

RETURN BIDS TO:
RETOURNER LES SOUMISSIONS À:
Bid Receiving - PWGSC / Réception des soumissions
-TPSGC
11 Laurier St. / 11, rue Laurier
Place du Portage, Phase III
Core 0A1 / Noyau 0A1
Gatineau
Québec
K1A 0S5
Bid Fax: (819) 997-9776

SOLICITATION AMENDMENT
MODIFICATION DE L'INVITATION

The referenced document is hereby revised; unless otherwise indicated, all other terms and conditions of the Solicitation remain the same.

Ce document est par la présente révisé; sauf indication contraire, les modalités de l'invitation demeurent les mêmes.

Comments - Commentaires
Initiative de transformation services courriels

Vendor/Firm Name and Address
Raison sociale et adresse du
fournisseur/de l'entrepreneur

Issuing Office - Bureau de distribution
Data Centre Services/Services des centres de traitement
de données
5C2, Place du Portage, Phase III
11 Laurier Street
Gatineau
Québec
K1A 0S5

Title - Sujet transformation services courriels	
Solicitation No. - N° de l'invitation 2B0KB-123327/A	Amendment No. - N° modif. 002
Client Reference No. - N° de référence du client 20123327	Date 2012-07-11
GETS Reference No. - N° de référence de SEAG PW-\$TSS-002-24459	
File No. - N° de dossier 002tss.2B0KB-123327	CCC No./N° CCC - FMS No./N° VME
Solicitation Closes - L'invitation prend fin at - à 02:00 PM on - le 2012-07-31	Time Zone Fuseau horaire Eastern Daylight Saving Time EDT
F.O.B. - F.A.B. Plant-Usine: <input type="checkbox"/> Destination: <input type="checkbox"/> Other-Autre: <input type="checkbox"/>	
Address Enquiries to: - Adresser toutes questions à: Knowles, Jason	Buyer Id - Id de l'acheteur 002tss
Telephone No. - N° de téléphone (819) 956-1418 ()	FAX No. - N° de FAX (819) 956-5165
Destination - of Goods, Services, and Construction: Destination - des biens, services et construction:	

Instructions: See Herein

Instructions: Voir aux présentes

Delivery Required - Livraison exigée	Delivery Offered - Livraison proposée
Vendor/Firm Name and Address Raison sociale et adresse du fournisseur/de l'entrepreneur	
Telephone No. - N° de téléphone Facsimile No. - N° de télécopieur	
Name and title of person authorized to sign on behalf of Vendor/Firm (type or print) Nom et titre de la personne autorisée à signer au nom du fournisseur/ de l'entrepreneur (taper ou écrire en caractères d'imprimerie)	
Signature	Date

Cette révision est publiée pour fournir à l'industrie une copie de la présentation comme discuté à la session de l'information qui a eu lieu le 12 juin 2012. selon les détails présentés dans la documentation demande de renseignements (DDR).

“Les exposés présentés par le Canada, la liste des participants et les réponses générales aux questions seront publiés sur MERX (www.MERX.com), le site Web qui héberge le service électronique d'appels d'offres du gouvernement, après la tenue de la séance de consultation de l'industrie.”

Ci-joint:

- ITSC PRÉSENTATION JOURNÉE DE CONSULTATION
- Compte rendu de la journée de consultation de l'industrie
- Compte rendu des rencontres individuelles sur la participation de l'industrie

Il n'y a aucun autre changement à l'information faisant actuellement partie de la DDR.

Initiative de transformation des services de courriels Journée de consultation de l'industrie

12 juin 2012

Bienvenue



Shared Services
Canada

Services partagés
Canada

Canada



Objectif de la journée de l'industrie

Programme de la journée de consultation de l'industrie

Heure	Présentateur	Description
De 13 h 30 à 13 h 35	Animateur	<ul style="list-style-type: none"> Objectif de la journée de consultation de l'industrie
De 13 h 35 à 13 h 45	Présidente, Services partagés Canada (SPC)	<ul style="list-style-type: none"> Mot de bienvenue
De 13 h 45 à 14 h	Sous-ministre adjoint, Direction générale des approvisionnements (DGA), Travaux publics et Services gouvernementaux Canada (TPSGC)	<ul style="list-style-type: none"> Mot d'ouverture sur l'approvisionnement
De 14 h à 15 h	SPC : Sous-ministre adjoint principal, Direction générale de la transformation, de la stratégie de service et de la conception Directrice générale, Initiative de transformation des services de courriels	<ul style="list-style-type: none"> Description et objectifs de l'Initiative Situation actuelle Portée et exigences Solutions envisagées
De 15 h à 15 h 15	Pause	
De 15 h 15 à 15 h 35	Centre de la sécurité des télécommunications Canada (CSTC)	<ul style="list-style-type: none"> Cybermenaces et menaces pour le cyber espace et l'approvisionnement du gouvernement du Canada
De 15 h 35 à 15 h 50	DGA, TPSGC	<ul style="list-style-type: none"> Mobilisation de l'industrie Aperçu de l'approche de collaboration relative aux solutions d'approvisionnement
De 15 h 50 à 16 h 45	Questions et réponses	
De 16 h 45 à 17 h	Récapitulation et mot de la fin	



Services partagés Canada



**Liseanne Forand,
Présidente de Service partagés Canada**



Au service du
GOUVERNEMENT,
au service des
CANADIENS.

Respect ♦ Intégrité ♦ Excellence ♦ Leadership

Travaux publics et Services gouvernementaux Canada



Tom Ring

**Sous-ministre adjoint
Direction générale des approvisionnements**



Travaux publics et
Services gouvernementaux
Canada

Public Works and
Government Services
Canada

Canada



Initiative de transformation des services de courriels

Exposé sur la journée de consultation de l'industrie



**Benoît Long,
sous-ministre adjoint principal,
Direction générale de la transformation,
de la stratégie de service et de la conception**



**Gail Eagen
Directrice générale
Initiative de transformation
des services de courriels**



Initiative de transformation des services de courriels



Aperçu de l'Initiative de transformation des services de courriels

- Objectif de l'Initiative
- Facteurs opérationnels
- Résultats opérationnels escomptés
- Situation actuelle
- Portée de l'Initiative
- Options en matière de prestation de services de courriels
- Principales exigences
- Autres points à considérer
- Domaines pour lesquels nous avons besoin de vos commentaires



Initiative de transformation des services de courriels

Objectif global de l'Initiative

Facteurs opérationnels

Points de référence de l'industrie pour les courriels indiquant une possibilité d'importantes économies de coûts pour le gouvernement du Canada



Complexité

- 100 services de courriels différents à travers le gouvernement du Canada
- A l'intérieur des 43 ministères et organismes partenaires
 - Utilisation de *Microsoft Exchange* dans une proportion de 81 %
 - Utilisation de *Novell GroupWise* dans une proportion de 13 %
 - Utilisation de *IBM Lotus Notes* dans une proportion de 6 %
 - Diverses versions de logiciels installées
- Demande croissante pour l'accès aux services mobiles (BlackBerry, tablettes, etc.)

Facteurs opérationnels



Contraintes liées à la sécurité

- Les citoyens et les organisations du secteur privé utilisent des services en ligne pour communiquer avec le gouvernement du Canada.
- Les courriels constituent un des moyens principaux de communication.
- La sécurité est une responsabilité ministérielle. Des mesures visant à sécuriser les courriels ont été mises en œuvre au moyen de différentes stratégies pour répondre aux exigences des départements.
- Les cybermenaces sont de plus en plus nombreuses.

Uniformité de la prestation de services

- Des niveaux de service différents sont en place au sein des organisations partenaires.
- Des conventions d'appellation de courriels complexes sont en place.





Résultats opérationnels escomptés

- Établissement d'une solution de courriels regroupée pour le gouvernement du Canada, laquelle sera d'abord proposée à nos partenaires, puis aux autres ministères et organismes.
- Réduction des coûts de prestation des services de courriels.
- Amélioration continue de la sécurité des services de courriels afin que les programmes et les services puissent continuer d'être offerts de manière sécuritaire et fiable à la population canadienne.
- Application de normes d'appellation.
- Niveaux de service communs pour tous les utilisateurs.
- Services de courriels sécuritaires et fiables pouvant traiter des courriels de niveau Classifié à Secret et Désigné à Protégé C.

Situation actuelle

Accès pour les entreprises et les citoyens canadiens

- Le courriel est une voie de communication que les citoyens et les entreprises utilisent pour accéder aux programmes du gouvernement du Canada, mais qu'ils n'utilisent pas couramment pour faire leurs transactions.
- La situation actuelle est complexe en raison de l'existence de nombreuses conventions d'appellation ministérielles, du manque de coordination des stratégies de gestion des modes de prestation, et des préoccupations exprimées à l'égard de la sécurité et de la confidentialité.

Efficacité – Outil de productivité

- Le gouvernement du Canada pourrait mieux utiliser le courriel en répartissant les utilisateurs dans des groupes selon les fonctions dont ils ont besoin (p. ex. utilisateurs civils et militaires, mobiles et non mobiles).
- Les systèmes en place ne favorisent pas la collaboration entre les différents ministères et organismes (p. ex. inventoriage non intégré).

Coûts

- Selon les points de référence, l'Initiative représente pour le gouvernement du Canada une excellente occasion de réaliser des économies de coûts.
- 63 systèmes de courriels utilisés par 43 partenaires de SPC
- 377 804 employés, 637 000 boîtes aux lettres et plus de 700 000 appareils BlackBerry
- Plus de 1 700 serveurs de courriel

Sécurité et performance

- Les systèmes sont complexes :
 - différentes technologies utilisées;
 - au moins 700 répertoires de courriels;
 - systèmes décentralisés et centralisés en place.
- Grande diversité (normalisation difficile)
- Les systèmes requièrent une normalisation sur le plan de la gestion des dossiers, des politiques de conservation et de la confidentialité

Initiative de transformation des services de courriels : Éléments compris dans la portée

Éléments fonctionnels

- Courriels
- Messagerie instantanée
- Calendrier
- Contacts personnels
- Dossiers de courriels personnels et partagés
- Intégration des services de courriels et de télécopies
- Accès à un historique de courriels (archivage de courriels)
- Répertoire de courriels
- Antivirus et anti-pollupostage
- Gestion des appareils mobiles (BlackBerry, téléphones intelligents, tablettes)

Autres

- Courriels de niveau Classifié à Secret et de niveau Désigné à Protégé C
- Tous les partenaires de SPC au Canada ainsi que les ambassades et les missions
- Migration et transition des données
- Soutien à la mise en œuvre et à la formation
- Soutien continu des courriels et des utilisateurs
- Soutien à l'intégration des applications « ministérielles » et des applications de « programmes » du gouvernement du Canada (à l'aide de trousseaux d'outils d'interface normalisées)



Initiative de transformation des services de courriels : Éléments non compris dans la portée





Où nous avons besoin de l'opinion de l'industrie

<i>Options</i>	<i>Descriptions</i>	<i>Détails</i>
Service géré (à l'interne et à l'externe)	Système appartenant à l'État, mais géré par un fournisseur	SPC conserverait le nouveau système de courriels, puis passerait un contrat avec un fournisseur en vue de la création et l'exploitation du système.
Services entièrement impartis	Système appartenant au fournisseur et géré par celui-ci	Le fournisseur concevrait et créerait un système de courriels, qu'il fournirait au gouvernement du Canada.

1. SPC reconnaît qu'il y a un « continuum » des options d'approvisionnement en infrastructures pour le service géré et entièrement impartis.
2. SPC souhaite connaître les autres options que l'industrie considère comme durables et rentables pour répondre aux besoins de SPC.
3. SPC a fait des investissements importants dans le matériel, les logiciels, la formation et l'intégration des applications. SPC voudrait savoir comment l'industrie mettrait à profit cet investissement en tant qu'équipement fourni par le gouvernement.



Principales exigences

EXIGENCES OPÉRATIONNELLES ET FONCTIONNELLES

- 1. REGROUPEMENT DES COURRIELS** – SPC établira pour ses 43 partenaires un nouveau service de courriels qui sera par la suite offert aux autres ministères et organismes à titre facultatif et selon un principe de recouvrement des coûts.
- 2. CONVIVIALITÉ** – Le système de courriels sera convivial et intuitif, et il ne nécessitera qu'une formation officielle limitée.
- 3. ACCESSIBILITÉ** – Le système sera mis à la disposition de tous les partenaires de SPC, quel que soit leur emplacement au Canada, et de toutes les ambassades et missions à l'étranger. Il doit être compatible avec l'accès à distance protégé de SPC, et être offert dans les deux langues officielles. Le système devra être accessible aux personnes ayant des besoins spéciaux, par exemple, l'interopérabilité avec les applications pour soutenir les employés déficients auditifs et visuels.
- 4. AIDE À LA MOBILITÉ** – Le système doit assurer des fonctions de gestion des appareils mobiles pour des plateformes comme les BlackBerry de Research in Motion, les iPhone et les iPad d'Apple, et les téléphones intelligents et tablettes Android sur Windows.
- 5. DISPONIBILITÉ ET FIABILITÉ** – Le nouveau système de courriels a comme but de respecter la norme de service gouvernementale, c.-à-d. qu'il devra être fonctionnel 100 % du temps, 24 heures par jour, 7 jours sur 7, 365 jours par année.



Principales exigences

EXIGENCES OPÉRATIONNELLES ET FONCTIONNELLES

- 6. RECHERCHE INTELLIGENTE ÉTENDUE** – Le système doit permettre à l'utilisateur final de trouver des messages courriels et de chercher du contenu dans ceux-ci.
- 7. SOUTIEN À L'ADMINISTRATION LOCALE DES COURRIELS** – Le système doit permettre au personnel de SPC et de ses partenaires d'assumer des fonctions d'administration des courriels, notamment l'ajout ou la suppression de comptes et la réinitialisation de mots de passe.
- 8. RESPECT DES LOIS ET DES POLITIQUES** – Le système doit respecter les lois en vigueur ainsi que les instruments mis en place par le Conseil du Trésor (p. ex. politiques, normes et lignes directrices). La Politique sur la gestion de l'information fait partie de ces instruments.
- 9. RESPECTS DES DÉLAIS** – La date de fin prévue pour la mise en œuvre de l'Initiative (migration comprise) est le 31 mars 201.
- 10. RENTABILITÉ** – Cette initiative doit permettre au gouvernement du Canada de fournir des services de courriels à des prix comparables à ceux de l'industrie et de groupes de pairs.

Principales exigences

EXIGENCES DE SÉCURITÉ ET RELATIVES A LA VIE PRIVÉE

1. SÛRETÉ – Le nouveau système de courriels sera accrédité pour gérer des courriels de niveau Classifié à Secret et de niveau Désigné à Protégé C.

2. SÉCURITÉ MULTI-NIVEAUX – Le système doit prendre en charge des contrôles de sécurité multi-niveaux, comme :

- des services de sécurité du périmètre (p. ex. pare-feu, contrôles antivirus et contrôles anti-pollupostage);
- la protection des données inactives (p. ex. contrôle de l'accès);
- la protection des données actives (p. ex. cryptage).

3. CHAÎNE D'APPROVISIONNEMENT FIABLE – Voir l'exposé du CSTC intitulé « Cybermenaces et menaces liées à l'approvisionnement visant le GC »

4. VIE PRIVÉE – Le service doit s'assurer que l'information est accessible seulement à ceux autorisés. Le service doit répondre aux obligations statutaires sous la loi sur la protection des renseignements personnels et la loi sur l'accès à l'information.

5. EXCEPTION AU TITRE DE LA SÉCURITÉ NATIONALE (ESN) – L'Initiative de transformation des services de courriels est visée par l'ESN que TPSGC a récemment invoquée au nom de SPC.

Exigence clé: Profil de sécurité des fournisseurs

- SPC mettra au point les exigences du profil de sécurité des fournisseurs après la phase de consultation de l'industrie.
- Notre objectif consiste à accorder le plus de temps possible aux entreprises afin qu'elles obtiennent leur cote de sécurité.
 - Veuillez consulter le site <http://ssi-iss.tpsgc-pwgsc.gc.ca/questions/esosp-psos-fra.html> pour obtenir un complément d'information.
- Les entreprises doivent s'attendre à ce que le personnel qui entre en fonction après la phase de consultation de l'industrie doive obtenir une cote de sécurité de niveau « Secret ». Il est à noter qu'à la phase de la demande de propositions, tous les soumissionnaires doivent satisfaire à l'ensemble des exigences relatives à la sécurité.

Exigence clé : Propriété des données

Principe

SPC assurera la sécurité et la confidentialité des données dont il est responsable et fera en sorte que les exigences du gouvernement du Canada en matière de propriété des données soient satisfaites. Les fournisseurs devront démontrer qu'ils sont capables de demeurer propriétaires des données du gouvernement du Canada.

Exigences minimales

1. Toutes les données sont la propriété du gouvernement du Canada.
2. Toutes les composantes de l'infrastructure de données du système de courriel doivent se trouver au Canada.
 - a. Tous les serveurs de courriel et les dépôts de données doivent être hébergés au Canada;
 - b. Le stockage hors site doit se faire dans un lieu protégé approuvé au Canada;
 - c. Tous les courriels internes du gouvernement du Canada envoyés par des utilisateurs du gouvernement situés au Canada ou à l'étranger à d'autres utilisateurs du gouvernement situés au Canada ou à l'étranger doivent être transmis par le biais de réseaux protégés adéquats. Les courriels transférés par des fournisseurs qui ne répondent pas expressément à ces deux conditions ne seront pas acceptés. Aucune donnée en transit ne sera sauvegardée ni stockée entre le point de départ et le point d'arrivée.
3. La solution de courriel doit permettre de contrôler ou de surveiller l'accès aux dépôts de données et à d'autres systèmes informatiques, de manière à ce que SPC puisse, à sa discrétion, restreindre, surveiller ou vérifier l'accès aux données du gouvernement.
4. Il n'y aura aucune limitation de la responsabilité en cas d'atteinte à la sécurité ou à la vie privée.



Principales exigences

EXIGENCES LIÉES À LA PLATEFORME TECHNOLOGIQUE

- 1. SOUTIEN LIÉ AUX NORMES OUVERTES** – Le système doit être conforme aux normes de l'industrie, et utiliser des interfaces normalisées, ouvertes et non exclusives.
- 2. TROUSSE D'INTÉGRATION DES SYSTÈMES EN PLACE** – Le système doit contenir une trousse d'intégration qui aidera les partenaires à intégrer leurs applications au nouveau système de courriels et à tirer parti des fonctions du système.
- 3. GESTION DE L'ACCÈS** – Le service doit gérer l'identité, les justificatifs d'identité et l'accès de l'utilisateur.



Principales exigences

EXIGENCES DE MISE EN ŒUVRE ET DE MIGRATION DES DONNÉES

- 1. MIGRATION DES COURRIELS** – Le contenu et les données des courriels existants doivent être transférés dans le nouveau système, y compris les fichiers en pièce jointe.
- 2. TRANSITION SANS HEURTS** – Les fonctions existantes doivent être en place durant la transition, dans la mesure du possible. On s'attend à des répercussions minimales sur les utilisateurs.

EXIGENCES LIÉES À LA GESTION DES SERVICES DE TECHNOLOGIE DE L'INFORMATION

- 1. INTÉGRATION DE LA GESTION DES SERVICES DE SPC** – On s'attend à ce que le fournisseur intègre les processus et les outils de gestion des services de SPC. Le niveau d'intégration peut varier en fonction de l'option de prestation de services et des besoins en approvisionnement.



Domaines pour lesquels nous avons besoin de vos commentaires

1. Options et considérations en matière de prestation de services de courriels
2. Options de plateforme d'applications de courriels. De quelle façon le gouvernement du Canada peut-il tirer parti de l'équipement fourni par le gouvernement?
3. Solutions de rechange aux services d'infrastructure sous-jacents
4. Options liées à la gestion de l'identité, des justificatifs d'identité et de l'accès
5. Stratégies visant à assurer le respect des exigences en matière de courriels de niveau Secret
6. Réduction au minimum des coûts, de la complexité et des répercussions sur les opérations pour ce qui est :
 - I. de la migration des données;
 - II. de l'intégration des applications;
 - III. de la formation des utilisateurs.
7. Nouvelles technologies, leçons apprises, études de cas



Centre de la sécurité des télécommunications Canada

Cybermenaces et menaces liées à l'approvisionnement visant le GC



Carey Frey
Directeur, Bureau des relations stratégiques



Cybermenaces et menaces liées à l'approvisionnement visant le GC

**Initiative de transformation
des services de courriel
Journée de l'industrie**

12 juin 2012

**Carey Frey, Centre de la sécurité des télécommunications
Canada**



Activités du CSTC

- Le CSTC est l'organisme national de cryptologie du Canada.
- Son mandat
 - Renseignement électromagnétique
 - Sécurité des TI
 - Soutien à l'accès légal
- Mandat « B »
 - Fournir des avis, des conseils et des services pour aider à protéger les renseignements électroniques et les infrastructures d'information d'importance pour le gouvernement du Canada.



Programme de sécurité des TI du CSTC

- Nous aidons à prévenir et détecter et à contrer les menaces et les vulnérabilités relatives à la sécurité des TI.
- Le CSTC utilise son expertise et ses capacités techniques uniques, ainsi que ses renseignements classifiés, pour compléter les technologies de sécurité commerciales qui sont à la portée des praticiens de la sécurité des TI.
- Il utilise ses propres méthodes et opérations pour détecter et contrer les menaces qui ne relèvent pas du domaine public.



Effets des forces du marché sur les technologies

- Les forces du marché favorisent les technologies commerciales et personnelles plutôt que le respect des exigences de sécurité.
- Notre société est presque entièrement dépendante des fournisseurs de logiciels et de matériel commerciaux du marché mondial.
- De nouveaux produits ou de nouvelles versions de produits sont rapidement mis au point.
- Aucun cadre réglementaire n'est en place relativement à la sécurité des logiciels et du matériel.
- Les processus et politiques traditionnelles du gouvernement imposent des exigences en matière de sécurité une fois que les produits et systèmes sont développés.
- Les développeurs de technologies commerciales sont peu motivés à investir dans la sécurité.



Vulnérabilités des technologies

- « Les gens développent des logiciels négligemment. Personne ne vérifie s'il y a des erreurs avant de les vendre. » (traduction libre)
 - Peiter Zatkó (Mudge), sommet sur la cybersécurité de la Maison-Blanche (2000)
- Faiblesses ou vulnérabilité accidentelles
 - Défauts de la conception
 - Erreurs de mise en œuvre
- Cybermenace – Un auteur de menace utilise Internet pour tirer profit d'une vulnérabilité connue d'un produit afin d'exploiter un réseau et l'information qui y circule
- Faiblesses ou vulnérabilités intentionnelles
 - Implantation dans un produit de biens livrables prédéterminés, à la connaissance ou à l'insu de l'entreprise
- Menace liée à la chaîne d'approvisionnement – Il est facile de saboter un produit dans la chaîne d'approvisionnement pour faciliter une cyberattaque subséquente qui permettra d'exploiter un réseau et l'information qui y circule.



Évolution de la cybermenace

- La situation était très différente il y a à peine quelques années.
- Aujourd'hui, des cyberattaques visent le Canada et ses plus proches alliés chaque jour.
- Le degré de sophistication des agents de menace varie : il peut s'agir de pirates malveillants, de groupes du crime organisé, de terroristes ou d'États.
- Les Canadiens font confiance au GC pour défendre la cybersouveraineté du Canada, et protéger et faire progresser la sécurité nationale et les intérêts économiques du pays.



Une question de sécurité nationale

- Riques liés aux technologies vulnérables
 - L'accès secret et persistent des auteurs de cybermenace aux systèmes de messagerie électronique du GC représente un danger pour la souveraineté de l'information du GC et l'intégrité des activités du gouvernement
 - Les auteurs de cybermenace sont adroits à exploiter tant les technologies de messagerie que les comportements humains par l'intermédiaire de l'utilisation des systèmes de messagerie
- Risques liés à la complexité
 - La consolidation des systèmes de messagerie électronique du GC est nécessaire à la bonne gestion de la cyberprotection et de la cyberdéfense
 - La sécurité par l'obscurité n'est pas une stratégie viable à long terme pour contrer les auteurs de cybermenace
- Risques liés à la chaîne d'approvisionnement
 - La chaîne d'approvisionnement élargit les possibilités pour les auteurs de menace de compromettre les systèmes qui ont été renforcés contre les cyberintrusions
 - Il est plus difficile pour le GC de détecter ces risques et d'y remédier



Contrefaçon du matériel Cisco **

- À la suite d'une enquête, le FBI a découvert 3 500 composants Cisco contrefaits dans les réseaux des organismes militaires des États-Unis, des entrepreneurs militaires et des entreprises d'électricité.
- « ...certains technologues et cadres de l'industrie indiquent que la menace découlant des circuits ajoutés secrètement pour compromettre les réseaux est bien réelle. » (traduction libre)
- Le matériel contrefait est vendu sur Internet et revendu au plein prix au gouvernement comme des biens légitimes.
- Les processus d'approvisionnement du gouvernement, dans le cadre desquels on sollicite des entrepreneurs et des sous-traitants, aggravent le problème.

** New York Times (9 mai 2008)



L'armée américaine bannit les disques et les clés USB **

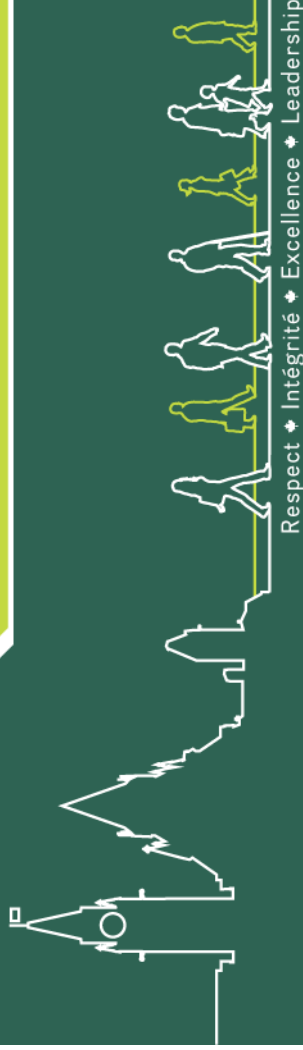
- Un virus nommé Agent.btz s'est propagé en s'autoreproduisant dans des clés USB et d'autres supports informatiques amovibles.
- C'est l'incident le plus important reconnu par le Pentagone.
- « Une personne a réussi à déjouer les coupe-feux et les mécanismes de chiffrement de l'armée américaine et a observé le trafic pendant des jours...elle pouvait lire les documents...elle pouvait interférer ». (traduction libre)
- « (Jim) Lewis estime que les responsables sont des espions étrangers qui ont laissé des clés USB compromises à divers endroits où le personnel était enclin à les prendre. » (traduction libre)

** 60 Minutes (8 nov. 2009)



Approvisionnement par Services partagés Canada

- Services partagés Canada, le CSTC et TPSGC collaborent pour atténuer les risques que représentent les cybermenaces et les vulnérabilités de la chaîne d'approvisionnement mondiale pour le GC.
- Le CSTC proposera des séances d'information de suivi sur l'atténuation des risques émanant de la chaîne d'approvisionnement aux fournisseurs intéressés des services partagés du GC.
 - Les entreprises doivent être prêtes à signer une entente de non-divulgence avec le CSTC pour obtenir ces renseignements.
- Les fournisseurs doivent satisfaire aux exigences de sécurité en matière de cyberprotection, de cybersécurité et d'atténuation des risques associés à la chaîne d'approvisionnement afin que leur offre soit retenue dans le cadre d'initiatives des services partagés du GC.
 - À titre de responsable de la sécurité des TI pour le GC, le CSTC cherchera à établir des partenariats à long terme avec les fournisseurs retenus.
- Vous pouvez trouver des exemples de ces exigences dans le site Web du CSTC sur la page *Conseils sur la chaîne d'approvisionnement des technologies*.



Au service du
GOUVERNEMENT,
au service des
CANADIENS.

Respect ♦ Intégrité ♦ Excellence ♦ Leadership

Initiative de transformation des services de courriels *Méthode d'approvisionnement*

Normand Masse
Directeur général
Secteur de la gestion de
l'approvisionnement en services
et en technologies

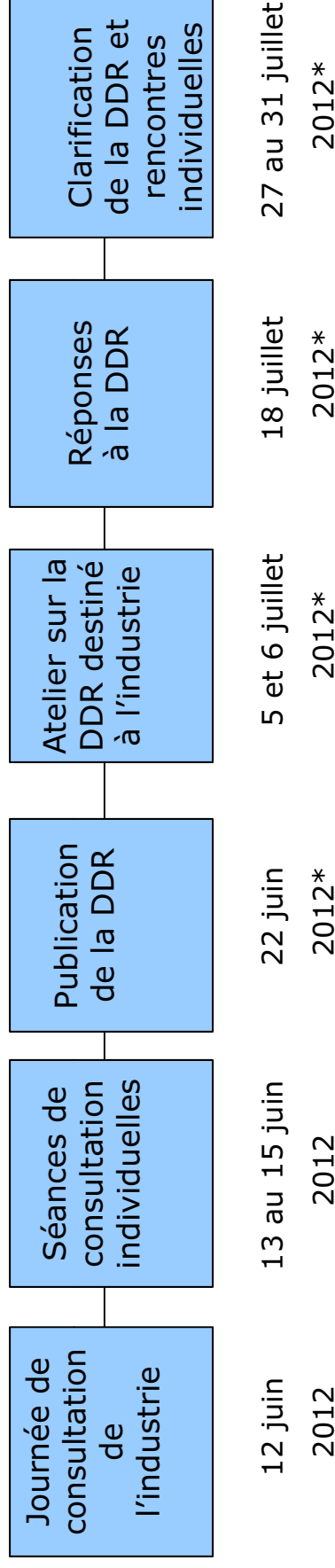


Travaux publics et
Services gouvernementaux
Canada

Public Works and
Government Services
Canada

Canada

Consultation de l'industrie



*Les dates sont provisoires.



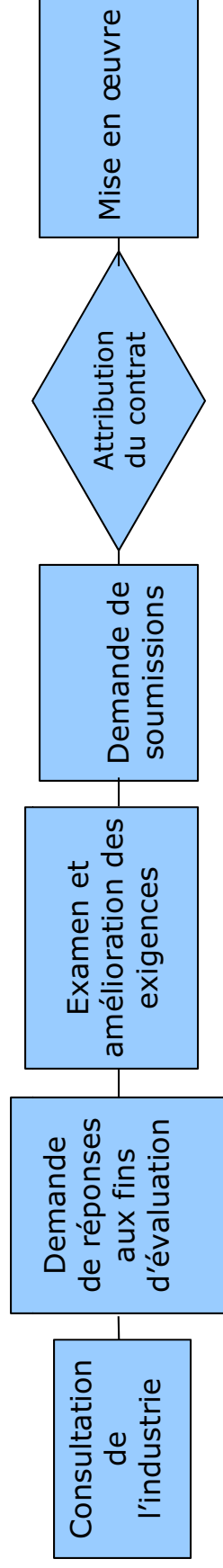
Travaux publics et
Services gouvernementaux
Canada

Public Works and
Government Services
Canada

Canada

Méthode d'approvisionnement

Solution collaborative en matière d'approvisionnement



Demande de réponses aux fins d'évaluation

- Identifier les répondants qui passeront à l'étape d'examen et d'amélioration des exigences
- La demande de réponses aux fins d'évaluation pourrait être fondée sur ce qui suit :
 - la capacité et l'expérience du répondant en matière de prestation des services de courriels de façon sécuritaire et en temps opportun
 - la viabilité financière
 - l'attestation de sécurité
- Nous recueillerons vos commentaires à l'égard de ces éléments à l'étape de la DDR, lors de la consultation de l'industrie.



Examen et amélioration des exigences

- Les répondants retenus à la suite de la demande de réponses aux fins d'évaluation collaboreront avec le Canada en vue d'examiner et d'améliorer les exigences techniques et les exigences de la demande de soumissions
- Il pourrait être demandé à chaque répondant retenu de démontrer comment sa solution permettra de répondre aux exigences définies
- Les résultats de ces démonstrations serviront à mettre la dernière main au document officiel de la demande de soumissions.



Demande de soumissions

- Demande de soumissions officielle qui s'adressera aux répondants retenus ayant pris part à l'étape d'examen et d'amélioration des exigences
- Chaque répondant retenu devra répondre officiellement à la totalité des exigences qui y sont définies
- Le Canada évaluera rigoureusement toutes les soumissions et sélectionnera celle représentant le meilleur rapport qualité-prix pour le pays



Attribution et mise en œuvre du contrat

- Attribution du contrat
- On estime que la mise en œuvre et la migration prendront de 18 à 24 mois
- On prévoit que la nouvelle solution sera entièrement mise en service d'ici la fin de mars 2015







Canada



**Services partagés Canada
Bureau de la transformation des services**

Non classifié

**Compte rendu de la journée de consultation de l'industrie
Initiative de transformation des services de courriel**

**Le 29 juin 2012
Version 2.0**

Table des matières

1. RÉSUMÉ DE LA JOURNÉE DE CONSULTATION DE L'INDUSTRIE.....	1
2. SÉANCES INDIVIDUELLES.....	2
3. PROCHAINES ÉTAPES.....	2
ANNEXE A – PARTICIPANTS DE L'INDUSTRIE; JOURNÉE DE CONSULTATION DE L'INDUSTRIE.....	3
ANNEXE B – QUESTIONS ET RÉPONSES.....	7
ANNEXE C – ORDRE DU JOUR – SÉANCE DE CONSULTATION DE L'INDUSTRIE	17
ANNEXE D – PRÉSENTATION.....	18

1. Résumé de la journée de consultation de l'industrie

Services partagés Canada (SPC) a tenu le 12 juin 2012, à Gatineau, une journée de consultation de l'industrie au sujet de l'Initiative de transformation des services de courriel. Les 166 participants représentaient 82 entreprises et associations et le gouvernement fédéral. Quelques participants ont assisté à cette journée par vidéoconférence à partir de Vancouver, Edmonton et Halifax. Tous les représentants de l'industrie sont énumérés à l'annexe A.

L'animateur de la séance, Jérôme Thauvette, a d'abord expliqué les objectifs de la journée : informer l'industrie et obtenir ses réactions au sujet de l'Initiative de transformation des services de courriel. Madame Liseanne Forand, présidente de Services partagés Canada, a ensuite souhaité la bienvenue aux participants et précisé que gérer la technologie moderne n'est plus simplement affaire de technologie. Le Ministère veut montrer que l'on peut établir et gérer avec efficacité l'assise numérique sur laquelle compte le gouvernement du Canada pour offrir ses programmes et ses services à la population canadienne. SPC s'est donné des objectifs d'efficience et d'optimisation des ressources, mais se concentre également sur la viabilité à long terme. La journée de consultation de l'industrie vise à définir les défis à relever, à poser les questions qui nous conduiront vers les bonnes solutions, à décider de la façon de prendre des risques calculés afin d'être des chefs de file dans la définition de solutions innovantes et à conjuguer nos efforts pour être prêts à combler les besoins actuels et futurs des Canadiens.

Monsieur Tom Ring, sous-ministre adjoint, Direction générale des approvisionnements, Travaux publics et Services gouvernementaux Canada (TPSGC), a ensuite indiqué les principes d'approvisionnement qui s'appliqueront à l'Initiative de transformation des services de courriel. Le premier principe porte sur la consultation des intervenants de l'industrie. SPC et TPSGC veulent connaître les vues de l'industrie afin de miser, ensemble, sur l'expertise de l'industrie pour établir la solution optimale tout en favorisant l'innovation dans la technologie de l'information (TI) au sein de l'économie canadienne. Le deuxième principe porte sur la façon de diriger le processus afin d'obtenir un résultat équitable. Ces démarches viseront en particulier à établir une structure de gouvernance claire comprenant un comité interministériel de sous-ministres adjoints qui sera appelé à jouer un rôle de surveillance et à servir d'organisme décideur clé, afin que les résultats favorisent l'accès, la concurrence et l'équité. Enfin, le troisième principe porte sur le recours à des experts indépendants. Grâce aux divers niveaux de surveillance, à la transparence et à la consultation des fournisseurs à toutes les étapes du processus, l'examen rétrospectif de l'ensemble du processus de gestion de cette initiative confirmera le respect intégral de ces trois principes.

Les conférenciers et les experts ont ensuite présenté les documents relatifs à la journée de consultation de l'industrie. La séance s'est terminée par un débat libre dont les résultats sont présentés à l'annexe B.

2. Séances individuelles

Un résumé global des séances individuelles tenues lors de la journée de consultation de l'industrie sera publié plus tard.

3. Prochaines étapes

Une demande de renseignements a été publiée dans le site MERX le 22 juin 2012 afin que le gouvernement du Canada puisse avoir plus de renseignements lui permettant de préciser et de définir la stratégie relative à l'Initiative de transformation des services de courriel.

Annexe A – Participants de l'industrie; journée de consultation de l'industrie

	Compagnie	Participant 1	Participant 2
1	1597705 Ontario Inc	Dan Murphy	N/A
2	Accenture Canada	Blair House	Adnan Moten
3	AdecoTech Inc	Jeff Thoms	Sean Griffin
4	Advanced Micro Devices	Lucille De Haitre	N/A
5	aTrust Inc.	John Davey	N/A
6	Avnet Technology Solutions	Victoria Gladwish	N/A
7	Bell Canada	Joanne Hanlon	Ian Ford
8	Blueprint Inc.	Jeff Braybrook	N/A
9	Buchanan Associates	Tim Huitema	N/A
10	CA Canada Company	Brent Kirwan	Robert Chikarians
11	Canadian Information Technology Providers Association (CITPA)	Herman Yeh	Tony Carlson
12	Canadian National Institute for the Blind	Christine Robbins	N/A
13	Ceryx Inc	Elia Stathopoulos	N/A
14	CFN Consultants	George Butts	N/A
15	CGI	Alain Brisson	N/A
16	Chamberlain Consulting	Sharon Chamberlain	Tony Baldock
17	Cisco Systems Canada Co	Douglas Vannest	Luigina Polidori
18	CommVault Systems	Tim Dooley	N/A
19	Computer Generated Solutions Canada Ltd (CGS Canada Ltd)	Corey Stephen	Jeff Goreski
20	Coradix	Tony Carmanico	N/A
21	Dell Canada Inc	Mike McDonald	Angelo Gatto
22	Deloitte Inc	Michelle Schulte	N/A

	Compagnie	Participant 1	Participant 2
23	Donna Cona	Dave Gelineau	N/A
24	Eagle	David O'Brien	Cheryl Gingras
25	EMC	Paul Katigbak	Peter Alexiou
26	Entrust Limited	Paul McBride	Mark Joynes
27	Forrester Research	Blake Carruthers	N/A
28	Fujitsu Consulting (Canada) Inc.	Francois Le May	Denys Rivard
29	GJH Strategies	Gordon Hunter	Jessica Poulin
30	Global Knowledge Training LLC	Anne Crupi	Shannon Buchanan
31	Global Relay Communications Inc.	Chelsea Chase	Warren Roy
32	Google Inc	James Lambe	N/A
33	Hewlett-Packard (Canada) Co. (HP)	Jim Garnier	Arnold Liwanag
34	Hitachi Data Systems	Michel Gagnon	Stephen Brown
35	Hypertec Systems inc	James Chabot	N/A
36	IBM Canada Ltd	Ryan Wires	Louis-Paul Normand
37	Information Technology Association of Canada (ITAC)	Cindy Baker	N/A
38	Infosys Ltd.	Dominika Wrona	Shabbir Mahesri
39	Insight Canada Inc	Garry Brunet	Gord Rudko
40	Integra Networks Corp.	Joseph Colvey	Rami Courtemanche
41	IT Services Canada Inc. (operating as NATTIQ)	Robert Stanton	N/A
42	IT/NET Ottawa Inc.	Andrew Brewin	Lynne Leier
43	Itergy International Inc.	Jean Poirier	N/A
44	Kanatek Technologies Inc	Angie Mohr	N/A
45	Manpower Services Canada Ltd. d/b/a Experis, ManpowerGroup	Christina Daly	Tracy Wuest
46	Maplesoft Group co	Jocelyn Legault	N/A
47	MarketWorks Ltd	Kelly Hutchinson	N/A

	Compagnie	Participant 1	Participant 2
48	Mcafee	Paul Tanasi	N/A
49	Messa Computing Inc	Cathy McCallion	N/A
50	Messaging Architects Inc	Martin Dupuis	Charles Nguyen
51	MGIS inc	Matt Page	N/A
52	Microsoft	John Bradley	Jamie Hart
53	Mocana Corporation	Sandeep Gupta	N/A
54	Modis Canada Inc.	Michel Plouffe	Pat Dunnigan
55	NetApp	Andrew Acheson	Carmine Caloia
56	Nisha Technologies	Daya Elangange	N/A
57	Novell Canada Ltd.	Victor Blanchette	N/A
58	Phirelight Security Solutions	Doug Kirkpatrick	Chris Dodunski
59	PricewaterhouseCoopers LLP	Ellen Corkery-Dooher	Roger de Montfort
60	Proofpoint Inc	Micah San Antonio	N/A
61	PureLogic IT Solutions Inc.	Coreen Bouchard	N/A
62	Quest Software	Marcel Lavoie	Alvaro Vitta
63	Research In Motion Limited	Nick Dawson	N/A
64	S.I. Systems	Eric Brown	N/A
65	Scalar Decisions Inc	Peter Ellis	Fiona Griffiths
66	Secure Technologies	Bob Pjontek	N/A
67	Softchoice Corporation	Rob Fearon	Janice Rakowski
68	SOMOS Consulting Group	Britton Knight	Adam Jasek
69	Spearhead Management Canada Ltd	Sue Laycock	N/A
70	Symantec Corporation	Alex Payne	Ian Shaw
71	TEK Systems Canada	Kyler Crawford	N/A
72	TELUS Communications Company	Kathy Moore	Matthew Toal
73	TeraMach Technologies Inc.	Raymond Hession	John Wong

	Compagnie	Participant 1	Participant 2
74	The Capital Hill Group	Frank Drouin	N/A
75	The Devon Group Ltd	David Watts	Perry Henningsen
76	TITUS Inc.	Stephane Charbonneau	Trevor Rothwell
77	TPG Technology Consulting Ltd	Donald R. Powell	Phil McDonald
78	Turtlehawk Solutions	Craig Workman	John Moore
79	Unisys Canada	Louise Dunne	N/A
80	VanceInfo Creative Software Technology Ltd	Wei Shen	N/A
81	VMware Canada	Byron Driscoll	Pam Turenne
82	Zylog Systems (Ottawa) Ltd	Guylaine Ure	Dennis Martel

Annexe B – Questions et réponses

Q1 : Identification unique (IU)

Si l'on adopte une seule architecture de courrier électronique, aurons-nous besoin d'une IU pour laquelle le gouvernement gèrera les mots de passe selon le protocole LDAP (Lightweight Directory Access Protocol) ou utilisera-t-on le langage SAML (Security Assertion Markup Language) à des fins d'authentification? Attendez-vous des rétroactions du fournisseur à ce sujet?

Réponse : Gail Eagen

Nous voulons établir un système d'IU pour les 43 ministères partenaires de SPC. Les ministères et SPC se partagent la gestion des postes de travail et des mots de passe. Nous souhaitons que l'identité des utilisateurs soit confirmée par un service d'annuaire et qu'elle soit rattachée à nos annuaires internes. Il faudra alors prévoir un modèle fédératif. Nous demanderons des rétroactions de l'industrie, nous travailleront avec le Secrétariat du Conseil du Trésor (SCT) et nous collaborerons avec lui à ce sujet.

Q2 : Annuaire de courriel

Au sujet de l'annuaire de courriel, outre l'IU, prévoyez-vous regrouper les annuaires lors du passage à un système consolidé? Voulez-vous avoir un seul annuaire de courriel?

Réponse : Benoît Long

L'identification unique ne fait pas partie du projet (le regroupement de tous les annuaires de courriel). Toutefois, nous souhaitons établir un annuaire unique et simplifié. Le cas échéant, il devra être fédéré, et les autres ministères devront le juger fiable. Nous connaissons bien les normes telles que le langage SAML. Bref, nous aimerions effectivement avoir un seul annuaire de courriel et nous attendons des conseils de l'industrie sur la meilleure façon de procéder.

Q3 : Entreprises étrangères

Une entreprise étrangère pourra-t-elle participer à l'appel d'offres ou devra-t-elle être établie au Canada?

Réponse : Normand Masse

L'État n'a pas encore défini ou imposé des restrictions à l'égard de nos exigences, car nous voulons avoir des rétroactions de la part de l'industrie sur les diverses façons de procéder. Néanmoins, compte tenu des critères de sécurité relatifs à la protection et à la circulation des

données, il faut prévoir d'autres méthodes. L'objectif consiste à assurer une concurrence maximale, tout en protégeant les données et les renseignements. SPC imposera peut-être des restrictions, mais celles-ci ne sont pas encore définies.

Q4 : Services écologiques

Les Canadiens s'intéressent, de façon générale, à l'écologie des services. Le gouvernement du Canada exigera-t-il que les centres de données soient écologiques?

Réponse : Benoît Long

Le gouvernement a établi diverses normes relatives à l'écologisation de la TI, mais nous n'avons pas encore examiné la liste des exigences à ce chapitre. Nous exigerons toutefois que la solution soit conforme à certaines normes et politiques du gouvernement du Canada. Je crois qu'il y aura des exigences à ce chapitre, mais je ne peux les préciser à ce moment-ci.

Normand Masse : Nous devons toujours tenir compte de la politique d'achats écologiques.

Q5 : Portée et données

Nous ne voyons aucun renseignement sur la taille des données dans l'état de la situation actuelle. Ces renseignements existent-ils? Le fournisseur pourrait évaluer si une période de deux ans est adéquate.

Réponse : Gail Eagen

Selon notre analyse de la situation actuelle, nous estimons la taille des boîtes de courriel des 43 ministères et organismes à quelque trois pétaoctets (Po), ce qui comprend l'espace de stockage en ligne et hors ligne.

Q6 : Soutien des appareils mobiles

Vous avez indiqué que le système comprendra plusieurs appareils mobiles. Le gouvernement réglementera-t-il et contrôlera-t-il ces appareils à l'échelle des ministères ou de chaque fonctionnaire?

Réponse : Gail Eagen

À l'heure actuelle, le gouvernement contrôle les appareils mobiles utilisés par les employés. Bien que cette situation puisse être appelée à changer, nous devons toujours respecter nos exigences en matière de sécurité.

Q7 : Soutien des applications pour appareils mobiles

Les applications actuellement installées dans les appareils mobiles sont-elles réservées uniquement au courrier électronique ou y a-t-il d'autres applications?

Réponse : Gail Eagen

À l'heure actuelle, les ministères exploitent d'autres applications sur les appareils mobiles. L'Initiative de transformation des services de courriel doit en tenir compte et les intégrer à nos exigences opérationnelles.

Benoît Long : Le mandat de SPC porte sur les services de courriel, les centres de données et les réseaux. L'intégration d'autres applications installées dans les appareils des employés n'est pas de notre ressort. Nous nous concentrons actuellement sur les services de courriel.

Q8 : Options

Le modèle hybride ou le modèle d'impartition pour l'option de services gérés doit tenir compte de la diversité des technologies et des environnements, comme les fournisseurs et les distributeurs de logiciels. Comment SPC tiendra-t-il compte des chaînes d'approvisionnement propres à chaque modèle?

Réponse : Benoît Long

Toutes les possibilités peuvent être étudiées et nous accueillerons toutes les suggestions. Nous ne voulons pas obliger des entreprises et des fournisseurs à se regrouper ni empêcher des fournisseurs de se concerter pour présenter une solution. Tout est encore possible et nous voulons que vous donniez des conseils au gouvernement du Canada. Ce projet sera exécuté à l'échelle nationale et nous souhaitons tirer parti des meilleures idées qui seront proposées. Nous cherchons également des solutions et des systèmes. Le gouvernement doit s'inspirer de divers objectifs et de diverses valeurs, entre autres les économies. Vous pouvez influencer sur les méthodes de travail actuelles, sur les étapes de la solution et des services et sur la façon de tout mettre en place et nous aider à les définir. Nous voulons agir le plus vite possible.

Normand Masse : Nous accueillerons volontiers vos suggestions, en particulier lors des séances individuelles.

Q9 : Modèles de mise en œuvre

Au chapitre des options, vous semblez exclure la réalisation à l'interne. Avez-vous pris une décision à cet égard?

Réponse : Benoît Long

Aucune décision n'a été prise encore. SPC a consulté l'industrie et examine divers partenariats de fournisseurs et diverses solutions. Aucun modèle précis n'a été choisi ou n'est privilégié. SPC souhaite consulter tous les membres du secteur de la technologie de l'information et des communications afin de favoriser un dialogue ouvert avec l'industrie pour trouver de bonnes idées. SPC désire connaître la bonne combinaison afin d'offrir une solution optimale aux contribuables.

Q10 : Services gérés

Selon la diapositive relative aux services gérés, le fournisseur devra concevoir, établir et exploiter ces services. Dans l'industrie, ces volets peuvent être confiés à des fournisseurs distincts. Si vous désirez conclure un seul contrat portant sur les trois volets, vous réduisez le nombre d'entreprises possibles. Pouvez-vous fournir plus de précisions?

Réponse : Benoît Long

Aucune décision n'a été prise au sujet des contrats ou du nombre de contrats. Nous avons mentionné que nous voyons les options de services gérés comme un «continuum» de services. Aidez-nous à définir et à regrouper certains éléments, en tenant compte de notre échéance. SPC devra évaluer la façon de prendre des décisions et d'atteindre ses objectifs de stabilité des activités et de transformation du service. Nous devons trouver la façon de concrétiser ces avantages. Il ne faut pas s'imaginer que le gouvernement du Canada a déjà pris des décisions. Nous sommes à l'affût des bonnes idées.

Q11 : Souveraineté des données et limitation de la responsabilité

Au chapitre de la souveraineté des données, vous exigez une responsabilité illimitée. Pouvez-vous donner des précisions?

Réponse : Normand Masse

L'objectif consiste à demander aux fournisseurs d'offrir des garanties complètes à l'égard des biens de l'État envers la sécurité. Nous nous concentrons sur les manquements relatifs à la protection des renseignements à titre de facteur important pour la protection des données. Nous voulons savoir de quelle façon vous pouvez établir les niveaux de sécurité nécessaires et les engagements que vous considérez être une responsabilité raisonnable.

Q12 : Limitation de la responsabilité

L'effet serait-il le même sur la politique du gouvernement relative à la limitation de la responsabilité?

Réponse : Norman Masse

Non. Nous pouvons demander une limitation de la responsabilité ou ne rien exiger à cet égard. Au fond, tout dépend de la position du gouvernement du Canada et de SPC à l'égard des risques.

Benoît Long : Nous avons choisi cette expression. Notre rôle consiste à regrouper l'infrastructure, y compris les données. Si nous regroupons des données, nos exigences seront donc plus grandes. Comme un manquement à l'égard de la sécurité d'une infrastructure regroupée sera jugé extrêmement grave, nous devons tenir compte de la limitation de la responsabilité aux chapitres de la sécurité et de la protection des renseignements personnels. Cet énoncé a été ajouté afin de donner des indications aux fournisseurs et d'avoir leurs réactions à ce sujet. Nous devons tous clairement exprimer nos objectifs et assurer la protection et la sécurité des données.

Q13 : Portée du projet

Cette question porte sur la fonctionnalité. La collaboration et les communications unifiées ne font pas partie de l'énoncé de la portée. Faut-il y voir l'attente d'une intégration aux outils de collaboration ou de communications unifiées actuellement employés par le gouvernement du Canada? Quel est le lien avec l'intégration des applications actuelles et quelles seraient les attentes à cet égard?

Réponse : Benoît Long

Notre mandat est clair et la justification de l'énoncé de la portée se restreint au courrier électronique. Il suffit de préciser dans la portée les avantages et la valeur du regroupement des services de courriel. Nous nous attendons à la pleine interopération des nouveaux services de courriel avec les communications unifiées, la gestion des documents et les outils de collaboration, entre autres. L'objectif consiste à nous en tenir à ce que nous connaissons déjà très bien. Notre mandat porte sur le courrier électronique. Le Ministère est conscient du fait que le nouveau service de courriel devra être évolutif et pouvoir s'adapter aux réalités propres à ce domaine vers 2015 ou 2020. Nous ne voulons pas outrepasser notre mandat.

Gail Eagen : Selon les données préliminaires sur la situation actuelle, les 43 ministères exploitent environ 2 300 applications qu'il faudra intégrer au nouveau service de courriel. Nous examinons actuellement la complexité de cette intégration. Il appartiendra aux ministères de modifier et d'intégrer les applications. Nous voulons obtenir des conseils sur les interfaces destinées aux ministères. Quelles sont les réalisations antérieures? Nous comptons sur les conseils de l'industrie à ce sujet.

Q14 : Gestion de l'identité, de l'accréditation et de l'accès

Que pensez-vous de la gestion de l'identité, de l'accréditation et de l'accès?

Réponse : Benoît Long

Certains ministères ont déjà mis en œuvre l'identification unique. Toutefois, à SPC, les services actuellement offerts sont très diversifiés. L'objectif consiste à établir une seule méthode d'identification unique et à mettre en œuvre une solution sans accroître la complexité de l'identification unique. Nous voulons une solution simple et accessible pour les utilisateurs. Nous comptons sur vos idées à cet égard.

Q15 : Gestion de l'identité

Pouvez-vous fournir plus de précisions au sujet de la gestion de l'identité? Voulez-vous parler de l'identification unique ou du contrôle du cycle de vie?

Réponse : Gail Eagen

À long terme, nous voulons avoir un seul système d'identification unique et la pleine maîtrise du cycle de vie. Nous collaborons avec le SCT au sujet de la gestion de l'identité. Toutefois, dans l'immédiat, nous aimerions recevoir des suggestions sur la gestion de l'identité, de l'accréditation et de l'accès. Les solutions à court terme seront différentes des solutions à long terme.

Q16 : Accords et objectifs relatifs aux niveaux de service

Avez-vous déjà des accords ou des objectifs relatifs aux niveaux de service?

Réponse : Gail Eagen

Cette question sera traitée pendant la conversion. L'objectif consiste à atténuer les conséquences et les perturbations pour les utilisateurs pendant la conversion. SPC continuera d'exploiter certains systèmes en parallèle pendant la conversion. Nous souhaitons recevoir vos opinions à ce sujet afin de faciliter cette conversion.

Benoît Long : SPC gère actuellement les services de courriel des 43 ministères et organismes partenaires. Nous sommes donc responsables de la conversion et de la mise en œuvre des systèmes. Nous voulons trouver des réponses à certaines questions relatives à la conversion dans le cadre du processus d'approvisionnement. Si vous avez de l'expérience dans ce domaine, nous aimerions le savoir.

Q17 : Exigences relatives aux autres projets autorisés

- 1) Pouvez-vous donner des précisions sur les autres projets ou s'agira-t-il de projets découlant du programme actuel?
- 2) Vous avez précisé vos exigences. Y a-t-il des contraintes à respecter?

Réponse : Benoît Long

Notre mandat stratégique consiste à transformer les services de courriel, les centres de données et les réseaux, qui sont tous interreliés. Nous examinons actuellement les centres de données plus attentivement et nous sommes en train d'établir un « plan du plan » stratégique. Lorsque la transformation et la transition des services de courriel seront prêtes, un plan détaillé du projet relatif aux centres de données aura été établi. Ces plans peuvent également être modifiés et seront touchés par les modalités de mise en œuvre des services de courriel. La transformation des centres de données et des réseaux exigera plus de temps. Toutefois, cela n'entraîne aucune modification des exigences du projet relatif aux services de courriel. Si l'option recommandée consiste à mettre en œuvre une solution gérée pour les services de courriel, nous devons alors tenir compte des éléments nécessaires ou inutiles. Il en sera de même dans le cas d'une solution prévoyant l'impartition complète de ces services.

Nous procédons actuellement à la mise à niveau des réseaux afin qu'ils soient interopérables et pour assurer l'interconnexion des réseaux des 43 ministères et organismes partenaires de SPC.

Normand Masse : Jusqu'à maintenant, la définition des exigences s'est déroulée à une échelle globale, délibérément, afin de favoriser le dialogue. L'échéancier de cette initiative est important.

Q18 : Équipement fourni par le gouvernement

SPC fournira-t-il un inventaire de l'équipement fourni par le gouvernement?

Réponse : Jérôme Thauvette

Nous sommes en train de préparer une demande de renseignements exhaustive qui comprendra plus de précisions sur l'équipement fourni par le gouvernement.

Benoît Long : La demande de renseignements comprendra une version de l'état de la situation actuelle plus exhaustive que celle qui vous a été présentée aujourd'hui.

Q19 : Chiffrement

En ce qui concerne la sécurité, quelle est la situation au sujet des données chiffrées et non chiffrées?

Réponse : Benoît Long

Nous ferons un sondage sur cette question et nous vous communiquerons les réponses plus tard. Pour l'heure, nous n'avons pas de données précises.

Carey Frey : Le Centre de la sécurité des télécommunications Canada (CSTC) estime qu'il n'y a aucune norme unique pour les courriels secrets. Le gouvernement du Canada doit définir et préciser cette notion. Les exigences relatives aux courriels secrets stipulent qu'une communication doit être conservée et archivée pendant 20 ans. Vous trouverez plus de renseignements sur les services de courriels secrets dans le site Web du CSTC. La solution de courriel qui sera mise en œuvre comprendra des technologies offrant un niveau d'assurance élevé et devra être conforme aux exigences relatives à la sécurité. Le CSTC recommande la façon d'établir des réseaux et des services de courriels secrets dans son site Web. L'objectif consiste à réduire l'exposition au risque par l'intermédiaire de nos réseaux, mais il est presque impossible de protéger des données publiées dans Internet. Il s'agit d'un concept unique qui sera présenté dans 12 à 18 mois.

Q20 : Profils des utilisateurs

Avez-vous tenu compte des profils des utilisateurs des services de courriel?

Réponse : Benoît Long

Des travaux faits dans le cadre de l'initiative Milieu de travail 2.0 sont maintenant terminés et nous espérons en tirer parti. Nous collaborons également avec la Direction du dirigeant principal de l'information du SCT à cet égard. D'autres travaux se poursuivent. Nous espérons aussi recevoir vos rétroactions sur les profils et la segmentation des utilisateurs.

Q21 : Modalités contractuelles, contrat et ateliers de travail

Au sujet des modalités contractuelles, je sais que vous en êtes aux premières étapes. Toutefois, ces modalités seront cruciales, car elles détermineront l'aptitude de certaines entreprises à répondre à votre demande. La demande de renseignements comprendra-t-elle plus de détails sur les modalités contractuelles et sur les critères de sécurité?

Réponse : Jérôme Thauvette

Oui. La demande de renseignements comprendra plus de précisions.

Normand Masse : Nous aimerions recevoir d'autres rétroactions pendant les séances individuelles.

Carey Frey : En ce qui concerne les exigences relatives à la sécurité, le CSTC a préparé le document NIST 800-63. Nous achevons également l'élaboration du document ITSG-33, qui sera notre version du document NIST 800-63, afin de pouvoir le remettre aux fournisseurs qui voudront avoir plus d'informations. Toutefois, ce document ne sera pas diffusé au grand public. Le document sur la chaîne d'approvisionnement des technologies publié dans le site Web du CSTC comprend des exemples de clauses contractuelles qui tendent à se généraliser dans les projets de déploiement à grande échelle. La version française du document ITSG-33 sera envoyée quand la traduction sera terminée.

Q22 : Durée du contrat

Quelle sera la durée du contrat?

Réponse : Normand Masse

SPC prévoit actuellement un contrat de cinq ans assorti de trois options de renouvellement d'une année, soit une durée totale possible de huit ans, pour la mise en œuvre et l'exploitation des services de courriel. Nous aimerions recevoir vos rétroactions au sujet de la durée du contrat.

Q23 : Atelier de travail sur la demande de renseignements

Quelle sera la structure des ateliers de travail sur la demande de renseignements?

Réponse : Jérôme Thauvette

Il reste à préparer l'atelier de travail sur la demande de renseignements. Nous espérons terminer une grande partie de ce travail bientôt.

Normand Masse : Pour l'heure, nous prévoyons organiser des ateliers de travail à Montréal et à Toronto et, si certains le désirent, à Ottawa. SPC veut innover et procéder de façon différente. Nous désirons donc joindre les gens avec lesquels nous ne communiquons pas habituellement.

Q24 : Logiciel ouvert

Vous avez fait état de 3 Po de données. Ces données sont-elles toutes au même endroit ou sont-elles réparties? Que faites-vous des demandes actuelles de conformité avec eDiscovery, par exemple? Que pensez-vous des logiciels ouverts?

Réponse : Benoît Long

Les logiciels ouverts seront certainement pris en compte. Les données et les renseignements ne sont pas enregistrés à un seul endroit, mais plutôt répartis entre divers endroits, et il est assez difficile de consulter les renseignements à des fins de recherche. Les courriels sont enregistrés dans des entrepôts de données de niveau 1, au lieu d'entrepôts de données de niveau 4. Nous voulons mettre en place un environnement d'entreprise et nous examinons la possibilité de regrouper le stockage des courriels. Nous espérons pouvoir modifier les méthodes de stockage en enregistrant les renseignements dans des entrepôts de données d'un niveau approprié. Les services de courriel sont complexes et sont intimement liés aux méthodes de travail des employés. C'est également le premier projet de transformation que nous entreprenons.

Annexe C – Ordre du jour – séance de consultation de l'industrie

Heure (HAE)	Présentateur	Description
De 12 h 15 à 13 h 30	Enregistrement	
De 13 h 30 à 13 h 50	Présidente, Services partagés Canada	Bienvenue Présentation de l'exécutif
De 13 h 50 à 14 h	Sous-ministre adjoint, Direction générale des approvisionnements (Travaux publics et Services gouvernementaux Canada)	Mot d'ouverture de l'approvisionnement
De 14 h à 15 h	Sous-ministre adjoint principal, Transformation, stratégie de service et conception, Services partagés Canada Directeur général de l'Initiative de transformation des services de courriel (Services partagés Canada)	<ul style="list-style-type: none"> • Vue d'ensemble de Services partagés Canada • Description de l'Initiative et des objectifs • Situation actuelle • Portée • Options envisagées
De 15 h à 15 h 15	Pause	
De 15 h 15 à 15 h 30	Centre de la sécurité des télécommunications Canada	Menaces associées à la chaîne d'approvisionnement au gouvernement du Canada
De 15 h 30 à 15 h 45	Direction générale des approvisionnements (Travaux publics et Services gouvernementaux Canada)	<ul style="list-style-type: none"> • Approche en ce qui a trait aux solutions d'approvisionnement collaboratif • Étape de consultation de l'industrie
De 15 h 45 à 16 h 45	Questions et réponses	
De 16 h 45 à 17 h	Récapitulation / Mot de la fin	

Modérateur:

- Jérôme Thauvette

Présentateur

- Liseanne Forand, Présidente, Services partagés Canada
- Tom Ring, Sous-ministre adjoint, Direction générale des approvisionnements, Travaux publics et Services gouvernementaux Canada
- Benoît Long, Sous-ministre adjoint principal, Transformation, stratégie de service et conception, Services partagés Canada
- Gail Eagen, Directeur général de l'Initiative de transformation des services de courriel, Services partagés Canada
- Carey Frey, Directeur du bureau des relations stratégiques, Centre de la sécurité des télécommunications Canada
- Normand Masse, Directeur général, Secteur de la gestion de l'approvisionnement en services et en technologies, Travaux publics et Services gouvernementaux Canada

Annexe D – Présentation





**Services partagés Canada
Bureau de la transformation des services**

Non classifié

**Compte rendu des rencontres individuelles sur la participation de l'industrie
Initiative de transformation des services de courriel**

**Le 29 juin 2012
Version 2.0**

Remarque : Le présent rapport comprend des renseignements relatifs à des tiers. Par conséquent, si l'État reçoit une demande d'accès à l'information et de protection des renseignements personnels (AIPRP), il devra obtenir le consentement de chaque fournisseur et de chaque association de l'industrie ayant fait affaire avec l'État pendant les rencontres individuelles sur la participation de l'industrie.

Table des matières

1. Rencontre individuelle.....	1
1.1 Logistique de l'événement	1
1.2 Liste des entreprises qui ont participé aux rencontres individuelles.....	1
1.3 Résultats des rencontres individuelles.....	3
3. Rétroaction individuelle.....	6
4. Prochaines étapes	6

1. Rencontre individuelle

À la suite de la journée de consultation de l'industrie, qui a eu lieu le 12 juin 2012, des rencontres individuelles de quarante-cinq minutes ont été organisées pour permettre aux fournisseurs de faire d'autres commentaires sur le processus d'approvisionnement, la portée et les exigences qui ont été présentés lors de cette journée. Il n'y avait aucun ordre du jour précis pour ces rencontres qui ont eu lieu entre le 13 et le 15 juin 2012 dans la région de la capitale nationale.

Deux équipes composées de membres de l'Initiative de transformation des services de courriel, de représentants de la Direction générale des approvisionnements de TPSGC et d'un surveillant de l'équité s'occupaient des rencontres. De plus, chaque équipe était dirigée soit par Benoît Long, sous-ministre adjoint principal, Transformation, stratégie de services et design (TSSD), ou Gail Eagen, directrice générale, Initiative de transformation des services de courriel. Trente-neuf entreprises et associations ont participé aux rencontres individuelles.

1.1 Logistique de l'événement

La majorité des fournisseurs et des associations de l'industrie ont convenu de prendre part aux rencontres individuelles sur la participation de l'industrie, sur place, à différents emplacements du gouvernement du Canada dans la région de la capitale nationale. Certains fournisseurs ont toutefois choisi de participer par vidéoconférence ou téléconférence à partir notamment de Vancouver, Montréal, Toronto ou Dartmouth.

1.2 Liste des entreprises qui ont participé aux rencontres individuelles

Les entreprises ci-après ont participé à une rencontre individuelle :

1. Accenture Canada
2. Adeco Tech TBC
3. aTrust Inc.
4. Bell Canada
5. Buchanan Associates
6. CA Canada Company
7. Canadian Information Technology Providers Association (CITPA)
8. Ceryx Inc.
9. CGI
10. Computer Generated Solutions Canada Ltd (CGS Canada Ltd)
11. Dell Canada

12. Deloitte Inc.
13. Eagle
14. Entrust Limited
15. Forrester Research
16. Fujitsu Consulting (Canada) Inc.
17. Global Relay Communications Inc.
18. Google Inc.
19. Hewlett-Packard (Canada) Co. (HP)
20. Hitachi Data Systems
21. IBM Canada Ltée
22. Infosys Ltd.
23. Itergy International Inc.
24. Messaging Architects Inc.
25. Microsoft
26. Mocana Corporation
27. NetApp
28. Novell Canada Ltd.
29. Quest Software
30. Research In Motion Limited
31. Scalar Decisions Inc
32. Softchoice Corporation
33. Symantec Corporation
34. TELUS Communications Company
35. TeraMach Technologies Inc.
36. TITUS Inc.
37. TPG
38. Unisys Canada
39. VMware Canada

Les fournisseurs qui ont participé à une rencontre individuelle comprenaient, sans s'y limiter, ceux qui se spécialisent dans les domaines suivants :

- la sécurité;
- la migration de données
- la fourniture de solutions;
- la vente de logiciels;
- l'intégration de solutions.

1.3 Résultats des rencontres individuelles

Les conversations qui ont suivi les différentes présentations variaient d'une rencontre à l'autre. Cependant, les équipes ont noté plusieurs thèmes récurrents pendant ces rencontres. Voici douze thèmes qui ont fait le plus souvent l'objet de discussion, mais qui ne sont pas classés par ordre d'importance.

Thème	Ce qui a été dit
1. Segmentation de la population	<ul style="list-style-type: none">• En ce qui a trait à l'étude des occasions associées à la segmentation de la population d'utilisateurs (p. ex. : type de travailleur) – il y a moyen de faire plus simple et d'éviter des coûts importants.• Ces exigences aideront le processus de migration, le modèle de soutien à long terme et, possiblement, la solution technique (p. ex. : modèle hybride).
2. Équipement fourni par le gouvernement	<ul style="list-style-type: none">• Comment l'EFG est-il défini : licences de logiciel uniquement? Serveurs? Stockage? Réseau? Centre de données?• Comment devrait-on décrire l'EFG aux fournisseurs (p. ex. : optionnel par rapport à obligatoire), et à quel niveau de détail – et d'ici quand?• Les conditions pour les licences existantes doivent être documentées. Une liste d'EFG exhaustive est nécessaire.
3. Soutien de courriel secret	<ul style="list-style-type: none">• Les fournisseurs veulent une meilleure définition de ce qui constitue une solution secrète – une infrastructure secrète (réseau) en fait-elle partie?• Les fournisseurs veulent également plus de précisions sur la façon dont la solution sera certifiée et accréditée.• Les fournisseurs ont indiqué que la classification secrète augmentera la complexité et les coûts, et pourrait avoir une incidence sur le calendrier.
4. Gestion du changement et transition	<ul style="list-style-type: none">• De nombreux soumissionnaires ont souligné l'importance de la gestion du changement, de la gestion des attentes, de la planification des communications et de la logistique générale.
5. Défis de la gestion de l'information	<ul style="list-style-type: none">• De nombreux soumissionnaires ont formulé des mises en garde relativement aux défis liés à l'absence de politique de

-
- GI dans les domaines de la conformité, de la vérification, de la rétention, de l'archivage, de la preuve électronique, de la mobilité et de la classification des renseignements.
6. Gestion de l'identité, des justificatifs d'identité et de l'accès ainsi que d'autres services horizontaux
- De nombreux fournisseurs ont formulé des mises en garde relativement au besoin d'établir une stratégie réfléchie de gestion de l'identité, des justificatifs d'identité et de l'accès portant sur la gestion du cycle de vie de l'identité, l'accueil, la gestion des mots de passe, les niveaux d'assurance et l'authentification.
 - La gestion de l'identité, des justificatifs d'identité et de l'accès représente un plus grand défi que le courriel ». Il importe de définir les rôles, les responsabilités et les politiques connexes.
 - Les fournisseurs ont suggérés que les critères de sélection des fournisseurs soient fondés sur les références relatives à la gestion de l'identité, des justificatifs d'identité et de l'accès.
 - Il a été suggéré que une façon d'aller de l'avant serait de prescrire des solutions existantes du gouvernement du Canada (tel que maCLÉ).
7. Domaines relatifs à la prestation des services
- Parmi les meilleurs plus petits fournisseurs, bon nombre ont suggéré qu'il y a des occasions de diviser le programme en sous-domaines discrets en vue d'offrir une valeur supérieure.
 - L'industrie a suggéré qu'un « nuage privé, sur place, » devrait être envisagé en raison de questions liées à la sécurité et au coût.
 - Certains fournisseurs ont indiqué qu'ils ne seraient pas en mesure de soumissionner si la clause relative à la responsabilité illimitée actuelle demeure inchangée. Cette clause pourrait nuire à l'établissement de consortiums.
8. Migration
- De nombreux soumissionnaires ont formulé des mises en garde relativement aux défis importants liés à tous les aspects de la migration, notamment en ce qui concerne la quantité de données, la façon d'accéder aux données et de les déplacer, les outils nécessaires, la durée, le parallélisme, le contenu chiffré et le nettoyage.
-

-
- | | |
|---|---|
| 9. Précisions sur la situation actuelle | <ul style="list-style-type: none">• De nombreux soumissionnaires ont insisté sur le besoin d'avoir une idée précise de la situation actuelle ainsi que des communications étroites avec les ministères partenaires. Les fournisseurs souhaiteraient que le gouvernement du Canada donne plus d'information sur la situation actuelle. |
| 10. Souveraineté des données | <ul style="list-style-type: none">• Certains fournisseurs importants de technologie infonuagique ont souligné qu'ils ne seraient pas en mesure de soumissionner si cette exigence demeure inchangée.• Les fournisseurs ont demandé des précisions sur ce qui constitue une « entreprise canadienne ». |
| 11. Produit | <ul style="list-style-type: none">• De nombreux fournisseurs supposent une solution Microsoft Exchange (même si ce n'était pas une position exprimée ou implicite pas SPC). |
| 12. Mobilité de la plateforme | <ul style="list-style-type: none">• Certaines entreprises ont demandé quelles fonctionnalités et plateformes d'appareil doivent être prises en charge. |

Source : Top ETI Challenges and Issues from Industry One on Ones - V4-1

3. Rétroaction individuelle

Dans le but d'orienter les questions de la demande de renseignements ainsi que le processus, pendant les rencontres individuelles, toutes les associations de l'industrie et tous les fournisseurs ont été invités à fournir de l'information ou des précisions additionnelles sur leur matériel.

4. Prochaines étapes

Une demande de renseignements a été affichée sur MERX le 22 juin 2012 pour permettre au gouvernement du Canada d'obtenir plus d'information afin de contribuer à la définition de la stratégie de transformation des services de courriel.