



UNIVERSITÉ DE MONCTON  
EDMUNDSTON MONCTON SHIPPAGAN

# **Demande d'informations (RFI)**

**Projet de modernisation de la gestion de services  
informatique : Acquisition d'une solution de gestion des  
services informatiques (ITSM)**

Numéro de l'avis : 3878-ITSM

Date de publication : 25 mars 2024

Date de fermeture : 19 avril 2024, 11h (HNA)



## Table des matières

Section 1. Aperçu du projet .....	3
1.1 Résumé du projet.....	3
1.2 Buts et objectifs du projet.....	3
1.3 Informations générales sur l'Université de Moncton .....	3
1.4 Informations spécifiques et structure des équipes TI.....	4
1.5 Effectif.....	5
Section 2. Étude de l'existant.....	6
2.1 Limite et contraintes .....	6
2.2 Outils utilisés .....	6
2.3 Spécification des fonctionnalités souhaitée .....	6
2.4 État actuel et où voulons-nous aller .....	7
Centralisation des demandes de service et des incidents pour une gestion efficace.....	7
Gestion des niveaux de service (SLA).....	7
Portail libre-service .....	8
Catalogue de services.....	8
Base de données connaissances .....	8
Gestion des actifs .....	9
Gestion du changement.....	9
Gestion des licences logicielles .....	9
Fonctionnalité de clavardage en ligne avec un agent .....	9
Robot chat IA (Intelligence Artificielle) .....	9
Gestion des comptes.....	10
Section 3. Délais .....	10



## Section 1. Aperçu du projet

### 1.1 Résumé du projet

La direction générale des technologies souhaite retenir les services d'un fournisseur qui accordera un droit d'accès à son logiciel de gestion des demandes d'assistance (ITSM) en tant que service basé sur l'infonuagique.

Le projet de transformation et mise à niveau du logiciel de gestion de services informatique est totalement aligné avec les actions identifiées dans le cadre de la stratégie Cap sur l'avenir du plan opérationnel institutionnel 2023-2028 qui touche la modernisation des infrastructures numériques.

### 1.2 Buts et objectifs du projet

Cette solution vise à moderniser et améliorer l'expérience client (étudiants et personnel de l'université de Moncton) et faciliter la gestion efficace des demandes de service, incidents, problèmes et changements liés aux services informatiques et au service à la clientèle.

L'objectif est de mettre à niveau l'infrastructure numérique de l'Université et optimiser son utilisation et des opérations reliées aux assistances techniques et services client dans l'ensemble des campus.

Regrouper et organiser les informations et les services, les rendre plus accessibles et centraliser afin d'assurer une meilleure réponse en termes de cybersécurité, une mobilité technologique à travers les différents campus afin de fournir une excellente expérience client.

### 1.3 Informations générales sur l'Université de Moncton

L'Université de Moncton est un établissement d'enseignement supérieur de langue française reconnu en Acadie et dans la francophonie pour l'excellence de ses programmes d'études et de recherche.

Fondée en 1963, l'Université de Moncton est constituée de trois campus situés à Edmundston, Moncton et Shippagan, au Nouveau-Brunswick.

Généraliste, l'Université de Moncton offre une gamme de programmes aux trois cycles d'études afin de répondre aux besoins de formation de la population qu'elle dessert.

Elle compte plus de 800 membres du personnel à temps complet, dont plus de 360 professeurs et chercheurs. De plus, elle figure parmi les joueurs importants au Canada atlantique en ce qui a trait à la création d'emplois pour des personnes hautement qualifiées (PHQ) par l'entremise de plusieurs fonds spéciaux, notamment en recherche, développement et innovation.

Par ailleurs, en décembre 2021, 4655 personnes étaient inscrites à l'Université de Moncton pour y poursuivre des études à temps complet ou à temps partiel de ce nombre, plus de 22 % proviennent de pays autres que le Canada. Le Nouveau-Brunswick représentait environ 70 % de la population étudiante de l'Université de Moncton en décembre 2021.



## 1.4 Informations spécifiques et structure des équipes TI

Présentement chaque campus s'occupe localement de leur clientèle

Au campus de Moncton :

La direction générale des technologies (DGT) de l'Université de Moncton comprend les Équipes suivantes

- **Équipe Service à la clientèle** : Le Service à la clientèle est le lien direct entre les membres de la DGT et ses clients étudiants et du personnel. L'équipe s'occupe de la gestion des ordinateurs et des salles médiatisés tout en assurant le soutien de premier niveau pour tous les services offerts par la DGT.

Le mandat du service à la clientèle de la Direction générale des technologies (DGT) est d'assurer un accès à des outils technologiques fiables et utiles pour que les étudiantes et étudiants, les professeures et professeurs ainsi que les employées et employés puissent accomplir leurs tâches.

➤ Moyen de communication avec le support :

- ❖ **Campus Moncton téléphone** : (506) 863-2100 / Courriel : [dgt@umoncton.ca](mailto:dgt@umoncton.ca)

Accueil client : Pavillon Jeanne-de-Valois 68, rue Notre-Dame-du-Sacré-Cœur Local : A-134

- ❖ **Campus Edmundston téléphone** : 506 737-5252 / Courriel : [cstumce@umoncton.ca](mailto:cstumce@umoncton.ca)
- ❖ **Campus Shippagan téléphone** : (506) 336-3400 poste 8210 / Courriel : [soutien-ti-umcs@umoncton.ca](mailto:soutien-ti-umcs@umoncton.ca)

- **Équipe Socrate (SdeG) Groupe des Systèmes de gestion** : Ses membres veillent au fonctionnement du système intégré de gestion nommé Socrate adopté par l'université de Moncton pour favoriser l'uniformité des données ainsi que normaliser la gestion des processus d'affaires universitaires des trois campus. Depuis la mise en production de ces systèmes de gestion, des améliorations continues ont été apportées tant du côté technologique que du côté opérationnel.

➤ Moyen de communication avec le support : service à la clientèle DGT de Moncton

- **Équipe GTA technologie d'apprentissage**, cette équipe travaille dans les domaines suivants : conception pédagogique, coordination de projets, conception graphique, conception médiatique, programmation Web et contenu audio et vidéo.  
L'équipe veille aussi au fonctionnement de la plateforme d'apprentissage Clic et fourni une assistance technique de 2 -ème niveau au campus de Moncton.

➤ Moyen de communication avec le support : service à la clientèle DGT

- **Équipe CSI** : L'équipe des Communications et systèmes d'information est responsable de la planification, de l'intégration et de la gestion des systèmes informatiques et du réseau de l'Université de Moncton, campus de Moncton. Ses membres veillent aussi au fonctionnement de certains systèmes intégrés des trois campus de l'Université.





Le mandat de cette équipe dynamique est d'assurer la sécurité et le bon fonctionnement des différentes composantes en plus de participer à l'intégration des nouvelles technologies dans le quotidien des membres académique et administratif du campus.

- Moyen de communication avec le support : service à la clientèle DGT

- **Formation continue**

L'équipe assure le soutien de premier niveau pour la plateforme d'apprentissage en ligne CLIC et les plateformes. Microsoft Teams pour les clients de formation continue.

Moyen de communication :

- Campus d'Edmundston  
Tél. : 506-737-5252  
Courriel : encadrement-umce@umoncton.ca
- Campus de Moncton  
Tél. : 506-858-4780  
Courriel : encadrement@umoncton.ca
- Campus de Shippagan  
Tél. : 506-336-3400, poste 8210  
Courriel : umcs-enc-l@umoncton.ca

## 1.5 Effectif

Effectif pour le département de technologie d'information : 40 à 60 techniciens

Nombre d'utilisateurs prévisionnels de la solution par département

Équipe	Utilisateur ITSM	Note
Service à la clientèle TI Moncton	12	
CSI	8	
GTA	2	
Socrate	5	Gestion de changement
Service à la clientèle TI Edmundston	6	
Service à la clientèle TI Shippagan	6	
Recruteurs/Admission	5	
Formation continue	10	
Total	54	

Type d'Actif	Quantité	Note
Ordinateurs de bureau	> 3000	Les ordinateurs de bureau sont estimés à plus de 3000 unités.





Ordinateurs portables	> 2000	Le nombre d'ordinateurs portables dépasse 2000.
Serveurs	> 120	Il y a plus de 120 serveurs physiques et virtuels en service.
Imprimantes	> 500	Plus de 500 imprimantes sont en utilisation.
Switches réseau	> 120	Le réseau compte plus de 120 commutateurs.
Point d'accès Wifi	> 400	Il y a plus de 400 points d'accès Wifi

\* Veuillez noter que ces valeurs sont approximatives et peuvent varier.

## Section 2. Étude de l'existant

### 2.1 Limite et contraintes

- Gestion de ticket décentralisé.
- Création de dossiers ticket de service à partir de courriel non fonctionnel.
- Ne permet pas le suivi des demandes en ligne par le client.
- Ne permet pas l'Authentification unique SSO.
- Difficile de trouver l'information pertinente (Outils de recherche)
- Ne permet pas d'avoir des rapports fiables.
- Gestion des actifs n'est pas intégré
- Mise à jour et paramétrage complexe (sur un serveur local)
- Service à la clientèle limité.
- Interface non conviviale pour les utilisateurs

### 2.2 Outils utilisés

Présentement plusieurs outils décentralisés sont utilisés :

- Un logiciel de gestion des demandes de service pour le campus Moncton qui ne répond plus au besoin.
- Interface de gestion de compte (les changements sont effectués uniquement par CSI, Service client consultation des informations)
- Logiciel pour inventaire (gestion des actifs) File Maker
- Logiciel OneNote et groupe Teams pour base de connaissance décentralisé et désorganisé.
- Un autre logiciel de gestion de ticket pour le campus Shippagan.
- Pas de solution de gestion de demande de service pour le campus d'Edmundston.
- Microsoft Intune pour la préparation d'ordinateur (image de système d'exploitation)

### 2.3 Spécification des fonctionnalités souhaitée





Obligatoire : Spécification/Fonctionnalité indispensable à respecter.

Optionnel : Spécification/Fonctionnalité qui pourrait être ajoutée plus tard.

Non Obligatoire: Spécification/Fonctionnalité n'est pas requis, indispensable, ou nécessaire.

Fonctionnalités	Obligatoire	Optionnel	Non Obligatoire
Gestion des incidents, Demande de service et Problème (3Campus)	X		
Gestion des niveaux de service (SLA) (3Campus)	X		
Portail libre-service (3Campus)	X		
Catalogue de services (3Campus)	X		
Base de données de connaissances (3Campus)	X		
Gestion des actifs (3Campus)	X		
Gestion du changement	X		
Gestion des licences logicielles		X	
Fonctionnalité de chat en ligne avec un agent	X		
Robot chat IA (Intelligence Artificielle)		X	
Gestion des comptes		X	
Intégration Teams, Intune		X	
Gestion de projets			X

## 2.4 État actuel et où voulons-nous aller

### Centralisation des demandes de service et des incidents pour une gestion efficace

La gestion des incidents varie d'un campus à l'autre, et il n'y a pas de tableau de bord clair pour prioriser les incidents ou les demandes de service.

En mettant en œuvre une traçabilité rigoureuse, les départements peuvent non seulement résoudre efficacement les incidents et répondre aux demandes, mais elles peuvent également établir une documentation précise pour l'audit, l'amélioration des processus et la formation future.

---» Pour remédier à cela, la solution souhaitée est de centraliser toutes les demandes reçues dans un même système. Cela permettra une gestion plus efficace des incidents et des demandes de service, ainsi qu'une meilleure visibilité sur les priorités à traiter.

### Gestion des niveaux de service (SLA)

La gestion des niveaux de service est actuellement impossible en raison de l'absence d'outils et de logiciels appropriés.

La gestion des niveaux de service est cruciale pour fixer et gérer les attentes des utilisateurs lorsqu'ils font une demande ou signalent un incident. En matière d'assistance informatique, les SLA (Service Level Agreements) sont principalement utilisés pour définir le délai prévu pour fournir des services et régler des incidents. Les SLA sont un accord fondamental entre les équipes informatiques et leurs clients et sont essentiels pour instaurer la confiance. Ils gèrent les attentes des clients et permettraient aux équipes informatiques de l'université de savoir



quels sont les tickets à résoudre en priorité. Grâce aux SLA, chacun comprend les attentes que le service doit respecter. Les SLA permettent également de renforcer la relation entre l'équipe informatique et les clients, de formaliser la communication et d'améliorer la productivité et le moral.

---» Pour remédier à l'absence d'outils et de logiciels appropriés, il faudrait avoir un système d'escalade afin d'attirer l'attention en cas d'appels en souffrance.

#### Portail libre-service

Un portail en libre-service correspond à une interface qui permet aux utilisateurs de parcourir des bases de connaissances, de créer des tickets d'assistance et de communiquer avec l'équipe informatique.

Contrairement au catalogue de services, il ne répertorie pas directement les services disponibles, mais il facilite l'accès à l'assistance et aux informations.

Présentement il n'y a pas de portail libre-service. La majorité des tickets de demande de service sont créés par l'équipe de service à la clientèle et à travers des formulaires sur le site internet de l'université.

---» La solution souhaitée est d'intégrer une interface portail en libre-service pour accéder à l'assistance et aux informations TI.

Exemple : Un employé ayant des problèmes d'impression peut se rendre sur le portail en libre-service, rechercher des solutions dans la base de connaissances et, si nécessaire, créer un ticket d'assistance pour obtenir de l'aide.

#### Catalogue de services

Un catalogue de services TI fonctionne comme une base de données de services disponibles et d'informations complémentaires utiles. Comme un menu, il doit être clairement structuré et facile à utiliser.

Actuellement, les services sont offerts à travers des formulaires sur le site web de l'université. Cependant, ils ne sont pas accessibles facilement dans une seule et unique interface claire pour les utilisateurs.

---» Pour remédier à cela, la solution souhaitée est d'intégrer un catalogue de services qui offre une vue d'ensemble des services disponibles, simplifie leur accès et améliore l'efficacité de l'assistance informatique pour les utilisateurs.

Par exemple, un utilisateur cherchant à installer un nouveau logiciel sur son ordinateur peut parcourir le catalogue de services (sélection des logiciels requis à partir d'une liste approuvée) pour trouver le service correspondant et demander l'installation.

#### Base de données connaissances

Une base de connaissances est une ressource essentielle. Une bibliothèque en ligne accessible en libre-service qui regroupe des informations sur un produit, un service, un département ou un thème spécifique. Les données peuvent provenir de diverses sources, et les contributeurs qui maîtrisent les sujets l'enrichissent continuellement.

Disponible à notre clientèle : Présentement plusieurs informations utiles pour les utilisateurs, documents, guides et FAQ sont disponibles sur le site web de l'université cependant il y a une difficulté pour accéder rapidement à l'information.

Disponible à l'équipe de TI seulement : Actuellement il existe plusieurs documents qui sont par la plupart pas à jour. Les documents sont partagés dans des groupes Teams et dans un fichier OneNote, ce qui ne facilite pas l'accès à l'information.





== » la solution souhaitée est de mettre en place un processus de changement de procédure, d'outils ou d'options qui comporte une communication efficace avec les différentes parties prenantes. Ceci devra être reflété dans la base de données de connaissance à la fois disponible à notre clientèle et à l'équipe TI. Un processus qui permet aux clients de s'abonner afin d'être notifié des changements, ajout et suppression des documents dans la base de connaissances.

#### Gestion des actifs

La gestion des actifs est le processus qui permet de gérer les ressources informatiques d'une organisation, qu'elles soient matérielles ou logicielles. L'objectif est d'optimiser l'utilisation, la performance, la valeur et le cycle de vie des actifs informatiques, tout en réduisant les risques et les coûts associés.

Actuellement, l'inventaire des équipements informatiques n'est pas partagé entre les trois campus de l'université. Un outil interne, FileMaker, est utilisé au campus de Moncton, mais il n'est pas lié au logiciel de gestion des demandes de service.

== » La solution souhaitée est de bénéficier d'une solution qui permette la gestion unifiée des équipements des trois campus et qui soit intégrée à la gestion des incidents.

#### Gestion du changement

La gestion du changement est un processus essentiel pour gérer les modifications apportées aux services, aux systèmes ou aux infrastructures informatiques. Son objectif est d'optimiser la qualité, la performance et la valeur des services informatiques, tout en réduisant les risques, les coûts et les perturbations associés aux changements.

Actuellement, l'équipe Socrate utilise principalement la gestion du changement en créant des demandes de service internes via le logiciel de gestion des tickets de service actuel.

== » Pour une meilleure efficacité, il est souhaitable de disposer d'une solution qui centralise, suit et documente les changements. Cette solution devrait également s'articuler avec d'autres processus de l'ITSM, notamment la gestion des incidents.

#### Gestion des licences logicielles

Actuellement, la gestion des licences de logiciel est effectuée avec la base de données FileMaker.

== » la solution souhaitée est de pouvoir intégrer la gestion des licences logiciels dans le nouveau logiciel de gestion des services informatiques (ITSM) qui pourrait être ajoutés ultérieurement.

#### Fonctionnalité de clavardage en ligne avec un agent

Le clavardage en ligne avec un agent est une fonctionnalité qui permet aux utilisateurs de communiquer en temps réel avec le service client du support informatique.

Actuellement, il n'existe pas de solution de clavardage en ligne disponible aux clients de la DGT.

== » La solution souhaitée consiste à intégrer un clavardage en ligne avec un agent de la direction générale des technologies pour améliorer l'efficacité, la satisfaction des utilisateurs et la qualité du support informatique au sein de l'Université.

#### Robot chat IA (Intelligence Artificielle)

L'Intelligence artificielle conversationnelle, également appelée Chatbot IA, permet aux appareils numériques ou aux applications d'imiter le langage humain de manière naturelle. D'un autre côté, le Chatbot IA est capable de reproduire des conversations humaines en recueillant des données via une connexion à des systèmes internes ou externes. Il vient



compléter le rôle des assistants au service client en ligne dans la gestion de problèmes directement en ligne, accélérant ainsi le processus et améliorant l'expérience client.

Actuellement, il n'existe pas de solution de Chatbot IA pour le service informatique. Cependant, les utilisateurs peuvent utiliser Intelligence artificielle conversationnelle CoPilot, qui est disponible avec Windows et Microsoft Edge.

== » La solution souhaitée consiste à avoir une solution avec la possibilité d'intégrer une fonctionnalité Chatbot IA qui pourrait être ajoutée ultérieurement

### Gestion des comptes

La gestion des comptes est actuellement assurée par l'équipe CSI au moyen d'une interface web qui puise les données du système Socrate. Cependant, cette interface n'est pas liée à un logiciel de création de demandes de service.

Le service à la clientèle, en tant que premier point de contact avec les clients, utilise fréquemment cette interface pour obtenir des informations relatives aux comptes des utilisateurs et résoudre des problèmes d'accès.

== » La solution souhaitée consiste à mettre en place une solution permettant d'intégrer la gestion des comptes des utilisateurs de manière compatible avec Microsoft Azure/Entra. Cette intégration faciliterait la gestion des comptes et garantirait une meilleure cohérence entre les systèmes.

*\*Veuillez noter qu'en ce qui concerne la formation continue, une portion significative de notre clientèle suit des cours non crédités. Ces clients n'ont généralement pas de compte Umoncton. Il est donc essentiel qu'ils puissent soumettre des demandes de service via une interface externe. Idéalement, ils devraient également avoir accès à des fonctionnalités telles que le catalogue de services. Nous sommes curieux de connaître les solutions que vous proposez pour répondre aux besoins de ce type de clientèle.*

## Section 3. Délais

Étape	Délai Approximatif	Description
Demande d'Information (RFI)	1 à 3 semaines	Collecte des informations sur les fournisseurs potentiels et leurs solutions.

\*Ces délais sont approximatifs et peuvent varier en fonction de la complexité du projet et des processus internes.

## Section 4. Informations générales

### 4.1 Demande de renseignement

Il est de la responsabilité du fournisseur de demander de clarifier toutes conditions faisant partie intégrante de cette demande d'informations. Les demandes de renseignements doivent être faites par courrier électronique :

**Monsieur Eric Thériault**



Chef – Service des achats  
Université de Moncton  
Courriel : [eric.theriault@umoncton.ca](mailto:eric.theriault@umoncton.ca)

**Aucune question verbale ne sera acceptée.** L'Université affichera à l'adresse [www.gnb.ca/soumissions](http://www.gnb.ca/soumissions) et à l'adresse <https://www.umoncton.ca/acces-information/appels-moncton> toutes les demandes de clarification et les réponses à ces demandes sous forme d'addenda.

Toutes additions ou corrections au document de demande d'information seront affichées sous forme d'addenda sur le site web [www.gnb.ca/soumissions](http://www.gnb.ca/soumissions)

## 4.2 Propriété

Tous les documents et les informations fournis par l'Université et se rapportant à cette demande d'informations demeurent la propriété de l'Université et seront traités en toute confidentialité par le fournisseur. Aucune information de cette demande d'informations ne peut être transmise, discutée avec un tiers, ou reproduite sans le consentement écrit au préalable de l'Université de Moncton.

## 4.3 Coûts engendrés par le fournisseur

Tous les frais associés à la préparation et à la présentation de la demande d'informations seront assumés par le fournisseur. Tous les documents à l'appui deviendront la propriété de l'Université de Moncton, à moins qu'il en soit exigé autrement par le fournisseur, au moment de présenter ses documents.

## 4.4 Formulaire d'information

Les fournisseurs désirant soumettre une solution doivent remplir le formulaire situé à l'**Annexe A - Formulaire d'information** et le faire parvenir dûment rempli avec leur document à Monsieur Eric Thériault par courrier électronique.

## 4.5 Dépôt des documents

Le fournisseur doit expédier ses documents, conformément aux exigences décrites dans cette demande d'informations et selon le délai prescrit par courrier électronique seulement. Les documents en format papier ne seront pas acceptés.

À l'attention de Monsieur Eric Thériault, Chef- Service des achats  
Courrier électronique : [eric.theriault@umoncton.ca](mailto:eric.theriault@umoncton.ca)

Il est de la responsabilité du fournisseur de s'assurer que son document acheminé par courrier électronique avant la date et l'heure indiquée. Les documents reçus après l'échéancier ne seront pas consultés.

***Les fournisseurs sont avisés par la présente qu'aucun engagement envers l'Université de Moncton n'existera sous cette demande d'informations.***

## 4.6 Ouverture

Il n'y aura pas d'ouverture public.





## ANNEXE A

### Engagement de confidentialité et de non-divulgaration Université de Moncton

**Demande d'informations : 3878-ITSM**

**Projet de modernisation de la gestion de services informatique :  
Acquisition d'une solution de gestion des services informatiques (ITSM)**

#### 1) Information du fournisseur

Nom légal du fournisseur : \_\_\_\_\_

Autre nom sous lequel le  
fournisseur peut aussi opérer, s'il y a lieu : \_\_\_\_\_

Adresse : \_\_\_\_\_

Numéro de téléphone : \_\_\_\_\_

Personne-ressource : \_\_\_\_\_

Courrier électronique : \_\_\_\_\_

Site Web de la compagnie : \_\_\_\_\_

#### 2) Déclaration

a) Je reconnais et conviens que l'Université de Moncton a une obligation légale et morale d'assurer la protection des renseignements de la communauté universitaire et de ses clients. Je reconnais et conviens également que la confidentialité et la discrétion font partie des attributions d'un fournisseur de l'Université de Moncton. À cet égard, je m'engage à maintenir et à protéger le caractère secret et confidentiel des renseignements recueillis ou reçus lors de mon travail et de traiter tous renseignements personnels, toute information institutionnelle avec la plus grande discrétion.

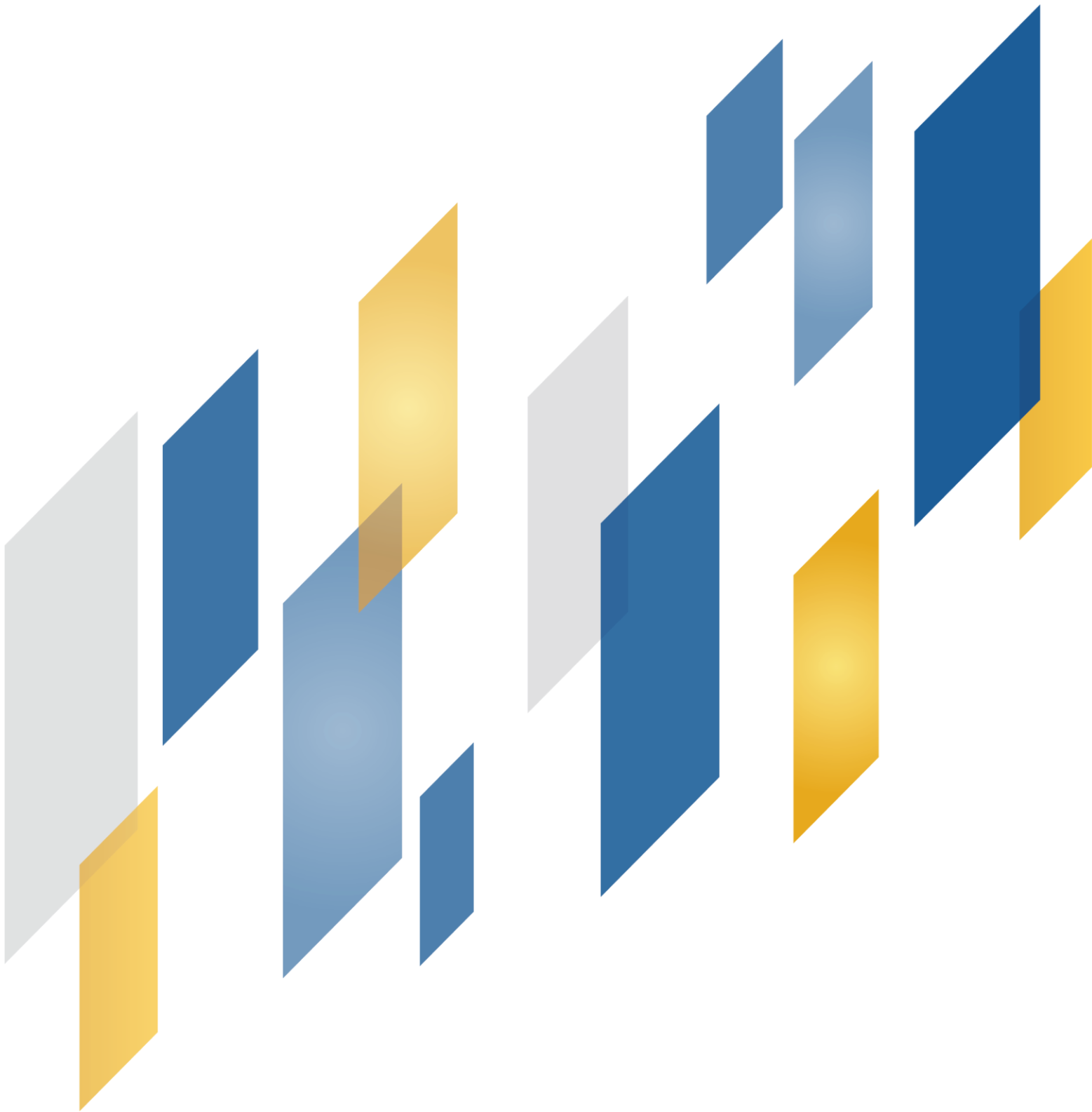
b) Je comprends que le non-respect du présent engagement de confidentialité et de non-divulgaration sera considéré comme un manquement sérieux à mes obligations. Une violation à la présente politique pourrait entraîner des poursuites et conséquences judiciaires.

J'ai lu et compris la présente et j'accepte de respecter les principes qui y sont énoncés :

Signature autorisée : \_\_\_\_\_

Date : \_\_\_\_\_





UNIVERSITÉ DE MONCTON  
CAMPUS DE MONCTON