Module(s) ou composant(s) de la solution	Explications
									Domaines inclus dans la portée du programme Expérience utilisateur – Exploitation Couche sémantique (Univers) Gestion de l'information (EIM) Données opérationnelles PGI Domaines hors de la portée du programme Expérience utilisateur – Exploitation Couche sémantique (Univers) CEDO CIG Données ACT Optionnel Gestion de l'information (EIM) Données – Applications SAAQ (Genesys, Global Payment, RVI, etc.) Bases de données (IDMS et) Données externes, départementales et locales TAB Il est à noter que ces services seront gouvernés par les intendants de données nommés par la Société, grâce aux efforts déployés au niveau du cadre de gouvernance des données proposé au sein du programme IDO.

1 – Rubriques de la solution informationnelle et ses outils				2 – Aspects de vérification				3 – Information à compléter par l'alliance	
Numéro	Référence	Énoncés des rubriques de la solution informationnelle et ses outils La solution est en mesure de :	Importance E: Essentiel N: Nécessaire S: Souhaitable	Utilisabilité – analystes d'affaires	Utilisabilité – informaticiens	Éventail de fonctionnalités	Performance	Module(s) ou composant(s) de la solution	Explications
									<i>L'architecture de la solution d'intelligence d'affaires</i> L'architecture ci-dessus illustre les grands modules de la solution informationnelle. Grâce aux services d'intégration, à la couche de gestion de l'information (EIM) ou à la couche sémantique, les environnements consommateurs pourront accéder à des services de données et à des services analytiques gouvernés par les intendants de la Société. Disponibilité des informations en temps réel live est un module qui permet d'avoir accès à l'information en temps réel, donc directement connecté à la donnée opérationnelle dans . Plus précisément, live est un ensemble de modèles, de gabarits, de rapports disponibles pour l'utilisateur en temps réel. De plus, nous avons la possibilité de nous

1 – Rubriques de la solution informationnelle et ses outils				2 – Aspects de vérification				3 – Information à compléter par l'alliance	
Numéro	Référence	Énoncés des rubriques de la solution informationnelle et ses outils La solution est en mesure de :	Importance E: Essentiel N: Nécessaire S: Souhaitable	Utilisabilité – analystes d'affaires	Utilisabilité – informaticiens	Éventail de fonctionnalités	Performance	Module(s) ou composant(s) de la solution	Explications
									connecter en temps réel ou quasi réel à un ensemble de sources de données complémentaires provenant [REDACTED] ou d'autres sources de données opérationnelles (hors de la solution PGI). Cette possibilité dépend des limitations des sources de données pour offrir ou non le temps réel. Il est donc possible qu'un travail supplémentaire soit requis pour s'assurer que ces sources de données soient capables de supporter le temps réel et ainsi, avoir une solution complète en temps réel de bout en bout. Information en temps réel  Information en temps quasi-réel  Les outils d'extraction, de transformation et de chargement Plusieurs modules de SAP ont été choisis pour s'assurer de répondre aux besoins d'outils pour l'extraction, la transformation et le changement des données. • SAP Business Objects : Ensemble organisé d'objets de métadonnées permettant aux utilisateurs professionnels d'analyser les données d'entreprise et de les consigner dans des rapports dans un langage non technique.

1 – Rubriques de la solution informationnelle et ses outils				2 – Aspects de vérification				3 – Information à compléter par l’alliance	
Numéro	Référence	Énoncés des rubriques de la solution informationnelle et ses outils La solution est en mesure de :	Importance E: Essentiel N: Nécessaire S: Souhaitable	Utilisabilité – analystes d'affaires	Utilisabilité – informaticiens	Éventail de fonctionnalités	Performance	Module(s) ou composant(s) de la solution	Explications
									• SAP [REDACTED] : Vitesse de traitement considérable, possibilité de traiter de gros volumes de données, ainsi que les fonctionnalités de prévision et d'exploration de texte. • SAP BW sur [REDACTED] : Capturer, stocker et consolider les informations essentielles. • [REDACTED] Smart Data Access : Accéder aux données à distance, par un réseau de sources de données en mémoire. • SAP Data Services : Intégration des données, qualité des données, profilage des données.  Les outils d'analyse, de forage et de génération de rapport Plusieurs outils ont été choisis pour s'assurer de répondre à chacun des usages de l'intelligence d'affaires au sein de la Société. <i>Pour la prise de décision :</i> • Design Studio : Tableaux de bord qui sont traditionnellement utilisés par un concepteur – spécialiste de l'intelligence d'affaires. Les experts de l'intelligence d'affaires les développent et les rendent par la suite disponibles pour les gestionnaires pour permettre de prendre des décisions en quelques clics.

1 – Rubriques de la solution informationnelle et ses outils				2 – Aspects de vérification				3 – Information à compléter par l'alliance	
Numéro	Référence	Énoncés des rubriques de la solution informationnelle et ses outils La solution est en mesure de :	Importance E: Essentiel N: Nécessaire S: Souhaitable	Utilisabilité – analystes d'affaires	Utilisabilité – informaticiens	Éventail de fonctionnalités	Performance	Module(s) ou composant(s) de la solution	Explications
									<i>Pour le soutien des opérations :</i> • Web Intelligence (rapports statiques) • Crystal Reports (rapports de qualité d'impression) <i>Pour les analyses :</i> • Web Intelligence (forage, analyse et manipulation des données) • Lumira (visualisation des données) • Analysis pour Office (intégration MS Office) (traitement de la donnée) Il est important de développer la compétence de l'analyse au sein de la Société pour s'assurer de maximiser l'utilisation des données disponibles et de stimuler cette transformation analytique. Concepteur – spécialiste IA Décisions Design Studio Tableaux de bord Opérations Web Intelligence* Rapports statiques Crystal reports Rapports de qualité impression Analyses Web Intelligence* Forage et analyse Lumira Visualisation des données Analysis for office Intégration MS Office Data Scientist R Informatisation statistique python Python Langage de programmation Hadoop Big data, innovation Expert IA « collecte et organisation des données » & « présentation des données » Gestionnaire

1 – Rubriques de la solution informationnelle et ses outils				2 – Aspects de vérification				3 – Information à compléter par l'alliance	
Numéro	Référence	Énoncés des rubriques de la solution informationnelle et ses outils La solution est en mesure de :	Importance E: Essentiel N: Nécessaire S: Souhaitable	Utilisabilité – analystes d'affaires	Utilisabilité – informaticiens	Éventail de fonctionnalités	Performance	Module(s) ou composant(s) de la solution	Explications
									Élément supplémentaire : Suite 360 pour SAP Business Objects Afin d'offrir un maximum de valeur, l'Équipe Deloitte a ajouté à son offre un logiciel complémentaire à la suite SAP BI (SAP BusinessObjects). La Suite 360 amène une multitude d'avantages durant et après le déploiement pour la Société. Elle réduit de façon considérable l'ensemble des efforts d'administration, de déploiement, de manipulation des rapports et de gestion du cycle de vie dans le cadre du programme d'intelligence d'affaires. De plus, elle permet de faciliter les changements lors du développement et de l'implantation du programme PGI (l'ajout d'un groupe d'utilisateurs pour un rapport, par exemple). Elle amène aussi plusieurs avantages après l'implantation du programme. La transformation d'une organisation par l'intelligence d'affaires demande une ouverture importante au changement et une importante capacité d'adaptation. En somme, la Suite 360 vient ajouter des fonctionnalités à SAP Business Objects, nous permettant d'aller plus loin, plus vite, et d'être plus agiles dans cette démarche grâce aux 6 modules complémentaires de la Suite 360. Les 6 modules permettent une productivité accrue aux développeurs et administrateurs de SAP BusinessObjects, grâce aux fonctionnalités suivantes : 360 VIEW  360 View Simplifier la création et la gestion de la sécurité du contenu 360 Plus Simplifier la migration, la sauvegarder et la gestion des versions du contenu 360 Cast Simplifier les cédules et listes de distribution des rapports 360 Eyes Simplifier la documentation et l'analyser de l'utilisation du contenu 360 Bind Simplifier les tests d'intégration et de régression 365 View Simplifier la gestion de la sécurité intégrée avec SAP HANA

1 – Rubriques de la solution informationnelle et ses outils				2 – Aspects de vérification				3 – Information à compléter par l’alliance	
Numéro	Référence	Énoncés des rubriques de la solution informationnelle et ses outils La solution est en mesure de :	Importance E: Essentiel N: Nécessaire S: Souhaitable	Utilisabilité – analystes d'affaires	Utilisabilité – informaticiens	Éventail de fonctionnalités	Performance	Module(s) ou composant(s) de la solution	Explications
									• Réduire d’approximativement 60 % les efforts de création de contenu grâce aux mises à jour massives; • Améliorer et simplifier la sécurité grâce à la matrice brevetée de la Suite; • Mieux contrôler l’implantation de la sécurité en environnement de production et valider les règles d’héritage; • Automatiser la majorité des tâches d’administration de la plateforme SAP BusinessObjects. 360 PLUS • Éviter toute perte de contenu en sécurisant tous les objets (incluant les objets personnels) grâce à une gestion détaillée des sauvegardes; • Restaurer tous les objets, incluant les objets supprimés; • Gagner du temps pour chaque sauvegarde, restauration ou tâche de mise en production (quelques minutes en comparaison de plusieurs heures); • Sauvegarder plus rapidement, grâce à une précision accrue, sur les sauvegardes incrémentales d’objets; • Simplifier la gestion du programme grâce aux outils de collaboration pour le contrôle des versions. 360 CAST • Automatiser la distribution des rapports personnalisés; • Programmer la distribution massive de rapports SAP BusinessObjects en utilisant votre orchestrateur d’entreprise (Dollar Universe, Control-M, UC4, etc.); • Programmer la distribution massive de rapports SAP BusinessObjects déclenchée par d’autres processus tels que des programmes d’intégration de données (ETC); • Simplification des échéanciers de chargement des entrepôts de données et de la distribution de rapports. 360 EYES • Auto-documenter le contenu: – Fournir de l’information pertinente sur l’utilisation du contenu afin de répondre aux questions sur l’utilisation de la plateforme; – Simplifier l’analyse d’impact (Cube BW, univers, rapports et bases de données);

1 – Rubriques de la solution informationnelle et ses outils				2 – Aspects de vérification				3 – Information à compléter par l’alliance	
Numéro	Référence	Énoncés des rubriques de la solution informationnelle et ses outils La solution est en mesure de :	Importance E: Essentiel N: Nécessaire S: Souhaitable	Utilisabilité – analystes d'affaires	Utilisabilité – informaticiens	Éventail de fonctionnalités	Performance	Module(s) ou composant(s) de la solution	Explications
									• Optimiser et rationaliser le développement et la maintenance du contenu: – Suivre l'évolution et renforcer les meilleures pratiques d'utilisation et de gestion du contenu; • Réduire les efforts de conversion de façon majeure, grâce à la comparaison de contenu et à la détection de l'utilisation. 360 BIND • Valider l'intégrité des rapports sur la plateforme; • Économiser plusieurs heures de test des rapports grâce à des rapports de comparaison envoyés par courriel; • Éviter les allers-retours inutiles avec les utilisateurs grâce aux alertes de changement du contenu; • Utiliser des campagnes de comparaisons automatisées afin de rationaliser les migrations et conversions. 365 VIEW & 365 EYES • Gérer la sécurité entre les acteurs (utilisateurs et rôles), entre les ressources (tables et données) en une seule matrice; • Implanter, documenter et contrôler les changements de politiques de sécurité; • Valider les règles d'héritage de sécurité et limiter les risques de bris de sécurité internes; • Économiser des heures de configuration de la sécurité grâce aux mises à jour massives et aux fonctionnalités de documentation; • Simplifier l'audit et les démarches légales en lien avec les accès et les licences.

Équipe Deloitte

La Société désire que l'Alliance présente la ou les approches qu'elle compte préconiser pour rendre disponibles les données informationnelles contenues dans la CEDO et la CIG.

- L'information présentée doit être suffisamment détaillée pour permettre à la Société de confirmer la viabilité de la proposition, d'apprécier les enjeux et la complexité qui pourraient s'y rattacher ainsi que de permettre l'appréciation des impacts (utilisateur, exploitation des données et TI).
- L'Alliance doit également prendre en compte les alignements énoncés dans l'addenda concernant le *Positionnement BI*.

Notons que l'Alliance n'a pas à répondre aux aspects de vérification grisés dans la grille réponse. Les informations fournies doivent être consignées sous la rubrique *Explications* de la grille réponse.

1 – Rubriques de la solution informationnelle et ses outils				2 – Aspects de vérification				3 – Information à compléter par l'alliance	
Numéro	Référence	Énoncés des rubriques de la solution informationnelle et ses outils La solution est en mesure de :	Importance E: Essentiel N: Nécessaire S: Souhaitable	Utilisabilité – analystes d'affaires	Utilisabilité – informaticiens	Éventail de fonctionnalités	Performance	Module(s) ou composant(s) de la solution	Explications
6	2.6.3 .1.2	Continuité – Permettre aux nouveaux outils d'accéder aux données de la CEDO et de la CIG (qui sont dans le SGBD [redacted] sur la plateforme centrale).	E					SAP EIM / SAP [redacted]	Les liens avec l'écosystème actuel, en cours de livraison et à la fin du programme Pendant le programme, des connecteurs seront utilisés pour permettre l'intégration des données complémentaires mentionnées ci-dessus et ainsi créer une expérience centralisée pour l'utilisateur. Tel qu'illustré ci-dessous sous « Après le programme », l'objectif est de rationaliser cette architecture pour simplifier la maintenance de la solution et le développement des compétences dans les équipes qui devront maintenir cette solution. La solution finale (voir l'image section « Après le programme ») présente 5 couches : 1- Expérience d'utilisateur : offrir une expérience unifiée; 2- Couche sémantique : fait abstraction des bases de données SQL, MDX et autres qui permettent d'offrir à l'utilisateur d'affaires des objets d'affaires simples; 3- Entrepôt de données : qui contient l'ensemble des données modélisées pour faciliter l'analyse; 4- Gestion de l'information (EIM) : qui permet l'intégration et la transformation des multiples sources de données provenant de systèmes et niveaux de granularité différents; 5- Systèmes opérationnels : qui sont à la source de la solution informationnelle, mais parfois aussi les consommateurs de certaines informations stockées dans la solution informationnelle.

1 – Rubriques de la solution informationnelle et ses outils				2 – Aspects de vérification				3 – Information à compléter par l'alliance	
Numéro	Référence	Énoncés des rubriques de la solution informationnelle et ses outils La solution est en mesure de :	Importance E: Essentiel N: Nécessaire S: Souhaitable	Utilisabilité – analystes d'affaires	Utilisabilité – informaticiens	Éventail de fonctionnalités	Performance	Module(s) ou composant(s) de la solution	Explications
									Pendant le programme Expérience utilisateur – Exploitation Couche sémantique (Univers) SAI [REDACTED] Entrepôt de données informationnelles SA [REDACTED] Modèles de données [REDACTED] Gestion de l'information (EIM) CIG CEDO Données opérationnelles PGI Données externes, départementales et locales Bases de données (ICMS et DB2) Données – Applications SAAQ (Genesys, Global Payment, RVI, etc.) Données ACT Optionnel Extraction XLSX SQL Extraction Après le programme Expérience utilisateur – Exploitation Couche sémantique (Univers) SAP HANA – Entrepôt de données informationnelles Gestion de l'information (EIM) [REDACTED] Données opérationnelles PGI Données Applications SAAQ Rationalisation de l'architecture Pour rationaliser l'architecture de la solution, nous avons élaboré une stratégie de remplacement de CIG et CEDO. Pendant le programme (Livraison 1) - Remplacement des systèmes mis en déroute en livraison 1 par SAP; - DEMUs liés aux processus de la livraison 1 remplacés par SAP ou libre-service BI. Aucune interface nécessaire pour les autres DEMUs; - Intégration des données issues des systèmes remplacés par SAP en livraison 1 dans des bases de données [REDACTED] - Copie miroir des données de CIG et CEDO pour les autres systèmes de la Société et systèmes externes dans [REDACTED]

1 – Rubriques de la solution informationnelle et ses outils				2 – Aspects de vérification				3 – Information à compléter par l'alliance	
Numéro	Référence	Énoncés des rubriques de la solution informationnelle et ses outils La solution est en mesure de :	Importance E: Essentiel N: Nécessaire S: Souhaitable	Utilisabilité – analystes d'affaires	Utilisabilité – informaticiens	Éventail de fonctionnalités	Performance	Module(s) ou composant(s) de la solution	Explications
									5- Libre-service BI disponible pour 100 % des données dès la livraison 1. Vers la fin du programme (fin de la livraison 4) 1- Remplacement de tous les systèmes patrimoines par SAP; 2- Remplacement de tous les DEMUs par SAP ou libre-service BI; 3- Intégration des partenaires externes avec SAP; 4- Intégration de toutes les données issues des systèmes remplacés par SAP dans des bases de données 5- Libre-service BI disponible pour 100 % des données.

1 – Rubriques de la solution informationnelle et ses outils				2 – Aspects de vérification				3 – Information à compléter par l'alliance	
Numéro	Référence	Énoncés des rubriques de la solution informationnelle et ses outils La solution est en mesure de :	Importance E: Essentiel N: Nécessaire S: Souhaitable	Utilisabilité – analystes d'affaires	Utilisabilité – informaticiens	Éventail de fonctionnalités	Performance	Module(s) ou composant(s) de la solution	Explications
									Cette procédure permet d'assurer un accès continu aux données provenant de CEDO et CIG et de s'assurer que toutes les données sont intégrées dans [redacted] sans mettre à risque les autres activités du programme.

3.6 GRILLE T.4-A – THÉMATIQUES RELATIVES AU CYCLE DE VIE DE LA SOLUTION

La Société désire obtenir de la part de l’Alliance la confirmation qu’il y aura un environnement disponible pour effectuer la conversion :

- Que celui-ci est bel et bien intégré à sa proposition et présente un dimensionnement (équipements, logiciels, stockage, SGBD, ...) aligné sur les besoins du programme de transformation;
- Que celui-ci est en mesure de supporter la réalisation de toutes les activités de conversion.

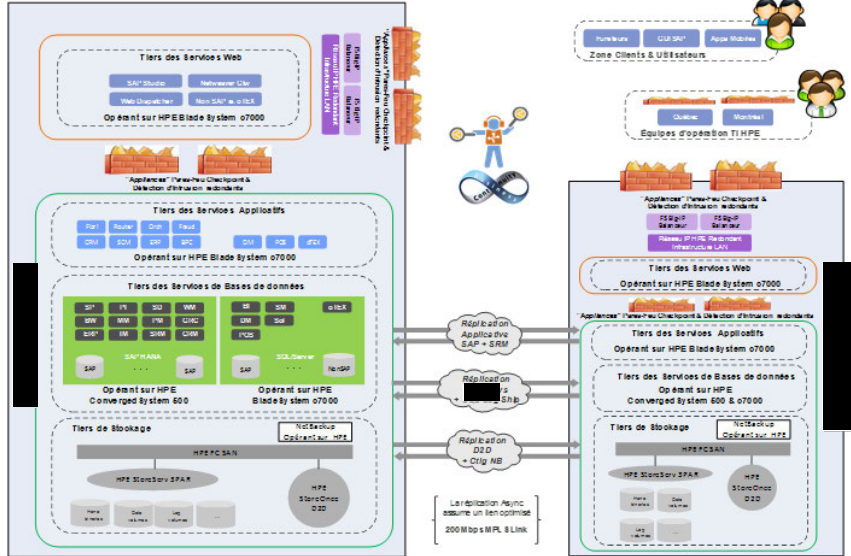
De plus, l’Alliance est invitée à revoir l’ensemble de sa réponse en tenant compte des addendas dont ceux en lien avec la thématique « Technologie ». À cet effet, la Société évaluera la réponse fournie dans la perspective globale de cet amendement à la proposition. Conséquemment, tous les aspects de vérification doivent être démontrés.

T.4A – 1 – Rubriques du cycle de vie de la solution				2 – Aspects de vérification									3 – Information à apporter par l'Équipe Deloitte		
Numéro	Référence	Énoncés des rubriques de la gestion de vie de la solution La solution doit être en mesure de :	Importance E: Essentiel N: Nécessaire S: Souhaitable	Faisabilité	Viabilité	Éventail de fonctionnalités	Utilisabilité	Robustesse	Performance	Interopérabilité	Élasticité	Évolution	Module(s) ou composant(s) de la solution	Décrire et faire valoir comment la solution proposée répond à l'énoncé en tenant compte des aspects de vérification	Références
1	2.7.9.1	Être représentée à l'aide d'un schéma synthèse. Il s'agit de l'architecture globale de la solution proposée. Le schéma doit inclure les éléments suivants : • Ensemble des progiciels et composants de la suite PGI ainsi que les progiciels tiers s'il y a lieu; • Interrelation entre les divers composants et les mécanismes d'intégration qui seront utilisés; • Identification des points d'intégration de la solution avec l'écosystème de la Société; • Identification des développements requis pour assurer l'intégration	E	X	X					X		X	Tous	L'architecture applicative globale de la solution proposée est représentée à travers deux schémas, la solution PGI et la solution informationnelle. Dans les deux schémas ci-dessous, l'ensemble des principaux progiciels et composants de la suite PGI ainsi que les progiciels tiers y sont présentés. Afin d'illustrer ces schémas, les boîtes de couleur bleue sont les principales composantes de la suite PGI. Les boîtes de couleur grise sont les principaux progiciels tiers. Finalement, Les boîtes de couleur orange représentent les systèmes externes de l'écosystème de La Société. Ainsi, chaque lien représente une interrelation entre les composants de la solution PGI et les systèmes dans l'écosystème de la Société.	Veillez vous référer au graphique de la solution applicative du PGI en annexe, dans les documents de référence. Veillez vous référer au graphique de la solution applicative informationnelle en annexe, dans les documents de référence. Veillez vous référer au plan détaillé de mise à disposition des

T.4A – 1 – Rubriques du cycle de vie de la solution				2 – Aspects de vérification								3 – Information à apporter par l'Équipe Deloitte			
Numéro	Référence	Énoncés des rubriques de la gestion de vie de la solution La solution doit être en mesure de :	Importance E: Essentiel N: Nécessaire S: Souhaitable	Faisabilité	Viabilité	Éventail de fonctionnalités	Utilisabilité	Robustesse	Performance	Interopérabilité	Élasticité	Évolution	Module(s) ou composant(s) de la solution	Décrire et faire valoir comment la solution proposée répond à l'énoncé en tenant compte des aspects de vérification	Références
		des divers composants de la solution; - Version des progiciels et des composants de la solution, leur durée de vie, ainsi que la durée de support de l'éditeur concernant ces versions. - Présentation des environnements nécessaires à la mise en œuvre de la solution (ex : conception, essais, conversion, production). Veuillez inclure le schéma synthèse dans la section prévue à cet effet.												Solution applicative du PGI	

[illegible]

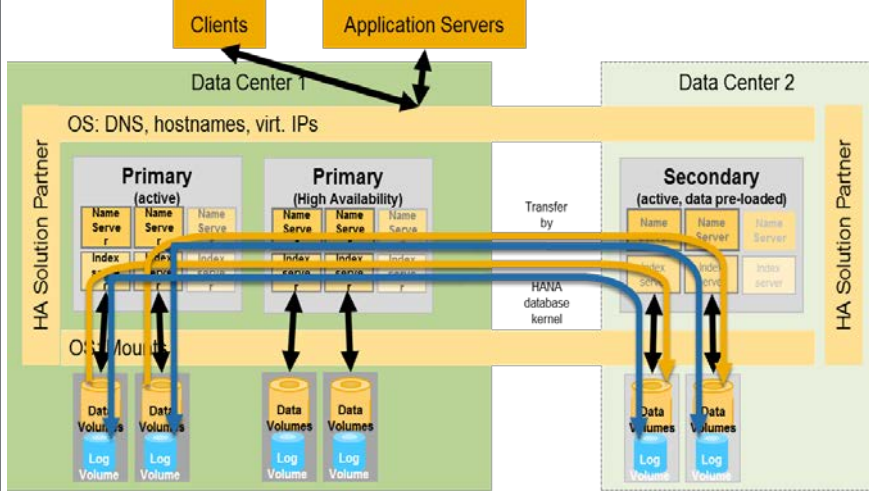
T.4A – 1 – Rubriques du cycle de vie de la solution				2 – Aspects de vérification									3 – Information à apporter par l'Équipe Deloitte		
Numéro	Référence	Énoncés des rubriques de la gestion de vie de la solution La solution doit être en mesure de :	Importance E: Essentiel N: Nécessaire S: Souhaitable	Faisabilité	Viabilité	Éventail de fonctionnalités	Utilisabilité	Robustesse	Performance	Interopérabilité	Élasticité	Évolution	Module(s) ou composant(s) de la solution	Décrire et faire valoir comment la solution proposée répond à l'énoncé en tenant compte des aspects de vérification	Références
														Évolution En ce qui concerne l'évolution, la solution proposée a été conçue à partir des pratiques exemplaires reconnues par l'industrie et les principes de la DISA (architecture de systèmes d'information décentralisée) pour conceptions extensibles. Cela se traduit par une architecture technique utilisant plusieurs niveaux isolés physiques qui supportent les exigences en matière de serveurs Web, de serveurs d'applications et de serveurs de bases de données ayant leurs écosystèmes respectifs. Ces couches peuvent évoluer de façon indépendante. Cette approche répartie sera mise en œuvre dans tous les environnements et paysages de non-production et de production, et est maintenue, sur place à Québec et à Montréal. Dans la section suivante, l'architecture technique globale de la solution proposée est représentée dans le schéma ci-dessous. La solution proposée par l'Équipe Deloitte se fonde sur les systèmes convergés HPE, optimisés pour les services Web extensibles, la virtualisation extensible et le support extensible pour SAP [REDACTED] Dans le schéma ci-dessous, vous reconnaîtrez le site primaire, à gauche (Québec) et le site secondaire (Montréal), en bas à droite. Sur le site primaire, vous remarquerez une zone de services Web placée entre deux couches de pare-feu. Cette représentation est valable pour tout environnement se trouvant sur les lieux de n'importe quel site appartenant à la Société. Même si la discussion porte ici surtout sur les environnements de production et de continuité des activités, on peut dire la même chose pour les environnements d'assurance qualité et de préproduction, à l'exception de certaines variations de paramétrage et du niveau de résilience (Ce dernier exigeant une redondance moindre).	

T.4A – 1 – Rubriques du cycle de vie de la solution				2 – Aspects de vérification								3 – Information à apporter par l'Équipe Deloitte			
Numéro	Référence	Énoncés des rubriques de la gestion de vie de la solution La solution doit être en mesure de :	Importance E: Essentiel N: Nécessaire S: Souhaitable	Faisabilité	Viabilité	Éventail de fonctionnalités	Utilisabilité	Robustesse	Performance	Interopérabilité	Élasticité	Évolution	Module(s) ou composant(s) de la solution	Décrire et faire valoir comment la solution proposée répond à l'énoncé en tenant compte des aspects de vérification	Références
														 Derrière la deuxième couche de pare-feu, vous pouvez reconnaître des zones multiples, à savoir le frontal d'applications (dans lequel se trouvent la logique et la capacité de calcul), le dorsal d'applications (dans lequel se trouvent les moteurs des bases de données analytiques et du système de traitement transactionnel en ligne et leurs outils), suivis d'un dorsal de stockage (dans lequel se trouvent les infrastructures du réseau de stockage SAN et de sauvegarde). La sécurité est omniprésente dans toute la conception de la solution. Dès le point d'entrée dans la solution, nous pouvons identifier des doubles pare-feu redondants mis en œuvre à partir d'appareils renforcés de points de contrôle appuyant les fonctions pare-feu et les services de prévention des intrusions dans le réseau (IPS). En optant pour des appareils de réseau, on assure une performance maximale tout en imposant un très faible effort de maintenance au personnel de la sécurité et des TI.	

T.4A – 1 – Rubriques du cycle de vie de la solution				2 – Aspects de vérification									3 – Information à apporter par l'Équipe Deloitte		
Numéro	Référence	Énoncés des rubriques de la gestion de vie de la solution La solution doit être en mesure de :	Importance E: Essentiel N: Nécessaire S: Souhaitable	Faisabilité	Viabilité	Éventail de fonctionnalités	Utilisabilité	Robustesse	Performance	Interopérabilité	Élasticité	Évolution	Module(s) ou composant(s) de la solution	Décrire et faire valoir comment la solution proposée répond à l'énoncé en tenant compte des aspects de vérification	Références
														Des équilibreurs de charge sont ajoutés à l'ensemble pour faciliter la priorisation et la répartition adéquate du trafic, ce qui permet de tirer parti de toute la capacité de la force des serveurs Web de la manière la plus efficace possible. Les services d'équilibrage des charges sont fournis par les appareils de réseau Netscaler de la société Citrix. Cette solution concorde avec les choix technologiques de la Société. Conçus pour fonctionner de la couche 4 à la couche 7 de la pile IP, les appareils Netscaler, installés par paires, fournissent des solutions très précises aux mises en œuvre spécifiques SAP, du fait qu'ils ont une connaissance détaillée de la charge utile des applications. La zone de services Web offre des serveurs Web de Microsoft IIS (Internet Information Services) et Apache, pour s'intégrer aux exigences spécifiques des diverses applications des différents composants de l'écosystème de la solution proposée. Les ressources du frontal d'applications ne sont disponibles qu'après avoir traversé la deuxième couche de pare-feu, elle aussi fournie en tirant parti des appareils de points de contrôle. Ces ressources de calcul seraient surtout fournies sous la forme de machines virtuelles sous ██████ ESX. Il est bien connu qu'il existe actuellement d'autres technologies de virtualisation et qu'elles assurent une fiabilité adéquate pour la plupart des besoins fonctionnels; toutefois, dans le contexte du logiciel ERP fourni par SAP, ESX s'est avéré le plus fiable et, pour certains modules, le seul hyperviseur compatible. Même si la couche réseau est considérée comme une ressource exploitée (hébergeant des éléments de production et de non-production), les niveaux de calcul et de stockage sont réservés à leur environnement respectif. Par conséquent, chaque environnement d'assurance qualité, de préproduction, de production et de continuité des activités a une infrastructure distincte pour le frontal d'applications, le dorsal d'applications et le dorsal de stockage. Le niveau frontal d'applications sera hébergé par des boîtiers HPE BladeSystem c7000 pour Proliant. Cette infrastructure accepte des lames Intel x86 en multiples de 16 pour héberger des centaines de machines virtuelles (MV) sous ██████ En tirant parti de l'intégration des boîtiers HPE BladeSystem c7000 pour Proliant, du stockage HPE 3PAR et des composants de réseau HPE Networking, la solution HPE Oneview sera utilisée pour la gestion de la configuration matérielle et des	

T.4A – 1 – Rubriques du cycle de vie de la solution				2 – Aspects de vérification									3 – Information à apporter par l'Équipe Deloitte		
Numéro	Référence	Énoncés des rubriques de la gestion de vie de la solution La solution doit être en mesure de :	Importance E: Essentiel N: Nécessaire S: Souhaitable	Faisabilité	Viabilité	Éventail de fonctionnalités	Utilisabilité	Robustesse	Performance	Interopérabilité	Élasticité	Évolution	Module(s) ou composant(s) de la solution	Décrire et faire valoir comment la solution proposée répond à l'énoncé en tenant compte des aspects de vérification	Références
														alertes. La solution physique HPE sera étroitement intégrée à la solution logicielle [REDACTED] vRealize Operations (ancien vCenter Operations) d'où sera gérée la virtualisation des ressources. Le dorsal d'applications fournit l'infrastructure à l'appui des exigences du système de traitement transactionnel en ligne et des bases de données analytiques SAP pour certaines des applications de soutien qui complètent les écosystèmes ERP. Même si Microsoft SQL serveur est livré sous la forme de bases de données classiques sur disques, toutes les bases de données SAP sont livrées sous la forme d'instances [REDACTED] ce qui veut dire qu'elles sont mises en œuvre en tant que bases de données en mémoire ou BDM. Selon les exigences relatives à leurs tailles, à leurs performances et à leur résilience, les bases de données [REDACTED] sont hébergées par le HPE ConvergedSystems cs500 pour SAP [REDACTED] ou le HPE ConvergedSystems cs900 pour SAP [REDACTED]. Les tailles actuelles pour les bases de données SAP [REDACTED] les plus volumineuses sont de 6 To, alors que dans la plupart des cas, elles se situent entre 256 Go et 1,5 To. Les plus petites sont en général hébergées dans un cs500. Le cs900 offre actuellement jusqu'à 24 To de mémoire et se qualifie pour les instances SAP [REDACTED] de 16 To aujourd'hui, des configurations plus importantes étant prévues pour l'avenir. Microsoft SQL/Server est la base de données de préférence pour toutes les exigences autres que [REDACTED] et sera hébergé en tant qu'instance virtualisée par HPE BladeSystem c7000 sous [REDACTED] ESX.	

T.4A – 1 – Rubriques du cycle de vie de la solution				2 – Aspects de vérification								3 – Information à apporter par l'Équipe Deloitte			
Numéro	Référence	Énoncés des rubriques de la gestion de vie de la solution La solution doit être en mesure de :	Importance E: Essentiel N: Nécessaire S: Souhaitable	Faisabilité	Viabilité	Éventail de fonctionnalités	Utilisabilité	Robustesse	Performance	Interopérabilité	Élasticité	Évolution	Module(s) ou composant(s) de la solution	Décrire et faire valoir comment la solution proposée répond à l'énoncé en tenant compte des aspects de vérification	Références
														Compute Rack HPE DL580 ToR Switches Management Switch SAN Switches Compute Node SAP Applications - [REDACTED] DB Compute Node SAP Applications - [REDACTED] DB Compute Node SAP Applications - [REDACTED] DB Compute Node SAP Applications - [REDACTED] DB Compute Node SAP Applications - [REDACTED] DB Compute Node SAP Applications - [REDACTED] DB Compute Node SAP Applications - [REDACTED] DB Compute Node SAP Applications - [REDACTED] DB Compute Node SAP Applications - [REDACTED] DB Storage Rack HPE StoreServ ToR Switches Management Switch SAN Switches HPE 3PAR StoreServ HPE 3PAR StoreServ SAP Applications HPE ConvergedSystem 700 ToR Switches Management Switch SAN Switches Blade Compute Nodes Blade Compute Nodes Blade Compute Nodes HPE 3PAR StoreServ HPE Server HPE Storage HPE Networking Au niveau inférieur, tout le système de stockage SAN résidera dans l'infrastructure HPE 3PAR StoreServ Fibre Channel optimisée pour SAP [REDACTED] et paramétrée selon les chiffres fonctionnels fournis par la Société. La protection des données sera assurée par les services de sauvegarde et de restauration orchestrés sous Veritas NetBackup optimisé par la famille de serveurs HPE Proliant et l'appareil de copie de disque à disque (D2D) HPE StoreOnce. Les sauvegardes gérées sur le site primaire, ainsi que le catalogue maître NetBackup, seront reproduites sur le site secondaire sur un second appareil StoreOnce. Étant donné les restrictions imposées par la distance, la reproduction entre Québec et Montréal sera configurée pour se faire de façon asynchrone.	

T.4A – 1 – Rubriques du cycle de vie de la solution				2 – Aspects de vérification								3 – Information à apporter par l'Équipe Deloitte			
Numéro	Référence	Énoncés des rubriques de la gestion de vie de la solution La solution doit être en mesure de :	Importance E: Essentiel N: Nécessaire S: Souhaitable	Faisabilité	Viabilité	Éventail de fonctionnalités	Utilisabilité	Robustesse	Performance	Interopérabilité	Élasticité	Évolution	Module(s) ou composant(s) de la solution	Décrire et faire valoir comment la solution proposée répond à l'énoncé en tenant compte des aspects de vérification	Références
														Alors que la reproduction des données de sauvegarde assure la protection des données historiques, un véritable modèle de continuité des services des TI sera nécessaire. C'est pour cette raison que la reproduction et la surveillance des applications SAP sont exploitées et couplées avec [REDACTED] ESX Site Replication Manager (SRM), pour fournir une reprise rapide au site de Montréal, avec un temps d'indisponibilité minimal. Pour la reproduction des données SAP [REDACTED] entre Québec et Montréal, nous utiliserons le système interne de reproduction [REDACTED]. Pour les bases de données autres que [REDACTED] nous aurons recours à la reproduction SQL fondée sur l'envoi de journaux. Voici, en résumé, la façon dont se fera la reproduction [REDACTED] • La haute disponibilité du site de production sera établie de la façon suivante : nœud de production A > reproduction système synchronisée au nœud de production B, la continuité des services sera établie entre le nœud de production B > reproduction système de continuité des activités C en mode asynchrone. 	

T.4A – 1 – Rubriques du cycle de vie de la solution				2 – Aspects de vérification								3 – Information à apporter par l'Équipe Deloitte																																							
Numéro	Référence	Énoncés des rubriques de la gestion de vie de la solution La solution doit être en mesure de :	Importance E: Essentiel N: Nécessaire S: Souhaitable	Faisabilité	Viabilité	Éventail de fonctionnalités	Utilisabilité	Robustesse	Performance	Interopérabilité	Élasticité	Évolution	Module(s) ou composant(s) de la solution	Décrire et faire valoir comment la solution proposée répond à l'énoncé en tenant compte des aspects de vérification	Références																																				
														Grâce à ces mécanismes, toutes les données sont reproduites sur place à Québec, dans le but d'offrir la récupération instantanée des bases de données █████ et autres, ainsi que d'autres données critiques, en cas d'incident mineur ou local. Toutefois, pour contourner les pannes à plus grande échelle, planifiées ou non, les mêmes données sont aussi reproduites à l'extérieur, sur le site de Montréal, par les mécanismes SAP et █████ où les systèmes de secours à chaud sont en attente et prêts à intervenir afin de fournir une reprise rapide de l'environnement de production. Version des progiciels et des composants de la solution, leur durée de vie, ainsi que la durée de support de l'éditeur concernant ces versions. Le “Product Availability Matrix” (PAM) de SAP regroupe toute l'information technique ainsi que la planification des dates de publications pour les différentes versions de l'ensemble des logiciels/progiciels de SAP. Il présente l'information détaillée sur les produits SAP touchant leur disponibilité, la fin de la période de maintenance, les mises à niveau et les informations techniques telles que les plateformes, systèmes d'exploitation et fureteurs web supportés. <table><tr><th>Nom du produit / composant</th><th>No de version courante</th><th>Date de début de support</th><th>Date de fin de support courant</th></tr><tr><td>CORE</td><td></td><td></td><td></td></tr><tr><td>SAP █████ Enterprise Mgt for ERP customers</td><td>v1610</td><td>1^{er} nov 2016</td><td>Maintenance générale 31 oct 2021</td></tr><tr><td>SAP ERP Foundation Starter</td><td></td><td></td><td></td></tr><tr><td>SAP Developer User</td><td></td><td></td><td></td></tr><tr><td>SAP Professional User</td><td></td><td></td><td></td></tr><tr><td>SAP Business Partner User</td><td></td><td></td><td></td></tr><tr><td>FINANCE</td><td></td><td></td><td></td></tr><tr><td>SAP Financial Closing Cockpit</td><td>v2.0</td><td>21 oct 2013</td><td>31 déc 2020</td></tr></table>	Nom du produit / composant	No de version courante	Date de début de support	Date de fin de support courant	CORE				SAP █████ Enterprise Mgt for ERP customers	v1610	1 ^{er} nov 2016	Maintenance générale 31 oct 2021	SAP ERP Foundation Starter				SAP Developer User				SAP Professional User				SAP Business Partner User				FINANCE				SAP Financial Closing Cockpit	v2.0	21 oct 2013	31 déc 2020	
Nom du produit / composant	No de version courante	Date de début de support	Date de fin de support courant																																																
CORE																																																			
SAP █████ Enterprise Mgt for ERP customers	v1610	1 ^{er} nov 2016	Maintenance générale 31 oct 2021																																																
SAP ERP Foundation Starter																																																			
SAP Developer User																																																			
SAP Professional User																																																			
SAP Business Partner User																																																			
FINANCE																																																			
SAP Financial Closing Cockpit	v2.0	21 oct 2013	31 déc 2020																																																

T.4A – 1 – Rubriques du cycle de vie de la solution				2 – Aspects de vérification									3 – Information à apporter par l'Équipe Deloitte						
Numéro	Référence	Énoncés des rubriques de la gestion de vie de la solution La solution doit être en mesure de :	Importance E: Essentiel N: Nécessaire S: Souhaitable	Faisabilité	Viabilité	Éventail de fonctionnalités	Utilisabilité	Robustesse	Performance	Interopérabilité	Élasticité	Évolution	Module(s) ou composant(s) de la solution	Décrire et faire valoir comment la solution proposée répond à l'énoncé en tenant compte des aspects de vérification				Références	
														SAP [REDACTED] for Subscription Billing, first 10 units	1610	oct 2016	suis [REDACTED] H		
														SAP [REDACTED] for Subscription Billing, 11 to 30 units	1610	oct 2016	suis [REDACTED] H		
														SAP [REDACTED] for Subscription Billing, above 30 units	1610	oct 2016	suis [REDACTED] H		
														SAP [REDACTED] Billing, Mediation by DigitalRoute	v3.2	déc 2015	Déc 20		
														SAP Extended Procurement	v7.4				
														SAP Extend Procurement, Public Sector and Regulated Industries	v7.4				
														SAP Multi-Resource Scheduling	v6.0				
														SAP [REDACTED] Finance for Cash Management	N/A	31 oct 2016	31 déc 2021		
														SAP [REDACTED] Commerce – Core	v6.2				
														SAP [REDACTED] Public Sector Accelerator	v6.2				
														SAP [REDACTED] Customer Experience – Core					
														SAP CRM Sales	v7.0 ehp4				
														SAP CRM Service	v7.0				
														SAP [REDACTED] Marketing – Data Management, up to 50 Units	v.1608				
														SAP [REDACTED] Marketing – Data Management, from 51 to 200 Units	v.1608				
														SAP [REDACTED] Marketing – Segmentation, up to 50 Units	v.1608				

T.4A – 1 – Rubriques du cycle de vie de la solution				2 – Aspects de vérification									3 – Information à apporter par l'Équipe Deloitte						
Numéro	Référence	Énoncés des rubriques de la gestion de vie de la solution La solution doit être en mesure de :	Importance E: Essentiel N: Nécessaire S: Souhaitable	Faisabilité	Viabilité	Éventail de fonctionnalités	Utilisabilité	Robustesse	Performance	Interopérabilité	Élasticité	Évolution	Module(s) ou composant(s) de la solution	Décrire et faire valoir comment la solution proposée répond à l'énoncé en tenant compte des aspects de vérification				Références	
														SAP [REDACTED] Marketing – Segmentation, from 51 to 200 Units	v.1608				
														SAP [REDACTED] Marketing – Acquisition, up to 50 Units	v.1608				
														SAP [REDACTED] Marketing – Acquisition, from 51 to 200 Units	v.1608				
														SAP [REDACTED] Marketing – Recommendation, up to 50 Units	v.1608				
														SAP [REDACTED] Marketing – Recommendation, from 51 to 200 Units	v.1608				
														SAP [REDACTED] Marketing – Insight, up to 50 Units	v.1608				
														SAP [REDACTED] Marketing – Insight, from 51 to 200 Units	v.1608				
														SAP [REDACTED] Marketing – Planning	v.1608				
														ASSURANCE					
														SAP Claims Management Health for Insurance/1ere 1500 unités	v.6.0 EhP 7				
														SAP Collection and disbursment for insurance / 1ère 1500 unités	v.6.0 EhP 8				
														BI – Business Intelligence + BD					
														SAP Fraud Management	v3.5				
														SAP Business Objects Disclosure Management, édition professionnelle	v10.1	12 sept 2014	31 déc 2020		

T.4A – 1 – Rubriques du cycle de vie de la solution				2 – Aspects de vérification									3 – Information à apporter par l'Équipe Deloitte						
Numéro	Référence	Énoncés des rubriques de la gestion de vie de la solution La solution doit être en mesure de :	Importance E: Essentiel N: Nécessaire S: Souhaitable	Faisabilité	Viabilité	Éventail de fonctionnalités	Utilisabilité	Robustesse	Performance	Interopérabilité	Élasticité	Évolution	Module(s) ou composant(s) de la solution	Décrire et faire valoir comment la solution proposée répond à l'énoncé en tenant compte des aspects de vérification				Références	
														SAP Business Objects Planning and Consolidation, version SAP [REDACTED] Prof Ed.	v10.1	10 juin 2014	31 déc 2022		
														SAP Business Objects Planning and Consolidation, add-on for [REDACTED]					
														SAP BusinessObjects Enterprise, professional edition (utilisateurs nommés)	v4.2	mai 2016	déc 2020, mais août 2018 pour Lumira 1.x		
														SAP BusinessObjects Enterprise, professional edition (sessions concurrentes)	v4.2	mai 2016	déc 2020 août 2018 pour Lumira 1.x		
														SAP BusinessObjects Predictive Analytics Modeler	v3.0	juil 2016	juil 2023		
														SAP BusinessObjects Predictive Analytics Suite, jusqu'à 80 unités (serveur)	v3.0	juil 2016	juil 2023		
														SAP [REDACTED] OpenHub					
														SAP Business Objects Strategy Management, édition professionnelle	v10.1	avril 14	déc 20		
														SAP BusinessObjects BI Location Intelligence by Galigeo (user)	v2.0	mai 2016	Galigeo suit le support de SAP BI Suite.		
														SAP BusinessObjects BI Location Intelligence by Galigeo (CS)	v2.0	mai 2016	Galigeo suit le support de SAP BI Suite.		

T.4A – 1 – Rubriques du cycle de vie de la solution				2 – Aspects de vérification									3 – Information à apporter par l'Équipe Deloitte						
Numéro	Référence	Énoncés des rubriques de la gestion de vie de la solution La solution doit être en mesure de :	Importance E: Essentiel N: Nécessaire S: Souhaitable	Faisabilité	Viabilité	Éventail de fonctionnalités	Utilisabilité	Robustesse	Performance	Interopérabilité	Élasticité	Évolution	Module(s) ou composant(s) de la solution	Décrire et faire valoir comment la solution proposée répond à l'énoncé en tenant compte des aspects de vérification				Références	
														SAP [REDACTED] runtime edition for Applications & SAP BW – New/Subsequent	1.0 SPS 12	sept 2011	Non Disponible		
														SAP [REDACTED] Vora, enterprise edition	v1.2	sept 2015	sept 2017		
														SAP [REDACTED] Enterprise Edition	1.0 SPS 12	sept 2011			
														Hortonworks Data Platform for SAP Software, option for SAP Enterprise Support	v2.5	juin 2016	juin 2018		
														EIM (Enterprise Information Management)					
														SAP Data Services, édition entreprise	v4.2 SP7	mai 2013	déc 2020		
														TECHNOLOGIE					
														SAP Enterprise Integration for Work Manager mobile app					
														SAP Enterprise Threat Detection	v1.0	mars 2015	déc 2018		
														SAP Process Orchestration	v7.5	oct 2015	déc 2022		
														SAP Application Interface Framework	v3.0	nov 2014	déc 2020		
														Logging of RFC and Web Services	v2.0	déc 2012	déc 2020		
														Logging of SAP [REDACTED] BW Access	v2.0	sept 2012	déc 2020		
														Logging of Web Client UI	v2.0	sept 2012	déc 2020		
														Logging of Web Dynpro for [REDACTED]	v2.0	juin 2013	déc-2020		
														User interface [REDACTED] of SAP GUI for Windows	v2.0	sept 2011	déc-2020		

T.4A – 1 – Rubriques du cycle de vie de la solution				2 – Aspects de vérification									3 – Information à apporter par l'Équipe Deloitte						
Numéro	Référence	Énoncés des rubriques de la gestion de vie de la solution La solution doit être en mesure de :	Importance E: Essentiel N: Nécessaire S: Souhaitable	Faisabilité	Viabilité	Éventail de fonctionnalités	Utilisabilité	Robustesse	Performance	Interopérabilité	Élasticité	Évolution	Module(s) ou composant(s) de la solution	Décrire et faire valoir comment la solution proposée répond à l'énoncé en tenant compte des aspects de vérification				Références	
														User Interface field security	v1.0	juil 2012	déc-2020		
														SAP Test Data Migration Server	v4.0	mars 2012	déc-2020		
														SAP Master Data Governance, Financials					
														SAP ██████████ Application Server, addiciei pour l'analyse de vulnérabilité de code	v7.5	oct 2015	déc 2022		
														SAP ██████████ Foundation for 3rd party application, Core Based	v7.5	oct 2015	déc 2022		
														SAP Single Sign-On	v3.0	juil 2016	déc 2022		
														SAP Identity Management	v8.0	Fév 2015	déc-2020		
														██████████ Adapter for SAP Quality Center by HP	v1.0	mars 2008	déc-2020		
														SAP Test Acceleration and Optimisation	v.3.0	mars 2013	déc 2017		
														SAP Info Lifecycle Management	v1.0	sep 2011	déc 2017		
														SAP Quality Center by HP, premier Edition with UFT	v12.50	jan 2016	oct 2019		
														SAP Quality Center by HP, premier edition, Test Director module	v12.50	jan 2016	oct 2016		
														SAP Fortify by HP	v4.4	mai 2016	mai 2018		
														SAP LoadRunner by HP, performance center edition	v12.50				
														SAP ██████████ Cloud Platform, Premium extension package					
														SAP ██████████ Cloud Platform, App Services package, Premium Edition					

T.4A – 1 – Rubriques du cycle de vie de la solution				2 – Aspects de vérification									3 – Information à apporter par l'Équipe Deloitte						
Numéro	Référence	Énoncés des rubriques de la gestion de vie de la solution La solution doit être en mesure de :	Importance E: Essentiel N: Nécessaire S: Souhaitable	Faisabilité	Viabilité	Éventail de fonctionnalités	Utilisabilité	Robustesse	Performance	Interopérabilité	Élasticité	Évolution	Module(s) ou composant(s) de la solution	Décrire et faire valoir comment la solution proposée répond à l'énoncé en tenant compte des aspects de vérification				Références	
														GRC (Gouvernance, Risque, Conformité)					
														Access Control	v.10.1	sept 2016	déc 2020		
														Process Control	v.10.1	sept 2016	déc 2020		
														SAP Audit Management	v1.2	nov 2015	déc 2018		
														SAP Access Violation Management by Greenlight, system integration edition					
														FORMATION					
														SAP Workforce Performance Builder, author Option	v9.3	Mise en service	2025		
														SAP Workforce Performance Builder, consumption option	v9.4	Mise en service	2026		
														SAP Extended ECM for SAP by for	v16	Q1/2016	mars 2021		
														SAP Content Management for Microsoft SharePoint by	v16	Q1/2016	mars 2021		
														SAP Digital Content Processing by for SAP	v16	Q2/2016	mars 2021		
														SAP Invoice Management by for SAP	v7.5	déc 2014	déc-2014		
														OCR Option for SAP Invoice Management by	v7.5	déc 2014	déc 2019		
														SAP Digital Documents by first 200 units	5.6.2	Q1/2015	mars 2020**		
														RESSOURCES HUMAINES					
														SAP EHS Management, Health and Safety Management					

T.4A – 1 – Rubriques du cycle de vie de la solution				2 – Aspects de vérification									3 – Information à apporter par l'Équipe Deloitte				
Numéro	Référence	Énoncés des rubriques de la gestion de vie de la solution La solution doit être en mesure de :	Importance E: Essentiel N: Nécessaire S: Souhaitable	Faisabilité	Viabilité	Éventail de fonctionnalités	Utilisabilité	Robustesse	Performance	Interopérabilité	Élasticité	Évolution	Module(s) ou composant(s) de la solution	Décrire et faire valoir comment la solution proposée répond à l'énoncé en tenant compte des aspects de vérification			Références
														SAP EHS Management, Incident Management			
														SAP [REDACTED] Succession & Development	r1608		Continue
														SAP Time & Attendance Management by WFS	16.3		Continue
														SAP SFSF [REDACTED] HCI	r1608		Continue
														SAP SFSF [REDACTED] HCI (Non-Employee)	r1608		Continue
														SAP SFSF Learning	r1608		Continue
														SAP SFSF Performance & Goals	r1608		Continue
														SAP SFSF Workforce Analytics & workforce Planning	r1608		Continue
														SF-Additional Instances-Test	r1608		Continue
														SAP Signature Management by DocuSign, HR	r1608		Continue
														SAP [REDACTED] Learning, content bandwidth add-on			Continue
														SAP [REDACTED] Learning, content storage add-on			
														SAP SuccessFactors Learning, external user option	r1608		Continue
														SAP [REDACTED] Employee Service Center			
														Preferred Care, [REDACTED]			
														Concur professional expense with BI			Continue
														CDP			

T.4A – 1 – Rubriques du cycle de vie de la solution				2 – Aspects de vérification									3 – Information à apporter par l'Équipe Deloitte								
Numéro	Référence	Énoncés des rubriques de la gestion de vie de la solution La solution doit être en mesure de :	Importance E: Essentiel N: Nécessaire S: Souhaitable	Faisabilité	Viabilité	Éventail de fonctionnalités	Utilisabilité	Robustesse	Performance	Interopérabilité	Élasticité	Évolution	Module(s) ou composant(s) de la solution	Décrire et faire valoir comment la solution proposée répond à l'énoncé en tenant compte des aspects de vérification				Références			
														Points d'inaptitude	v1.0	Date acceptation	Même que S4H				
														Registre des sanctions	v1.0	Date acceptation	Même que S4H				
														Dossier médical	v1.0	Date acceptation	Même que S4H				
														Brava! for Content Suite – Docs only – Base Module	16	mars 2016	mars 2021				
														Add-on for Brava for Content Suite – Docs only – Base Module	16	mars 2016	mars 2021				
														Blazon for Content Suite – Base Module (S-IGR-21-OT-BLE)	16	mars 2016	mars 2021				
														Content Server SDK							
														Secure MFT for Content Server	16	mars 2016	mars 2021				
														Content Server Protect Anytime	N/A	Renouvellement annuel	N/A				
														OMS+							
														OMS+ Public Sector	3.04	oct 2016	oct 2021				
														CA							
														CA Single Sign-On for Business Users	12.52	30 oct 2015	N/A				
														CA Single Sign-On for Consumers	12.52	31 oct 2015	N/A				
														CA Identity Suite for Business Users	12.6.8	18 avril 2016	N/A				
														CA Mobile API Gateway Hardware Appliance Single CPU	9.1	9 sept 2016	N/A				
														CA Directory for Consumer Users	12.5	14 oct 2016	N/A				

T.4A – 1 – Rubriques du cycle de vie de la solution				2 – Aspects de vérification									3 – Information à apporter par l'Équipe Deloitte		
Numéro	Référence	Énoncés des rubriques de la gestion de vie de la solution La solution doit être en mesure de :	Importance E: Essentiel N: Nécessaire S: Souhaitable	Faisabilité	Viabilité	Éventail de fonctionnalités	Utilisabilité	Robustesse	Performance	Interopérabilité	Élasticité	Évolution	Module(s) ou composant(s) de la solution	Décrire et faire valoir comment la solution proposée répond à l'énoncé en tenant compte des aspects de vérification	Références
														Nous avons considéré les efforts typiquement requis pour le support des solutions applicatives et d'infrastructure ainsi que pour l'analyse des recommandations des éditeurs et des équipementiers dans l'évaluation des efforts. L'Équipe Deloitte a prévu une banque d'heures afin de réaliser la mise à jour de la solution déployée dans le cadre du programme. Pour des raisons d'efficacité et en nous inspirant des meilleures pratiques, nous proposons que cette mise à niveau soit réalisée au courant de l'année 6 du programme. Une mise à jour technique implique que les efforts soient mis sur la mise à niveau des logiciels sans changements aux fonctionnalités déployées dans le cadre du programme. La mise à jour dite « technique » limite les travaux typiquement associés à la revue des processus d'affaires pour se concentrer sur la mise à jour des logiciels et de l'infrastructure qui les supporte. La mise à niveau se déroulera sur une période totale de 12 mois. Le rafraîchissement des environnements et de la technologie sera fait en premier, et se déroulera sur une période totale de 6 mois. Les activités de mise à niveau logiciels sont exécutées dans les mois suivants, soit lorsque les environnements dédiés sont devenus disponibles. La mise à jour des logiciels de la solution d'affaires, quant à elle, est d'une durée de 9 mois, dont quelques mois se déroulent en parallèle à la mise à jour des infrastructures. L'Équipe Deloitte propose une banque d'heures composée d'efforts combinés entre les ressources Deloitte et de la Société. L'estimation a pris en compte : • le périmètre fonctionnel; • l'envergure des heures de réalisation du programme d'implantation; • une approche de réalisation de la mise à jour qui prend en compte l'approche même de réalisation du programme; • la participation de la Société et du Centre d'expertise.	

T.4A – 1 – Rubriques du cycle de vie de la solution				2 – Aspects de vérification									3 – Information à apporter par l'Équipe Deloitte										
Numéro	Référence	Énoncés des rubriques de la gestion de vie de la solution La solution doit être en mesure de :	Importance E: Essentiel N: Nécessaire S: Souhaitable	Faisabilité	Viabilité	Éventail de fonctionnalités	Utilisabilité	Robustesse	Performance	Interopérabilité	Élasticité	Évolution	Module(s) ou composant(s) de la solution	Décrire et faire valoir comment la solution proposée répond à l'énoncé en tenant compte des aspects de vérification	Références								
														Banque d'heures proposée : <table><tr><th></th><th>Équipe Deloitte</th><th>Société</th><th>Total</th></tr><tr><td>Heures :</td><td>74 652</td><td>72 428</td><td>147 080</td></tr></table> Mise à jour des logiciels et applications de la solution d'affaires : Dans les efforts de mise à niveau de la solution d'affaires, nous avons prévu de couvrir les éléments suivants : • Mise à niveau de la solution d'affaires, incluant les solutions SAP et les applications complémentaires (OMS+, ██████████) • Revue des développements et des configurations; • Validation des programmes d'interfaces; • Séances de tests élaborées, exécutées conjointement avec la communauté des usagers; • Heures de gestion de projet, en lien avec le cadre de gouvernance et les outils de gestion utilisés dans le cadre du programme d'implantation; • Collaboration étroite avec les ressources du Centre d'expertise afin d'assurer la continuité et pérennité du support. Certaines hypothèses ont été mises de l'avant afin d'être en mesure de procéder à une estimation précise : • La période de mise à niveau est associée à une période de gel fonctionnel; • La mise à jour est dite « technique ». Les efforts se concentrent sur la mise à jour des applications. Il n'y a pas de revue des processus ou d'ajout de nouvelles fonctionnalités; • Les applications Cloud (ex. ██████████) ne sont pas dans le périmètre de cette mise à niveau puisqu'elles sont mises à niveau constamment dans le modèle distribué de l'infonuagique; – Les ressources d'affaires de la Société auront une participation accrue, notamment au niveau des tests de régression et des approbations.		Équipe Deloitte	Société	Total	Heures :	74 652	72 428	147 080	
	Équipe Deloitte	Société	Total																				
Heures :	74 652	72 428	147 080																				

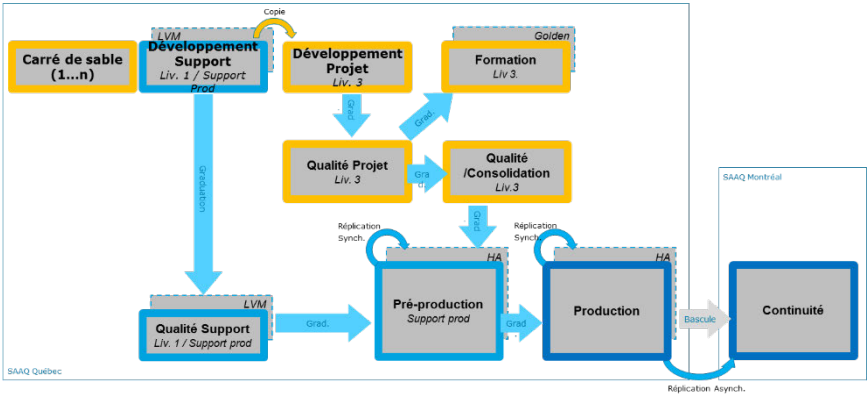
T.4A – 1 – Rubriques du cycle de vie de la solution				2 – Aspects de vérification									3 – Information à apporter par l'Équipe Deloitte		
Numéro	Référence	Énoncés des rubriques de la gestion de vie de la solution La solution doit être en mesure de :	Importance E: Essentiel N: Nécessaire S: Souhaitable	Faisabilité	Viabilité	Éventail de fonctionnalités	Utilisabilité	Robustesse	Performance	Interopérabilité	Élasticité	Évolution	Module(s) ou composant(s) de la solution	Décrire et faire valoir comment la solution proposée répond à l'énoncé en tenant compte des aspects de vérification	Références
														Mise à jour des équipements et de l'infrastructure : Nous avons considéré les efforts typiquement requis pour le support de la solution d'infrastructure ainsi que pour l'analyse des recommandations de l'équipementier dans l'évaluation des efforts. Dans les efforts de rafraichissement que nous avons chiffrés, nous avons prévus de couvrir les éléments suivants : • Analyse des propositions de l'équipementier HPE; • Revue et mise à jour de l'architecture technologique; • Design du processus de migration lié à la mise à niveau; • Mise en place de la nouvelle infrastructure; • Mise à jour de l'environnement PGI vers la nouvelle infrastructure; • Mise à jour des applications et logiciels requis sur les équipements; • Mise hors service de l'environnement technologique désuet. Pour ce qui est du rafraichissement des équipements, nous avons opté pour les hypothèses suivantes : • Conserver en grande partie l'équipement réseau; • Mise à jour des équipements de sécurité réseau (Pare-feu, IPS, etc..); • Conserver les équipements SAN; • Mise à jour des équipements de Storage et Sauvegarde; • Conserver les boîtiers C-7000 et mettre à jours les lames (bl460); • Mise à niveau des serveurs SAP [REDACTED] (CS500). – Présentation des environnements nécessaires à la mise en œuvre de la solution (ex : conception, essais, conversion, production).	

Paysage des composants de la solution PGI

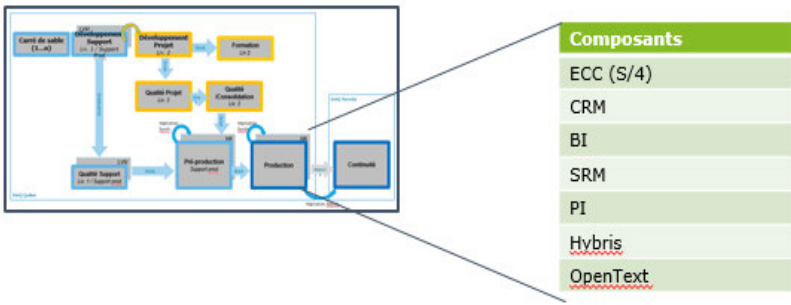
La mise en place d'une chaîne d'environnement permet de sécuriser et de livrer le programme de façon contrôlée et d'apporter, au fur à mesure, une transition et une mise en production contrôlée.

Le programme disposera de chaînes d'environnement distinctes pour la livraison de 1, prévue en janvier 2019 et de la livraison 3 prévue en janvier 2020.

Chacun de ces environnements suit un séquençement logique afin de répondre à des objectifs bien précis dans le but de réussir une mise en production et une utilisation de la solution finale dans les meilleures conditions de succès.

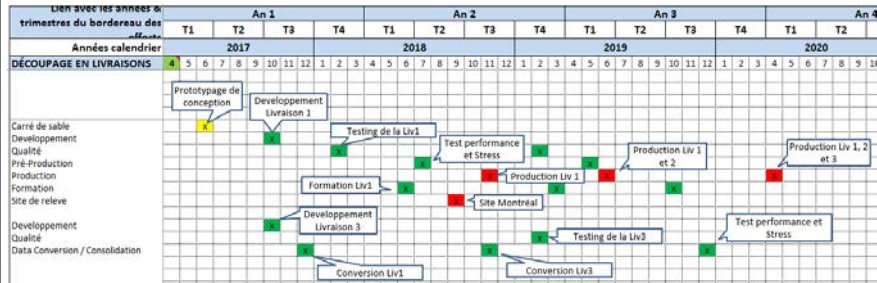


Dans chacun des environnements, toutes les composantes applicatives sont disponibles et suivent le même schéma de déploiement que les environnements



T.4A – 1 – Rubriques du cycle de vie de la solution				2 – Aspects de vérification									3 – Information à apporter par l'Équipe Deloitte																		
Numéro	Référence	Énoncés des rubriques de la gestion de vie de la solution La solution doit être en mesure de :	Importance E: Essentiel N: Nécessaire S: Souhaitable	Faisabilité	Viabilité	Éventail de fonctionnalités	Utilisabilité	Robustesse	Performance	Interopérabilité	Élasticité	Évolution	Module(s) ou composant(s) de la solution	Décrire et faire valoir comment la solution proposée répond à l'énoncé en tenant compte des aspects de vérification	Références																
														<table><tr><th>Environnement</th><th>Objectif</th><th>Périmètre</th><th>Type de Test</th></tr><tr><td>Carré de sable</td><td>Construire des preuves de concept ou des prototypes</td><td>Entre 10 et 30 % de la fonctionnalité de la composante technique</td><td>• Essais de faisabilité et de prototypage</td></tr><tr><td>Développement</td><td>Valider les composantes techniques</td><td>Entre 85 et 90 % de la fonctionnalité de la composante technique</td><td>• Essais unitaires</td></tr><tr><td>Qualité Assurance</td><td>Valider les processus fonctionnels dans la solution PGI Valider les processus intégrés de bout en bout dans le PGI et hors PGI</td><td>100 % du périmètre fonctionnel mesuré par les critères établis. Environ entre 20 et 25 % de la portée des essais fonctionnels Habituellement, un sous-ensemble de scénarios normaux sans erreur, Incluant les éléments de sécurité (R&A)</td><td>• Essais Fonctionnels • Essais Intégration • Essais Non-régression</td></tr></table>	Environnement	Objectif	Périmètre	Type de Test	Carré de sable	Construire des preuves de concept ou des prototypes	Entre 10 et 30 % de la fonctionnalité de la composante technique	• Essais de faisabilité et de prototypage	Développement	Valider les composantes techniques	Entre 85 et 90 % de la fonctionnalité de la composante technique	• Essais unitaires	Qualité Assurance	Valider les processus fonctionnels dans la solution PGI Valider les processus intégrés de bout en bout dans le PGI et hors PGI	100 % du périmètre fonctionnel mesuré par les critères établis. Environ entre 20 et 25 % de la portée des essais fonctionnels Habituellement, un sous-ensemble de scénarios normaux sans erreur, Incluant les éléments de sécurité (R&A)	• Essais Fonctionnels • Essais Intégration • Essais Non-régression	
Environnement	Objectif	Périmètre	Type de Test																												
Carré de sable	Construire des preuves de concept ou des prototypes	Entre 10 et 30 % de la fonctionnalité de la composante technique	• Essais de faisabilité et de prototypage																												
Développement	Valider les composantes techniques	Entre 85 et 90 % de la fonctionnalité de la composante technique	• Essais unitaires																												
Qualité Assurance	Valider les processus fonctionnels dans la solution PGI Valider les processus intégrés de bout en bout dans le PGI et hors PGI	100 % du périmètre fonctionnel mesuré par les critères établis. Environ entre 20 et 25 % de la portée des essais fonctionnels Habituellement, un sous-ensemble de scénarios normaux sans erreur, Incluant les éléments de sécurité (R&A)	• Essais Fonctionnels • Essais Intégration • Essais Non-régression																												

T.4A – 1 – Rubriques du cycle de vie de la solution				2 – Aspects de vérification									3 – Information à apporter par l'Équipe Deloitte																					
Numéro	Référence	Énoncés des rubriques de la gestion de vie de la solution La solution doit être en mesure de :	Importance E: Essentiel N: Nécessaire S: Souhaitable	Faisabilité	Viabilité	Éventail de fonctionnalités	Utilisabilité	Robustesse	Performance	Interopérabilité	Élasticité	Évolution	Module(s) ou composant(s) de la solution	Décrire et faire valoir comment la solution proposée répond à l'énoncé en tenant compte des aspects de vérification			Références																	
														<table><tr><th>Environnement</th><th>Objectif</th><th>Périmètre</th><th>Type de Test</th></tr><tr><td rowspan="2">Pré-Production</td><td>Valider l'application et l'infrastructure</td><td>Selon l'impact du changement.</td><td> • Essais </td></tr><tr><td>Approbation de la solution par les utilisateurs finaux</td><td> • Conversion • Intégration • Processus • Interface utilisateur Environ entre 10 et 20 % de la portée globale. Habituellement la fonctionnalité est orientée vers l'utilisateur et les conditions exemptes d'erreur</td><td> • Performance & Volume • Essais • Acceptation </td></tr><tr><td>Production</td><td>Environnement transactionnel</td><td>100 % du périmètre</td><td> • Environnement transactionnel </td></tr><tr><td>Formation</td><td>Former les utilisateurs finaux dans l'utilisation des nouvelles solutions</td><td>Environ entre 10 et 20 % de la portée globale</td><td> • Permet de détecter des anomalies dans l'exercice d'apprentissage </td></tr></table> Au travers de ces différents environnements, nous souhaitons apporter des précisions sur l'utilisation de ces environnements dans le cadre de la conversion des données.	Environnement	Objectif	Périmètre	Type de Test	Pré-Production	Valider l'application et l'infrastructure	Selon l'impact du changement.	• Essais	Approbation de la solution par les utilisateurs finaux	• Conversion • Intégration • Processus • Interface utilisateur Environ entre 10 et 20 % de la portée globale. Habituellement la fonctionnalité est orientée vers l'utilisateur et les conditions exemptes d'erreur	• Performance & Volume • Essais • Acceptation	Production	Environnement transactionnel	100 % du périmètre	• Environnement transactionnel	Formation	Former les utilisateurs finaux dans l'utilisation des nouvelles solutions	Environ entre 10 et 20 % de la portée globale	• Permet de détecter des anomalies dans l'exercice d'apprentissage	
Environnement	Objectif	Périmètre	Type de Test																															
Pré-Production	Valider l'application et l'infrastructure	Selon l'impact du changement.	• Essais																															
	Approbation de la solution par les utilisateurs finaux	• Conversion • Intégration • Processus • Interface utilisateur Environ entre 10 et 20 % de la portée globale. Habituellement la fonctionnalité est orientée vers l'utilisateur et les conditions exemptes d'erreur	• Performance & Volume • Essais • Acceptation																															
Production	Environnement transactionnel	100 % du périmètre	• Environnement transactionnel																															
Formation	Former les utilisateurs finaux dans l'utilisation des nouvelles solutions	Environ entre 10 et 20 % de la portée globale	• Permet de détecter des anomalies dans l'exercice d'apprentissage																															

T.4A – 1 – Rubriques du cycle de vie de la solution				2 – Aspects de vérification								3 – Information à apporter par l'Équipe Deloitte											
Numéro	Référence	Énoncés des rubriques de la gestion de vie de la solution La solution doit être en mesure de :	Importance E: Essentiel N: Nécessaire S: Souhaitable	Faisabilité	Viabilité	Éventail de fonctionnalités	Utilisabilité	Robustesse	Performance	Interopérabilité	Élasticité	Évolution	Module(s) ou composant(s) de la solution	Décrire et faire valoir comment la solution proposée répond à l'énoncé en tenant compte des aspects de vérification	Références								
														La conversion des données se fera au travers de divers environnements dont chacun répondra à un besoin spécifique. 1- Le premier environnement utile à la conversion des données est l'environnement de développement. Celui-ci permettra de développer les programmes de chargement et ainsi de procéder au test unitaire de chargement. 2- Le deuxième environnement est l'environnement de Qualité Assurance. Celui-ci permettra de faire des chargements de données avec de la volumétrie et aussi des chargements de qualité des données afin de procéder aux tests d'intégration. 3- Le troisième environnement est l'environnement de préproduction. Ce dernier est utilisé pour faire des chargements de masse et de manière exhaustive afin de procéder à des performances et de stress. 4- Finalement, le dernier chargement sera fait dans l'environnement de production pour l'utilisation réelle des données chargées. Nous mettrons à disposition l'environnement de préproduction, dit de consolidation, de la livraison 3, très tôt dans l'échéancier du programme afin de mettre un environnement robuste pour les chargements de la livraison 1 Plan détaillé de mise à disposition des environnements 									

3.7 GRILLE T.5 – THÉMATIQUES RELATIVES À LA SÉCURITÉ

La Société désire obtenir la confirmation de la part de l'Alliance que les objets développés en mode CDP font aussi l'objet d'une certification de sécurité et le cas échéant, connaître les grandes lignes du processus de certification. Les informations fournies doivent être consignées sous la rubrique *Explications* de la grille réponse.

Nous remercions la Société d'avoir investi le temps et les efforts requis pour partager avec l'Équipe Deloitte les zones d'améliorations pour cette section. Voici un aperçu des zones d'améliorations identifiées ainsi que l'endroit où vous trouverez les précisions demandées dans cette section amendée, afin de bien répondre à vos attentes.		
Résumé des zones d'amélioration	Résumé de l'information / de l'action requise par l'Équipe Deloitte	Où retrouver les précisions à cet effet dans cette section amendée
1- Modèle de sécurité soutenant la consommation des services dans l'infonuagique (Cloud) Le recours à l'infonuagique* étant intégré à la proposition de l'Alliance, la Société est soucieuse d'en connaître davantage au Plan de la sécurité de l'information numérique. La proposition vise l'utilisation d'un nuage privé pour supporter les environnements de développements et le nuage public pour des services spécialisés comme Concur et [REDACTED]	La Société désire que lui soit présenté le modèle de sécurité lié à la consommation de services au sein de l'offre infonuagique, et ce, dans le but de mieux apprécier les enjeux et les impacts qui y sont associés tant au plan organisationnel que technologique.	Voir la grille T.5 ci-dessous.
2- Certification de sécurité des développements de fonctions d'affaires en mode CDP	La Société désire obtenir la confirmation que les objets développés en mode CDP font l'objet d'une certification de sécurité et le cas échéant, connaître les grandes lignes du processus de certification.	Voir la grille T.5 ci-dessous.

1 – Énoncés de sécurité					2 – Information à compléter par l'Alliance
Numéro	Référence	Énoncés des rubriques de sécurité La solution doit :	Importance E: Essentiel N: Nécessaire S: Souhaitable	Couverture	Explications
25	2.7.11.4	Offrir un ou des processus de certification des composants technologiques, logiciels et applicatifs impliqués dans les services d'affaires destinés au grand public. Entre autres, la Société s'attend à ce que les processus incluront des tests d'intrusions combinés avec de la vérification de code de certaines composants.	E		En sa qualité de leader de l'industrie d'édition de logiciels, SAP a une méthodologie de développement de logiciels qui suit des standards de produits des plus stricts (Software Product Standards). Ces standards incluent, entre autres, les standards de sécurité. La mission de Custom Development étant de livrer des produits, et non des projets, le développement de produits dans Custom Development est soumis aux mêmes normes et exigences internes que le reste des produits de SAP. Cela inclut les mêmes validations, les mêmes approbations, les mêmes méthodes de développement, le tout étant contrôlé par un seul et unique groupe de sécurité centralisé. La sécurité des produits SAP est assurée sur toute la ligne en commençant par l'éducation des développeurs axée sur la sécurité logicielle et en finissant par le groupe d'intervention de sécurité (Security Response Team), en passant par les approbations et vérifications de sécurité lors du développement. Tout comme pour les produits standards de SAP, toute déviation aux normes de sécurité établies par SAP entraîne le rejet du CDP jusqu'à ce que la ou les déviations aux normes soient remédiées. De plus, l'ensemble des modules SAP développés en mode CDP, en faisant partie intégrante de la solution PGI, seront soumis aux mêmes processus de certification de sécurité, qui incluent des tests d'intrusion, exécutés par l'Équipe Deloitte avant la mise en production des systèmes.

3.7.1 Approche de sécurité soutenant la consommation de services de type infonuagique

La Société désire obtenir de la part de l'Alliance les grandes lignes de son approche de sécurité qui soutiendra la consommation de services de type infonuagique. Les informations fournies doivent être suffisamment détaillées pour permettre à la Société d'apprécier la position de l'Alliance en vertu des risques et enjeux généralement rencontrés dans ce mode de consommation. Veuillez noter que cette rubrique est pour fins d'information seulement.

L'infonuagique

Dans le domaine de l'infonuagique, la sécurité et la protection des renseignements personnels peuvent être des questions ambiguës et difficiles à quantifier pour une organisation. Lorsque celle-ci élargit son portefeuille de services, elle souhaite habituellement exploiter le potentiel et, dans certains cas, les avantages commerciaux que lui offrent les solutions infonuagiques. Les entreprises qui parviennent à gérer leurs risques dans le nuage profitent d'une accélération de leurs activités et d'une meilleure compétitivité dans le monde connecté d'aujourd'hui.

Pour assurer la sécurité dans le nuage, il importe de comprendre les risques de cette technologie et d'élaborer une stratégie tout en gardant à l'esprit l'objectif final : transformer l'organisation en utilisateur sécuritaire, vigilant et résilient de l'infonuagique. Pour comprendre les risques, il faut se rappeler que tout est différent dans le nuage. Par exemple, les techniques de sécurité d'entreprise que vous utilisez pour résoudre vos problèmes traditionnels pourraient ne pas être aussi efficaces lorsqu'appliquées à l'infonuagique.

Le guide de l'infonuagique, Volume 1 – Notions fondamentales de L'architecture gouvernementale 3.0 recommande de porter une attention spéciale aux éléments suivants lors de la sélection d'un service infonuagique :

- Les normes et les standards de sécurité à appliquer;
- La capacité du fournisseur à assurer et à maintenir la sécurité de son environnement (Système de gestion de la sécurité de l'information – SGSI);
- Les moyens d'identification et d'authentification des usagers, des utilisateurs ou des employés du prestataire;
- Le contrôle d'accès aux informations externalisées;
- La protection des informations externalisées contre la divulgation et les modifications non autorisées;
- Les besoins de certification;
- Le processus et les méthodes de chiffrement des données à appliquer;
- Le processus de gestion des clés de chiffrement;
- L'anonymisation des données;
- L'effacement sécuritaire des données;
- Le cloisonnement des données (ségrégation entre les locataires);
- La sécurité des connexions et des accès réseau;
- La journalisation des événements;
- L'audit de la sécurité et des niveaux de service;
- L'obligation de réaliser des tests d'intrusion;
- Les plans de continuité des affaires et de reprise des opérations après incident;
- La prévention des incidents, leur détection et la réponse aux incidents;
- Les notifications requises en cas de bris de confidentialité ou autres incidents d'importance;
- La gestion des menaces à la sécurité;
- La sécurité physique du site fournisseur.

Grâce à son expérience de travail avec des clients ayant mis en œuvre divers modèles et technologies infonuagiques dans le secteur public, l'Équipe Deloitte a acquis une bonne connaissance des défis courants à éviter dans la mise en œuvre de capacités de services infonuagiques sécurisés.

Nos principaux services de gestion des cyberrisques liés à l'infonuagique s'organisent autour d'une stratégie, d'un plan d'architecture et du soutien à la mise en œuvre. Nous adaptons nos méthodes et les objectifs pour chacune des solutions que nous proposons à nos clients en fonction de leurs besoins particuliers. Ceci nous a permis d'être reconnus en tant que leader dans ce domaine.

Nous offrons une méthodologie éprouvée qui se distingue par sa flexibilité à s'adapter à la réalité et aux besoins spécifiques de la Société. Cette méthodologie implique également le recours à une équipe de spécialistes expérimentés qui assureront l'atteinte des objectifs de la Société et, ainsi, le succès de ce programme.

Considérations liées à l'étendue du programme



Principaux services de gestion des cyberrisques liés à l'infonuagique

 Stratégie et feuille de route	 Plan de l'architecture	 Soutien à la mise en œuvre
Stratégie pour gérer les cyberrisques à mesure que l'entreprise évolue vers l'infonuagique	Plan personnalisé des capacités de gestion des risques liés à l'infonuagique pour répondre aux besoins de l'organisation	Capacités de protection et de gouvernance en action pour gérer les cyberrisques liés à l'infonuagique

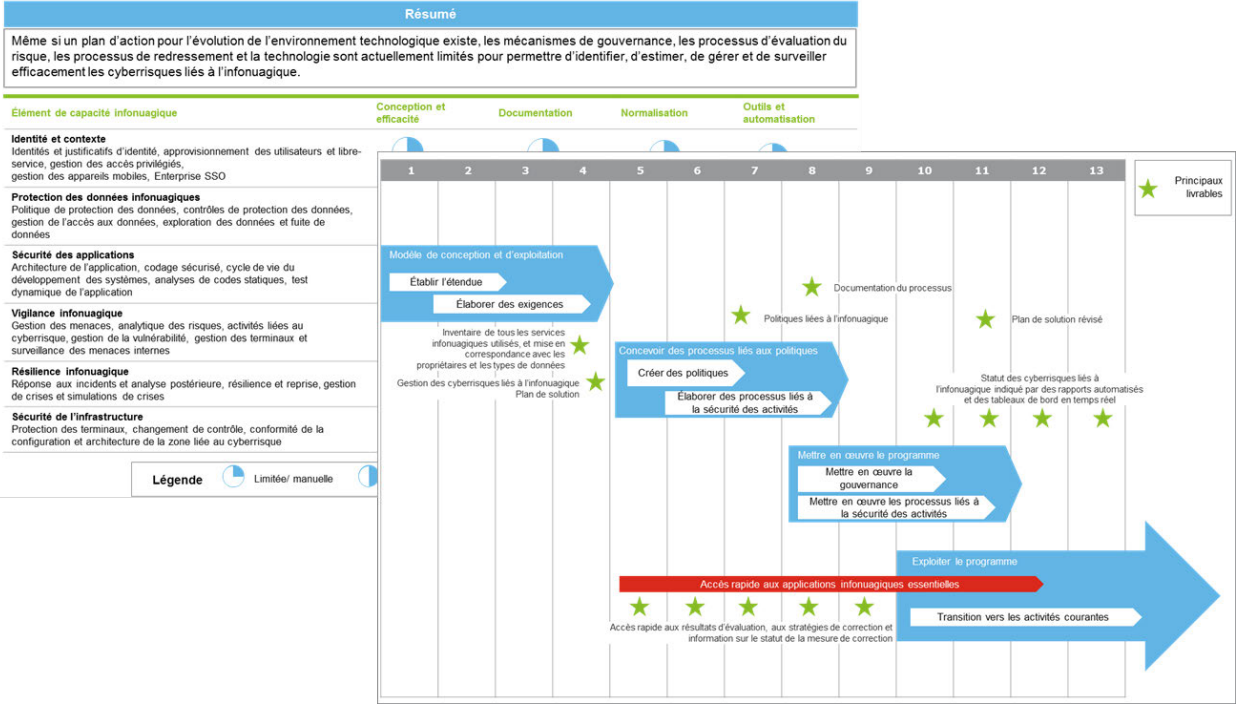
Stratégie et feuille de route

Pour obtenir une bonne compréhension des cyberrisques associés à l'adoption de l'infonuagique, il faut adopter un point de vue fondé sur le risque afin de déterminer les processus d'affaires qui présentent des risques élevés, les systèmes utilisés et les entrepôts de données connexes, et l'utilisation actuelle des fournisseurs de services technologiques.

Ces facteurs permettent de déterminer le profil des cyberrisques inhérents à l'organisation, qui est alors comparé au profil de risques résiduels que l'on vise afin de définir quelles sont les initiatives recommandées pour gérer les risques.

Exemples de résultat(s)

Stratégie et feuille de route – résumé de l’analyse de l’état actuel

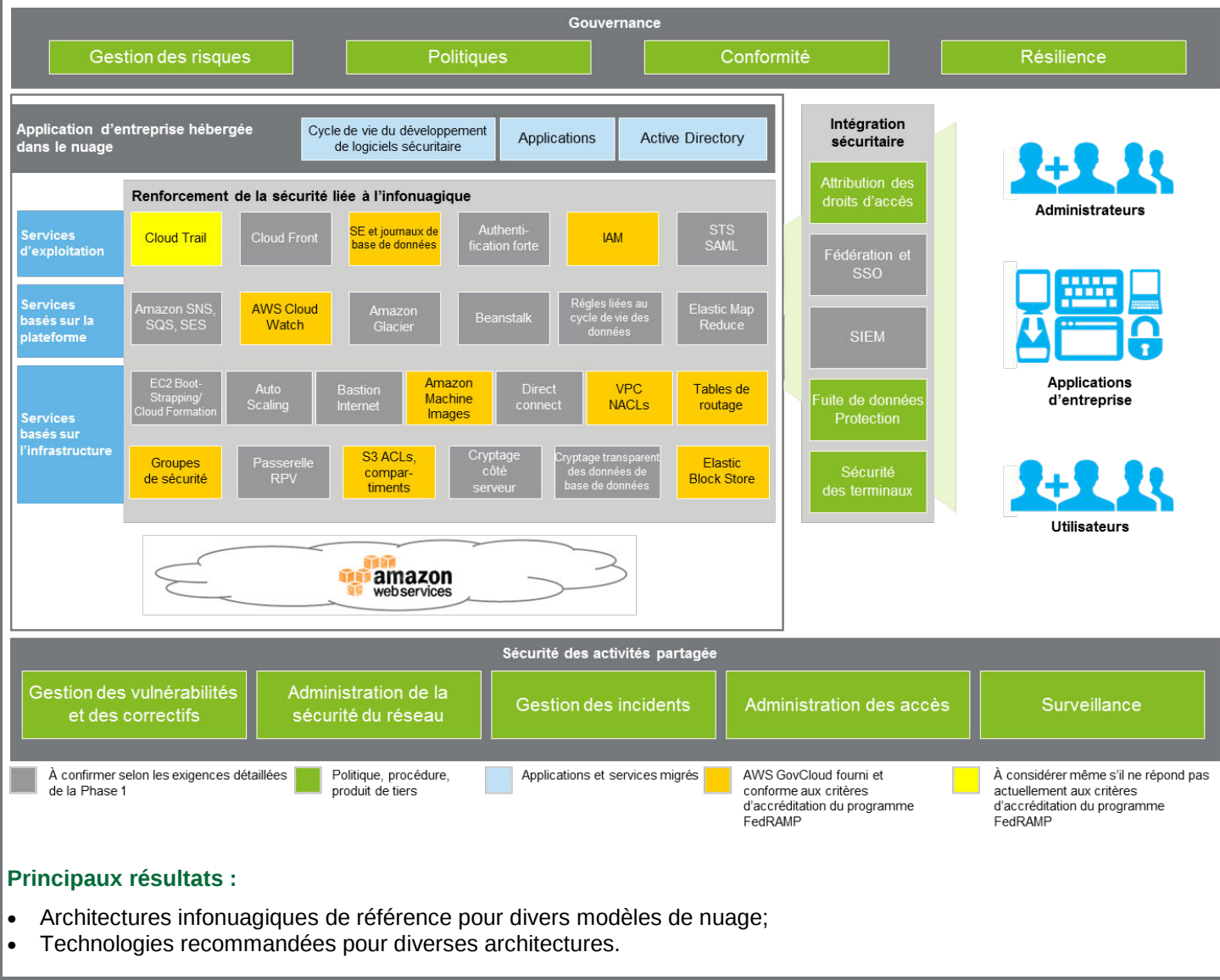


Principaux résultats :

- Cadre de gestion des risques liés à la sécurité de l'information;
- Résultats de l'évaluation initiale;
- Résultats de l'évaluation incluant la cote de risque résiduel;
- Perspective du programme de gestion des risques de sécurité liés aux services infonuagiques;
- Liste des recommandations et renseignements justificatifs concernant notamment la responsabilité, les activités de soutien, les risques gérés, le temps approximatif nécessaire et les considérations liées aux ressources;
- Établissement des priorités parmi les recommandations et feuille de route des capacités.

Plan architectural

Le plan de l'architecture infonuagique sert à déterminer le plan détaillé qui est associé aux solutions infonuagiques souhaitées. Ce plan est le point de départ qui permettra de déterminer les personnes, le processus et les activités relatives aux opérations technologiques qui seront nécessaires pour réaliser un type de solution infonuagique précis.

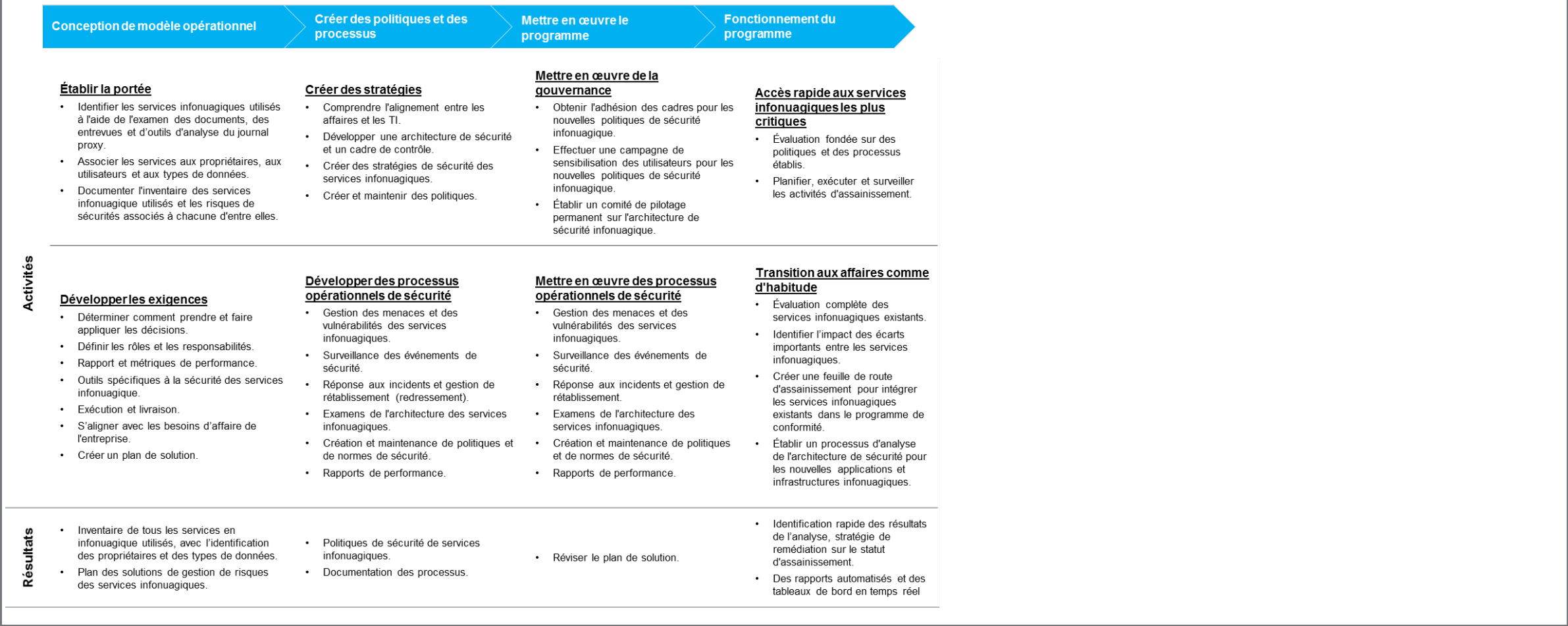


Soutien à la mise en œuvre

La mise en œuvre du programme de gestion des risques de sécurité liés aux services infonuagiques inclut souvent une gamme d'activités pouvant aider une organisation à s'adapter au profil de risque en évolution associé à son environnement technologique. Ces activités peuvent comprendre la modification ou l'élaboration de politiques et de procédures, la mise à niveau de processus existants et l'adoption de nouveaux processus de gestion des risques de sécurité propres au modèle de nuage.

Établissement d'un programme de gestion de risque de sécurité de l'infonuagique

Développer l'approche la plus appropriée pour gérer les risques de sécurité dans l'infonuagique.



Principaux résultats :

- Harmonisation du cadre de contrôle et des risques;
- Amélioration des processus d'évaluation et de contrôle des risques;
- Mise à niveau de processus connexes comme la gestion des identités, la gestion des risques liés aux tiers, etc.;
- Conception et mise en œuvre de la solution CASB (Cloud Access Security Broker);
- Identification de contrôles propres à la plateforme;
- Identification des métriques et définition des processus de surveillance et d'établissement des rapports liés à l'adoption et à l'utilisation des services infonuagiques.

Amélioration des conditions relatives aux ententes établies avec les fournisseurs associés à la prestation des services infonuagiques. Afin de sécuriser les composantes de notre solution liées à l'infonuagique et de respecter les exigences de la Société et le cadre rigoureux requis par les instances gouvernementales, l'équipe de sécurité de l'Équipe Deloitte s'assurera de :

- Préciser les responsabilités à l'intérieur et à l'extérieur de la Société;
- Adopter d'importants mécanismes pour partager l'information et assurer la confidentialité et la sécurité des données;
- Concevoir des plans pour la gestion de l'identification, les droits d'accès et l'autorisation des utilisateurs;
- Gérer rigoureusement les privilèges d'accès afin de nous assurer que les administrateurs n'abusent pas de leur pouvoir concernant les données sensibles;
- Déterminer les domaines où des politiques d'utilisation et d'accès doivent être mises en place, c'est-à-dire les types d'événement, d'utilisation et d'utilisateur;
- Introduire des outils facilitant l'application des politiques relatives aux services Web;
- Anticiper les autres problèmes pouvant survenir en cas d'externalisation des données les plus sensibles et, dans les ententes avec des fournisseurs, tenir compte des problèmes de fin de contrat et de l'avenir des données;
- Clarifier les questions entourant la propriété des données et l'utilisation secondaire autorisée des renseignements personnels, par exemple, l'utilisation à des fins statistiques ou analytiques;
- Suivre et comprendre les changements affectant la Société dans le contexte réglementaire tant au pays qu'à l'étranger;
- Déterminer, sur le plan de la confidentialité, les exigences de la Société en notification et consentement pour la gestion des renseignements des clients (sur place ou dans le nuage) et prendre connaissance du processus de notification du fournisseur de services en nuage en cas d'entrave à la vie privée;
- Quantifier et comprendre les avantages de l'infonuagique autres que la réduction des coûts des TI et de personnel, par exemple, la plus grande efficacité de l'entreprise et le transfert de certains risques liés à la sauvegarde et à la récupération des données au fournisseur de services en nuage;
- Savoir précisément ce que le fournisseur de services en nuage offre et confirmer qu'il dispose de mécanismes appropriés d'audit, de certification et de révision garantissant qu'il est capable de fournir les services promis;
- Préparer un plan de continuité des activités en cas de difficultés techniques du fournisseur en nous assurant d'avoir une bonne compréhension des mesures de sécurité du fournisseur et de la façon dont il réagit pendant et après une attaque.

Dernière page à ne pas enlever