

**DEMANDE DE RENSEIGNEMENTS N° 1 DE LA REGIE DE L'ENERGIE (LA REGIE) RELATIVE AU
« PROJET CIS »**

1. Référence : GI-1, document 1, page 9

Préambule :

Gazifère mentionne qu'elle a examiné plusieurs solutions en juin 2006 avec un consultant, « TMG Consulting » qui a exploré les alternatives possibles.

Demandes :

1.1 Veuillez déposer l'étude ou les analyses produites par cette firme de consultant sur les différentes alternatives étudiées.

Réponse 1.1:

Based on a high level assessment of requirements, an initial analysis was conducted in June/July 2006, and documented in a report called « *Building a new Gazifère Customer Information System : Analysis and Recommendations* » that was issued on August 17, 2006. This report is filed as exhibit GI-2, document 2.

Between August 2006 and June 2007, some of the original assumptions were validated and updated to better reflect our understanding of the costs that would be involved in implementing the CIS. The schedule below is a summary of how the estimated costs in the original report vary from the costs described in the filing.

Original : 2007-07-12

GI-2
Document 1
Page 1 de 8
Requête 3638-2007

	Cost Breakdown in Aug 2006 report	Revised cost breakdown	Reasons for differences
One-time initial cost	\$3.532M	\$4.026M	
Infrastructure (Hardware, Software)	\$1.005M	\$1.005M	No change
External Vendor Services	\$1.480M	\$1.698M	Difference of \$218K: \$144K for all initial analysis work and planning undertaken between May 2006 and June 2007, that was not included in the original report. \$74K for services of an IT project manager to assist Gazifère during the vendor selection phase.
Internal Labour	\$448K	\$448K	No change
Out-of Pocket Expenses	\$213K	\$249K	Difference of \$36K for travel expenses expected to be incurred by IT project manager during the vendor selection phase.
Project Contingency	\$386K	\$386K	No change
Post-Production System Stabilization	\$0	\$240K	The incremental cost of stabilization, \$240K was originally bundled with the first year support costs.
Support & Maintenance Costs for first year in production	\$558K	\$462K	Difference of (\$96K): (\$240K) of post-production stabilization costs are now included in the initial one-time costs. \$144K of annual application hosting costs was previously not included in the estimates.
Annual Support & Maintenance Costs (after first year)	\$318K	\$462K	Difference of \$144K: This is due to \$144K in annual application hosting costs that was previously not included in the estimates.

1.2 Veuillez préciser si « TMG Consulting » ou Gazifère ont réalisé un inventaire des solutions « progiciels » disponibles sur le marché ?

Réponse 1.2:

Over the next nine months, Gazifère and TMG Consulting are working to perform a detailed analysis of the functional needs of Gazifère and of how the various CIS applications in the marketplace will meet those needs. TMG Consulting is constantly evaluating the software vendors and packages that are available, but the process to match the qualifications of those vendors to the specific needs of Gazifère has only recently begun.

Original : 2007-07-12

Of the over 100 CIS vendors that are active in the marketplace, TMG Consulting estimates that roughly 30 of these vendors will be interested in working with Gazifère. It has yet to be determined the exact number of vendors that will actually respond to the Gazifère Request for Proposals for a new CIS system.

2. **Référence :** (i) GI-1, document 1, page 4
(ii) GI-1, document 1, page 5

Préambule :

L'objectif du projet d'acquisition d'un CIS indiqué à la référence (i) est d'assurer le service à la clientèle et le besoin de facturation après juin 2009.

La première activité de 9 mois dans l'échéancier du projet de la référence (ii) est la sélection de l'application.

Demandes :

- 2.1 Veuillez présenter les différentes fonctionnalités du système existant qui seront remplacées par le nouveau CIS (par exemple : service à la clientèle, suivi des plaintes, traitement des pannes, relève de compteur, facturation, encaisse, recouvrement, gestion de l'information, etc....).

Réponse 2.1:

Toutes les fonctions actuelles reliées au service à la clientèle, à la facturation, au traitement des paiements et des dépôts de sécurité, au recouvrement ainsi qu'à la gestion de toute l'information client seront remplacées par le nouveau système CIS.

- 2.2 Veuillez indiquer les fonctionnalités supplémentaires qui sont recherchées avec le nouveau système.

Réponse 2.2:

L'annexe A du document intitulé « *Building a new Gazifère Customer Information System : Analysis and Recommendations* » déposé à la pièce GI-2, document 2, fournit la liste détaillée de toutes les fonctionnalités recherchées. Voir aussi le tableau intitulé « *Future Additional Functionalities* » à la pièce GI-2, document 1.1, pour une liste des fonctionnalités supplémentaires et de celles qui seront améliorées avec le nouveau système.

2.3 Veuillez détailler l'activité de sélection de l'application de la référence (ii) et expliquer sa durée.

Réponse 2.3:

Voir le rapport intitulé « *Gazifère CIS Replacement Initiative : Project Charter for the Vendor Selection Phase* » déposé comme pièce GI-2, document 3.

2.4 Combien d'employés de Gazifère auront accès au système CIS ?

Réponse 2.4:

Il a été établi que 43 usagers utiliseront ce système.

3. Référence : GI-1, document 1, page 7, tableau 2

Préambule :

Ce tableau montre les coûts prévus d'implantation du système et les coûts récurrents de son exploitation.

Demandes :

3.1 Veuillez présenter, pour chacune des lignes de ce tableau, les hypothèses utilisées pour évaluer ces coûts et le détail nécessaire à la compréhension de leur estimation.

Réponse 3.1 :

Voir le tableau aux pages 5 à 7 de la présente pièce qui fournit les hypothèses utilisées lors de l'établissement des coûts prévus du projet.

Gazifère aimerait insister sur le fait que les coûts en capital estimés à 4,026\$M plus ou moins 20% sont très préliminaires. Une fois l'étape du choix du fournisseur terminée (Vendor selection phase), ce qui devrait se produire à la fin janvier 2008, Gazifère connaîtra alors avec beaucoup plus de précision la prévision des coûts en capital pour son projet CIS. Si les coûts changeaient de façon importante à la hausse ou à la baisse, Gazifère avisera la Régie dans les plus brefs délais pour obtenir son approbation si nécessaire.

Original : 2007-07-12

GI-2
Document 1
Page 4 de 8
Requête 3638-2007

Project Cost Category and Key Items	Approx. Cost	Comments	Estimation Assumptions
One-Time Initial Costs	\$4.026M		
Hardware	\$330K	Hardware infrastructure that is needed in the development, test, and production environments	Based on estimated servers required for 3 environments : Development (Dev), test, production 2 Application servers, 2 Database servers, 2 Middleware servers, plus other hardware such as development workstations. Breakdown is: Dev environment = \$82.5K Test environment = \$82.5K Production environment=\$165K
Software licenses	\$675K	Software infrastructure that is needed in the development, test, and production environments	Based on estimated costs for following software in dev, test, and production environments: Database licenses, middleware server licenses, CIS package licenses, other related software. Breakdown is: Dev environment = \$92.5K Test environment = \$92.5K Production environment = \$490K
<i>SUBTOTAL: Infrastructure</i>	<i>\$1.005M</i>		
External Vendor Services	\$1.698M	Services provided to Gazifère by vendors and / or external consultants to configure and customize the CIS	Based on following assumption of breakdowns : Initial study and planning = \$144K Package selection phase = \$437K Package installation, training=\$60K Package customization = \$266K Interface development=\$314K Testing, fix and Deployment=\$211K Vendor program management=\$266K

Project Cost Category and Key Items	Approx. Cost	Comments	Estimation Assumptions
Internal Labour	\$448K	Additional Gazifère staff and training required to free up business resources to work on the implementation	Based on following assumption of breakdowns: Package selection phase = \$144K Package installation, training=\$33K Package customization = \$92K Test preparation = \$32K Testing and deployment = \$75K Program governance = \$72K
Out-of-Pocket Expenses	\$249K	Travel and related expenses for the duration of the project	Based on following assumption of breakdowns: Package selection phase = \$82K Package installation and customization phase = \$113K Testing and deployment phase = \$54K
<i>SUBTOTAL: Labour and Expenses</i>	<i>\$2.395M</i>		
Project Contingency Budget	\$386K	Recommended budget set aside to address unforeseen project expenses or scope changes	Estimated by applying 20% to \$1.93M of labour costs (internal and external labour)
Post-Production System Stabilization	\$240K	For a system of this size, a one year period of stabilization should be expected post-production. During this period, incremental support & maintenance costs should be expected to address unforeseen technical issues, data fixes, and critical functional enhancements	Based on the following assumption of breakdown: Additional support needed in the first year for support of system interfaces = \$150K (cost of between 1-2 technical staff for 1 year) Additional support needed from business experts to make package configuration changes as needed = \$90K (cost of between 1-2 business staff for 1 year)
Annual ongoing costs	\$462K		
Hardware Upgrades and Maintenance	\$33K	Costs for annual hardware maintenance and upgrades	Assume 10% of initial hardware costs of \$330K
Licenses for Software Tools and Package	\$135K	Annual software maintenance licenses	Assume 20% of initial software costs of \$675K

Original : 2007-07-12

Project Cost Category and Key Items	Approx. Cost	Comments	Estimation Assumptions
System Support and Maintenance staff	\$150K	Staff required for routine support and maintenance of the system	Assume 1-2 technical staff = \$150K per year
System Infrastructure hosting costs	\$144K	Based on the assumption of hosting up to 4 servers at \$3,000 per month each	Based on the assumption of hosting up to 4 servers at \$3,000 per month each = 4 servers X \$3000 X 12 months

4. **Référence :** GI-1, document 1, page 9

Préambule :

Le projet CIS permettra d'offrir plus efficacement des services aux clients. Gazifère cite comme exemple son contrôle des modifications requises et le traitement à temps des demandes d'information de sa clientèle.

Demande :

4.1 Veuillez élaborer sur les bénéfices tangibles et intangibles, pour les employés et pour les clients, du projet CIS proposé et les quantifier autant que possible.

Réponse 4.1:

Tel que spécifié à la pièce GI-1, document 1, le système CIS actuel, rendu désuet, sera mis hors service en juin 2009. Gazifère n'a donc pas d'autre choix que de remplacer le système actuel afin de pouvoir continuer à offrir les services à sa clientèle, incluant les services de facturation. Conséquemment, le bénéfice ultime du projet CIS résulte du fait que Gazifère sera en mesure d'assurer la continuité des services offerts à sa clientèle après le mois de juin 2009.

Puisque Gazifère a choisi de développer son propre système CIS, celui-ci sera conçu pour répondre aux besoins spécifiques de Gazifère. Comme Gazifère débute l'étape de révision détaillée des besoins et exigences, étape qui permettra de bien cibler les secteurs où des améliorations seront nécessaires, elle n'est pas en mesure de fournir une liste détaillée des bénéfices tangibles et intangibles du projet CIS. Toutefois, il est certain que les résultats de cette étape permettront à Gazifère de développer un nouveau système CIS bien adapté pour les besoins et les opérations d'une entreprise de petite taille. Sans donner une liste complète de bénéfices tangibles et intangibles, nous pouvons identifier certains de ceux-ci. Le nouveau système CIS sera conçu, entres autres, de façon à offrir un service de facturation

Original : 2007-07-12

GI-2
Document 1
Page 7 de 8
Requête 3638-2007

ABC aux clients qui le désirent, service permettant de facturer la fourniture de gaz au prix négocié par le client avec son courtier. Il sera aussi conçu de façon à améliorer l'efficacité du service de facturation en intégrant la facturation des clients à grand débit qui se fait présentement à l'aide d'un autre système qui est essentiellement manuel. De plus, le système actuel n'offrant pas beaucoup de flexibilité, Gazifère sera en mesure avec le nouveau système d'améliorer l'extraction de données, la production de rapports nécessaires pour des fins de prise de décisions opérationnelles et de procéder, au besoin, à des modifications du système.

À ce stade-ci du projet, d'autres améliorations sont envisagées et Gazifère vous réfère à la l'annexe A du document intitulé « *Building a new Gazifère Customer Information System : Analysis and Recommendations* » déposé à la pièce GI-2, document 2, exposant la liste détaillée de toutes les fonctionnalités recherchées. Gazifère vous réfère aussi au tableau intitulé « *Future Additional Functionalities* » à la pièce GI-2, document 1.1, pour une liste des fonctionnalités supplémentaires et de celles qui seront améliorées avec le nouveau système.