

Plateforme de gestion d'incidents

FOURNISSEUR

CONTACT PRINCIPAL

Notre organisation désire se doter d'une plateforme de gestion d'incidents lui permettant de réagir efficacement et adéquatement à tout type d'incident.

Sans s'y limiter, les événements susceptibles d'être gérés avec la plateforme sont: accident de travail, déversement, explosion, émanation, effondrement, bris d'équipement, accident de véhicule, panne électrique, panne de système d'aération, panne de système de refroidissement, interruption de la circulation, manifestation, menace, intrusion, incendie, vol, harcèlement, panne des technologies de l'information, cyberincident, fumée. Voir des [exemples du secteur de l'éducation ici](#) et [d'autres secteurs ici](#).

Le fournisseur devra offrir, dans une même plateforme, les fonctionnalités générales suivantes:

- 1) Protocoles automatisés / Gestion d'incidents
- 2) Notifications de masse (SMS, Appels, Courriels et Push)
- 3) Partage de documents
- 4) Gestion de rondes de sécurité et maintenance + partage de localisation en temps réel
- 5) Clavardage "chat"

Plus précisément, la solution retenue devra permettre à tout le personnel de signifier, depuis une application mobile ou depuis une interface web, une vaste série d'événements. Ces événements auront, au préalable, été configurés sous forme de protocoles automatisés. Ces derniers seront automatiquement déclenchés par le système aussitôt l'alerte reçue; engendrant une série d'actions.

L'approche retenue par notre organisation pour la gestion des incidents est la suivante:

- 1) L'employé, qui constate ou est victime d'un incident, ouvre son application;
- 2) Une liste d'événements (lui ayant été permis de signifier) apparaît;
- 3) L'individu sélectionne l'évènement en cours
- 4) Une série de questions spécifiques à l'évènement s'affiche
- 5) Si l'individu a le temps, il/elle répond en plus de pouvoir joindre des images
- 6) L'individu transmet l'alerte au moyen d'un bouton sur cette même page
- 7) Son nom, sa position GPS, les réponses aux questions et les images jointes sont aussitôt communiqués à la plateforme;
- 8) Cette action enclenche du même coup le ou les protocoles appropriés.
- 9) Aussitôt (si le protocole le prévoit ainsi) des notifications (SMS, Appels, courriels et Push) sont envoyées automatiquement, sans intervention humaine.
- 10) Ensuite, la personne ayant transmis l'alerte recevra des tâches ou questions spécifiques, le cas échéant, via l'application mobile et l'interface web;
- 11) Il en sera de même pour les équipes d'intervention, où chacun des individus et groupes impliqués recevra leurs tâches respectives, dans la bonne séquence, au bon moment. Le tout sur leur application mobile et sur l'interface web.
- 12) Au fur et à mesure, les participants (incluant le lanceur d'alerte) pourront fournir un statut d'avancement à même chacune des tâches. Ces statuts enclencheront automatiquement les bonnes actions subséquentes, ainsi, jusqu'à la conclusion de l'évènement.
- 13) Ainsi, toute personne autorisée à superviser le cours de cet évènement, pourra suivre en temps réel l'évolution, de son mobile, sa tablette ou l'interface web.
- 14) Les participants pourront échanger toute information et image additionnelle pertinente via un clavardage "chat" lancé automatiquement par la plateforme au moment de la signification de l'évènement.
- 15) Une fois l'évènement terminé (et fermé), l'ensemble des informations échangées et colligées seront rendues disponibles instantanément dans un espace/module de rapport.
- 16) Tout commentaire additonnel, une fois l'évènement fermé pourra être ajouté, le cas échéant.

Plateforme de gestion d'incidents

Fonctionnalités	Disponible	Explications - si partiellement
Préparation des protocoles automatisés		
Général / Planification		
Permet de préparer des protocoles pour chaque scénario/processus de l'organisation		
Permet le regroupement des protocoles par catégories		
Permet d'attribuer des droits de modification pour chaque protocole par individu(s) et ou par groupe(s)		
Permet de décider qui peut voir quel protocole. Par exemple, les protocoles des équipes de ressources humaines ne devraient pas nécessairement être visibles des équipes des technologies.		
Permet de préparer un nombre illimité de protocoles.		
Permet de choisir si nous voulons que le protocole se déclenche automatiquement ou qu'il nécessite une approbation avant d'être déclenché.		
Permet d'associer une icône en couleur pour chaque protocole.		
Permet d'associer un gabarit de notification (SMS, Appels, Courriels et Push) afin qu'il soit transmis au moment de la signification d'un évènement (alerte).		
Permet d'associer un gabarit de notification (SMS, Appels, Courriels et Push) afin qu'il soit transmis automatiquement (sans intervention humaine) au moment de la confirmation de l'évènement.		
Permet d'associer les deux gabarits mentionnés au point précédent afin que deux notifications soient transmises simultanément au moment de la signification de l'évènement.		
Permet de décider qui peut signifier/initier quel protocole, en spécifiant par individu(s) et ou par groupe(s)		
Permet d'indiquer qui peut superviser chacun des protocoles. Ainsi, ces individus pourront suivre l'état d'avancement du protocole en temps réel ainsi qu'après la fermeture de l'évènement.		
Questionnaire		
<i>Préparation</i>		
Permet d'associer un questionnaire à chaque protocole, permettant à un utilisateur de répondre à des questions spécifiques au moment de la signification d'un évènement.		
Permet de maintenir une banque de questions pouvant être jumelées à des questionnaires. Évitant ainsi de recréer des questions pour chaque questionnaire.		
Permet d'établir (ou de changer à sa guise) la séquence des questions.		
Permet de marquer des questions comme devant être répondues (donc obligatoire).		

Il n'est pas obligatoire de joindre des questions au questionnaire. Ainsi, un utilisateur pourra signifier un évènement rapidement sans devoir répondre à des questions.	
Permet d'associer des protocoles à des choix de réponse. Faisant en sorte que si un utilisateur répond à une question et que ce choix de réponse est lié à un protocole, alors au moment de la signification, ce protocole sera déclenché automatiquement par Cobalt.	
Permet d'indiquer si nous voulons que le protocole soit archivé automatiquement une fois sa signification. Ceci pour nous permettre d'utiliser le questionnaire comme fiche de vérification. Et, s'il est jumelé avec l'association de protocoles à des choix de réponses, alors le(s) protocole(s) appropriés pourront être déclenchés sans pour autant déclenché celui utilisé pour remplir le questionnaire (fiche).	
Permet de créer un nombre illimité de questions.	
<i>Types de questions</i>	
Permet de créer des questions offrant à l'utilisateur d'entrer du texte sur une ligne (c.-à-d. avec un nombre restreint de caractères)	
Permet de créer des questions offrant à l'utilisateur d'entrer du texte multilignes (c.-à-d. avec un nombre plus élevé de caractères)	
Permet de créer des questions offrant à l'utilisateur de ne sélectionner qu'une seule option de réponse.	
Permet de créer des questions à sélection de réponses multiple.	
Permet de créer des questions où les utilisateurs se verront offrir un menu déroulant à partir de listes prédéfinies par les administrateurs. Par exemple, la question pourrait être: Dans quel local une assistance est-elle requise? ou quel est le nom du fournisseur ou quelle est l'application affectée?	
Permet de créer des questions où les utilisateurs se verront offrir un menu déroulant affichant des contacts, des utilisateurs, des groupes ou des données provenant d'un système externe intégré à Cobalt.	
<i>Utilisation</i>	
Permet à l'utilisateur de remplir un questionnaire avant de signifier / initier son évènement / incident / protocole depuis l'application mobile (Iphone, Android et iPad)	
Permet à l'utilisateur de remplir un questionnaire avant de signifier / initier son évènement / incident / protocole depuis l'interface web.	
Permet de rendre des questions obligatoires à être répondues avant de pouvoir signifier.	
Permet aux utilisateurs concernés de répondre à des questions spécifiques pour chaque protocole. Ces questions et réponses doivent pouvoir être créées de toute pièce par les administrateurs.	
Permet de faire en sorte que le questionnaire soit archivé sans déclencher d'évènements. Par exemple, pour la réalisation de rondes de vérifications d'appareils.	
Permet de faire en sorte que la réponse à une question déclenche un protocole (identique ou distinct de celui sélectionné).	
Permet de joindre jusqu'à trois images au moment de remplir le questionnaire.	
<i>Supervision</i>	
Les réponses transmises via le questionnaire complété apparaîtront aussitôt sur l'interface web ou sur l'application mobile des utilisateurs autorisés à superviser cet évènement.	
Les images transmises via le questionnaire apparaîtront aussitôt sur l'interface web des utilisateurs autorisés à superviser cet évènement.	

<i>Rapports</i>	
Les réponses colligées sont rendues disponibles dans un rapport d'évènement (une fois l'évènement fermé).	
Tâches	
<i>Types de tâches</i>	
Permet de programmer la réponse à l'évènement sous forme de schéma (flux de tâches) complètement dynamique, de style Visio, directement dans la plateforme.	
Permet de créer des tâches de type: "Instructions". Ayant pour but de donner une directive/instruction à l'utilisateur sans que le système attende une réponse en retour.	
Permet de créer des tâches de type: "Confirmation". Ayant pour but de demander à l'utilisateur de confirmer par "Oui" ou "Non".	
Permet de créer des tâches de type: "Action". Ayant pour but de permettre à l'utilisateur de fournir un statut depuis un menu déroulant.	
Permet de créer des tâches de type: "Entrée". Ayant pour but de permettre à un utilisateur de répondre à la tâche par du texte.	
Permet de créer des tâches de type: "Déclenchement". Ayant pour but de permettre à un utilisateur de déclencher un protocole distinct à partir de cette tâche.	
Permet d'utiliser/insérer des "questions/décisions à prendre" dans le schéma de tâches. Permettant ainsi que les tâches à effectuer soient en lien avec les réponses données précédemment.	
Permet que tout changement apporté soit automatiquement appliqué au protocole et disponible aussitôt pour être utilisé par les utilisateurs.	
Permet de regrouper les tâches sous forme de bloc pour une meilleure ergonomie.	
<i>Détails</i>	
Permet de nommer la tâche et d'y associer une description	
Permet d'y associer un temps d'exécution attendu.	
<i>Assignment</i>	
Permet d'assigner les tâches à un ou des utilisateurs nommés.	
Permet d'assigner les tâches ou décisions au lanceur d'alerte / instigateur.	
Permet d'assigner les tâches à un ou des groupes.	
Permet d'assigner les tâches à des utilisateurs pour qui nous auront créé des rôles expressément dans le cadre de ce protocole. À l'image des structures de gestion de type ICS (Incident Command System). où pour une intervention donnée, une personne peut occuper un rôle spécifique. Auquel cas des tâches seraient assignées à ce rôle plutôt qu'à un groupe déjà présent dans la plateforme (vu au point précédent).	
<i>Notifications</i>	

<p>Permet de déclencher des notifications depuis la réponse à une question, dans le questionnaire. Ainsi,</p> <p>Permet de joindre un gabarit de notification (SMS, courriel, appel ou Push) afin de permettre à l'utilisateur à qui la tâche a été assignée de déclencher l'envoi de cette notification, à même la tâche.</p> <p>Permet de joindre un gabarit de notification (SMS, courriel, appel ou Push) afin qu'une notification soit envoyée automatiquement, selon le statut donné à la tâche par l'utilisateur à qui la tâche a été assignée. Sans que l'utilisateur soit au courant.</p>	
<p><i>Fichiers</i></p> <p>Permet de joindre un fichier à une tâche afin de permettre à l'utilisateur à qui la tâche a été assignée de consulter le(s) fichiers, à même la tâche.</p> <p>Les fichiers joints doivent être au préalable déposés dans un espace prévu à cette fin dans la plateforme.</p> <p>Si un fichier a été lié à une tâche, mais que l'utilisateur à qui cette dernière a été assignée n'a pas les droits de consultation du fichier, alors le système ne lui permettra pas de faire afficher ce fichier.</p>	
Gestion d'incidents et d'évènements	
<p>Initiation / Signification / Alerte</p> <p>Permet à un utilisateur d'initier / signifier des événements / incidents depuis l'application mobile, la tablette ou l'interface web.</p> <p>Au moment de la signification / initiation de l'évènement, la position GPS de l'individu est capturée et transmise à la plateforme.</p> <p>L'utilisateur peut décider (lors du téléchargement de l'application) de ne pas autoriser que l'application ou son fureteur web puisse partager sa localisation.</p> <p>Le nom (et profil) de l'utilisateur est capturé et transmis automatiquement à la plateforme au moment de la signification.</p> <p>Un utilisateur peut signifier un nombre illimité d'évènements.</p>	
<p>Réaction</p> <p>Une fois l'évènement (le protocole) déclenché, les participants recevront automatiquement une notification "push" les avisant de la survenance d'un évènement.</p> <p>Une fois l'évènement (le protocole) déclenché, les participants recevront automatiquement une notification "push" les avisant de l'ouverture d'une séance de clavardage "chat" spécifique à cet évènement.</p> <p>Une fois l'évènement (le protocole) déclenché chaque utilisateur(s) et équipe(s) recevront leurs tâches dans la bonne séquence et au bon moment sur l'interface web et leur application mobile.</p> <p>Au début et tout au long de l'évènement, chaque fois qu'une tâche est transmise à un utilisateur, celui-ci reçoit une notification "push". Évitant ainsi que l'utilisateur doive consulter l'application ou l'interface pour savoir s'il/elle doit réaliser une tâche.</p> <p>Chaque utilisateur pourra répondre aux tâches et questions leur étant assignées et automatiquement attribué en fonction du protocole établi au préalable.</p>	

Le système doit impérativement être pleinement dynamique. C'est-à-dire, par exemple, que les tâches devront apparaître aux individus en fonction des détails fournis par ceux-ci ou d'autres membres dans la séquence d'action précédente.	
Supervision	
Permet à un utilisateur autorisé de suivre l'évènement en temps réel depuis l'interface web et l'application mobile.	
Permet d'y consulter, le(s) noms d'individus ayant initié l'évènement, sa position GPS et l'adresse civique la plus proche, les réponses et les images obtenus du questionnaire, les notifications transmises, les statuts de chaque tâche et les commentaires.	
Permet l'accès à un module de type "Centre de Commande" où l'ensemble des évènements en cours sont affichés,	
Permet l'accès à un module de type "Centre de Commande" où l'ensemble des activités en cours sont affichées et continuent d'apparaître sans nécessiter de rafraichissement de la page.	
Permet de consulter les évènements en cours sur une carte géographique.	
Permet, depuis cette carte, de cliquer sur chaque évènement et d'y voir qui l'a signifié, à quel moment, sa position exacte, etc.	
Permet de consulter, depuis l'interface web et l'application mobile, si des évènements sont en attente d'autorisation d'être enclenché ou non. Le système doit donc pouvoir permettre d'indiquer au préalable si le protocole doit passer par une étape de validation avant d'être enclenché (suivant la réception d'une alerte).	
Suivi / Rapports	
Permet l'accès à un module de rapport où sont regroupés les rapports de chaque évènement.	
Permet l'extraction d'un rapport (au format PDF) pour chacun des évènements.	
Permet de consulter les conversations "chat" de façon indépendante, c-à-d sans avoir à consulter le rapport détaillé de l'évènement.	

Plateforme de gestion d'incidents

Fonctionnalités	Disponible	Explications - Si partiellement seulement
Notifications de masse		
Envoi		
Permet l'envoi de notifications SMS, courriels, appels et Push.		
Permet l'envoi depuis l'interface web ou depuis l'application mobile.		
Permet la création et l'envoi de notifications (SMS, appels, courriels et Push) depuis l'application mobile et l'interface web.		
Permet l'accès et l'envoi des gabarits de notifications, depuis l'application mobile et depuis l'interface web.		
Permet l'envoi de SMS à une vitesse de 1500 ou 3000 messages par minute, selon nos besoins.		
Permet l'envoi d'appels à une vitesse de 720 appels par minute.		
Permet l'utilisation d'un nombre illimité de caractères pour l'envoi de notifications PUSH.		
Permet l'utilisation d'un nombre illimité de caractères pour l'envoi de notifications de type courriel.		
Permet l'utilisation d'un nombre de 306 caractères pour l'envoi de notifications SMS (moins si nous utilisons des caractères devant être encodés UCS-2).		
Permet l'utilisation de caractères habituellement encodés UCS-2 (comme l'accent circonflexe).		
Permet l'utilisation de 750 caractères pour l'envoi de notifications de type appels.		
Permet l'utilisation d'un nombre illimité de caractères pour l'envoi de notifications de type courriel.		
Permet l'envoi d'un nombre illimité de notifications (SMS, appels, courriels et PUSH).		
Permet l'envoi de notifications (SMS, appels, courriels, et Push) à un nombre de contacts illimité.		
Permet l'envoi de SMS et appels depuis un numéro dédié (propre à notre organisation et fourni par le fournisseur).		

<p>Permet l'envoi de SMS et appels depuis plus d'un numéro dédié (propre à notre organisation et fourni par le fournisseur). C.-à-d. que la plateforme permettra de sélectionner le type d'usage ou le numéro devant être utilisé pour envoyer le SMS ou l'appel. Par exemple, nous pourrions vouloir avoir un numéro pour les urgences et un numéro pour les usages plus généraux.</p> <p>Le numéro dédié peut être utilisé pour notifier les services d'urgence comme le 911. Dans ce cas, une adresse physique (propre à notre organisation) peut être associée au numéro dédié.</p> <p>Une adresse courriel d'envoi "courriel" est fournie.</p> <p>L'organisation peut utiliser sa propre adresse courriel pour l'envoi des notifications (courriels) depuis la plateforme du fournisseur.</p>	
<p>Gabarits</p> <p>Permet la création / sauvegarde de gabarits de notifications (SMS, courriels, appels et PUSH); lesquels peuvent ensuite être utilisés tels quels ultérieurement ou être modifiés (par les administrateurs) avant transmission.</p> <p>Permet aux administrateurs de décider si des utilisateurs sont autorisés à envoyer certains gabarits de notifications, sans pour autant que ceux-ci puissent en modifier le contenu.</p> <p>Permet aux administrateurs de sauvegarder des gabarits qui ne pourront être consultés et modifier que par les administrateurs de leur choix. Exemple, l'équipe des communications peut sauvegarder des gabarits qui ne pourraient être rendus visibles à aucune autre équipe.</p> <p>Un nombre illimité de gabarits de notifications peuvent être sauvegardés.</p> <p>La plateforme permet de voir et de gérer l'ensemble de ses gabarits d'une même page.</p>	
<p>Confirmations / Réponses / Rappels</p> <p>Permet aux contacts (receveurs de notifications) de répondre aux SMS.</p> <p>Permet aux contacts de répondre par du texte et/ou émoji. Donc, non-seulement un "1" ou "2".</p> <p>Permet aux contacts de recevoir une confirmation ou un message une fois qu'ils ont répondu au SMS.</p> <p>Permet aux receveurs d'appels de confirmer la réception de l'appel.</p> <p>Permet aux receveurs d'appels de répondre par texte (par SMS au numéro duquel est entré l'appel).</p> <p>Permet aux contacts (récipiendaires de notifications) d'appeler ou rappeler le numéro dédié.</p> <p>Les appels placés vers le numéro dédié peuvent être redirigés automatiquement vers un numéro de notre choix, une fois le message entendu.</p>	
<p>Statuts</p> <p>Permet de consulter les réponses (aux SMS et appels) de chaque contact, depuis l'interface web ou depuis l'application mobile.</p>	

Permet la consultation des résultats (statuts / statistiques) d'envoi depuis l'interface web ou depuis l'application mobile.	
Tous les statuts d'envois doivent être conservés et accessibles depuis l'interface.	
L'ensemble des statuts et réponses peuvent être téléchargés (sous format Excel ou csv.) pour chaque notification/message transmis.	
La page des statuts indique d'un coup d'oeil si un message a été répondu.	
Un statut indique, au minimum: l'expéditeur, le sujet du message, le nom du gabarit, le texte transmis, le nombre de contacts visés, le type d'envoi (SMS, courriels, etc.), la date d'envoi.	
La page des statuts permet d'afficher les résultats de chaque envoi sous forme graphique.	
Configuration	
Les contacts n'ont pas à s'inscrire à la plateforme pour recevoir des notifications. Leurs coordonnées sont maintenues à jour dans la plateforme du fournisseur par une synchronisation ou un import régulier depuis nos bases de données.	
Seuls des contacts existants dans les bases de données de l'organisation sont autorisés à recevoir des notifications. Aucun membre du public, média ou autre, non présent dans nos bases de données ne peut s'inscrire.	
L'organisation peut modifier, à sa guise, depuis l'interface web, le message vocal à être entendu par les contacts ayant décidé d'appeler le numéro dédié.	
L'organisation peut configurer l'adresse courriel d'envoi afin que les envois apparaissent comme étant transmis d'une boîte existante propre à l'organisation.	
L'organisation peut modifier à sa guise, depuis l'interface web, le message texte que voit le contact lorsqu'il/elle répond au SMS.	
L'organisation peut configurer à sa guise, depuis l'interface web, le numéro de redirection vers lequel ceux rappelant le numéro dédié seront dirigés.	
Permet une configuration SPF pour l'envoi courriel.	

Plateforme de gestion d'incidents

Fonctionnalité	Disponible	Explications - Si partiellement seulement
Conversations "chat"		
Général		
Un nombre illimité de conversations peuvent être initiées et exister simultanément.		
Permet aux utilisateurs participants à une conversation "chat" de partager du texte avec les autres participants.		
Permet aux utilisateurs participants à une conversation "chat" de partager des images avec les autres participants.		
Le "chat" peut être accédé depuis l'interface web.		
Le "chat" peut être accédé depuis une application mobile.		
Création / initiation		
<i>Lors d'évènement</i>		
La plateforme déclenche / crée une conversation de type "chat" pour tout évènement initié. Laquelle doit inclure la personne ayant initié l'évènement, chaque individu/groupe ayant une tâche assignée dans le protocole associé à cet évènement et les individus/groupes autorisés à superviser l'évènement.		
Un message surgissant de type Push apparaîtra sur les appareils des utilisateurs ayant été joints à une conversation.		
Un message surgissant de type Push apparaîtra sur les appareils des participants chaque fois qu'un message est partagé dans le "chat" par un autre utilisateur.		
<i>Lors de rondes et partages de géolocalisation</i>		

La plateforme déclenche / crée une conversation de type "chat" pour tout ronde ou partage de localisation en temps réel. Laquelle doit inclure la personne ayant initié le partage de sa localisation ou la ronde et les individus/groupes autorisés à accéder au module de suivi en temps réel des rondes et de localisation.

À la demande

Permet à un administrateur d'initier une conversation "chat" depuis l'interface web.

Permet à un administrateur d'initier une conversation "chat" depuis l'application mobile.

Permet à un administrateur d'inviter des utilisateurs et/ou des groupes d'utilisateurs (depuis le web et depuis le mobile).

Rapports

L'ensemble des conversations peuvent être consultées (une fois fermée) dans un espace/module web prévu à cette fin.

Seuls les administrateurs ayant participé à une conversation pourront consulter le contenu de la conversation.

Plateforme de gestion d'incidents

Fonctionnalité	Disponible	Explications - Si partiellement seulement
Partage de documents		
Général		
Permet à un administrateur de partager des documents, c.-à-d. les rendre disponibles pour consultation, à lui-même et à d'autres utilisateurs.		
Permet que les fichiers puissent être lus depuis un module dédié sur l'application mobile (téléphone et tablette) ainsi que par l'entremise de l'interface web.		
La plateforme doit permettre d'importer les formats de fichiers suivants: .docx, .doc, .xlsx, .xls, .ppt, .pptx, .pdf, .jpg, .gif, .zip et .png.		
Permet d'y déposer un nombre illimité de fichiers.		
Permet de décider si l'utilisateur à qui le document est partagé pourra l'imprimer ou le transmettre par courriel.		
Permet de déposer des fichiers allant jusqu'à 25Mo (chacun).		
Permet de regrouper les fichiers dans des répertoires.		
Permet d'attribuer des icônes (avec ou sans couleur) à chaque fichier.		
Permet de déplacer le fichier une fois déposé.		
Lors de l'ajout ou d'un changement à un fichier, les utilisateurs ne sont pas dérangés, les modifications se faisant via des communications silencieuses avec les appareils mobiles.		
Permet de faire en sorte que les fichiers déposés dans ce module puisse être ensuite liés à des tâches dans les protocoles d'incidents.		
Permet l'ajout d'un fichier par un glisser-déposer ou par le biais d'un bouton permettant la recherche sur le poste de travail.		

Plateforme de gestion d'incidents

Fonctionnalité	Disponible	Explications - Si partiellement seulement
Localisation / Rondes de sécurité & maintenance		
Général		
Permet à des utilisateurs de partager leur position en temps réel. Utile par exemple, lorsqu'une équipe d'urgence ou une personne en mouvement désire partager leur position tout au long de la période, en permanence, avec l'organisation.		
Permet le déclenchement d'un chat automatiquement, entre l'individu partageant sa localisation et les administrateurs autorisés.		
Permet à ce qu'un groupe d'individus puisse voir leur position respective au sein d'une même session, où seuls eux pourront être.		
Rondes de sécurité / maintenance		
Permet à des équipes de sécurité ou de maintenance d'effectuer des rondes.		
Permet de créer et rendre disponible des parcours à suivre par les agents et/ou responsables de maintenance.		
Permet l'installation, l'enregistrement et la lecture de "tags NFC" sur le parcours des individus/utilisateurs.		
Permet aux individus effectuant les rondes de partager des commentaires et des images.		
Console		
Permet aux administrateurs autorisés de consulter depuis l'interface web, la position exacte de chaque individu ayant activé sa géolocalisation / rondes.		

Rapport

Permet de consulter les rapports de chacune des rondes ou sessions de partage de géolocalisation en temps réel.

Permet de consulter l'endroit exact où l'individu était à chacun des instants où il partageait sa géolocalisation.

Plateforme de gestion d'incidents

Fonctionnalité	Disponible	Explications - Si partiellement seulement
Sécurité		
Le fournisseur contractant est certifié SOC-2 Type 2.		
Rapport SOC 2 - Type 2 disponible sur demande.		
Données hébergées au Canada.		
Permet l'authentification unique (SSO) (incluant Azure et Google) depuis l'interface web et depuis l'application mobile.		
Permet d'autoriser des utilisateurs et/ou groupes d'utilisateurs pouvant contourner l'authentification unique. Pouvant être configuré avant ou lors d'une panne de notre système d'authentification unique (exemple Azure).		
L'authentification unique peut être configurée par notre organisation, depuis l'interface web, sans l'implication du fournisseur.		
La reconnaissance biométrique peut être activée par l'utilisateur sur l'application mobile.		
Il est possible de fermer sa session au moyen d'un clic, toujours accessible depuis le haut de chacune des pages web de la plateforme.		
Il est possible de fermer sa session et effacer les données de l'application mobile, par le biais d'un clic.		

Plateforme de gestion d'incidents

Fonctionnalité	Disponible	Explications - Si partiellement seulement
Accès		
Utilisateurs		
La plateforme offre des accès administrateurs (permettant de créer et modifier).		
La plateforme offre des accès utilisateurs standards.		
La plateforme offre des accès illimités à des utilisateurs pouvant recevoir des Push, modifier leur profil et participer à des conversations "chat".		
Création		
Permet à ce qu'un courriel de création de mots de passe soit transmis automatiquement par la plateforme à la création d'un utilisateur.		
Il est possible d'empêcher qu'un courriel de création de mots de passe ne soit envoyé automatiquement à chaque création d'utilisateurs.		
Il est possible de transmettre aux nouveaux utilisateurs (ayant été créés au préalable), un lien leur permettant de créer leur mot de passe.		
Permissions		
Permet la création de catégories de permissions afin de faciliter l'assignation de permissions d'accès à des fonctionnalités à chacun des utilisateurs.		
Il est possible de créer une multitude de combinaison d'accès à des fonctionnalités.		

Journalisation	
Permet à un/des administrateurs de consulter un journal de toutes activités réalisées par les utilisateurs.	
Appareils	
L'application est disponible pour téléchargement sur iPad, iPhone et Android.	
La plateforme fonctionne sur les fureteurs Chrome, Edge, Firefox et Safari.	
API	
La plateforme peut interagir, via API, avec certains systèmes externes.	
Le fournisseur accepte de collaborer à la mise en place de synchronisations API, selon les besoins de notre organisation, selon des coûts préétablis et selon la faisabilité.	

Plateforme de gestion d'incidents

Fonctionnalité	Disponible	Explications - Si partiellement seulement
Services		
<p>Un responsable de l'expérience client est mis à la disposition de notre organisation tout au long de notre abonnement. <i>Permet de savoir qu'un représentant du fournisseur connaît très bien la réalité dans laquelle évolue notre organisation, connaît les membres de nos équipes et connaît les détails associés à l'utilisation faite de la plateforme.</i></p>		
<p>Ce responsable peut être rejoint par cellulaire en tout temps de 7h à 21h.</p>		
<p>Une adresse courriel de type support@_____ est disponible pour signifier toute situation 24/7.</p>		
<p>Le fournisseur met à notre disposition les numéros de cellulaire de certains dirigeants du fournisseur. <i>Permet l'escalade lorsque le responsable de l'expérience client ne peut être rejoint.</i></p>		
<p>Les formations en ligne et sur place sont disponibles sans frais. Tant pour les administrateurs et utilisateurs.</p>		
<p>Notre équipe des technologies de l'information peut être mise en relation directe avec les ingénieurs/développeurs du fournisseur. <i>Permet d'assurer un déploiement facile pour chacun. Permet une résolution rapide des embûches pouvant être rencontrées par notre organisation, par exemple, lors des importations SFTP.</i></p>		
<p>Le fournisseur met à notre disposition des capsules vidéos professionnelles facilitant la sensibilisation, la compréhension et le déploiement de la solution auprès de sa communauté d'utilisateurs et de contacts.</p>		
<p>Le fournisseur offre le service de création vidéo professionnel (moyennant des frais additionnels) permettant à notre organisation de faire développer des capsules adaptées à notre organisation.</p>		
<p>Le fournisseur met à notre disposition un expert en gestion d'incidents, en tout temps, pour l'aider dans l'intégration de ses protocoles, la création des gabarits de notifications, lors de tests, dans son déploiement, lors des formations ou à tout autre autre moment de notre abonnement.</p>		
Support		

Le fournisseur offre un service téléphonique en français.

Le fournisseur offre un service téléphonique en anglais.

Des guides illustrés sont disponibles pour chaque page / fonction de la plateforme.

Un guide détaillé à l'intention des administrateurs TI est disponible.

Les guides d'utilisation sont disponibles en français.

Les guides d'utilisation sont disponibles en anglais.

Plateforme de gestion d'incidents

Fonctionnalité	Disponible	Explications - Si partiellement seulement
Données / Mise-à-jour des données		
Groupes		
Il est possible de créer des groupes manuellement depuis l'interface web.		
Les groupes peuvent être mis à jour par le dépôt d'un fichier csv. depuis l'interface web.		
Les groupes peuvent être mis à jour via SFTP.		
L'administrateur peut consulter la composition de chaque groupe. C'est-à-dire voir quels contacts se trouvent dans chaque groupe.		
Contacts		
Il est possible de créer des contacts manuellement depuis l'interface web.		
Les contacts peuvent être mis-à-jour par le dépôt d'un fichier csv. depuis l'interface web.		
Les contacts peuvent être mis-à-jour via SFTP.		
Pour chaque contact, il est possible d'y associer au moins deux (2) courriels.		
Pour chaque contact, il est possible d'y associer au moins cinq (5) numéros de téléphone.		
Pour chaque contact, il est possible d'y associer un nombre illimité de groupes.		
Pour chaque contact, il est possible d'y associer un numéro d'identifiant.		

Utilisateurs	
Les utilisateurs peuvent être mis-à-jour via SFTP.	
Les utilisateurs peuvent être mis-à-jour par le dépôt d'un fichier csv. depuis l'interface web.	
Les utilisateurs peuvent, si nous le désirons, mettre à jour leurs coordonnées depuis l'interface web ou depuis l'application mobile.	
Les utilisateurs peuvent, si nous le désirons, modifier les groupes auxquels ils sont associés depuis l'interface web.	
Les administrateurs peuvent empêcher qu'un utilisateur puisse se retirer de certains groupes, si nous le désirons.	
Imports	
Permet de consulter, depuis l'interface web, les téléchargements (imports) faits par SFTP et par dépôts manuels.	
La page de téléchargements doit permettre d'y voir: le nom du fichier, l'utilisateur ayant effectué le téléchargement, l'heure et la date du téléchargement, le statut et le nombre d'erreurs.	
La page de téléchargement doit permettre de télécharger le fichier ayant été déposé / transféré vers la plateforme ainsi que le fichier d'erreur.	
Le serveur de traitement de fichier du fournisseur doit permettre à ce que le fichier d'erreur soit retourné vers le serveur SFTP de notre organisation, automatiquement, à la fin du traitement.	
Permet de demander à ce qu'un courriel de confirmation soit envoyé à celui/celle ayant déposé son fichier d'import à l'écran, une fois le traitement terminé.	
Extractions	
Il est possible d'extraire la liste des contacts depuis l'interface web.	
Il est possible d'extraire la liste des utilisateurs depuis l'interface web.	
Il est possible d'extraire la liste des groupes depuis l'interface web.	
Il est possible d'extraire la liste des contacts qui ne sont pas utilisateurs, depuis l'interface web.	

Plateforme de gestion d'incidents

Fonctionnalité	Disponible	Explications - Si partiellement seulement
Expérience / Qualité du fournisseur		
<p>Expérience</p> <p>Le fournisseur possède plus de 10 ans d'expérience dans le domaine de la gestion d'incidents, sécurité et mesure d'urgence.</p> <p>La solution est en marché depuis au moins 10 ans.</p> <p>Le fournisseur possède plus de _____ ans d'expérience dans le domaine de _____.</p> <p>Le fournisseur a plus de 25 clients chez qui la solution est implantée et utilisée fréquemment.</p>		
<p>Références</p> <p>Veillez inclure ici au moins trois références et coordonnées de(s) personne(s) contact principales.</p> <p>Les références contactées doivent impérativement confirmer que l'interface web et l'application mobile sont "très simple d'utilisation, agréable de navigation et développée de façon intuitive".</p> <p>Les références contactées doivent impérativement confirmer que "le service offert par le fournisseur est exceptionnel".</p> <p>Les références contactées doivent impérativement confirmer "ne pas avoir eu de problèmes ou irritants importants récurrents avec la plateforme ou le fournisseur".</p> <p>Les références contactées doivent impérativement confirmer que "la solution satisfait aux attentes".</p>		
<p>Stabilité</p>		

Le fournisseur ne doit pas être en processus apparent de prise de contrôle ou de vente d'une partie ou de la totalité des services en lien avec la solution offerte. Pour confirmer, nous consulterons toute information accessible au public, sur le web. Permet d'éviter toute instabilité, risque d'interruption de services ou changement aux engagements pris par le fournisseur dans le cadre de cet appel d'offres/avis d'intérêt.

Le fournisseur ne doit pas faire l'objet de poursuite. Pour confirmer, nous consulterons toute information accessible au public, sur le web. Dans le cas, où des poursuites contre l'organisation sont en cours, merci de nous en aviser.....Permet d'éviter toute instabilité, risque d'interruption de services ou changement aux engagements pris par le fournisseur dans le cadre de cet appel d'offres/avis d'intérêt.