RÉPONSE DE GAZ MÉTRO À UNE DEMANDE DE RENSEIGNEMENTS

Origine : Demande de renseignements n° 1 en date du 7 septembre 2007

Demandeur : Régie de l'énergie

Historique et bilan de l'implantation de SAP

Référence : (i) Gaz Métro – 1, document 1, page 3
(ii) Dossier R-3529-2004, SCGM-6, document 8
(iii) Dossier R-3444-2000, SCGM-6, document 10, pages 3 à 8

Préambule :

Référence (i) :

> *« Le présent document décrit un projet d'investissement visant à procéder au déploiement de la plus récente version des modules du Système de gestion intégrée (ci-après « SGI ») actuellement en opération chez Gaz Métro, soit le système du fournisseur SAP. »*

Référence (ii) :

La phase IIA du projet SGI a été complétée en avril 2003, la Phase IIB en mars 2004. Les coûts finaux ont été de 53,9 M $.

Gaz Métro indique à la page 3 de la référence (iii) que les économies globales du projet sur une période de 10 ans s'élèvent à près de 100 millions $ incluant l'abolition d'environ 80 postes. L'impact prévu sur les tarifs est à la baisse de 3,56 M $ selon la page 5. À la page 7, Gaz Métro montre que deux mises à niveau étaient prévues, l'une à l'année 6, l'autre à l'année 10 du projet « SGI » et détaille par année les économies prévues d'investissements et d'opération.

Questions :

1.1 Veuillez confirmer que le Projet Mise à Niveau SAP correspond à la mise à niveau prévue à l'année 6 du projet « SGI ».

1.2 Veuillez dresser un bilan de l'installation du système SAP à Gaz Métro en terme de coûts, d'échéancier, de performance du système, de satisfaction des utilisateurs et d'impact sur le service à la clientèle.

1.3 En particulier, veuillez élaborer sur les gains de productivité et les économies d'opération effectivement réalisées. Veuillez mettre à jour le calcul de l'impact sur les tarifs.

1.4 Veuillez décrire, s'il y a lieu, les problèmes techniques rencontrés depuis l'installation du système, ayant nécessité le support du fournisseur SAP.

Réponses :

1.1 Il s'agit bel et bien de la mise à niveau prévue à l'année 6.

1.2 Pour le bilan de l'installation, des coûts et des échéanciers du projet initial, voir l'annexe A jointe au présent document.

Depuis la fin du projet initial, beaucoup de développement a été réalisé à l'intérieur du système SAP, de nombreuses améliorations ont été réalisées dans SAP depuis son implantation chez Gaz Métro, dont l'ajout de modules de formation, des fonctionnalités relatives à la gestion des ressources humaines, ainsi que l'intégration des activités d'amélioration du réseau de Gaz Métro.

Gaz Métro tente de consolider la plus grande partie de ses opérations à l'intérieur même du système SAP pour tirer le maximum de l'investissement initial. Après six ans d'utilisation, le système SAP est solidement implanté chez Gaz Métro et continuellement en amélioration. De plus, depuis quelques années, Gaz Métro est en mesure d'en constater les bénéfices quand à la qualité, l'intégrité et la consolidation de ses données corporatives. D'un point de vue technique, l'environnement technologique du système SAP est particulièrement stable et performant : la disponibilité de l'application SAP est de 99,8 % et le temps réponse moyen est de 0,7 secondes pour un volume total de 4 millions de « transactions » par mois.

Pour ce qui est de la satisfaction des utilisateurs, elle n'est malheureusement pas spécifiquement mesurée par rapport à l'utilisation d'un système en particulier. Cependant, nous mesurons annuellement la satisfaction globale des services rendus par le groupe des Technologies de l'information (allant de la qualité des services rendus jusqu'aux infrastructures, incluant SAP, qui sont disponibles aux personnes concernées). Voici un tableau récapitulatif des résultats à la question « satisfaction globale ». *(Les résultats montrent le pourcentage de gens qui considèrent au minimum satisfaisant l'appréciation globale des services rendus par les TI)*

2002 : 94,98 %

2003 : 95,97 %

2004 : 97,24 %

2005 : 94,7 % (raison de la baisse : 1re année que nous sondons les techniciens)

2006 : 96 %

SAP étant le principal système en utilisation chez Gaz Métro, on peut donc faire un lien entre cette statistique et la satisfaction des utilisateurs face à l'utilisation du système SAP.

1.3 Les économies d'opération ont principalement été réalisées avec l'abolition de plus de 80 postes en 2001 chez Gaz Métro. Avec un salaire moyen de 65 k$ + 32 % d'avantages sociaux, sur 10 ans, ces abolitions à elles seules représentent une économie de plus de 68 M$.

En outre, il faut prendre en considération le fait que d'autres améliorations parfois de nature intangible ou difficilement quantifiables se sont également réalisées dans le cadre de l'implantation initiale de SAP. Parmi celles-ci, on note entre autres l'accès à une information meilleure pour la prise de décision, l'accélération du processus de fermeture, l'optimisation des approvisionnements, l'optimisation de la gestion de projet. Ainsi, ces gains d'efficience et d'efficacité ont nécessairement occasionnés des économies en terme de temps, de répétition des tâches et par le fait même de coûts. Les économies effectivement réalisées sont certainement supérieures à 68 M$, mais Gaz Métro n'est pas en mesure de fournir des données plus précises à ce niveau.

Veuillez noter que dans sa décision D-2005-102, relative à la demande d'examen du rapport annuel pour l'exercice financier terminé le 30 septembre 2004, la Régie a autorisé Gaz Métro à mettre fin aux suivis du projet Saphir. Ainsi, après le 30 septembre 2004, puisque la Régie l'avait autorisé et puisque l'implantation initiale de SAP était terminée, aucun suivi budgétaire ou autre n'a été maintenu.

Considérant d'ailleurs qu'à partir de ce moment, SAP faisait partie des opérations courantes de Gaz Métro, les coûts ou les économies reliés à tout développement, ajout, amélioration, problèmes, etc., reliés à SAP n'ont pas été suivis distinctement. On peut d'ailleurs constater à la réponse 1.2 du présent document, que SAP a été en développement constant depuis son implantation. Ainsi, il s'avère pratiquement impossible aujourd'hui de recenser tous les coûts/économies reliés à ces divers éléments et d'effectuer une mise à jour de l'impact sur les tarifs.

1.4 Le support et/ou les problèmes ouverts chez SAP s'effectue sous forme de note envoyée directement chez SAP via un système Web portant le nom « SAP Support Portal ». Depuis l'installation du système SAP, plus de 897 notes ont été ouvertes chez SAP par des gens de Gaz Métro.

Même si à première vue ce chiffre peut sembler élevé, il est tout à fait normal d'avoir un si grand nombre de billets ouverts chez SAP compte tenu du large éventail de modules implantés chez Gaz Métro. Les problèmes rencontrés peuvent être d'ordre technique mais également d'ordre fonctionnel, avec des transactions spécifiques à l'intérieur du système. De plus, ces problèmes touchent tous les environnements et non pas seulement l'environnement de production. À noter que la majorité des cas problématiques sont découverts dans les environnements de tests et de développement et ces derniers sont résolus avant la migration de la nouvelle fonctionnalité dans l'environnement de production.

Voici quelques exemples de problèmes qui ont été rencontrés dans le passé :

- À la suite d'une mise à jour d'un programme par SAP dans notre environnement de tests, on réalise avec nos tests qu'une transaction (compte tenu de la configuration

spécifique) ne fonctionne plus comme elle devrait. Gaz Métro avise alors SAP via le système « Support Portal » avec l'ouverture d'un billet. Généralement ceux-ci se connectent sur notre système et prennent connaissance du problème et nous proposent un nouveau correctif.

- Gaz Métro doit mettre à jour une version d'un logiciel d'exploitation nécessaire au bon fonctionnement du système SAP. Après l'installation du produit dans l'environnement de tests, SAP ne fonctionne plus. Un problème est alors ouvert chez SAP.

Société en commandite Gaz Métro

Statut de fin de projet
Système de Gestion Intégrée (Saphir)

Implantation finale

Suite à l'implantation de la Phase IIA en avril 2003, nous avons poursuivi le développement des deux fonctions complémentaires au système de répartition assisté par ordinateur tel que mentionné lors de notre suivi du 30 septembre 2003.

Ce développement consistait à automatiser :

1- Le multitâche, c'est-à-dire l'ordonnancement de la répartition des ordres de travail respectant la dépendance chronologique des activités; et

2- L'optimisation de la répartition des ordres de travail en fonction des éléments suivants : la compétence technique du technicien, le trajet à parcourir entre les ordres de travail, le positionnement géographique du technicien sur le territoire et le type d'activité à réaliser.

L'implantation de ces deux fonctionnalités s'est effectuée en mars 2004 tel que prévu à l'échéancier.

Suivi budgétaire

TABLEAU SOMMAIRE DU SUIVI DES COÛTS (en million $)				
	Original	**Révision 2002**	**Réel final**	**Écart versus Révision 2002**
Phase I et IB	27,5	26,9	26,9	∅
Phase IIA	23,7	19,9	20,7	(0,8)
Répartition assistée par ordinateur	∅	2,7	2,7	∅
• Multitâches et optimisation	∅	∅	0,8	0,8
Plan d'affaires IIB	∅	0,4	0,4	∅
Post-implantation				
• Ajout ressources cléricales	∅	∅	1,6	(1,6)
Ajout d'utilisateurs de système				
• (licences SAP)	∅	∅	0,8	(0,8)
TOTAL	**51,2**	**49,9**	**53,9**	**(4,0)**

Il faut noter que le dépassement de 4,0 M$ est supérieur de 0,8 M$ à notre prévision du 30 septembre 2003. Ce coût est attribuable à l'acquisition de plus de 200 licences additionnelles pour se conformer au nombre d'utilisateurs réels du système.

RÉPONSE DE GAZ MÉTRO À UNE DEMANDE DE RENSEIGNEMENTS

Origine : Demande de renseignements n° 1 en date du 7 septembre 2007

Demandeur : Régie de l'énergie

Justification du Projet de Mise à Niveau SAP

Référence : (i) Gaz Métro-1, document 1, page 8
(ii) Dossier R-3444-2000, SCGM-6, document 10, page 5
(iii) Gaz-Metro-1, document 1, page12

Préambule :

Référence (i) :

> *« Selon le cycle de vie publié par SAP, la version actuelle en opération chez Gaz Métro ne sera plus supportée à compter de décembre 2009. Au-delà de cette date, en cas de problèmes avec les logiciels, Gaz Métro ne sera plus en mesure d'obtenir l'assistance de SAP pour corriger la situation.*
>
> *[…] il est important de noter qu'au-delà de cette période de support étendue [2009], Gaz Métro n'aura plus accès à la même qualité de service de la part du fournisseur entraînant des risques importants au niveau des opérations. »*

À la référence (ii) SCGM illustre les coûts prévus d'entretien annuel de 2.2M$.

Référence (iiI) :

> « *Une économie de 200 k$ liée à la surprime de 4% pour le service d'entretien sur la version originale, a été considérée en 2009 et des frais additionnels annuels liés au nouveau contrat d'entretien ont été considérés à partir de 2008.* »

Questions :

2.1 Veuillez déposer l'entente ou la partie de l'entente initiale entre SCGM et SAP portant sur le service d'entretien standard et étendu de SAP, à la suite de l'installation du système SGI.

2.2 Veuillez mentionner si, à partir de 2009, une nouvelle entente de service d'entretien pour la plateforme actuelle pourrait être négociée avec SAP.

2.3 Si une telle entente était possible, veuillez préciser les conditions qui s'y rattacheraient (coûts d'entretien annuel, nature de l'assistance offerte,…).

2.4 À la référence (ii) Gaz Métro prévoyait des coûts d'entretien annuels de 2,2 M$ dont 1,1 M$ pour les logiciels et 0,5 M $ pour l'infrastructure. Veuillez indiquer si la surprime de 100 k$ et de 200 k$

(pour 2007 et 2008-2009) sont les coûts annuels qui viendraient s'ajouter au 2,2 M$ déjà prévus par Gaz Métro.

2.5 Veuillez expliquer la nature des frais additionnels mentionnés à la référence (iii) et les comparer avec ceux liés au système SGI actuel.

Réponses :

2.1 Voir l'annexe A déposée sous pli confidentiel.

2.2 L'entente de service actuellement en vigueur pourrait être renouvelée à partir de 2009 avec les mêmes conditions financières, soit un montant 1 160 k$ par année. Cependant, plusieurs restrictions décrites ci-après rendent cette option pratiquement impossible, voire même risquée. Les éléments suivants causeraient un préjudice important à Gaz Métro :

- Résolution des problèmes connus seulement, c'est-à-dire qu'il n'y aurait plus de recherche faite par SAP relativement à problèmes nouveaux qui pourraient survenir. Ainsi, seuls les problèmes déjà rapportés pourraient être résolus, ce qui ne représente qu'une partie des problèmes soulevés par Gaz Métro;
- Aucune modification de type « LCP » (Legal Patch Change) pour se conformer aux changements légaux. Cet aspect empêchera Gaz Métro d'implanter les modifications requises par les gouvernements dans le traitement de la paie; et
- Support limité pour les mises à niveau des infrastructures technologiques : la mise à jour d'applications qui ne relèvent pas de SAP pourrait se trouver en conflit avec une version de SAP qui ne serait pas mise à jour.

Dans un tel contexte, SAP n'apporterait notamment aucune mise à jour légale requise pour maintenir l'application SAP en bon état de marche. Cette restriction empêcherait Gaz Métro à se conformer aux lois (ex. : toutes nouvelles modifications aux tables d'impôts et aux traitements de la paie demandées par les gouvernements seraient impossibles à implanter).

La mise à niveau à la version ERP 6.0 permettra de maintenir l'ensemble des composantes SAP en bon état de marche tout en bénéficiant du plein support de la firme SAP sur cette version.

2.3 Voir la réponse 2.2.

2.4 Oui.

2.5 Les frais additionnels, soit de 41 000 $ pour l'année 2008 et de 61 000 $ pour les années subséquentes, sont constitués des coûts de maintenance supplémentaires engendrés par l'ajout d'équipements et de logiciels nécessaires pour réaliser la mise à niveau.

RÉPONSE DE GAZ MÉTRO À UNE DEMANDE DE RENSEIGNEMENTS

Origine : Demande de renseignements n° 1 en date du 7 septembre 2007

Demandeur : Régie de l'énergie

Justification du Projet de Mise à Niveau SAP

Référence : (i) Gaz Métro-1, document 1, page 8
(ii) Article publié le 31 juillet 2007 :
http://www.eweek.com/article2/0,1759,2164683,00.asp

Préambule :

À la référence (i) le distributeur indique aussi :

> *« […] il est important de noter qu'au-delà de cette période de support étendue [2009], Gaz Métro n'aura plus accès à la même qualité de service de la part du fournisseur entraînant des risques importants au niveau des opérations. »*

L'article mentionné à la référence (ii) mentionne que parmi les 33 000 clients de SAP, 2 800 sont sur la plateforme ERP 6.0 et 5 800 sur MySAP ERP 2004.

Questions :

3.1 On peut en déduire de la référence (ii) qu'une portion importante des clients de SAP, plus de 22 000, seraient encore sur une plateforme R/3 ou antérieure. Veuillez commenter et indiquer combien de mises à niveau sont en cours en ce moment, selon votre fournisseur.

3.2 Veuillez indiquer si, selon votre fournisseur, des entreprises fonctionnent encore avec des versions antérieures à R/3 qui ne sont plus supportées par SAP.

3.3 Dans la mesure où Gaz Métro utilise la plateforme actuelle après 2009, veuillez indiquer si, en cas de problèmes avec le système, elle pourrait obtenir du support de spécialistes ou consultants indépendants autres que SAP. Veuillez élaborer sur : « *les risques importants au niveau des opérations* ».

Réponses :

3.1 Selon SAP, la moitié de leurs clients utilisent toujours la plateforme R/3, version 4.6C ou une version antérieure. Le fournisseur mentionne également que 65 % de ceux-ci planifient avoir migré à ERP 6.0 pour la fin 2008.

3.2 Oui. Il est cependant important de préciser que la nature de l'utilisation de SAP varie selon les entreprises et que pour certains utilisateurs, l'utilisation de SAP est limitée à un ou des modules spécifiques. Ainsi, une entreprise qui utilise un module spécifique de SAP, par exemple aux fins de la gestion de sa marchandise subira moins d'impact du fait de ne pas passer à la version mise à jour, qu'une entreprise tel Gaz Métro, pour qui l'utilisation de SAP se trouve au cœur de ses opérations.

3.3 Dans le cas de problèmes avec le système, SAP est le seul fournisseur pouvant offrir les services requis par le programme de maintenance. Ainsi, même si Gaz Métro travaillait avec des consultants indépendants, les problèmes d'ordre technique qui se présenteraient devraient être gérés par SAP.

Voir également les réponses aux questions 2.2 et 2.3 de la pièce Gaz Métro-1, document 1.2.

RÉPONSE DE GAZ MÉTRO À UNE DEMANDE DE RENSEIGNEMENTS

Origine : Demande de renseignements n° 1 en date du 7 septembre 2007

Demandeur : Régie de l'énergie

Justification du Projet de Mise à Niveau SAP

Référence : Article publié le 31 juillet 2007 :
http://www.eweek.com/article2/0,1759,2164683,00.asp

Préambule :

L'article en référence mentionne aussi que SAP investit dans le développement d'une nouvelle plateforme A1S qui est considérée, par certains observateurs de l'industrie, comme celle qui remplacera la plateforme R/3, malgré le développement de SAP ERP 6.0.

Questions :

4.1 Veuillez indiquer si Gaz Métro a considéré l'alternative, au présent projet, d'attendre la version A1S en vue d'effectuer la mise à niveau de ses systèmes.

4.2 Veuillez élaborer sur les avantages et inconvénients de cette alternative.

Réponses :

4.1 La plateforme A1S de SAP vise essentiellement le marché des petites et moyennes entreprises. En effet, c'est un marché qui n'est pas tellement développé au niveau des applications d'entreprise et ce marché est perçu comme la prochaine source de croissance au niveau mondial.

Gaz Métro ne fait pas parti de ce segment de marché.

D'ailleurs, ce type d'application n'a pas les fonctionnalités requises par une utilité publique comme Gaz Métro, en particulier en ce qui a trait à la facturation gazière (IS-U/CCS) et à la gestion du parc de compteurs. Une mise à niveau de la version 4.6C à la plateforme A1S serait donc impossible.

4.2 Voir la réponse à la question 4.1.

RÉPONSE DE GAZ MÉTRO À UNE DEMANDE DE RENSEIGNEMENTS

Origine : Demande de renseignements n° 1 en date du 7 septembre 2007

Demandeur : Régie de l'énergie

Justification du Projet de Mise à Niveau SAP

Référence : (i) Gaz Métro-1, document 1, page 9

Préambule :

Référence (i)

> *« Une expertise externe a aussi été nécessaire pour réaliser cette analyse qui nous a permis d'évaluer les impacts opérationnels et de quantifier les efforts requis à la mise en œuvre du projet. »*

Questions :

5.1 Veuillez déposer les résultats de l'expertise dont il est question à la référence (i).

5.2 Veuillez indiquer si Gaz Métro a contacté d'autres compagnies d'utilité publiques utilisant SAP ERP 6.0 pour obtenir leurs commentaires sur cette plateforme en tant que clients.

Réponses :

5.1 Voir les annexes A et B déposées sous pli confidentiel.

5.2 Non. Compte tenu que Gaz Métro propose de mettre à jour un système déjà implanté et non d'implanter un nouveau système (et sélectionner un produit, un fournisseur, etc.), elle n'a pas jugé opportun de contacter d'autres entreprises pour obtenir leurs commentaires.

RÉPONSE DE GAZ MÉTRO À UNE DEMANDE DE RENSEIGNEMENTS

Origine : Demande de renseignements n° 1 en date du 7 septembre 2007

Demandeur : Régie de l'énergie

Justification du Projet de Mise à Niveau SAP

Référence : Gaz Métro-1, document 1, page 11

Préambule :

« […] le passage à la nouvelle version permettra à Gaz Métro :

- *[…];*
- *de se positionner favorablement face aux nouvelles technologies; »*

Question :

6.1 Veuillez expliquer le bénéfice associé au projet énoncé en préambule. En particulier, de quelles technologies est-il question et en quoi la mise à niveau SAP va permettre ce positionnement favorable ?

Réponse :

6.1 La version ERP 6.0 fonctionne sous la plateforme Netweaver 2004S. Celle-ci intègre le support des technologies Internet (SOA, JAVA, SMTP, http et Portail) au cœur de la solution. Ces technologies facilitent l'échange de données et l'intégration des applications à travers l'Internet.

Les fonctionnalités futures, développées par SAP, seront livrées sous forme d'extension à la version ERP 6.0 avec les plateformes Netweaver 2004S. La mise à niveau nous permettra donc d'effectuer un positionnement technologique facilitant les développements futurs.

RÉPONSE DE GAZ MÉTRO À UNE DEMANDE DE RENSEIGNEMENTS

Origine : Demande de renseignements n° 1 en date du 7 septembre 2007

Demandeur : Régie de l'énergie

Justification du Projet de Mise à Niveau SAP

Référence : (i) Gaz Métro-1, document 1, page 11
(ii) Article publié le 31 juillet 2007 :
http://www.eweek.com/article2/0,1759,2164683,00.asp
(iii) Dossier R-3523-2003, SCGM-7, document 1.1

Préambule :

Référence (i) :

> *« […] le passage à la nouvelle version permettra à Gaz Métro :*
>
> - *[…];*
> - *de mettre à sa disposition de nouvelles fonctionnalités. La mise en application de ces nouvelles fonctionnalités ne fait toutefois pas partie de cette mise à niveau technique et fera l'objet, le cas échéant, de projets spécifiques postérieurs au projet de mise à niveau.; »*

La référence (ii) indique que le passage à une plateforme ERP 6.0 inclut aussi l'interface WEB NetWeaver.

À la référence (iii) le distributeur indique que certains délais seront requis pour l'implantation de plusieurs conditions de service. Gaz Métro précise que :

> *« […] il existe deux façons pour Gaz Métro d'implanter les conditions de service, soit par le biais des systèmes patrimoines ou encore dans une éventuelle phase 2 du système de gestion intégrée (SAP), phase qui suivrait la mise à jour dont il a été précédemment fait état. »*

Questions :

7.1 La Régie est préoccupée par le fait que le changement de plateforme pour une version plus récente d'un progiciel se fasse sans ajout de nouvelles fonctionnalités « built in ». Veuillez expliquer.

7.2 En particulier, veuillez préciser si l'interface WEB NetWeaver constitue pour Gaz Métro un bénéfice associé au Projet de Mise à Niveau SAP. Si oui veuillez expliquer en quoi.

7.3 Veuillez lister et détailler les nouvelles fonctionnalités qui seront mises à la disposition de Gaz Métro et qui devraient faire l'objet de projets spécifiques. Veuillez indiquer sommairement les coûts et l'échéancier prévus pour ces projets.

7.4 Veuillez préciser si les besoins reliés à l'implantation des conditions de service (dossier R-3523-2003) pourront être considérés avec ces nouvelles fonctionnalités ou s'ils seront pris en compte avec des systèmes patrimoines.

Réponses :

7.1 Nous souhaitons faire une mise à niveau technique du système. Il est parmi les hypothèses de base du projet de ne faire aucun changement fonctionnel dans nos processus d'utilisation de SAP. Advenant le cas où il y aurait de nouvelles fonctionnalités « built-in » (c'est-à-dire des fonctions faisant partie intégrante de la nouvelle version de SAP), elles seront utilisées dans la mesure où les fonctionnalités que nous utilisons présentement n'existent plus dans la nouvelle version. Hormis ces cas, aucune nouvelle fonctionnalité ne sera mise en opération dans le cadre de la mise à jour pour les raisons plus amplement décrites à 7.3 ci-après.

7.2 La mise à niveau étant essentiellement technique, aucun bénéfice direct de l'utilisation d'une interface WEB n'est à prévoir car cela nécessiterait des changements importants de fonctionnalité. La mise en place de la plateforme Netweaver 2004S permettra d'effectuer un positionnement technologique qui facilitera les développements futurs et l'intégration avec les technologies Internet. À ce titre, le projet prévoit le déploiement du portail SAP en remplacement de Workplace. Ce portail sera utilisé dans les développements futurs.

Voir également la réponse 6.1 de la pièce Gaz Métro-1, document 1.6.

7.3 Les nouvelles fonctionnalités disponibles avec la nouvelle version de SAP n'ont pas été systématiquement analysées, ainsi Gaz Métro ne connaît pas, à ce jour, l'ensemble des nouvelles fonctionnalités disponibles. Aucun projet de déploiement de nouvelles fonctionnalités n'a à ce jour été discuté, ni évalué. Il est important de souligner que la décision de ne pas implanter de nouvelles fonctionnalités lors du passage à la nouvelle version a été prise dans le but de diminuer le niveau de risque associé au projet et de maintenir les coûts au minimum. Cette approche est d'ailleurs en ligne avec les recommandations de SAP à l'effet de procéder d'abord à la mise à jour. Le fait de procéder ultérieurement au déploiement de nouvelles fonctionnalités, plutôt que de le faire à même le projet actuel, n'engendrera pas de coûts supplémentaires significatifs.

7.4 L'information déposée à cet égard, dans le cadre du dossier R-3523-2003, aux pièces SCGM-7, documents 1 et 1.1 est toujours valide. En effet, il existe deux façons pour

Gaz Métro d'implanter les conditions de service, soit par le biais des systèmes patrimoines, soit dans une éventuelle phase 2 du système de gestion intégrée (SAP). Dans la mesure où les conditions de service devaient être implantées dans SAP, elles le seraient dans une version de SAP (phase 2) mise à jour.