

DEMANDE DE PROPOSITIONS N° 219

SYSTÈME DE COMMUNICATION VOCALE

La présente demande de propositions (DP) porte sur l'achat de matériel, de logiciel et de services en vue d'aider le vérificateur général à moderniser et/ou à remplacer son système téléphonique principal. Le vérificateur général n'est **pas intéressé** à acquérir des services externalisés ni une solution hébergée.

Le Bureau du vérificateur général (BVG) se propose de conclure un marché avec le soumissionnaire qui présentera la proposition la plus avantageuse pour lui, selon les critères d'évaluation énoncés dans la section 4, Critères et méthode d'évaluation.

La demande de propositions (DP) comprend, en plus de la présente lettre d'accompagnement, les éléments suivants :

1	INSTRUCTIONS GÉNÉRALES ET CONDITIONS DE LA DP	3
1.1	DÉFINITIONS ET ACRONYMES	5
2	ÉNONCÉ DES TRAVAUX	7
2.1	CONTEXTE.....	7
2.2	ENVIRONNEMENT ACTUEL	7
2.3	OBJET.....	9
2.4	DESCRIPTION ET PORTÉE DES TRAVAUX.....	10
2.5	EXIGENCES TECHNIQUES OBLIGATOIRES.....	14
2.6	EXIGENCES COTÉES	17
2.7	CALENDRIER DE LIVRAISON.....	17
2.8	RÉFÉRENCES.....	ERROR! BOOKMARK NOT DEFINED.
2.9	CONTRAT DE MAINTENANCE.....	ERROR! BOOKMARK NOT DEFINED.
3	EXIGENCES DE LA DEMANDE DE PROPOSITIONS	18
3.1	STRUCTURE DE LA PROPOSITION ET NOMBRE MAXIMUM DE PAGES.....	18
3.2	DESCRIPTION DU PRODUIT	19
3.3	EXIGENCES OBLIGATOIRES	19
3.4	EXIGENCES COTÉES (EC).....	19
3.5	EXIGENCES FINANCIÈRES (EF).....	19
4	BASE ET MÉTHODE D'ÉVALUATION	23
4.1	PROCESSUS D'ÉVALUATION	23
4.2	MÉTHODE DE SÉLECTION.....	23
4.3	EXIGENCES OBLIGATOIRES – CONTRACTUELLES	23
4.4	EXIGENCES OBLIGATOIRES – TECHNIQUES.....	24
4.5	EXIGENCES COTÉES	25
4.6	POINTAGE TECHNIQUE MINIMUM	26
4.7	ÉVALUATION FINANCIÈRE.....	26
4.8	BARÈME DE NOTATION	26
5	CONDITIONS DU CONTRAT	28
5.1	ATTESTATION DU CONTRAT.....	28
5.2	DURÉE DU CONTRAT	28
5.3	SITE DES TRAVAUX.....	28
5.4	LANGUE.....	28
5.5	ORDRES DE PRIORITÉ DES DOCUMENTS	28
5.6	AUTRES ÉLÉMENTS À CONSIDÉRER.....	29

ANNEXE A : ATTESTATIONS (OBLIGATOIRES)	32
A1. INFORMATION DU PROPOSANT	32
A2. PÉRIODE DE VALIDITÉ DE LA PROPOSITION	32
A3. ÉQUITÉ EN MATIÈRE D'EMPLOI.....	32
A4. ATTESTATION DES ÉTUDES ET DE L'EXPÉRIENCE	33
A5. ATTESTATION DE LA DISPONIBILITÉ ET STATUT DU PERSONNEL.....	33
A6. LISTE DE VÉRIFICATION DES EXIGENCES OBLIGATOIRES – CONTRACTUELLES	33
A7. LANGUE DU PRODUIT	35
ANNEXE B : LISTE DE VÉRIFICATION DES EXIGENCES OBLIGATOIRES – CONTRACTUELLES	36
ANNEXE C : CRITÈRES D'ÉVALUATION ET BARÈME DE NOTATION	37
ANNEXE D : CRITÈRES D'ACCEPTATION ET BARÈME DE NOTATION POUR LE PROJET PILOTE	57

Si vous avez des questions, n'hésitez pas à communiquer avec l'agent principal par téléphone au 613-952-0213, poste 4284, ou par courriel à l'adresse : trevor.clark@oag-bvg.gc.ca.

Veuillez agréer mes salutations distinguées.

Trevor Clark

Agent principal des contrats

SECTION 1

1 INSTRUCTIONS GÉNÉRALES ET CONDITIONS DE LA DP

1.1 La proposition doit avoir été reçue à l'adresse ci-après au plus tard le **21 août 2013** à 14 h, heure d'Ottawa. Veuillez prendre note que les dossiers de proposition doivent passer par la salle de radioscopie du courrier de l'immeuble C.D. Howe. Le proposant doit donc prévoir le temps nécessaire pour ce processus.

Bureau du vérificateur général du Canada
Service des contrats et des approvisionnements
240, rue Sparks – Immeuble C.D. Howe
Salle de scanographie du courrier S-143; niveau S-1
Ottawa (Ontario) K1A 0G6

Autorité contractante :
Trevor Clark
Services des contrats et des approvisionnements
Téléphone : 613 952-0213, poste 4284
Télécopieur : 613-957-9735
Courriel : trevor.clark@oag-bvg.gc.ca; gx-contracting-c@oag-bvg.gc.ca

1.2 Format de la proposition

- 1.2.1 Le proposant **doit** remettre cinq (5) exemplaires de la proposition technique et un (1) exemplaire de la proposition financière. Toutes les propositions initiales doivent être présentées sur du papier de format 8 ½ po sur 11 po, imprimé recto verso. La taille de la police utilisée ne doit pas être plus petite que 11 points. Les pages doivent comporter une marge d'au moins un pouce sur les quatre côtés (haut, bas, gauche et droite).
- 1.2.2 Un (1) exemplaire supplémentaire de la proposition technique et un (1) exemplaire supplémentaire de la proposition financière doivent être soumis en format électronique. Les copies électroniques doivent être en format MS Word ou Fichier texte (.txt) sur CD-ROM.
- 1.2.3 La proposition financière doit être présentée dans une enveloppe distincte, bien identifiée. La proposition financière et la proposition technique doivent être déposées ensemble en un seul paquet. Le nom et l'adresse de l'entreprise soumissionnaire doivent figurer clairement à l'extérieur du paquet. Le paquet doit clairement porter la mention « **Demande de propositions n° 209 – Système de communication vocale** ».
- 1.2.4 Il incombe exclusivement au proposant de veiller à ce que sa proposition parvienne au BVG en temps voulu. Les propositions reçues en retard seront retournées à l'expéditeur sans être ouvertes. Le soumissionnaire doit préparer une proposition conforme à l'ensemble des exigences énoncées dans la présente DP.

1.3 Dans l'annexe A de sa proposition, le proposant **doit** indiquer ce qui suit :

- a. son numéro d'entreprise-approvisionnement (NEA) et/ou son numéro de TPS/TVH;

- b. sa raison sociale, son adresse et ses numéros de téléphone et de télécopieur;
- c. le responsable de la proposition : nom, numéros de téléphone et de télécopieur, courriel.
- d. la confirmation que la proposition soumise en réponse à la présente DP restera valable à tous les égards, y compris les prix, pour une période d'au moins cent vingt (120) jours à compter de la date de clôture de la DP.

1.4 La proposition **doit** être structurée de la manière prescrite et utiliser la numérotation proposée, comme indiqué à la section 3.1.

1.6 La transmission des propositions par voie électronique, c'est-à-dire par courrier électronique ou télécopieur, ne sera pas acceptée.

1.7 Le BVG peut annuler en tout temps la présente demande de propositions, sans obligation envers les soumissionnaires.

1.8 Le BVG peut demander au proposant de justifier toute affirmation contenue dans sa proposition.

1.9 Si un proposant est d'avis que les exigences énoncées sont inutilement restrictives d'une quelconque façon et désire y déroger, il doit expliquer en détail les dérogations proposées. Le BVG n'est pas tenu d'accepter les dérogations proposées.

1.10 Le BVG ne remboursera pas les frais de préparation de la proposition.

1.11 Les modifications apportées par le BVG à la présente demande de propositions seront faites par écrit.

1.12 La proposition sera évaluée de la manière décrite à la section 4. Le proposant **doit** se conformer aux exigences obligatoires et aux exigences cotées. Toute proposition qui ne respecte pas l'une ou l'autre des exigences obligatoires sera considérée comme non conforme et ne sera pas prise en considération.

1.13 Les exigences du Programme de contrats fédéraux pour l'équité en matière d'emploi pourraient s'appliquer à la présente DP. (Voir l'annexe A de la DP.)

1.14 Les propositions reçues en réponse à la présente DP deviennent la propriété du BVG et ne sont pas retournées.

1.15 Demandes de renseignements :

1.15.1 Toutes les demandes de renseignements concernant ce contrat **doivent** être communiquées par écrit (télécopie ou courriel) à l'autorité contractante du BVG mentionnée précédemment (section 1.1)

1.14.2 L'autorité contractante du BVG **doit** recevoir les demandes de renseignements au moins quinze (15) jours ouvrables avant la date limite de remise des soumissions (conformément à la section 1.1 ci-dessus) afin d'avoir le temps d'y répondre. Le BVG ne répondra pas aux demandes de renseignements reçues après ce délai.

1.15.3 Le proposant doit faire référence aussi précisément que possible à l'article numéroté ou à la section de la DP sur laquelle porte sa demande de renseignements. Il doit prendre soin d'énoncer chaque question de manière suffisamment détaillée pour que le BVG puisse y répondre avec exactitude.

- 1.15.4 Pour assurer l'uniformité et la qualité des renseignements dont disposent les proposant, l'autorité contractante du BVG diffusera simultanément par buyandsell.gc.ca, tous les renseignements relatifs aux demandes de renseignements importantes reçues, ainsi que les réponses à ces demandes, sans divulguer l'origine des demandes.
- 1.15.5 Toutes les demandes de renseignements et autres communications avec des représentants du BVG concernant la présente DP au cours de la période visée doivent être adressées **EXCLUSIVEMENT** à l'autorité contractante dont le nom est indiqué dans le présent document (section 1.1). Le non-respect de cette condition au cours de la période visée par la demande de soumission peut (pour cette seule raison) disqualifier la proposition d'un soumissionnaire.

1.16 Si le nombre de questions le justifie, une rencontre avec les soumissionnaires pourra être organisée dans les bureaux du BVG. L'endroit, la date et l'heure de la rencontre seraient alors communiqués par buyandsell.gc.ca.

1.17 La présente DP constitue la description entière du travail exigé; s'il y a des divergences entre la DP et les documents présentés par le soumissionnaire, c'est la DP qui prévaut. Le BVG peut juger inacceptable toute proposition contenant des conditions qui diffèrent des attentes décrites dans la présente demande.

1.18 Une fois que le proposant retenu sera déterminé, un marché sera conclu pour la prestation des services décrits dans la présente DP.

1.1 DÉFINITIONS ET ACRONYMES

1.1.1 DÉFINITIONS

Dans la version anglaise, la première lettre des termes définis ci-après est en majuscule, et ces définitions ne sont applicables qu'au présent document et au processus de la DP.

« **Équipement** » englobe l'ensemble du matériel, le micrologiciel et/ou le logiciel nécessaire pour mettre en place le système de communication vocale.

« **Mettre en place** », « **mise en place** » et « **mis en place** » englobent la conception, la gestion de projet, le projet pilote, les documents, l'installation, la configuration, la programmation, les essais, la certification ou la mise en service ou toute autre activité visant à assurer la livraison des articles dont il est question et leur entière fonctionnalité, à la satisfaction du vérificateur général et conformément aux normes de l'industrie. Le coût des activités de mise en place sont à la charge du proposant retenu.

« Les verbes « **inclure** », « **comprendre** » ou « **englober** » suivis d'un ou de plusieurs objets n'ont pas de caractère restrictif et une telle énumération ne doit pas être considérée comme exhaustive.

« **Proposant** » est un individu, une société, un proposant, une coentreprise, une association, une caisse de retraite ou un consortium des personnes physiques ou morales susmentionnées qui peut présenter ou qui a présenté une proposition.

« **Services** » désigne les services nécessaires pour mettre en place l'équipement du système de communication vocale.

« **Solution** » englobe l'équipement et les services associés.

« **Proposant retenu** » est le proposant qui a conclu le contrat avec le vérificateur général pour la mise en place du système de communication vocale.

« **Système de communication vocale** » englobe, notamment, l'équipement et les services nécessaires à la mise en place du projet de système de communication vocale conformément aux exigences de la présente DP.

1.1.2 Acronymes

« **ANS** » signifie accord sur les niveaux de service.

« **BVG** » signifie Bureau du vérificateur général du Canada.

« **EC** » signifie exigences cotées

« **EDAP** » signifie enregistrement des données d'appels de poste (SMDR).

« **EF** » signifie exigences financières.

« **EO** » signifie exigences obligatoires.

« **ET** » signifie exigences techniques.

« **IP** » signifie protocole Internet.

« **MD** » signifie retiré du marché par le fabricant.

« **MTBF** » signifie moyenne des temps de bon fonctionnement.

« **QdS** » signifie qualité de service.

« **RE** » signifie réseau (local) étendu.

« **RL** » signifie réseau local.

« **SCV** » signifie système de communication vocale.

« **VLAN** » signifie réseau local virtuel.

SECTION 2

2 ÉNONCÉ DES TRAVAUX

2.1 CONTEXTE

2.1.1 Le vérificateur général constitue une source indépendante et fiable d'informations objectives et factuelles dont le Parlement a besoin pour surveiller les dépenses et les activités du gouvernement. Le Bureau aide les ministères et organismes gouvernementaux, la plupart des sociétés d'État et de nombreux autres organismes fédéraux; il agit également comme auditeur pour les administrations territoriales du Nunavut, du Yukon et des Territoires du Nord-Ouest. Le BVG compte environ 530 employés à Ottawa et 90 dans ses bureaux régionaux situés à Vancouver, Edmonton, Montréal et Halifax.

2.1.2 L'organisation du bureau du vérificateur général comprend un bureau exécutif, dix groupes de vérification, un groupe des pratiques professionnelles et un groupe des services de vérification (Finances, RH, TI). Les heures normales d'ouverture sont du lundi au vendredi, de 7 h à 18 h, sauf les jours fériés fédéraux. Le vérificateur général ne prévoit que peu ou pas de croissance de l'organisation au cours des prochaines années. Pour accomplir ses diverses tâches, il dispose actuellement d'un système de téléphonie classique et ses besoins en matière de téléphonie sont moyens.

2.1.3 Le BVG vérifie les activités du gouvernement fédéral et fournit au Parlement, de manière indépendante, de l'information, des assurances et des conseils sur la gestion des fonds publics du gouvernement fédéral. Nous effectuons des vérifications du rendement des ministères et organismes fédéraux, des vérifications comptables annuelles des états financiers du gouvernement et des examens spéciaux et des vérifications comptables annuelles des sociétés d'État. Depuis 1995, le Bureau a également un mandat spécifique dans le domaine de l'environnement et du développement durable, en vertu des amendements qui ont été apportés à la Loi sur le vérificateur général. Les constatations des audits effectués par le Bureau, qui comprennent des bonnes pratiques, des questions auxquelles une attention doit être accordée et des recommandations concernant des améliorations à apporter, sont communiquées au Parlement.

2.2 ENVIRONNEMENT ACTUEL

2.2.1 Téléphonie

2.2.1.1 Du point de vue téléphonique, le réseau téléphonique interne du bureau central du vérificateur général est constitué d'un mélange de postes téléphoniques analogiques et numériques desservis par un autocommutateur privé (PBX) Mitel SX200, et des lignes physiques (p. ex. Centrex) qui desservent les régions et certains membres du personnel d'Ottawa et prennent en charge d'autres besoins historiques en matière de téléphonie et de télécopie. Bien que le réseau téléphonique interne « fonctionne », il présente certaines limitations du point de vue de l'optimisation du flux de travaux, de la configuration, de l'administration, ainsi que du cycle de vie et de la maintenance. Plus particulièrement, l'équipement de Mitel est pratiquement impossible à soutenir et à entretenir; les services Centrex régionaux représentent non seulement des coûts « à fonds perdus » importants, mais ils s'intègrent mal pour fournir au vérificateur général un système téléphonique interne complet et homogène (notamment du point de vue du plan de numérotage et de la messagerie vocale).

2.2.1.2 Sur le plan de la téléphonie mobile, le vérificateur général a 315 appareils Blackberry en service; ces appareils sont surtout utilisés par les cadres supérieurs, les équipes de vérification externe et certains membres du personnel de soutien. Dans la même veine, mais dans une moindre mesure, le vérificateur général dispose de quelques « clés Internet » qui permettent aux

employés de connecter leurs ordinateurs portables à Internet lorsqu'ils sont dans les locaux (distants) des clients. De 50 à 100 utilisateurs du vérificateur général se connectent chaque jour par réseau virtuel privé (VPN).

2.2.1.3 Description du réseau étendu (RE) – LDG (interface à débit primaire (PRI) et circuits à déclenchement par boucle, lignes analogiques). Ces facteurs augmentent le profil de risque et les coûts et nuisent à l'efficacité du personnel relativement à la poursuite de l'utilisation du système téléphonique actuel, lequel inclut ce qui suit :

- 1 autocommutateur privé (PBX) de Mitel SX-2000
- 1 nœud DSU SX-2000 Light
- 2 nœuds périphériques SX-2000 de Mitel
- 1 système Nupoint Édition Standard de Mitel (messagerie vocale)
- 600 lignes téléphoniques – postes Superset 4025 – bureau d'Ottawa
 - 560 téléphones de bureau
 - 25 téléphones de salle de réunion
 - 15 téléphones publics
- 100 lignes téléphoniques Centrex et autres lignes téléphoniques (aux bureaux régionaux)
- 46 cartes de lignes numériques
- 4 cartes de lignes COV
- 3 postes de standardiste Superconsoles 2000
- 3 dispositifs de messages enregistrés (RAD) d'Interalia (messages de l'aide vocale et du service de dépannage)
- 18 ports Nupoint 70IP (messagerie vocale)
- ~300 appareils Blackberry
- 10 postes HD de la série HDX 8000 de Polycom (incluant un CMA 4000 et un RMX 2000) – vidéoconférence
- services de maintenance pour le SX-2000 de Mitel et le Nupoint de Mitel

2.2.1.4 Le Mitel SX2000 est raccordé à deux PRI avec 46 lignes réseau pour le trafic entrant/sortant, reliés à dix lignes analogiques pour le trafic de débordement.

2.2.2 Technologies de l'information

2.2.2.1 Le réseau local du vérificateur général repose sur des commutateurs ProCurve 2910 al de HP sans PoE qui desservent environ 520 clients au bureau du 240 rue Sparks, à Ottawa, et 100 clients dans quatre bureaux régionaux (Montréal, Halifax, Edmonton et Vancouver). L'infrastructure des serveurs comprend essentiellement des serveurs Microsoft Windows Server 2008 R2 qui sont virtualisés à environ 80 % au moyen de VMWare 5.0. Le BVG dispose d'un centre de reprise des activités en cas de sinistre hébergeant un sous-ensemble de l'environnement opérationnel.

2.2.2.2 Les applications propres au BVG sont hébergées et gérées de manière centralisée à partir du bureau d'Ottawa. Elles desservent les régions par des liaisons à haute vitesse d'un réseau étendu desservant les bureaux régionaux. Toutes les demandes de connexions Internet des bureaux régionaux sont dirigées vers les connexions InterGov d'Ottawa qui assure l'accès Internet. Toutes les connexions Internet entre le bureau central et les bureaux régionaux transitent par le réseau SCNet du gouvernement du Canada. La bande passante d'accès se répartit comme suit :

- Bureau central d'Ottawa (530+ employés)
 - Accès Internet à 20 Mbits/s
 - Accès InterGov à 40 Mbits/s
- Centre de reprise sur sinistre
 - Accès Internet à 20 Mbits/s
 - Accès InterGov à 30 Mbits/s
- Halifax (10 employés)
 - Accès InterGov à 10 Mbits/s
- Montréal (25 employés)
 - Accès InterGov à 10 Mbits/s
- Edmonton (12 employés)
 - Accès InterGov à 10 Mbits/s
- Vancouver (20 employés)
 - Accès InterGov à 10 Mbits/s

2.2.2.3 Comme les coûts de bande passante supplémentaire sont relativement prohibitifs, le proposant doit indiquer **clairement** les besoins de bande passante de la solution proposée. Si besoin est, le BVG ajoutera les frais de bande passante supplémentaire au montant de la proposition financière finale du proposant.

2.2.2.4 Les clients tournent sous Windows XP, mais devraient migrer à Windows 7 au cours du premier semestre de 2013. La suite de bureautique utilisée est Microsoft Office 2007, qui sera prochainement remplacée par Office 2010. Le BVG utilise Microsoft Lync 2010 comme principale solution de messagerie unifiée et tous les utilisateurs internes sont authentifiés pour le réseau par Microsoft Active Directory (AD).

2.3 OBJET

2.3.1 La présente demande de propositions (DP) a pour objet l'acquisition du matériel, du logiciel et des services de mise en œuvre. Le vérificateur général n'est **pas intéressé** à acquérir des services externalisés, ni une solution hébergée.

La présente DP a deux objectifs distincts :

1. Le projet SCV qui consistera en une mise à niveau et/ou un remplacement du système téléphonique principal d'Ottawa.
 - Réutiliser l'équipement (matériels, logiciels et/ou licences) qui peut aider à réduire les investissements nécessaires et à atténuer les risques associés à la migration tout en respectant les exigences, y compris la viabilité à long terme, comme le précise la présente DP.

2. Le vérificateur général doit *comprendre* la solution du proposant sur les plans suivants :
 - comment le nouveau SCV permettra de mieux intégrer des bureaux régionaux du vérificateur général au moyen;
 - comment le nouveau SCV permettra de fournir des applications à valeur ajoutée pour les communications unifiées, les télétravailleurs, les travailleurs mobiles et les conférences (audio et vidéo).

2.3.2 Le présent document décrit le projet de système de communication vocale; la section 3 est une description détaillée de sa portée et la section 4 énonce les exigences obligatoires. Pour que leur proposition soit jugée conforme, tous les proposants doivent respecter les critères obligatoires et cotés précisés dans la présente DP. Ils sont toutefois vivement encouragés à présenter des solutions de rechange qui satisfont aux exigences si elles sont plus avantageuses ou si elles permettent d'améliorer l'efficacité opérationnelle.

2.3.3 Tout contrat pour le matériel, le logiciel ou les services de maintenance découlant de la présente demande devra être valide pour une période de cinq ans. De plus, le BVG se réserve le droit de prolonger le contrat de maintenance d'une ou de deux (2) périodes supplémentaires de deux (2) ans.

2.4 DESCRIPTION ET PORTÉE DES TRAVAUX

2.4.1 Système de communication vocale

2.4.1.1 Le projet de système de communication vocale (SCV) comprend l'ensemble de l'équipement et des services de mise en place nécessaire à la création d'un réseau de communications voix sur IP (VoIP) desservant le personnel, les salles de réunion et les espaces publics au bureau d'Ottawa – au 240, rue Sparks. Le proposant doit être accrédité/certifié par le fabricant pour la fourniture et la mise en œuvre de l'équipement nécessaire.

2.4.1.2 Le BVG s'attend à ce que l'équipement logiciel soit fonctionnel et totalement intégré à son architecture actuelle à la fin du mandat donné pour les travaux. Le proposant doit en outre fournir une formation suffisante à un maximum de 5 personnes pour qu'elles puissent assurer l'exploitation rationnelle et la maintenance de la solution proposée.

2.4.2 Sûreté et confidentialité

2.4.2.1 La solution retenue fera l'objet d'une *évaluation des menaces et des risques* (EMR) et d'une *évaluation des facteurs relatifs à la vie privée* (EFRVP). Avant d'autoriser le paiement, le BVG se réserve le droit de valider la conformité aux normes de sûreté du point de vue de la conformité aux normes de sécurité sur le plan de la méthodologie de chiffrement et de la sûreté de déploiement de la solution gagnante. Le BVG se réserve également le droit de **rejeter** la solution proposée ou d'exiger des corrections de la part du proposant s'il n'est pas satisfait d'une partie quelconque de la solution. Les coûts de ces corrections seront entièrement à la charge du proposant.

2.4.3 Accessibilité, adaptations et technologie d'adaptation

2.4.3.1 Conformément à la politique du secrétariat du Conseil du trésor du Canada (SCT) sur l'obligation de prendre des mesures d'adaptation pour les personnes handicapées dans la fonction publique fédérale, le VG s'est engagé à faciliter l'intégration dans le milieu de travail des employés souffrant de handicaps, de blessures ou d'autres limitations ergonomiques à des postes qui nécessitent l'accès à des systèmes, des programmes, de l'information, des ordinateurs et des ressources informatiques. En conséquence, toute solution proposée **doit** également incorporer des technologies d'adaptation, « *qui consistent en des dispositifs ou du matériel liés au travail qui permettent aux personnes handicapées de s'intégrer aussi pleinement*

que possible à leur milieu de travail et comprend des articles tels que les logiciels et le matériel de grossissement, les logiciels vocaux et les appareils de suppléance à la communication ».¹

2.4.3.2 Dans l'environnement actuel, le BVG met un service de téléimprimeur (TTY) à la disposition des personnes culturellement sourdes, sourdes oralistes, devenues sourdes et malentendantes. Ce service consiste en une ligne téléphonique Centrex branchée sur un téléimprimeur.

2.4.4 Démonstration

2.4.4.1 Les proposants qui respectent les exigences obligatoires (Section 4.1) seront invités à faire une démonstration de la solution proposée. Cette démonstration se déroulera en (3) phases :

Phase 1. Les proposants doivent démontrer que la solution proposée respecte toutes les exigences techniques obligatoires, comme décrit dans leur proposition (voir Section 2.5).

Phase 2. Les proposants doivent démontrer à quel point la solution proposée respecte les exigences techniques cotées suivantes (section 2.6.2) :

- ET-02 à ET-12
- ET-24 à ET-27

Phase 3. Les proposants doivent démontrer à quel point la solution proposée respecte les catégories indiquées dans le tableau des critères d'acceptation, annexe D. Bien que la phase 3 ne donne pas lieu à un pointage, le BVG se servira de l'annexe D pour évaluer le degré de maturité de la solution en vue d'autoriser un projet pilote, comme décrit à la section 2.4.5 ci-après.

2.4.4.2 La durée des démonstrations n'excèdera pas 3 heures et elles auront lieu dans les locaux du BVG. En cas d'impossibilité, des arrangements spéciaux pourront être envisagés, comme une démonstration par conférence Web.

2.4.4.3 Les démonstrations devraient pouvoir se faire au cours des deux semaines suivant la date de clôture de la DP. Le BVG avisera les proposants au moins 5 jours avant la date prévue pour la démonstration. Une fois le calendrier des démonstrations établi, le BVG n'aura qu'une marge de manœuvre restreinte pour modifier les dates. Les proposants sont invités à indiquer d'éventuelles restrictions de calendrier pour les démonstrations dans leur proposition.

2.4.5 Projet pilote

2.4.5.1 Pour s'assurer de choisir la meilleure solution possible et pour minimiser les perturbations pour le personnel, le BVG entend déployer le nouveau système par phases. En conséquence, dans le cadre de sa proposition, le proposant retenu devra implanter un projet pilote sous la forme d'une version à échelle réduite du SCV, pour démontrer la fonctionnalité et l'intégration avec les systèmes TI du BVG. L'idée est de choisir l'un (1) des groupes de vérification parmi les dix (10) que compte le BVG pour tester le système pilote. L'essai du système pilote devrait durer au minimum trois (3) semaines. Durant cette période, les utilisateurs feront des commentaires sur l'utilisation du système et l'équipe technique du BVG évaluera les

¹ <http://www.tbs-sct.gc.ca/pol/doc-fra.aspx?id=12541§ion=text>

réponses et effectuera des tests sur les exigences obligatoires, les critères d'acceptation dans l'annexe C, ainsi que les critères d'acceptation donnés dans l'annexe D.

2.4.5.2 Le proposant retenu doit documenter tous les résultats de l'essai pilote. Pour franchir la phase de l'essai pilote, le proposant retenu doit obtenir un pointage d'**au moins 75 % (225/300)** aux critères d'acceptation indiqués dans l'annexe D. Les résultats de l'essai pilote pourraient également modifier le résultat de la phase d'évaluation pour les exigences cotées dans l'annexe D. Dans la documentation fournie, le proposant retenu doit également inclure un plan de résolution des problèmes de mise en place du SCV éventuellement rencontrés au cours du projet pilote.

2.4.5.3 Le BVG se réserve le droit de **résilier** le contrat conclu avec le proposant retenu si le projet pilote fait ressortir des problèmes majeurs ou impossibles à résoudre. À ce point, le BVG se réserve également le droit de demander au proposant classé second de procéder à un essai pilote de sa solution proposée. Tous les coûts associés à l'essai pilote, y compris l'intégration des autres composants, seront à la charge du proposant.

2.4.5.4 Les buts de l'essai pilote sont, à titre non limitatif, d'évaluer la qualité vocale de la solution proposée, sa richesse en fonctions et son intégration au réseau. Le BVG s'attend à ce que le système pilote constitue une plateforme sur laquelle le proposant retenu pourra démontrer ses dispositifs en option. De plus, il est implicite que la migration au service VoIP se fasse sans discontinuité et que la transition soit relativement facile. En conséquence, le proposant retenu devrait pouvoir intégrer facilement les services existants du BVG avec le VoIP de manière à perturber le moins possible le fonctionnement du réseau au cours du processus de migration.

2.4.5.5 Une fois que la phase du projet pilote aura été démontré avec succès, le BVG, avec l'assistance du proposant retenu, déterminera comment le produit final pourra être offert au reste de l'organisation (soit par étapes, soit par une transition directe).

2.4.6 Aperçu de la solution

2.4.6.1 Architecture de haut niveau du SCV

2.4.6.1.1 Le SCV assure toutes les fonctions de traitement d'appel et de téléphonie pour les communications vocales IP du personnel du BVG, des salles de réunion et des téléphones internes. Le contrôleur principal, situé à Ottawa, se connecte au RL pour grouper l'ensemble du trafic VoIP interne du BVG et se connecte aux circuits téléphoniques externes pour accéder au réseau téléphonique public commuté (RTPC) externe. À long terme, le SCV fera partie d'un système complet pour l'ensemble des employés travaillant à Ottawa et dans les bureaux régionaux du VG au Canada. La solution potentielle sera bien entendu harmonisée avec le plan de numérotage, comportera un système de messagerie vocale commun et simplifiera l'administration et les opérations basées sur la téléphonie.

2.4.6.2 Détails de la conception du SCV

Système de base pour les communications vocales

2.4.6.2.1 La solution proposée pour le BVG est un système de communication vocale de type IP offrant divers services de téléphonie virtualisés et hautement résilients, à l'échelle de l'organisation du BVG. Ces services seront contrôlés à partir du centre informatique d'Ottawa et acheminés par l'infrastructure de réseau local existante (voir la section 2.2.2). La présente DP prévoit également un PBX virtualisé pour la résilience en cas de défaillance du contrôleur principal voix/appels. Le SCV implanté à Ottawa se connectera par le RTPC par l'intermédiaire d'interfaces PRI et de services numériques fournis par Bell Canada – tout le trafic du BVP destiné au réseau public (RTPC) passera par ces circuits. Pour une meilleure résilience, le BVG étudie actuellement la possibilité de connecter le PBX virtuel au RTPC par des circuits SIP. Le proposant sera prié de fournir de l'information à l'égard de ces exigences dans le cadre de

l'implantation du SCV. Pour ajouter à la fiabilité d'ensemble, tous les contrôleurs devront avoir une double alimentation et un double module de ventilation. Des lignes analogiques seront utilisées en cas de problèmes avec le réseau étendu (RTPC et/ou Internet).

2.4.6.2.2 La solution SCV doit comprendre une solution de messagerie unifiée souple et de haute valeur, offrant une panoplie complète de fonctions, avec la possibilité d'être étendue ultérieurement aux bureaux régionaux pour constituer une solution de messagerie harmonisée. Les utilisateurs doivent pouvoir gérer toutes les formes de messages, y compris des messages vocaux, des courriels et des télécopies, à partir de l'interface qui leur convient le mieux : téléphone de bureau, appareil mobile ou ordinateur. Cette solution devrait améliorer l'acheminement des appels avec la possibilité d'envoyer les appels de routine à un système de réception automatique. Certaines autres fonctions de la solution de messagerie proposée sont : l'acheminement des appels personnels, la capacité d'envoyer, de recevoir, de transférer, d'enregistrer et de trier des messages vocaux et des télécopies à partir de l'ordinateur de l'utilisateur; ainsi que l'intégration avec l'infrastructure Microsoft Active Directory existante.

2.4.6.3 Applications à valeur ajoutée du SCV

Système de communication vocale des bureaux régionaux

2.4.6.3.1 Comme l'indique la section 2.2.1.1, le BVG dispose de quatre bureaux régionaux qui utilisent surtout des lignes Centrex pour les services de communication vocale. Le proposant devra décrire comment le SCV peut être étendu pour desservir ces régions et créer un système de communication vocale global à l'échelle nationale. Un sous-produit naturel du système de communication vocale global, incluant les bureaux régionaux, est un plan de numérotage et de composition commun. Un plan de composition commun, une gestion centralisée et un accès aux applications évoluées représentent des avantages importants pour optimiser les opérations associées aux communications et pour réduire les frais. Le proposant retenu collaborera avec le BVG pour définir le plan de numérotage global et assigner les numéros de poste. Des travaux en collaboration porteront aussi sur des numéros d'accès direct (et de ports) actuels vers les numéros de sélection directe à l'arrivée (SDA) utilisés par le BVG. Il est également prévu de réaliser d'autres économies d'échelle (comme un système unique de messagerie vocale) sur lesquelles le proposant doit donner des précisions.

Communications unifiées

2.4.6.3.2 Le BVG veut bien comprendre la solution de communications unifiées du proposant qui offre un point d'accès unique pour l'ensemble des besoins de communications internes et des besoins de collaboration, en donnant un accès en temps réel au personnel de l'organisation du BVG, à l'intérieur et à l'extérieur des bureaux, et en améliorant l'efficacité des communications dynamiques. La solution de communications unifiées doit offrir les fonctions suivantes : présence et disponibilité, intégration des téléphones de bureau et des téléphones logiciels, accès au répertoire général, messagerie vocale visuelle, historique d'appels détaillé, messagerie instantanée sécurisée, vidéo point à point, intégration à Microsoft® Outlook et Office.

Solution de mobilité

2.4.6.3.3 Le BVG recherche une solution pour intégrer ses appareils Blackberry actuels (et les prochains téléphones intelligents) au SCV. La solution devrait comporter des fonctions de type communications unifiées, notamment l'accès au répertoire général, l'actualisation automatique de la présence et les préférences d'acheminement des appels. À terme, le BVG désire réduire le nombre total d'appareils qu'il gère et estime que ce type de solution permettra d'y parvenir.

Solution pour télétravailleurs à domicile et en mission

2.4.6.3.4 Le BVG veut bien comprendre comment le SCV peut être étendu pour permettre aux employés travaillant de chez eux ou sur la route d'accéder sans problèmes au réseau interne de téléphones et de données en conservant toutes les fonctions et les fonctionnalités disponibles au bureau. La solution devrait permettre aux employés de travailler à distance avec la totalité des accès à la messagerie vocale, aux conférences et aux autres fonctions du SCV. La solution doit être sécurisée et permettre de transformer n'importe quel téléphone IP en appareil de télétravail. À cet effet, la solution devrait offrir une expérience de communications unifiées « comme au bureau » complète et sécuritaire aux employés à distance et ceux à la maison.

Audioconférence et cyberconférence

2.4.6.3.5 Le BVG recherche un système d'audioconférence et de cyberconférence évolutif, économique et simple, capable de prendre en charge plusieurs centaines de ports (audio et Web) et de connecter les employés ensemble rapidement, simplement et sans problèmes, où qu'ils soient. La solution devrait offrir les avantages d'une solution d'audioconférence dotée de fonctions de cyberconférence conviviales et intuitives qui permettent aux utilisateurs d'enrichir une conférence téléphonique ou une réunion avec des documents partagés, des présentations, du clavardage et des vidéos.

2.5 EXIGENCES TECHNIQUES OBLIGATOIRES

2.5.1 La solution proposée **doit** offrir dès le début les onze (11) caractéristiques techniques suivantes. La proposition technique **doit** expliquer en détail comment le système offre chacune de ces caractéristiques. Le BVG vérifiera les affirmations au moyen de consultations auprès des références fournies et dans le cadre de la démonstration dans les locaux du BVG (section 2.4.4).

Identifiant	Description
EO-01 (M)	Tout l'équipement proposé doit être de série, c'est-à-dire qu'il doit être disponible sur le marché, ne pas exiger de recherche ni de développement supplémentaire, et faire partie d'une gamme de produits existante dont le fonctionnement est dûment éprouvé (en ce sens qu'il n'a pas simplement fait l'objet d'essais en laboratoire ou dans un environnement expérimental). Pour tout équipement proposé qui est une extrapolation totalement compatible d'une gamme de produits éprouvés en service, le produit en question doit avoir été publiquement annoncé avant ou à la date de soumission de la proposition. En présentant une soumission, le proposant atteste que tous les logiciels sont disponibles dans le commerce.
EO-02 (M)	La solution proposée doit être entièrement fonctionnelle en français et en anglais. En particulier, toutes les interfaces utilisateurs doivent être offertes dans les deux langues. De plus, tous les documents d'aide et d'instruction doivent être disponibles en français et en anglais (certification A7 de l'annexe A).

EO-03 (M)	<p>Dans le cadre de la solution proposée, tout logiciel ou élément d'une couche intermédiaire destiné à tourner ou à être virtualisé sur un serveur, doit pouvoir tourner sur la plateforme serveur standard du BVG, soit :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Windows Server 2008 R2 à 64 bits ou une version ultérieure. • VMWare v5.0.
EO-04 (M)	<p>Dans le cadre de la solution proposée, tout logiciel destiné à tourner sur le portable ou l'ordinateur de bureau de l'utilisateur, doit être compatible avec la configuration minimale suivante :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Windows XP ou Windows 7 (SE 32 ou 64 bits) • Processeur Core 2 Duo • Mémoire vive de 1 Go • Disque dur de 40 Go. <p>Le logiciel proposé doit permettre, pour tous les utilisateurs du Bureau, l'authentification unique (SSO) au moyen d'AD, sans nécessiter un annuaire intermédiaire.</p> <p>La fonction SSO se définit comme une connexion initiale de l'utilisateur au réseau du BVG en donnant son nom d'utilisateur et le mot de passe fourni, après quoi il n'aura plus besoin d'entrer un nom de compte ou un mot de passe pour accéder aux applications opérationnelles. Ainsi, l'utilisateur est automatiquement connecté à toutes les interfaces disponibles du logiciel proposé sans avoir à entrer à nouveau son nom d'utilisateur ou son mot de passe. Cette accréditation doit couvrir l'attribution des privilèges d'accès répertoriés dans Microsoft AD sans intervention manuelle. Le BVG préfère que la solution n'emploie pas l'extension du schéma AD.</p>
EO-05 (M)	<p>Généralités sur le système de communication vocale : La <i>solution proposée</i> doit décrire comment le proposant entend implanter le SCV pour permettre sa connexion au RTPC et satisfaire aux exigences de capacité, de fonctionnalité et de fonctions individuelles décrites dans les sections 2.1, 2.2 et 2.4.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Le proposant doit décrire clairement comment sa solution peut être implantée dans le cadre d'un projet pilote limité tout en maintenant l'interopérabilité avec le système existant et l'infrastructure du réseau, comme décrit à la section 2.4.5.
EO-06 (M)	<p>Le système proposé doit offrir une capacité complète de sauvegarde et de récupération, soit autonome par une base de données intégrée, soit par une intégration au logiciel de sauvegarde CommVault du BVG.</p>

EO-07 (M)	<p>Bureau d'Ottawa : La solution proposée doit décrire la mise en place d'un système de communication vocale pleinement fonctionnel et un contrôleur virtuel redondant configuré par logiciel, avec les spécifications suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> • 700 utilisateurs de base • 750 boîtes vocales • 700 services numéro unique capables de faire sonner des postes multiples • 4 interfaces T-1 pour la connexion au RTPC • 12 interfaces de circuit à déclenchement par boucle • 50 postes analogiques pour les utilisateurs.
EO-08 (M)	<p>Appareils téléphoniques : La solution proposée doit contenir les fiches de spécifications de tous les modèles de téléphones et d'accessoires (casques-micros, appareils de conférence, etc.) compatibles et raccordés au système de base ou aux systèmes régionaux (consulter ET-22 pour les besoins des systèmes régionaux).</p> <p>Les téléphones doivent, au minimum, offrir les fonctions de base suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> • capacité de deux lignes • fonction mains libres (speakerphone) en duplex complet • affichage graphique et touches de fonction bilingues (français et anglais) • afficheur rétroéclairé à plusieurs lignes et touches de fonctions programmables • afficheur graphique rétroéclairé, fond blanc, à 40 caractères avec contrôle du contraste et mise en veille automatique • 12 touches multifonctions programmables avec indicateur DEL à deux couleurs (pour composition abrégée, prise de ligne, accès aux fonctions) • 8 touches de fonction : garde, menu, message, mains-libres, silence, transfert/conférence, recomposition, annulation • accès à la messagerie vocale • un voyant indicateur de message signale quand le téléphone sonne et indique la présence d'un message vocal pour le poste. • établissement d'appel conférence • casque – soit un jack séparé de celui du combiné, soit la possibilité d'adapter différents types de casques en interceptant le cordon; indiquer les cinq (5) premiers casques compatibles avec les téléphones IP proposés. • possibilité pour le téléphone IP d'être alimenté en utilisant un PoE ou PoE+ standard IEEE, ainsi qu'un adaptateur CA/CC branché localement. • Port commutateur 10/100 Mbits/s pour connexion au réseau
EO-09 (M)	<p>Soutien technique : Le proposant doit assurer un soutien technique, y compris le signalement des problèmes avec une réponse dans les 24 heures suivant le signalement. Les coûts connexes doivent figurer dans le tableau Sommaire des coûts totaux, section 3.5.3.</p>

EO-10 (M)	Expérience : Le proposant doit démontrer au moins dix (10) années d'expérience dans la mise en place de solutions similaires.
EO-11 (M)	Bande passante additionnelle : Le proposant doit identifier les exigences supplémentaires de la bande passante pour mettre en œuvre la solution pour les bureaux régionaux

2.6 EXIGENCES COTÉES

2.6.1 Renseignements sur l'entreprise

2.6.1.2 Chaque proposant doit fournir les renseignements suivants sur son entreprise. Pour ces exigences, le proposant doit faire des énoncés clairs décrivant les capacités de leur entreprise. Le BVG évaluera les réponses d'après les critères d'évaluation listés à l'annexe C.

2.7 CALENDRIER DE LIVRAISON

2.7.1 Le projet pilote de la solution proposée doit être installé, configuré et testé dans un délai de 30 jours ouvrables après l'attribution du contrat. L'équipe technique du BVG effectuera les essais d'acceptation par l'utilisateur sur la base des critères d'acceptation listés à l'annexe D. Le proposant est responsable de l'installation et de la résolution des problèmes de configuration identifiés par l'équipe technique du BVG au cours de cette période de 30 jours ouvrables.

2.7.2 Après l'achèvement réussi du projet pilote et avec le soutien du proposant retenu, l'équipe technique du BVG déterminera comment le produit final sera livré au reste de l'organisation (en phases distinctes ou en une seule étape). Quels que soient les problèmes rencontrés, la solution proposée devra être opérationnelle avant la fin de décembre 2013.

2.7.3. La formation doit débuter dans les 20 jours ouvrables suivant l'acceptation de la solution.

SECTION 3

3 EXIGENCES DE LA DEMANDE DE PROPOSITIONS

3.1 STRUCTURE DE LA PROPOSITION ET NOMBRE MAXIMUM DE PAGES

3.1.1 La proposition soumise doit être organisée selon le schéma de numérotation ci-dessous et ne doit pas dépasser le nombre maximum de pages indiqué ci-après.

3.1.2 La proposition technique est limitée à un maximum de 20 pages. Ceci comprend les sections relatives aux exigences obligatoires et aux exigences techniques cotées, à l'exclusion des annexes. Toute information fournie au-delà du nombre maximum de pages pour le corps de la proposition technique ne sera pas pris en compte dans l'évaluation de la proposition. À noter que cette limite n'inclut pas les pages de titre, la table des matières et les séparateurs sections ou autres. Ces pages ne doivent donc pas contenir d'information soumise pour l'évaluation.

Structure de la proposition et numérotation du contenu

Proposition technique

Description du produit proposé

Réponses aux exigences obligatoires

2.1. Exigences contractuelles – Tableau de la section 4.2

2.2 Exigences techniques – Énoncés de compétences en réponse aux exigences techniques obligatoires (section 2.5)

Réponses aux exigences cotées

3.1. Renseignements sur l'entreprise

3.2 Stratégie de migration

3.3. Solution technique

3.4 Gestion de projet et mise en place

3.5. Formation et soutien de la transition

3.6 Soutien et maintenance après la mise en place

3.7 Ajouts à la solution : bureaux régionaux

3.8 Ajouts à la solution : applications à valeur ajoutée

3.9 Références

Annexes

A. Certifications

B. Exemple de contrat de maintenance/soutien

C. Information complémentaire sur le produit (facultatif)

Proposition financière (sous couverture séparée)

Les paragraphes qui suivent donnent des indications supplémentaires sur le contenu attendu dans les différentes sections de la proposition.

3.2 DESCRIPTION DU PRODUIT

3.2.1 Les proposant doivent fournir une description complète des produits qu'ils proposent pour répondre aux besoins du BVG. Cette description doit spécifier les numéros de version, de produit, de pièce ou d'article pour l'ensemble des composants matériels et logiciels constituant la solution proposée. Les proposant doivent également décrire brièvement les capacités et les fonctions du matériel et/ou du logiciel, y compris les options, les ajouts potentiels, etc. Les brochures, témoignages et autres documents d'appui peuvent figurer dans l'annexe C de la proposition.

3.3 EXIGENCES OBLIGATOIRES

3.3.1 La proposition **doit** respecter **toutes** les exigences obligatoires de la DP pour passer au stade de l'évaluation. Le non-respect de l'une (1) ou plusieurs des exigences obligatoires fera classer la proposition « non conforme » et elle ne sera pas prise en considération.

3.3.2 On distingue deux types d'exigences obligatoires : les exigences obligatoires contractuelles et les exigences obligatoires techniques.

3.3.3. Les exigences obligatoires contractuelles sont incluses dans la section 4.3 et dans l'annexe B. Le proposant **doit** remplir le tableau de la section 4.3, qui doit figurer dans la proposition technique. Dans ce tableau, les proposant sont censés inscrire en face de chaque exigence les numéros des pages de leur proposition qui répondent à l'exigence en question (élément obligatoire O-5).

3.3.4 Les exigences techniques obligatoires figurent dans la section 2.5. Dans leur proposition technique, les proposant doivent donner une brève description de la manière et de la mesure dans laquelle le matériel et le logiciel de la solution proposée répond à chaque exigence technique obligatoire.

3.4 EXIGENCES COTÉES (EC)

3.4.1 Les propositions techniques qui répondent à **toutes** les exigences obligatoires (autant contractuelles que techniques) seront soumises au comité d'évaluation.

3.4.2 La proposition technique doit décrire clairement comment et dans quelle mesure la solution SCV proposée répond à chacune des exigences techniques cotées.

3.4.3 Comme mentionné dans la section 2.4.4, le BVG évaluera les solutions proposées qui se qualifient par une démonstration pratique. Dans le cadre de cette démonstration, l'équipe d'évaluation du BVG posera des questions soulevées par la démonstration pour déterminer dans quelle mesure la solution SCV proposée répond aux fonctionnalités prescrites dans la section 2.4.4.

3.4.4 L'équipe d'évaluation du BVG peut ne pas attribuer, ou même retrancher des points accordés à l'étape 2 de la section 4.2 ci-après, pour les exigences qui ne donnent pas satisfaction au cours de la démonstration du processus de DP.

3.5 EXIGENCES FINANCIÈRES (EF)

3.5.1 Comme indiqué à la section 2.3.3, le BVG prévoit que la solution acquise au terme du processus de la présente DP reste en service actif pendant au moins cinq (5) ans. Le BVG se réserve le droit de prolonger le contrat de maintenance d'une (1) ou de deux (2) périodes supplémentaires de deux (2) ans.

3.5.2 Le BVG souhaite comprendre et évaluer les coûts **complets** de la solution proposée. Pour faciliter cette évaluation, les proposants doivent remplir le tableau ci-dessous, section 3.5.3. Chaque poste financier potentiel de ce tableau est décrit en détail dans la section 3.5.4.

3.5.3 Le proposant doit fournir un état détaillé des coûts en utilisant le tableau ci-dessous. Les coûts totaux sur une entente de trois (3) ans serviront à l'évaluation des propositions financières.

Sommaire des coûts sur cinq ans						
Article	Description	1ère année Coûts	2° année Coûts	3° année Coûts	4° année Coûts	5° année Coûts
Équipements – coûts détaillés par année :						
1	SCV et équipements divers (p. ex. logiciel, matériel)	\$				
2	Système de gestion de réseau	\$				
3	Trois cent (300) appareils téléphoniques	\$				
4	Trois cent cinquante (350) téléphones logiciels de base	\$				
5	Solution pour standardiste (trois postes)	\$				
	Total de l'ensemble de l'équipement (art. 1 à 5)	\$				
6	Services de mise en place	\$				
7	Licences	\$				
8	Formation (système et utilisateurs)	\$				
9	Soutien à la transition	\$				
11	Garantie et contrat de maintenance (matériel et logiciel)	\$				
12	Documentation	\$				
13	Autres coûts : (décrire s'il y a lieu)	\$				
	Total	\$				

Largeur de bande supplémentaire	\$				
Grand Total	\$				

3.5.4 Quelques-uns des coûts potentiels sont décrits ci-après.

- a. **Équipements** : donner la liste et la description de tous les coûts de matériel et de logiciel. Donner la liste des coûts de tous les équipements téléphoniques et accessoires, par modèle (p. ex. téléphones logiciels, téléphones de bureau et appareils de conférence). Ce poste comprend :
 - i. **Équipements divers** : le proposant doit indiquer le coût de tous les équipements divers (p. ex. câbles d'alimentation, accessoires de montage, tableaux de connexion spécifiques de l'équipement et câbles de connexion) nécessaires pour installer le SCV.
- b. **Licences** : donner la liste, la description et les frais de licences, d'installation, de maintenance, de soutien et de formation associés aux logiciels proposés. Inclure également les frais d'ajout/suppression pour tous les types de licence et les :
 - i. **logiciels tiers (intergiciel)** : donner la liste, la description et les coûts des logiciels tiers nécessaires pour faire fonctionner le logiciel de manière optimal.
 - ii. Le proposant doit inclure les frais d'ajout et de suppression de toutes les licences.
- c. **Services de mise en place** signifie la conception, la gestion de projet, le projet pilote, la documentation, l'installation, la configuration, la programmation, les essais, la certification et/ou la mise en service, ou toute autre activité nécessaire pour assurer que le composant en question est pleinement opérationnel, à la satisfaction du BVG selon les normes de l'industrie. Le coût de l'ensemble des activités de mise en place est à la charge du proposant retenu. Ce coût comprend :
 - **Installation** : décrire la main-d'œuvre, l'équipement, les fournitures et les autres coûts associés à l'installation, à la configuration ou à l'adaptation du logiciel proposé à l'environnement informatique du BVG.
 - **Intégration** : décrire la main-d'œuvre, l'équipement, les fournitures et les autres coûts associés à l'intégration du logiciel proposé dans l'architecture informatique actuelle du BVG et dans le logiciel secondaire.
 - **Gestion de projet** : s'il y a des coûts de gestion de projet associés à la solution proposée, ils doivent être indiqués et décrits ici.
- d. **Soutien à la transition** : tous les coûts associés à l'assistance du BVG lors des activités de transfert du service, de constitution d'un bureau d'assistance et de planification de la continuité des activités.
- e. **Garantie et maintenance** : décrire et chiffrer les coûts périodiques associés à l'exploitation et à la maintenance de la solution proposée.
- f. **Documentation** : si la documentation technique ou destiné aux utilisateurs comporte des frais, ils doivent être indiqués ici.
- g. **Formation** : indiquer ici les frais éventuels pour la formation du personnel du BVG à la gestion et à l'utilisation du SCV (p. ex. utilisateurs finaux et personnel d'exploitation).

- h. **Autres (préciser)** : indiquer et décrire tout autre coût associé à la solution proposée. Le proposant doit mentionner tous les autres coûts nécessaires pour le succès de l'installation de la configuration SCV proposée dans les bureaux du BVG.
- i. **Largeur de bande supplémentaire** : si la solution proposée nécessite plus de bande passante que ce qu'offre le réseau étendu du BVG, (section 2.2.2), ces coûts doivent être indiqués dans la proposition financière. Les frais de bande passante sont fixés par Services partagés Canada pour tous les organismes fédéraux qui font usage de SCNet.

3.5.5 Le proposant n'a pas besoin d'indiquer les coûts individuels de chaque élément, seulement ceux qui s'appliquent à son modèle de tarification. Par exemple, si le coût de la documentation est inclus dans le prix du logiciel, il suffit de l'indiquer.

3.5.6 Comme il est indiqué à la section 2.2.3, le BVG se réserve le droit de prolonger la maintenance du logiciel d'une ou de deux périodes additionnelles de deux ans. À cette fin, les soumissionnaires doivent fournir un coût pour toutes les années d'option dans le tableau ci-dessous.

Sommaire des coûts pour les années d'option				
Coûts	1 ^{ère} année	2 ^e année	3 ^e année	4 ^e année
Contrat de maintenance				
Autres (spécifier)				

3.5.7 Le paiement sera versé après la livraison et la mise en place de la solution. Les autres paiements seront effectués une fois que les autres éléments chiffrés auront été livrés. Par exemple, le paiement des coûts liés à la formation sera effectué après que le personnel du BVG ait suivi sa formation. Les coûts liés à la maintenance et au soutien seront payés sur une base annuelle.

SECTION 4

4 BASE ET MÉTHODE D'ÉVALUATION

4.1 PROCESSUS D'ÉVALUATION

4.1.1 Un comité d'évaluation technique composé de hauts fonctionnaires du BVG étudiera les propositions reçus. Le BVG utilise une approche par étapes pour sélectionner le proposant qui sera retenu. Seules les propositions qui satisfont aux exigences d'une étape donnée peuvent passer aux étapes suivantes.

4.1.2 Une soumission qui ne fournit pas des renseignements suffisamment détaillés et approfondis pour permettre de faire une évaluation par rapport aux critères énoncés peut être considérée comme valable. Le proposant est avisé que la seule mention d'une capacité sans explication ni description à l'appui ne sera pas considérée comme une capacité « démontrée » pour les besoins de l'évaluation.

4.2 MÉTHODE DE SÉLECTION

4.2.1 **Étape 1** : l'équipe d'évaluation technique vérifiera si les propositions satisfont à l'ensemble des exigences obligatoires énoncées à la section 4.2.

4.2.2 **Étape 2** : les propositions jugées conformes à l'étape 1 seront ensuite analysées par l'équipe d'évaluation en fonction des exigences cotées EO-01 à EO-04 et ET-01 à ET-26, en utilisant les critères et le barème de pointage décrits à la section 4.8.

4.2.3 **Étape 3** : les **trois premiers soumissionnaires qui ont passé avec succès** les étapes 1 et 2 seront invités à faire une démonstration de leur solution à l'intention de l'équipe d'évaluation technique, comme décrit à la section 2.4.4. Cette démonstration sera évaluée selon le barème de pointage indiqué à la section 4.8. La démonstration sera également évaluée en fonction du tableau des critères d'acceptation figurant à l'annexe D.

4.2.4. **Étape 4** : le groupe responsable de la passation des marchés au sein du BVG évaluera les propositions financières des soumissionnaires dont les propositions techniques auront été jugées conformes au cours des étapes 1, 2 et 3 (et qui satisfont l'exigence du nombre minimum de points décrite à la section 4.6), selon le processus décrit à la section 4.7.

4.2.5 **Étape 5** : le soumissionnaire dont la proposition a obtenu le pointage le plus élevé à l'étape 4 sera qualifié de « non retenu ». À ce stade, le proposant retenu sera prié d'organiser un projet pilote qui est une version à échelle réduite du SCV, afin de prouver la fonctionnalité et l'intégration avec les systèmes informatiques du BVG. Le proposant retenu doit obtenir un pointage d'au moins 75 % au projet pilote (soit 218/290), selon la procédure de l'annexe D.

4.3 EXIGENCES OBLIGATOIRES – CONTRACTUELLES

4.3.1 Le soumissionnaire **doit** remplir le tableau ci-après et l'inclure dans sa proposition en indiquant en face de chaque exigence la page de sa proposition qui traite le point en question (voir l'élément obligatoire MC-5).

Article	EXIGENCES OBLIGATOIRES	Conforme?		Page dans la proposition
		Oui	Non	
MC-1	La proposition doit avoir été reçue conformément aux instructions de la section 1.1.			S.O.

MC-2	Le proposant doit avoir soumis cinq (5) copies de sa proposition technique, une (1) copie de sa proposition financière, et des copies électroniques des deux, conformément aux instructions de la section 1.2.			S.O.
MC-3	Le proposant doit remplir et signer toutes les attestations requises à l'annexe A de la présente DP et les présenter comme annexe A de sa proposition technique.			
MC-4	La proposition doit être organisée et conforme à la structure et au nombre de pages maximum (20 pages) comme l'indique la section 3.1.2.			
MC-5	Le proposant doit remplir le présent tableau et l'inclure dans sa proposition technique.			
MC-6	Le proposant doit indiquer le coût total de la solution proposée (y compris pour les années d'option) au moyen des tableaux figurant dans les sections 3.5.3 et 3.5.5.			
MC-7	Le proposant doit fournir trois (3) références, comme exigé dans EO-04, et selon la description de la section 2.8			

4.4 EXIGENCES OBLIGATOIRES – TECHNIQUES

4.4.1 La solution proposée **doit** posséder, au moment de l'achat, les caractéristiques décrites à la section 2.5. Comme il est mentionné aux sections 2.5 et 3.1, le proposant doit inclure dans sa proposition technique une brève description montrant comment son produit respecte chacune des dix (10) exigences techniques obligatoires. Le BVG vérifiera les affirmations du proposant en consultant les personnes désignées comme références et lors de la démonstration sur les lieux.

4.4.2 La proposition doit comporter des réponses détaillées et complètes aux exigences énoncées dans la présente DP, tout en veillant à ce que les réponses soient précises et ciblées. Le proposant doit utiliser la structure du document définie ci-après pour répondre aux exigences, notamment pour le modèle financier, afin de permettre une évaluation équitable.

4.4.3 Les réponses ne doivent pas être simplement des extraits de la documentation ou du site Web du soumissionnaire qui doivent être considérés comme des éléments permettant d'étoffer la réponse, et non de la remplacer.

4.4.4 Le proposant doit respecter le format énoncé ci-dessous. Le non-respect de ce format, à la seule discrétion du BVG, peut amener à rejeter la proposition. Toutes les exigences de la présente DP sont désignées par des identifiants uniques et sont présentées dans le format suivant, par exemple :

Identifiant de l'exigence	Description de l'exigence
ABC-01 (Exemple)	(Exemple) XXXXXXXX : xx.

4.4.5 L'ordre initial et l'identifiant des exigences doivent être conservés dans la présentation de la DP. Toutes les exigences peuvent être interprétées comme incluant l'exigence stipulée, mais sans s'y limiter. Par conséquent, si le proposant estime que l'exigence peut être dépassée de manière avantageuse, il doit l'indiquer dans sa réponse.

4.4.6 La réponse à chaque exigence devrait être aussi complète que possible. Si l'exigence n'est pas comprise, le proposant doit prendre les mesures nécessaires pour la comprendre et la clarifier. Le proposant doit répondre à l'ensemble des exigences obligatoires et cotées. La réponse du proposant doit être insérée sur une nouvelle ligne du tableau, en dessous de l'exigence.

Identifiant de l'exigence	Description de l'exigence
XX-01 (Exemple)	(Exemple) XXXXXXXXX : xx.
Réponse XX-01	<Insérer la réponse du proposant à l'exigence xx-01>

4.4.7 Pour le SCV, le proposant doit répondre aux exigences en fournissant la solution qu'il mettra en place, plutôt que celle qui pourrait être mise en place, mais n'a pas été incluse dans la solution. Le proposant sera tenu par le contrat de livrer les solutions stipulées dans ses réponses à la présente DP.

4.5 EXIGENCES COTÉES

4.5.1 Les propositions techniques qui répondent à **toutes** les exigences obligatoires seront évaluées et cotées selon les huit (8) catégories d'exigences cotées décrites à la section 2. Toutes les exigences techniques cotées serviront à évaluer la proposition d'après le barème en annexe C. Cependant, les exigences ET-02 à ET-11 et ET-22 à ET-26 seront également évaluées et notées au cours de la démonstration.

4.5.2 Les exigences cotées ET-02 à ET-11 et ET-22 à TR26 seront donc également notées au cours de la démonstration en utilisant les mêmes critères d'évaluation et le barème de note de l'annexe C. Sauf indication contraire, pour chaque exigence, l'équipe d'évaluation déterminera si le logiciel proposé :

- i. ne satisfait pas du tout à l'exigence, note de 0 %
- ii. satisfait partiellement à l'exigence, note de 25 à 75 %
- iii. satisfait entièrement à l'exigence, note de 76 à 100 %

4.5.3 Chacun des niveaux de conformité ci-dessus correspond à une des plages de pourcentage ci-dessous. La note attribuée à chacune des exigences cotées est déterminée par la note en pourcentage attribuée multipliée par la pondération attribuée à chacune des exigences. La somme des notes de chacune des exigences constitue la note de chaque catégorie.

- iv. ne satisfait pas du tout à l'exigence, note de 0 %
- v. satisfait partiellement à l'exigence, note de 25 à 75 %
- vi. satisfait entièrement à l'exigence, note de 76 à 100 %

4.6 POINTAGE TECHNIQUE MINIMUM

4.6.1 Pour qu'une solution soit jugée conforme, elle doit obtenir le minimum requis de 70 % des points à chacun des éléments qui font l'objet d'une notation par point. Pour plus de détails, voir la matrice intitulée Barème de notation à la section 4.8 et à l'annexe C.

4.6.2. Le proposant qui participe à la démonstration doit obtenir le minimum requis de 60 % des points pour chacun des éléments qui font l'objet d'une notation par point afin que sa solution soit jugée conforme. Pour plus de détails renseignements, voir la matrice intitulée Barème de notation à la section 4.8 et à l'annexe C.

4.7 ÉVALUATION FINANCIÈRE

4.7.1 Les propositions qui satisfont à toutes les exigences obligatoires et qui ont obtenu le pointage technique minimum ou un pointage supérieur seront évaluées par le groupe responsable de l'offre à commandes du BVG.

4.7.2 Le coût total au cours des cinq premières années de l'entente sera utilisé pour évaluer les propositions financières (voir la section 3.5.3. Le total des points (960/960) sera accordé à la proposition ayant le coût combiné le plus bas. Un pointage moins élevé sera accordé aux autres propositions en se basant sur la différence en pourcentage entre leur coût combiné et celui de la proposition dont le coût combiné est le moins élevé; ce calcul se fait par la formule suivante :

Coût combiné le plus bas (\$)

Coût combiné du proposant (\$) x 960 points = Nombre de points accordés à la proposition financière

4.8 BARÈME DE NOTATION

4.8.1 La matrice ci-dessous résume les points pouvant être attribués pour chacune des exigences cotés. Elle indique également le nombre minimum de points requis applicable.

Exigences cotées	Note maximum	Note minimum requise
Exigences relatives à l'entreprise		
EO-01 Recours à la hiérarchie	25	S.O.
EO-02 Système de qualité	25	S.O.
EO-03 Stabilité financière, expérience et capacités de soutien	150	S.O.
EO-04 Références	100	S.O.
C1) Stratégie de migration	350	S.O.
C2) Solution technique	450	S.O.
C3) Gestion de projet et mise en place	120	S.O.
C4) Formation et soutien de la transition	60	S.O.

C5) Soutien et maintenance après la mise en place	90	S.O.
C6) Ajouts à la solution : bureaux régionaux	50	S.O.
C7) Ajouts à la solution : applications à valeur ajoutée	180	S.O.
Pointage technique total	1600	1120
Évaluation financière	960	S.O.
POINTAGE GLOBAL (pointage technique + évaluation financière)	2560	S.O.

4.8.2 La proposition ayant obtenu la note globale la plus élevée (note technique + évaluation financière), sera considérée comme la plus avantageuse pour le BVG et sera recommandée pour l'adjudication du marché.

4.8.3 Si plusieurs propositions obtiennent la même note globale, c'est la proposition comportant le coût indiqué le plus bas qui sera considérée comme la plus avantageuse pour le BVG et sera recommandée pour l'adjudication du marché.

SECTION 5

5 CONDITIONS DU CONTRAT

Le contrat attribué à la suite de la présente DP comprendra les principales clauses et conditions suivante.

5.1 ATTESTATION DU CONTRAT

Tous les employés de l'entrepreneur qui doivent accéder aux réseaux ou aux locaux du BVG **doivent** détenir une autorisation de sécurité du gouvernement du Canada en règle, soit au minimum la cote de **fiabilité**. **L'entrepreneur (proposant retenu) doit détenir l'autorisation de sécurité au moment d'accéder aux locaux et aux équipements du BVG**. Il est entendu que l'entrepreneur doit comprendre et respecter le code de déontologie professionnelle et la politique de sécurité du BVG. L'entrepreneur doit signer un accord de confidentialité l'obligeant, entre autres choses, à veiller à ce que tous les dossiers et renseignements du BVG restent la propriété du BVG, à ce qu'aucune copie ou transcription quelconque ne soit faite de cette information et à ce que les renseignements obtenus au cours de l'exécution du contrat ne soient pas divulgués. L'accès du personnel de l'entrepreneur pourra être restreint lorsqu'il s'agit de renseignements particulièrement sensibles.

Le BVG confirmera ou obtiendra une attestation de sécurité pour les employés de l'entrepreneur, au besoin avant l'adjudication du marché.

5.2 DURÉE DU CONTRAT

Le contrat entre en vigueur à la date de l'adjudication et prendra fin le xx mois 2018. Le BVG peut exercer en totalité ou en partie, les options de prolongation décrites aux sections 2.2.3 et 3.5.5.

5.3 SITE DES TRAVAUX

Bien que certains travaux puissent se faire à distance, il est probable que la majorité des travaux devront être effectués sur place et dans les locaux du BVG, au 240 rue Sparks, Ottawa, Ontario. Aucune exigence concernant les déplacements n'est prévue en ce qui concerne les travaux à accomplir dans le cadre du contrat.

5.4 LANGUE

Le BVG est tenu de respecter l'esprit et la lettre de la *Loi sur les langues officielles*. L'entrepreneur pourra présenter ses rapports et ses livrables dans la langue officielle de son choix.

5.5 ORDRES DE PRIORITÉ DES DOCUMENTS

Les documents énumérés ci-après font partie intégrante du contrat résultant de la DP et seront annexés. En cas d'incompatibilité entre le libellé d'un document et de tout autre document figurant dans la liste ci-après, c'est le libellé du document qui se situe le plus haut dans la liste qui aura préséance sur tout autre document situé plus bas dans la liste :

- a. le document constituant le contrat,
- b. la demande de propositions,
- c. la proposition du soumissionnaire, et, en dernier lieu

- d. l'entente d'acceptation du projet pilote.

5.6 AUTRES ÉLÉMENTS À CONSIDÉRER

- i. Le BVG versera à l'entrepreneur les taxes applicables aux services fournis. L'entrepreneur remettra au receveur général, conformément aux dispositions de la *Loi sur la taxe d'accise*, les taxes applicables relatives à la prestation des services, en vertu de la convention découlant l'entente contractuelle.
- ii. Le présent accord constitue un contrat de prestation d'un service et l'entrepreneur est retenu à titre d'entrepreneur indépendant aux seules fins de fournir ledit service. Ni l'entrepreneur lui-même, ni son personnel, s'il y a lieu, n'est engagé par les présentes à titre d'employé, de fonctionnaire ou de mandataire de Sa Majesté. L'entrepreneur convient en outre qu'il est l'unique responsable de tous les paiements ou déductions exigés par la loi, y compris pour le régime de pension du Canada, le régime des rentes du Québec, l'assurance-emploi, le régime d'indemnisation des accidents du travail et l'impôt sur le revenu.
- iii. L'entrepreneur s'engage à traiter toute information dont il pourra avoir connaissance au cours de son travail dans le cadre du présent contrat comme de l'information privilégiée et confidentielle, ne devant pas être divulguée à des tiers, pendant l'exécution du contrat ou après son achèvement, sauf dans la mesure où cela est nécessaire pour exécuter les travaux prévus au contrat. L'entrepreneur doit protéger tous les renseignements de nature délicate selon leur cote de sécurité et leur désignation, conformément à la politique et au guide de sécurité du BVG.
- iv. L'entrepreneur accepte de se conformer aux lois du Canada, y compris les lois en matière de droits d'auteur, et convient expressément de ne pas transférer ni copier, par voie électronique ou autre, tout logiciel appartenant au BVG ou utilisé sous licence par ce dernier. L'entrepreneur accepte également que ces logiciels doivent être utilisés uniquement pour les travaux à effectuer au nom du BVG et pour aucune autre raison.
- v. L'état du proposant retenu, en qualité d'ancien fonctionnaire touchant une pension, sera rendu public sur le site Web du BVG dans le cadre des rapports de divulgation proactive, conformément à l'*Avis sur la politique sur les marchés 2012-2* et aux *Lignes directrices sur la divulgation proactive des marchés*
- vi. L'entrepreneur déclare qu'il n'a pas, au moment où avant de conclure le contrat, été déclaré coupable de l'une des infractions visées aux articles 121, 124 ou 418 du *Code criminel* à l'exception, le cas échéant, d'infractions pour lesquelles il a obtenu une réhabilitation complète.
- vii. L'entrepreneur consent à la communication des principaux éléments d'information concernant le contrat si la valeur de celui-ci dépasse 10 000 \$ (taxes incluses), à l'exception des renseignements visés à l'un ou l'autre des alinéas 20(1)(1) à d) de la *Loi sur l'accès à l'information*.
- viii. Si l'entrepreneur fait une fausse déclaration aux termes des paragraphes v et vi ci-dessus, ou ne se conforme pas aux dispositions du paragraphe vii, l'entrepreneur accepte de rembourser sur le champ tous paiements anticipés et l'autorité contractante sera en droit de résilier le contrat.
- ix. L'entrepreneur convient que ses activités en quelque lieu du bureau du vérificateur général ne doivent pas nuire à la santé et à la sécurité des employés du bureau.
- x. Aucun député à la Chambre des communes n'est autorisé à prendre part à cette entente ni à bénéficier de tout avantage pouvant en découler.
- xi. L'entrepreneur reconnaît avoir reçu et lu le « Code des valeurs, de l'éthique et de la déontologie professionnelle du Bureau du vérificateur général du Canada » et s'engage à en respecter les modalités. Conformément à ce Code, l'entrepreneur

reconnaît devoir signaler au BVG tout conflit d'intérêts réel ou potentiel, qui pourrait avoir une incidence sur son travail pour le BVG.

- xii. L'entrepreneur ne peut céder à aucune autre personne physique ou morale, ni à aucune autre entité les avantages et obligations du présent contrat.
- xiii. La présente convention sera, à toutes fins de droit, régie et interprétée en accord avec les lois de la province de l'Ontario.
- xiv. Conformément à la *Loi sur la gestion des finances publiques*, tout paiement visé par le contrat est subordonné à la condition qu'il existe un crédit pour le service en question et pour l'exercice financier au cours duquel tout engagement pris en vertu des présentes sera à payer.
- xv. L'entrepreneur doit offrir les conditions des fabricants pour tout l'équipement mis en œuvre dans le contexte du SCV. Il doit inclure tous les manuels nécessaires à la gestion (p. ex. configuration, fonctionnement) du SCV.
- xvi. L'entrepreneur est responsable de fournir tous les accessoires nécessaires (p. ex. câbles d'alimentation, accessoires de montage, tableaux de connexion spécifiques de l'équipement, câbles de connexion) nécessaires pour la réalisation du SCV.
- xvii. L'entrepreneur doit garantir que les fabricants du SCV et de ses éléments continueront de les produire pendant une période d'au moins 5 (cinq) ans et ne mettront pas fin au soutien pour une période d'au moins 7 (sept) ans. Tout équipement du SCV dont la fabrication serait interrompue au cours des 5 ans suivant la signature du présent accord devra être remplacé aux frais de l'entrepreneur (équipement et installation).
- xviii. L'entrepreneur sera responsable de toutes les mises à niveau du SCV (fonctions et correctifs) jusqu'à la fin du contrat, y compris les mises à niveau de l'équipement, du logiciel et du micrologiciel requis pour que le SCV continue de fonctionner selon les attentes du vérificateur général.
- xix. L'entrepreneur doit veiller à ce que la conception du SCV respecte les spécifications des fabricants, les normes de l'industrie et les codes locaux. Le BVG procédera à une revue de conception avant l'achat de tout équipement.
- xx. L'entrepreneur doit respecter les directives du BVG en ce qui concerne la réception et l'expédition et la logistique de stockage de l'équipement SCV destiné au BVG.
- xxi. L'entrepreneur doit respecter les règles du BVG pour l'accès aux locaux dans lesquels le SCV doit être installé.
- xxii. L'entrepreneur doit veiller à ce que les activités de mise en place du SCV ne compromettent pas l'intégrité des biens du vérificateur général. Il sera responsable de tous les frais de réparation des dommages causés aux biens du vérificateur général.
- xxiii. L'entrepreneur doit veiller à ce que toutes les personnes directement responsables de la gestion de la mise en place des éléments du SCV soient des gestionnaires de projet accrédités ou aient une expérience équivalente. L'entrepreneur doit utiliser du personnel formé, expérimenté et dûment accrédité pour l'installation et les essais des services SCV. Les normes de l'industrie doivent être observées. L'entrepreneur doit collaborer avec le BVG, y compris ses autres entrepreneurs, et avec tout autre tiers en vue d'élaborer un calendrier global de mise en place du SCV.
- xxiv. L'entrepreneur doit veiller à ce que le SCV soit mis en place par des techniciens ou des experts accrédités par le fabricant. Il doit veiller au respect des spécifications des fabricants, des normes de l'industrie et des codes locaux.
- xxv. L'entrepreneur sera responsable de l'assurance de l'ensemble de l'équipement jusqu'à ce que le BVG ait accepté l'équipement par une entente de réception.

- xxvi. L'entrepreneur doit fournir au BVG toute la formation nécessaire à la gestion du SCV (formation des utilisateurs, formation opérationnelle).
- xxvii. L'entrepreneur doit tenir à jour le processus de recours à la hiérarchie du SCV et les renseignements de contact, et doit informer le BVG de tout changement. Le processus de recours à la hiérarchie permet au BVG de communiquer avec le personnel de service, de soutien, de maintenance ou autres activités pour maintenir le fonctionnement du SCV au niveau des attentes du BVG.

ANNEXE A : ATTESTATIONS (OBLIGATOIRES)

Les déclarations et attestations suivantes **doivent** être remplies s'il y a lieu et **doivent** être signées par un représentant autorisé. La présente annexe doit être soumise avec la proposition technique du soumissionnaire. Le BVG **JUGERA** une proposition irrecevable si elle n'est pas correctement remplie et signée.

A1. INFORMATION DU PROPOSANT

Comme il est indiqué au point 1.3 de la demande, les proposants **doivent** fournir les renseignements ci-dessous :

Raison sociale	
Adresse (adresse municipale, ville, pays et code postal ou l'équivalent).	
Numéros de téléphone et de télécopieur	
Personne-ressource pour la proposition et pour tout contrat subséquent (nom, téléphone, télécopieur et adresse électronique).	
Numéro d'entreprise et/ou numéro de compte de TPS/TVH du proposant.	

A2. PÉRIODE DE VALIDITÉ DE LA PROPOSITION

Comme on l'exige au point 1.3, le soumissionnaire atteste que sa proposition est valable à tous égards pour une période d'au moins 120 jours à compter de la date de clôture établie pour la Demande.

A3. ÉQUITÉ EN MATIÈRE D'EMPLOI

En vertu du Programme de contrats fédéraux pour l'équité en matière d'emploi, certaines entreprises soumissionnant pour des contrats fédéraux doivent s'engager formellement à mettre en œuvre un programme d'équité en matière d'emploi comme condition préalable à la validation de leur proposition. Tous les proposants doivent cocher les cases ci-dessous qui s'appliquent, à défaut de quoi leur proposition **SERA** déclarée irrecevable.

Les exigences du Programme ne s'appliquent pas pour l'une ou l'autre des raisons suivantes) :

- la proposition est inférieure à 200 000 \$;
- l'organisation compte moins de 100 employés permanents à temps plein ou à temps partiel;
- l'organisation est un employeur régi par le gouvernement fédéral;

ou, si les exigences du Programme s'appliquent :

- une copie de l'attestation d'engagement, dûment signée, est jointe; ou le numéro de l'attestation est :

le numéro de l'attestation est :

Note : Le Programme de contrats fédéraux pour l'équité en matière d'emploi s'applique seulement aux proposant dont le siège social de l'entreprise est au Canada.

A4. ATTESTATION DES ÉTUDES ET DE L'EXPÉRIENCE

Le soumissionnaire atteste que tous les renseignements fournis au sujet des études et de l'expérience des personnes proposées pour exécuter les travaux sont exacts et conformes aux faits, et reconnaît que le BVG se réserve le droit de vérifier tous les renseignements fournis à cet égard et que toute fausse déclaration pourrait amener le BVG à déclarer que la proposition est irrecevable ou à prendre toute autre mesure qu'il juge appropriée.

A5. ATTESTATION DE LA DISPONIBILITÉ ET STATUT DU PERSONNEL

A5.1 Disponibilité du personnel :

Le proposant atteste que, dans l'hypothèse où il deviendrait titulaire d'une convention d'offre à commandes découlant de la présente demande, les personnes affectées à un projet seront prêtes à commencer le travail dans les sept (7) jours civils suivant la commande et resteront disponibles pour la durée des travaux.

A5.2 Situation du personnel :

Si le soumissionnaire propose, pour exécuter ce marché, des employés qui ne sont pas à son service, il atteste par les présentes qu'il a obtenu de leur part (ou de la part de leur employeur) une autorisation écrite lui permettant de proposer leurs services relativement aux travaux à exécuter dans le cadre de ce marché et à soumettre leur curriculum vitæ au BVG. En outre, le soumissionnaire atteste par les présentes que les employés proposés savent qu'il pourrait y avoir des heures supplémentaires à faire et qu'ils sont disposés à en faire.

Pendant l'évaluation de la proposition, le soumissionnaire **DOIT**, à la demande du BVG, fournir une copie de l'autorisation écrite en question, pour l'une ou l'ensemble des personnes proposées qui ne sont pas des employés. Le soumissionnaire convient que le défaut de se conformer à cette demande peut entraîner le rejet de sa proposition.

A5.2 Situation du personnel :

Si le soumissionnaire propose, pour exécuter ce marché, des employés qui ne sont pas à son service, il atteste par les présentes qu'il a obtenu de leur part (ou de la part de leur employeur) une autorisation écrite lui permettant de proposer leurs services relativement aux travaux à exécuter dans le cadre de ce marché et à soumettre leur curriculum vitæ au BVG. En outre, le soumissionnaire atteste par les présentes que les employés proposés savent qu'il pourrait y avoir des heures supplémentaires à faire et qu'ils sont disposés à en faire.

Pendant l'évaluation de la proposition, le soumissionnaire **DOIT**, à la demande du BVG, fournir une copie de l'autorisation écrite en question, pour l'une ou l'ensemble des personnes proposées qui ne sont pas des employés. Le soumissionnaire convient que le défaut de se conformer à cette demande peut entraîner le rejet de sa proposition.

A6. LISTE DE VÉRIFICATION DES EXIGENCES OBLIGATOIRES – CONTRACTUELLES

Le proposant est-il un ancien fonctionnaire touchant une pension versée en vertu de la Loi sur la pension de la fonction publique (LPPF)?

Oui () Non ()

Si oui, le proposant doit fournir les renseignements suivants :

- a. nom du fonctionnaire
- b. date de cessation d'emploi ou de la retraite de la fonction publique

Le statut d'ancien fonctionnaire touchant une pension du proposant retenu sera publié dans les rapports de divulgation proactive des marchés, lesquels sont publiés sur le site Web du vérificateur général, conformément à l'Avis 2012-2 sur la politique des marchés et aux Lignes directrices sur la divulgation des marchés.

En vertu de la LPFP (*), un ancien fonctionnaire peut être :

- a. une personne,
- b. une personne qui s'est incorporée,
- c. une société constituée d'anciens fonctionnaires touchant des pensions au titre de la LPFP,
- d. une entreprise à propriétaire unique ou une entité dans laquelle la personne visée détient un intérêt (**à définir?**) important ou majoritaire (50 % + 1).

(*)Ce qui exclut les pensions payables au titre de la pension de retraite des Forces canadiennes, de la continuation de la pension des services de défense, de la pension de retraite de la Gendarmerie royale du Canada, des allocations de retraite des parlementaires et du Régime de pensions du Canada

Définition : Dans ce contexte, peuvent « détenir un intérêt » les organisations, les personnes morales, les sociétés, les compagnies, les sociétés de personnes, les entreprises ou les associations de personnes au sein desquelles des particuliers ou des administrateurs contrôlent directement ou indirectement l'autre (ou les autres), ou ont le pouvoir de le faire).

Programme de réduction des effectifs

Est-ce que le fournisseur est un ancien fonctionnaire qui a reçu un paiement forfaitaire en vertu des dispositions d'un programme de réduction des effectifs? **Oui () Non ()**

Si oui, le proposant doit fournir les renseignements suivants :

- a. nom du fonctionnaire
- b. conditions de l'incitatif versé sous forme de paiement forfaitaire
- c. date de cessation d'emploi
- d. montant du paiement forfaitaire
- e. taux de rémunération qui a servi au calcul du paiement forfaitaire
- f. période correspondant au paiement forfaitaire, incluant la date du début, d'achèvement et le nombre de semaines
- g. montant (honoraires professionnels) d'autres contrats assujettis aux conditions d'un programme de réduction des effectifs

Le terme « *période du paiement forfaitaire* » désigne la période mesurée en semaines de salaire à l'égard de laquelle un paiement a été fait pour faciliter la transition vers la retraite ou vers un autre emploi par suite de la mise en place des divers programmes visant à réduire la taille de la fonction publique. La période du paiement forfaitaire ne comprend pas la période visée par l'allocation de fin de services, qui se mesure de façon similaire.

Pour tous les contrats attribués pendant la période du paiement forfaitaire, le montant total des honoraires qui peut être payé à un ancien fonctionnaire qui a reçu un paiement forfaitaire est limité à 5000 \$, incluant la taxe sur les produits et services ou la taxe de vente harmonisée.

En déposant une proposition, le proposant atteste que l'information qu'il fournit pour répondre aux exigences ci-dessus est exacte et complète

A7. LANGUE DU PRODUIT

Le logiciel proposé doit prendre en charge de multiples langues. En particulier, toutes les interfaces utilisateurs doivent prendre en charge le français et l'anglais. De plus, tous les documents d'aide et d'instruction doivent être disponibles en français et en anglais.

Tous les proposants doivent cocher la case ci-dessous qui s'applique, à défaut de quoi leur proposition sera déclarée irrecevable. L'omission de le faire rendra la soumission non recevable. Comme décrit précédemment, le logiciel :

est disponible en anglais et en français; ou

sera offert en français et en anglais dans les six mois suivants l'adjudication du contrat.

REPRÉSENTANT AUTORISÉ

En déposant une proposition et en signant ci-dessous, le soumissionnaire atteste que l'information qu'il fournit pour répondre aux exigences ci-dessus est exacte et complète. Les propositions doivent être signées pour être évaluées.

Signature :

Date :

Nom du
représentant :

ANNEXE B : LISTE DE VÉRIFICATION DES EXIGENCES OBLIGATOIRES – CONTRACTUELLES

Article	EXIGENCES OBLIGATOIRES	Conforme?		Page dans la proposition
		Oui	Non	
MC-1	La proposition doit avoir été reçue conformément aux instructions de la section 1.1.			S.O.
MC-2	Le proposant doit avoir soumis cinq (5) copies de sa proposition technique, une (1) copie de sa proposition financière, et des copies électroniques des deux, conformément aux instructions de la section 1.2.			S.O.
MC-3	Le proposant doit remplir et signer toutes les attestations requises à l'annexe A de la présente DP et les présenter comme annexe A de sa proposition technique.			
MC-4	La proposition doit être organisée et conforme à la structure et au nombre de pages maximum (20 pages) comme l'indique la section 3.1.2.			
MC-5	Le proposant doit remplir le présent tableau et l'inclure dans sa proposition technique.			
MC-6	Le proposant doit indiquer le coût total de la solution proposée (y compris pour les années d'option) au moyen des tableaux figurant dans les sections 3.5.3 et 3.5.5.			
MC-7	Le proposant doit fournir une ou plusieurs références dans les formes présentées à la section 2.9			

ANNEXE C : CRITÈRES D'ÉVALUATION ET BARÈME DE NOTATION

Les propositions respectant toutes les exigences obligatoires seront évaluées en utilisant les critères et le barème de notations décrits ci-après.

Points à attribuer aux exigences cotées		
Identifiant	Description	Nombre maximum de points disponibles
EO-01	Évaluation du processus de recours à la hiérarchie	25
EO-02	Évaluation du système de qualité	25
EO-03	Évaluation de la stabilité financière, de l'expérience et des capacités de soutien du proposant	150
EO-04	Évaluation des références	100
	Exigences techniques cotées démontrées	
C1)	Stratégie de migration (ET-01)	350
C2)	Solution technique (ET-02 à ET-11)	450
C3)	Gestion de projet et mise en place (ET-12 à ET-15)	120
C4)	Formation et soutien de la transition (ET-16 à ET-17)	60
C5)	Soutien et maintenance après la mise en place (ET-18 à ET-21)	90
C6)	Ajouts à la solution : bureaux régionaux (ET-22)	50
C7)	Ajouts à la solution : applications à valeur ajoutée (ET-23 à ET-26)	180
	Total	1600

Les exigences cotées du point ci-dessus sont décrites plus en détail dans le tableau suivant.

Identifiant	Exigences cotées	Points maximum	Points
EO-01	<p>Évaluation du processus de recours à la hiérarchie. Le proposant doit décrire son modèle de soutien, le processus de recours à la hiérarchie et les renseignements de contact à utiliser en cas de problème (au cours de la mise en place du SCV et au-delà), ainsi que pour toute autre demande du BVG.</p> <p>La description du modèle de soutien doit faire clairement ressortir les éléments clés nécessaires pour fournir un bon soutien à l'utilisateur.</p>	25	
EO-02	<p>Évaluation du système de qualité. Le proposant doit avoir une méthodologie rigoureuse d'assurance de la qualité pour vérifier l'exactitude, la facilité d'utilisation, la sécurité et la qualité de la solution proposée. Il doit décrire comment la qualité du logiciel est assurée dans la solution proposée, y compris les correctifs et les mises à niveau de maintenance.</p> <p>L'assurance qualité doit couvrir l'ensemble du processus de développement du logiciel et du matériel, ce qui comprend divers processus tels que la définition des besoins, la conception des logiciels, le codage, le contrôle du code source, les revues de code, la gestion du changement, la gestion de la configuration, les essais, la gestion des versions et l'intégration des produits.</p> <p>La vérification consiste normalement en des revues et des réunions d'évaluation des documents, des plans, du code, des besoins et des spécifications. Cette vérification peut être effectuée au moyen de listes de contrôle, de listes de problèmes, de revues de projet et de réunions d'inspection. La validation consiste normalement en des essais réels qui s'effectuent après les diverses vérifications. L'essai consiste à faire fonctionner un système ou une application dans des conditions contrôlées et à évaluer les résultats.</p> <p>De nouvelles versions ou des mises à niveau du logiciel/matériel se font à intervalles réguliers, p. ex. tous les trois mois</p> <p>Une mesure de la maturité du processus déterminant la livraison effective d'un produit de qualité (matériel/logiciel) est l'application des normes ITIL (Information Technology Infrastructure Library) ou ISO (Organisation internationale de normalisation)</p>	25	

Identifiant	Exigences cotées	Points maximum	Points
EO-03	<p>Évaluation de la stabilité financière, de l'expérience et de la capacité de soutien. Le proposant doit fournir un bref historique de sa société, y compris sur les plans de la stabilité financière et de l'expérience de la fabrication, de la mise en place et du soutien de la solution proposée. De plus :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Si le proposant n'est pas le fabricant de la solution proposée, il doit indiquer le nom du fabricant et sa relation avec le proposant. • Si le proposant n'est pas celui qui fournit l'installation, la garantie ou les services de maintenance, il doit préciser les responsabilités respectives du proposant, du fabricant, du sous-traitant et décrire la solution proposée pour le soutien futur. 	25	
	<p>Le proposant doit expliquer l'expérience qu'il possède dans l'implantation de solutions de communication vocale dans le cadre de projet pour des environnements similaires. Il doit fournir des détails sur l'expérience acquise au cours de ces projets et en quoi elle permet de mieux maîtriser la livraison de la solution. Le proposant doit faire un bref exposé de la portée du projet SCV du BVG dans le contexte de son expérience.</p> <p>Le proposant doit décrire son expérience précédente de la mise en œuvre d'ajouts à la solution décrit à la section 2.6.3.</p> <ul style="list-style-type: none"> • 75 points pour plus de 12 solutions similaires réalisées • 50 points pour 6 à 12 solutions similaires réalisées • 25 points pour 3 à 6 solutions similaires réalisées • 0 point pour moins 3 solutions similaires réalisées 	75	
	<p>Le proposant doit fournir une orientation stratégique pour la solution proposée en mettant l'accent sur des domaines tels que la protection de l'investissement, l'amélioration des applications, etc.</p>	25	
	<p>Le proposant doit résumer le concept de soutien pour une disponibilité de 24 heures sur 24 et de 7 jours sur 7, en décrivant les capacités disponibles à distance et sur le site.</p>	25	
	Total pour EO-3	150	
EO-04	<p>Évaluation des références. Le proposant doit fournir des renseignements détaillés sur trois sites de référence présentant des exigences similaires à celles de la solution SCV que demande le BVG. La réponse devrait contenir l'information suivante : nom, numéro de téléphone et courriel du responsable de projet et année d'implantation de la solution.</p>	30	

Identifiant	Exigences cotées	Points maximum	Points
	<p>Décrire en détail les composants et/ou les fonctionnalités de la solution qui ont été implantées dans d'autres projets.</p> <ul style="list-style-type: none"> • 70 points si les trois (3) références ont choisi des solutions similaires à celle du BVG • 40 points si deux (2) des 3 références ont choisi des solutions similaires à celle du BVG • 10 si une (1) seule des références a choisi des solutions similaires à celle du BVG • 0 point si la solution similaire à celle du BVG n'a été implantée dans aucune des 3 références 	70	
	Total pour EO-04	100	

Stratégie de migration		Points maximum	Note
ET-01 Stratégie de migration			
	<p>Le proposant doit décrire en détail la stratégie qu'il entend appliquer pour passer du système téléphonique existant à sa solution SCV. Il devrait envisager une approche par palier si cela présente des avantages nets et si les risques de migration en sont réduits.</p> <p>Sa réponse devrait inclure, à titre non limitatif, les possibilités d'optimisation pour l'utilisateur final, les risques de panne du système, les stratégies d'abandon, les urgences et l'utilisation de l'équipement téléphonique existant du BVG.</p> <p>La stratégie de migration doit s'efforcer de minimiser les impacts pour la collectivité des utilisateurs du BVG, réduire les interruptions et assurer une transition en douceur à la solution proposée.</p> <p>La solution idéale devrait présenter les caractéristiques suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> • moins de 2 jours pour la mise en œuvre de l'équipement sur place, • interruption de service ne dépassant pas 30 minutes pour tous les utilisateurs affectés par le transfert du système, • si un problème exige un retour en arrière, moins de 30 minutes pour revenir à l'état d'origine, <p>la solution proposée réutilise le matériel téléphonique existant du BVG : licences, système de messagerie vocale, téléphones de bureau.</p>	300	

	Le proposant doit clairement démontrer que la solution proposée peut être implantée dans l'environnement limité du projet pilote, comme il est décrit à la section 2.4.5.	50	
Total pour Stratégie de migration :		300	

Solution technique		Points maximum	Note
ET-02 Virtualisation			
	<p>Le proposant doit décrire les éléments de sa solution qui peuvent être virtualisés par l'environnement de serveur virtuel du BVG décrit à la section 2.2.2. Idéalement, c'est la solution complète qui devrait pouvoir être virtualisée.</p> <p>La solution proposée pour le SCV du BVG doit être une solution IP comprenant divers services téléphoniques virtualisés à l'échelle de l'organisation et hautement résilient, qui seront contrôlés à partir du centre informatique principal d'Ottawa.</p>	100	
	Un PBX virtualisé pour la résilience en cas de panne du contrôleur principal voix/appels.	50	
Total pour Virtualisation :		150	
ET-03 Qualité de service			
	Le proposant doit décrire comment le SCV gère la QoS pour prioriser et maintenir un trafic voix de haute qualité. Ce point inclut les exigences relatives aux configurations RL (p. ex. VLAN) dont le proposant a besoin pour fournir les services vocaux.	20	
	Le proposant doit décrire comment la solution proposée assure la QoS au niveau des couches 2 et 3 et jusqu'aux postes IP pour assurer la qualité de service de bout en bout. La réponse doit préciser les normes de l'industrie appliquées. Par exemple, le proposant doit décrire en détail comment des normes telles que IEEE 802.1p et DSCP (Differentiated Service Code Point) IETF sont appliquées pour permettre de prioriser les paquets au niveau de la	10	

	couche 2 (liaison de données) pour assurer la priorisation au niveau de la couche 3 (réseau pour assurer la priorisation sur des réseaux DSCP).		
	Le proposant doit décrire comment la solution proposée gère le trafic de débordement VoIP. Par exemple, si les circuits RE disponibles entre les divers bureaux du BVG sont occupés, les niveaux de contrôle d'admission des appels sont atteints ou si les niveaux QoS ne sont pas satisfaits, le trafic vocal doit pouvoir déborder automatiquement par les circuits du RTPC. Le proposant doit indiquer si le trafic de débordement peut revenir automatiquement sur le réseau étendu, si les conditions le permettent.	10	
Total pour Qualité de service :		30	
ET-04 Haute disponibilité			
	<p>Le proposant doit préciser sa stratégie pour assurer une haute disponibilité du service. Il doit mentionner les éventuels points de panne unique pour les principaux composants du SCV, et sa stratégie de résolution rapide des défaillances de ces composants du système.</p> <p>Note : par « point de défaillance unique », on entend un composant quelconque du SCV dont la défaillance entraîne l'indisponibilité du service pour les utilisateurs.</p> <p>Tous les composants du système de la solution proposée doivent être tolérants aux pannes. Chaque composant du système ne doit pas comporter de point de défaillance unique susceptible d'interrompre l'acheminement des appels ou de dégrader la qualité vocale, ou encore de bloquer l'accès aux fonctions du système. En particulier, tous les composants du système doivent au minimum offrir les redondances suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> • traitement d'appels redondant (réseaux de commutation de paquets doublés) • doubles ports d'interface réseau 10/100/1000 Mbits/s, idéalement avec partage de la charge ou sinon par basculement • médias de stockage, disques durs, mémoires flash redondant, capables de tolérer la perte d'un média de stockage sans interrompre les opérations • alimentations redondantes assurant la permanence du service <p>modules de ventilation multiples pour maintenir un refroidissement adéquat de tous les composants du système</p>	30	
ET-05 Sauvegarde et récupération			

	Le proposant doit démontrer, pour chaque composant important du SCV, les mécanismes (et les moyens de stockage) qui permettent de conserver une copie du logiciel et des fichiers de configuration; la durée de la sauvegarde doit également être précisée. Le proposant doit décrire comment le SCV peut être rétabli à partir des fichiers de sauvegarde. Le proposant doit décrire les services de mise en place qu'il offrira pour aider le BVG à configurer les sauvegardes en utilisant son matériel de stockage de données existants.	10	
	Le proposant doit décrire le processus (y compris les durées) de reprise du SCV à partir d'une situation de perte complète des alimentations.	10	
	<p>Tous les aspects de la configuration de la solution proposée, ainsi que la messagerie vocale, les données d'enregistrement (journal), les données de détail des appels et les informations de licences doivent pouvoir être sauvegardés ailleurs que sur les moyens de stockage contenu dans la solution proposée. Cette information doit pouvoir être récupérée.</p> <p>Les fonctions de sauvegarde et de récupération devraient offrir des modes « complet » et « incrémentiel » pour réduire le temps consacré aux sauvegardes et les besoins d'espace nécessaires pour stocker l'information d'état du système. Les images des sauvegardes complètes et incrémentielles représentant l'information d'état du système peuvent être enregistrées dans la solution proposée mais doivent pouvoir être transférées vers un moyen de stockage externe à la solution et pour permettre de conserver ces images hors site.</p>	10	
Total pour Sauvegarde et récupération :		30	
ET-06 Fonctions de messagerie unifiée			
	Le proposant doit décrire sa solution de messagerie unifiée. Le BVG s'attend à ce que la solution proposée permette et facilite l'attribution de divers types de fonctionnalité sur une base individuelle, d'équipe ou de groupe. Par exemple, le BVG peut vouloir choisir les employés qui ont accès à la fonctionnalité voix seulement et ceux qui disposent de la messagerie unifié ou des capacités de communication unifiées.	10	
	Le système de messagerie proposé doit s'intégrer à l'application client utilisé pour le courriel, soit Microsoft Outlook, ainsi que des applications de service de courriel basées sur IMAP, POP et MAPI.	10	
	La solution de messagerie uniforme doit offrir des fonctionnalités unifiées au niveau de la boîte d'entrée, permettant d'accéder aux messages vocaux, aux courriels et aux télécopies à partir d'une	10	

	seule boîte de courrier.		
	La solution de messagerie uniforme doit également offrir une certaine flexibilité à l'égard des médias de messagerie unifiée et la possibilité de choisir le média qui convient le mieux pour recevoir et répondre aux messages.	10	
	Certaines autres fonctions que la solution de messagerie devrait offrir sont : acheminement personnalisé des appels, possibilité d'envoyer, de recevoir, de transférer, d'enregistrer et de trier des messages vocaux et des télécopies sur l'ordinateur de l'utilisateur; l'application doit s'intégrer avec l'infrastructure Microsoft Active Directory existante.	10	
Total pour Fonctions de messagerie unifiée :		50	
ET-07 Gestion et administration du réseau			
	Le proposant doit décrire et faire la démonstration du système de gestion de réseau du SCV, y compris de la fonctionnalité d'administration du système basé sur des rôles. Le système de gestion proposé doit être compatible avec les protocoles ouverts, comme LDAP et SNMP. Le système de gestion proposé doit utiliser des schémas de codage ouverts, comme XML et HTML.	5	
	La solution proposée doit permettre à différents composants fonctionnels logiques d'être administrés par différents <i>niveaux</i> d'administration. Ces différents niveaux d'administration devraient être définis et différents composants fonctionnels du système associés aux différents niveau pour les besoins de l'administration. Les différents niveaux d'administration peuvent comprendre des administrateurs de différents sites géographiques, différents rôles dans l'administration, ou les deux. Idéalement, la solution proposée devrait permettre à l'administrateur du système de définir autant de niveaux d'administration que nécessaire.	5	
	La solution proposée doit permettre à deux (2) administrateurs du système de travailler concurremment. La solution proposée doit faciliter l'administration de la solution elle-même, permettant aux administrateurs de téléphonie de modifier tous les aspects de la solution, y compris l'acheminement des appels, la distribution automatique d'appels, la configuration du plan de composition, etc.	10	
	Les outils de gestion doivent offrir une souplesse maximale pour que les changements de configuration soient rapides, efficaces et	10	

	économiques, ainsi que pour assurer un contrôle central de la gestion. La solution de gestion du système proposé doit permettre les déplacements de postes, les ajouts et les modifications, ainsi que la programmation des définitions de faisceaux de lignes extérieures et la programmation des lignes extérieures individuelles, les paramètres des terminaux vocaux, les restrictions d'appel; les définitions et l'attribution des classes de service; la réinitialisation des mots de passe, la base de données des profils d'utilisateurs, les tables d'acheminements ARS, les définitions de groupes et le rattachement à ces groupes, les tables de premier chiffre du numéro, le plan de composition, les codes d'accès aux fonctions, l'attribution des codes de zones d'appel et des zones de recherche.		
	La solution proposée permet d'administrer les utilisateurs et le proposant doit décrire les composants du système téléphonique qui sont configurables par l'utilisateur, ainsi que la mesure dans laquelle les administrateurs peuvent contrôler les composants configurés par les utilisateurs. Divers éléments, comme le mot de passe de messagerie vocale de l'utilisateur, ses numéros personnels de composition abrégée, et son nom, tel qu'il figure dans le répertoire ou qu'il utilise pour appeler un autre poste du système, doivent pouvoir être administrés.	10	
	La manière dont les utilisateurs accèdent au système téléphonique pour effectuer des fonctions d'administration (p. ex. par le Web, par des applications basées sur des formulaires Windows, basées sur RIA, etc.) doit être expliquée, ainsi que les éventuelles restrictions de type de navigateur, de systèmes d'exploitation, de versions de la machine virtuelle Java, etc. La solution proposée fournit une interface commune pour la gestion du système et des configurations des clients finaux. Le système de gestion devrait utiliser des outils d'interface graphique, des écrans formatés, des menus déroulants, des choix d'entrées valides, des modèles, des traitements par lots et des transactions planifiées, ainsi que l'importation et l'exportation de la base de données. En général, la solution proposée devrait offrir des interfaces utilisateur pour chaque secteur fonctionnel : défauts, configuration, performance et sécurité.	10	
Total pour Gestion et administration du réseau :		50	
ET-08 Soutien et configuration à distance			
	Le proposant doit démontrer et confirmer que les principaux composants du SCV peuvent être surveillés, configurés et traités à distance. Le proposant doit également fournir une liste complète des composants du SCV en indiquant pour chacun s'il peut être soutenu et configuré à distance. Le proposant doit décrire brièvement cette fonctionnalité.	20	

ET-09 Surveillance et diagnostics

	<p>Le proposant doit s'assurer que le système de gestion réseau SCV assure en continu (24 heures/jour x 7 jours/semaine), en temps réel de façon à surveiller le réseau, l'utilisation du réseau, le trafic et les anomalies. Le proposant doit fournir des détails des rapports disponibles pour observer les résultats de cette surveillance.</p>	10	
	<p>La solution de téléphonie doit permettre l'enregistrement actif dans un journal des modifications et des défauts au niveau des composants. Ces journaux doivent être lisibles pour des humains et doivent contenir des données précises avec des blocs date-heure correspondant à l'heure réelle. Si possible, la durée de l'événement doit également être enregistré, ainsi que l'emplacement de l'événement, à la fois pour indiquer le composant du système et pour l'information géographique associée aux dispositifs affectés.</p> <p>Un journal interne constitue un minimum, mais il serait souhaitable d'avoir également un système de journal externe (p. ex. un dispositif syslog consolidé). Les événements individuels, ainsi que l'ensemble du journal pour une certaine plage de dates (ou l'ensemble du journal) doivent être exportables dans un format reconnu, comme CSV, Excel, valeurs délimitées par des tabs, XML, etc.</p> <p>Les détails de l'organisation des journaux doivent également comporter des métriques de capacité permettant aux administrateurs de savoir que les limites de capacité du système sont sur le point d'être dépassées, ont été atteintes, ou ont franchi un niveau bas/haut fixé par l'administrateur. De plus, l'enregistrement du journal doit comporter des avis de renouvellement de licence pour que l'administrateur puisse maintenir les fonctions du système sans avoir des coupures dues au non-renouvellement de la licence d'un composant de la solution.</p>	10	
	<p>Un journal interne constitue un minimum, mais il serait souhaitable d'avoir également un système de journal externe (comme un dispositif syslog consolidé). Les événements individuels, ainsi que l'ensemble du journal pour une certaine plage de dates (ou l'ensemble du journal) doivent pouvoir être exportés dans un format reconnu, comme en CSV Excel, valeurs délimitées par des tabs, XML, etc.</p>	5	
	<p>Une notion de la gravité de l'événement doit être incluse dans les données enregistrées au journal pour la solution proposée et une configuration de notification de chaque niveau de gravité doit permettre à différents groupes responsables d'être avisés des événements qui se produisent à différents niveaux de gravité. Ainsi, les groupes du district peuvent être informés des événements enregistrés en temps réel et y répondre, en plus de répondre aux demandes des utilisateurs.</p>	5	

Total pour Surveillance et diagnostics :		30	
ET-10 Qualité de la version française			
	Le proposant doit s'assurer de la bonne qualité de langue utilisée dans la documentation et dans l'interface utilisateur fournies au BVG dans le cadre de la solution proposée. Il doit expliquer comment il entend assurer la qualité des langues utilisées dans sa solution, notamment dans les correctifs et les mises à jour de maintenance.	20	
ET-11 Sécurité VoIP			
	<p>Le proposant doit :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. démontrer que les processus cryptographiques (p. ex. l'établissement et la gestion des clés symétriques et asymétriques, les signatures numériques, le cryptage et les fonctions de hachage) obligent à utiliser les algorithmes approuvés CSEC. 2. démontrer que l'accès à la configuration des dispositifs est protégé par mot de passe avec une complexité minimale basée sur les meilleures pratiques de l'industrie, notamment l'obligation de mélanger majuscules et minuscules, d'utiliser des nombres, des caractères spéciaux, avec une longueur d'au moins 8 caractères. 3. démontrer que la solution force le changement de mot de passe à intervalles réguliers, ce qui comprend la force du mot de passe, les caractères modifiés et la validité des dates de début et de fin; 4. démontrer que le SCV et ses futurs ajouts sont conformes à la norme FIPS 140-2; 	20	
	<p>Le proposant doit démontrer que le SCV et ses futurs ajouts sont conformes aux directives communes de sécurité de l'implantation VoIP (p. ex. CSEC-ITSG 29); plus précisément, la solution doit :</p> <ul style="list-style-type: none"> • comporter des ACL VLAN de couche 2 sur les commutateurs d'accès; • donner la possibilité de valider le « DHCP Snooping » sur le commutateur du réseau; • assurer l'authentification sur la couche liaison (p. ex. IEEE 802.1x) pour les téléphones IP accédant au réseau. Les téléphones IP et les commutateurs d'accès doivent pouvoir respecter la norme 802.1x; • démontrer que la sécurité des ports est appliquées sur tous les commutateurs d'accès de couche 2, liaison de données (adressage physique) dans l'environnement VoIP; • assurer la sécurité des ports par un filtre MAC sur les commutateurs de couche 2 (p. ex. les ports des commutateurs d'accès sont configurés pour ne laisser passer que les adresses MAC connues; 	20	

	<ul style="list-style-type: none"> • assurer la sécurité statique des ports. Le commutateur d'accès de couche 2 doit utiliser la sécurité statique pour le téléphone et ne doit pas permettre que les adresses MAC soient apprises; • assurer une inspection ARP dynamique pour bloquer les réponses ARP et GARP non cohérentes qui n'ont pas les adresses correctes MAC à IP; • fournir la capacité d'implanter un réseau commuté pour éviter la diffusion sur tous les dispositifs connectés; • désactiver la reproduction des ports et les ports SPAN sur les commutateurs d'accès au réseau. 		
Total pour Sécurité VoIP :		40	

Gestion de projet et mise en place		Points maximum	Note
ET-12 Gestion de projet			
	Le proposant doit fournir pour la durée de la mise en place du SCV les services d'un responsable de projet spécialisé. Les titres et références à d'autres projets de complexité similaire auxquels il a participé devraient figurer dans la proposition.	30	
ET-13 Plan de projet de haut niveau			
	Le proposant doit fournir, dans sa réponse, un plan de projet pour les activités de haut niveau, les échéances importantes, le calendrier d'exécution, les ressources et les dépendances relatives à l'acquisition et à la mise en place du SCV. Le plan de projet servira de base à l'établissement d'un accord mutuel sur le calendrier qui servira de base pour le calcul d'éventuelles pénalités de retard.	40	
Total pour Plan de projet de haut niveau :		40	
ET-14 Processus d'essai			
	Le proposant doit exposer sa méthodologie d'essai et son processus documenté pour mettre à l'essai le SCV. Il doit aussi fournir un plan d'essai de haut niveau, indiquant les types d'essais et de mesures à effectuer pour valider le SCV. Le plan d'essais devrait indiquer les résultats attendus des essais à réaliser.	15	

	Le proposant doit aviser le BVG par écrit de l'exécution des essais. L'avis d'essai doit décrire le ou les essais proposés à effectuer et indiquer les composants de la solution de téléphonie à vérifier.	15	
Total pour Processus d'essai :		30	
ET-15 Processus de mise en service			
	Le proposant doit exposer sa méthodologie d'essai et son processus documenté pour la mise en service du SCV. Il doit soumettre un plan de haut niveau, précisant les types d'activités à effectuer dans le cadre de la mise en service du SCV.	10	
	Ce plan comportera des étapes bien définies avec des échéances spécifiques couvrant tous les éléments critiques du processus de mise en service. Le plan de mise en service doit indiquer les résultats attendus des activités à effectuer.	10	
Total pour Processus de mise en service :		20	

Formation et transition

		Points maximum	Note
ET-16 Programme de formation et documentation			
	Le proposant doit décrire son programme de formation et son processus de documentation. Au minimum, la proposition doit comporter des descriptions des sujets suivants : <ul style="list-style-type: none"> • comment la qualité de la documentation du matériel et du logiciel est-elle assurée; • comment la formation technique est-elle dispensée aux utilisateurs et au personnel (administrateurs de réseau et de téléphonie) qui auront à gérer la solution. 	5	
	Le proposant doit assurer une formation du personnel spécialement adaptée à la classe de l'utilisateur (utilisateur du téléphone, utilisateur des applications logicielles, standardiste, etc., s'il y a lieu). La proposition doit décrire la formation offerte aux utilisateurs et identifier ce qui est inclus dans la solution proposée.	5	

	<p>Le proposant doit indiquer si un outil de formation multimédia basé sur un navigateur Web est disponible aux points d'extrémité du système, ainsi que pour la messagerie vocale. Les fonctionnalités de l'outil de formation doivent être décrites. Le BVG a l'intention d'utiliser cette possibilité pour la formation des utilisateurs du nouveau système et pour la mise à jour périodique des connaissances, ainsi que pour la formation des nouveaux employés.</p> <p>Des séances de formation supplémentaires et distinctes devraient être offertes par le proposant pour couvrir d'autres fonctions et matériels spécialisés, comme, à titre non limitatif, l'équipement de console SCV, la distribution automatique des appels et le personnel du bureau central.</p>	10	
	<p>Pour les administrateurs, le proposant doit offrir une formation en ligne et des cours traditionnels hors site. Le proposant doit décrire les capacités de formation en ligne et hors site. Il doit également indiquer d'éventuels cours recommandés aux administrateurs.</p>	5	
	<p>Le fournisseur doit remettre au BVG une copie des plans du système nécessaire pour une bonne utilisation de la solution de téléphonie. Ces plans doivent comprendre, à titre non limitatif :</p> <ul style="list-style-type: none"> • les schémas du système avec les adresses IP des éléments critiques et les techniques de dépannage. • les procédures et les méthodes d'exploitation, y compris celles qui concernent les diagnostics et les essais. 	5	
Total pour Programme de formation et documentation :		30	
ET-17 Programme de soutien à la transition			
	<p>Le proposant doit décrire son programme de soutien à la transition. Le soutien à la transition se situe dans le temps après le soutien au transfert, sous la forme d'un service d'assistance et d'une planification de la continuité des activités.</p>	30	

Soutien et maintenance après la mise en place

	Points maximum	Note
ET-18 Garantie		

	<p>Le proposant doit décrire son programme de garantie qui fait partie intégrante du SCV.</p> <p>Le BVG s'attend à ce que toutes les activités de maintenance au cours de la période de garantie et dans le cadre d'un éventuel contrat de maintenance ultérieur soient assurées par le proposant retenu, par du personnel qualifié et sans autres frais pour le BVG que les montants identifiés dans la garantie ou le contrat de maintenance applicable.</p>	10	
ET-19 Maintenance et soutien			
	<p>Le proposant sera responsable de la maintenance de l'ensemble de l'équipement du SCV et de tout équipement ajouté au réseau pendant la durée du contrat. Il doit inclure dans sa proposition le coût d'un programme de maintenance de cinq ans (matériel et logiciel).</p>	10	
	<p>Le proposant doit offrir un accord sur les niveaux de services standard, précisant les délais de remplacement du matériel (p. ex., délai moyen d'accusé de réception, délai moyen de réponse et délai moyen de dépannage).</p>	10	
	<p>Le BVG s'attend à ce que le proposant retenu ait un centre de soutien accessible 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7, ainsi que des capacités de service en ligne. Au minimum, le proposant doit décrire les aspects suivants dans sa proposition :</p> <ul style="list-style-type: none"> a. soutien téléphonique sans frais; b. possibilités de demande de service en ligne (Web) accessible au BVG; c. soutien en ligne, lorsque c'est nécessaire; d. soutien technique pour les mises à niveau de la solution; e. versions et mises à niveau fournies à intervalles réguliers. 	10	
Total pour Maintenance et soutien :		30	
ET-20 Remplacement de matériel et pièces de rechange			
	<p>Le proposant doit décrire sur la disponibilité du service pour les utilisateurs en cas de remplacement des principaux éléments matériel du SCV à la suite d'une panne.</p>	10	
	<p>Le proposant doit fournir une stratégie de remplacement du matériel pour le SCV en comparant les mérites d'un stock de pièces de rechange achetées et conservées sur les lieux, et d'un service géré</p>	10	

	de remplacement (et de mise en place) des pièces d'équipement.		
Total pour Remplacement de matériel et pièces de rechange :		20	
ET-21 Maintenance préventive			
	Le proposant doit répertorier, pour chaque élément important du SCV, les activités de maintenance préventive et l'impact de ces activités sur la disponibilité du service ou des fonctions.	20	
	Le proposant doit préciser la durée estimée et/ou la main-d'œuvre nécessaire pour réaliser l'activité de maintenance préventive en question (p. ex. les mises à niveau du logiciel, l'application des correctifs et des fonctions du logiciel, le remplacement ou la mise à niveau du matériel, et les modifications de la configuration).	10	
Total pour Maintenance préventive :		30	

Ajouts à la solution : Bureaux régionaux

Points maximum	Note
----------------	------

ET-22 Bureaux régionaux			
	<p>Le proposant doit décrire sa solution, notamment les options de connectivité du réseau local permettant de fournir des services vocaux aux bureaux régionaux par l'intermédiaire du SCV. La solution devrait aussi donner, au minimum, les spécifications suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> • 90 utilisateurs et messageries vocales • fonctionnement du bureau isolé • interfaces de circuit à déclenchement par boucle • lignes analogiques (p. ex. pour télécopie et reprise après sinistre) <p>Le SCV proposé doit pouvoir être étendu pour desservir ces bureaux régionaux et créer un système de communication vocale unifié à l'échelle nationale.</p> <p>Le SCV proposé, y compris la desserte des bureaux régionaux, doit offrir un plan de numérotage/composition commun, la gestion centralisée et l'accès aux applications évoluées.</p>	50	

Ajouts à la solution : Applications à valeur ajoutée

	Points maximum	Note
ET-23 Conférence		
<p>Le proposant doit décrire la capacité supplémentaire de conférence (p. ex. audio, Web, vidéo) qui est disponible pour étendre la fonctionnalité du SCV.</p> <p>La solution proposée doit permettre de créer un système d'audioconférence et de cyberconférence qui soit simple, économique et évolutif, pouvant prendre en charge plusieurs centaines de ports (audio et Web) et relier les employés rapidement, simplement et sans solutions de continuité, où qu'ils se trouvent).</p> <p>Note : Le proposant doit préciser les besoins du système, notamment les spécifications du serveur virtuel, pour déployer cette fonctionnalité.</p>	10	
<p>La solution doit offrir les avantages associés à une solution d'audioconférence multifonctionnelle, complétée par des fonctions de cyberconférence conviviales et intuitives permettant aux utilisateurs d'enrichir une téléconférence ou une réunion avec des documents partagés, des présentations, du clavardage et de la vidéo.</p>	10	
<p>L'établissement d'un appel conférence doit être simple avec quelques étapes seulement pour les utilisateurs. Il doit être possible d'établir des appels conférence par un tiers, notamment à partir des consoles de standardiste, et de transférer des appels de conférence établis à un poste quelconque du système téléphonique de l'organisation.</p> <p>Le proposant doit également définir avec clarté les protocoles de réseau local et de réseau étendu qui sont nécessaires pour faciliter les appels conférence.</p>	10	
<p>Le BVG a également besoin de quelques appareils pour l'équipement des salles de conférence. Le proposant doit donc décrire les accessoires de conférence en option pour l'équipement des locaux suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> • 18 petites salles de conférences (2-8 personnes) • 11 salles de conférence moyennes (10-30 personnes) • une (1) grande salle de conférence (15-65 personnes) 	10	
Total pour Conférence :	40	
ET-24 Mobilité		

	<p>Le proposant doit décrire les possibilités d'étendre les fonctionnalités du SCV aux appareils mobiles du BVG (comme les Blackberry). L'idée est d'intégrer les appareils mobiles du BVG dans son système informatique et de télécommunications.</p> <p>Note : Le proposant doit préciser les besoins du système, notamment les spécifications du serveur virtuel, pour déployer cette fonctionnalité.</p>	5	
	<p>Le SCV proposé doit offrir l'intégration avec les Blackberry existants (et les futurs téléphones intelligents).</p>	15	
	<p>La solution proposée doit offrir des fonctions de type communication unifiée (p. ex. donnant accès au répertoire de l'entreprise, en contrôlant la présence automatique et en acheminant les préférences d'appel).</p>	10	
	<p>La solution proposée doit aider les employés à mieux communiquer et à travailler de manière plus productive en offrant la mobilité par un numéro d'accès unique au téléphone de bureau, au téléphone logiciel et aux appareils sans fil du même utilisateur.</p>	10	
Total pour Mobilité :		40	
<p>ET-25 Télétravailleurs à domicile ou en mission</p>			
	<p>Le proposant doit décrire la possibilité d'étendre le SCV pour permettre aux télétravailleurs du BVG de conserver sans problèmes une partie ou la totalité des fonctions et des applications du SCV pendant qu'ils travaillent à distance (en étant connectés au réseau de données de l'organisation).</p> <p>Note : Le proposant doit préciser les besoins du système, notamment les spécifications du serveur virtuel, pour déployer cette fonctionnalité.</p>	5	
	<p>La solution proposée doit offrir assez de fonctions de distribution d'appels et permettre des modifications sophistiquées du plan de composition du système pour réaliser l'acheminement et la distribution des appels dans des conditions et des situations diverses.</p>	10	
	<p>La solution doit permettre aux employés de travailler à distance avec un plein accès à la messagerie vocale, aux conférences et aux autres fonctions du SCV.</p>	10	
	<p>La solution doit être sécurisée et permettre le télétravail à partir de n'importe quel téléphone IP. À cet effet, la solution doit offrir des communications unifiées « comme au bureau » sécurisées aux</p>	10	

	employés en mission et ceux qui travaillent de la maison.		
	Total pour Télétravailleurs à domicile ou en mission :	35	
ET-26 Communications unifiées (CU)			
	<p>Le proposant doit décrire les possibilités d'étendre les fonctionnalités du SCV pour offrir des fonctions de communications unifiées aux utilisateurs du BVG. La solution CU proposée doit s'intégrer avec Outlook, Office et Active Directory de Microsoft.</p> <p>Idéalement, la solution CU proposée est compatible avec la solution Lync Server 2010 (OCS) de Microsoft. Sinon, le proposant doit décrire les besoins en matériel et en logiciel, ainsi que les options nécessaires, pour l'intégration avec les solutions Microsoft.</p> <p>En conséquence, le proposant doit inclure dans sa proposition une présentation générale de sa solution CU.</p> <p>Les renseignements à fournir comprennent, à titre non limitatif :</p> <ul style="list-style-type: none"> • indication présence et disponibilité, • intégration avec les téléphones classiques et logiciels, • accès au répertoire de l'organisation, • indicateur visuel de message vocal, • historique détaillé de l'appel, • messagerie instantanée sécurisée, • vidéo point à point, • intégration avec MS Outlook/Lync. <p>Note : Le proposant doit préciser les besoins du système, notamment les spécifications du serveur virtuel, pour déployer cette fonctionnalité.</p>	20	
	<p>Le proposant doit confirmer que sa solution CU est compatible avec une option CU intégrée permettant de répondre aux exigences générales et aux capacités mentionnées ci-dessus. À cet effet, le proposant doit :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Confirmer que la gestion des présences est pleinement intégrée dans la solution CU disponible. Fournir une brève description des fonctions de présence et des fonctionnalités de la solution. Le proposant doit indiquer si la gestion des présences nécessite un serveur dédié ou une passerelle avec logiciel médiateur. • Confirmer que la messagerie instantanée (MI) est pleinement intégrée à la solution CU disponible. Il doit également inclure une brève description des fonctions et des capacités MI, et indiquer si la solution MI intégrée est interopérable avec les services MI publics. Il doit également indiquer si l'enregistrement MI est possible. • Confirmer que la solution proposée permet les conférences audio/vidéo Ad-Hoc et Meet-Me. • Confirmer que la solution proposée permet à l'utilisateur d'une station individuelle de programmer une session de 	10	

	<p>conférence audio/vidéo et de réserver les services conférence nécessaires.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Confirmer que la solution proposée permet la collaboration Web et le partage d'applications. 		
	<p>La solution CU proposée doit également permettre à l'hôte d'une audio conférence d'accéder et de mettre en œuvre au minimum les fonctions et fonctionnalités suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> • voir les participants à la conférence, • faire un appel des participants, • couper le son sur toutes les lignes, • couper le son sur certaines lignes, • déconnecter certains participants, • faire un appel pour amener de nouveaux participants dans la conférence, • enregistrer la conférence, • verrouiller la conférence, • établir une sous-conférence. 	10	
	<p>Le proposant doit décrire clairement les types de clients d'ordinateur basés sur la CU et qui sont compatibles la solution CU disponible. Il doit indiquer si un client basé sur SIP est compatible. Le proposant doit identifier les spécifications techniques des PC nécessaires pour permettre de faire tourner le client CU et de fournir en annexe une représentation graphique d'un écran CU type représentatif de son offre.</p>	5	
	<p>Le proposant doit clairement expliquer comment les systèmes de messagerie vocale peuvent s'intégrer physiquement et logiquement avec le solution CU disponible.</p>	5	
	<p>La solution CU proposée devrait offrir la fonction texte-à-voix pour convertir des messages en format parlé à l'intention de divers terminaux vocaux, comme des téléphones logiciels ou des appareils mobiles.</p>	5	
	<p>Le proposant doit indiquer si la solution CU proposée est compatible avec les Blackberry et d'autres clients mobiles.</p>	10	
Total pour Communications unifiées :		65	

ANNEXE D : CRITÈRES D'ACCEPTATION ET BARÈME DE NOTATION POUR LE PROJET PILOTE

Les résultats du projet pilote serviront aussi à valider les exigences cotées des sections 2.6.2.1, 2.6.2.2, et 2.6.3, et leur évaluation se fera en fonction des critères d'acceptation suivants :

	Note	Remarques
<p>1. Fonctions de base : le projet pilote SCV doit offrir, sans caractère limitatif, les fonctions de base suivantes : affichage de l'appel, renvoi d'appel, transfert d'appel, appel conférence (jusqu'à 8 participants), renvoi automatique de tous appels (jusqu'à huit numéros de téléphone), répertoire, composition abrégée, ligne multiple, tonalités de sonnerie, groupes de prise d'appel.</p> <p>La solution retenue doit également offrir la possibilité de renvoyer des appels à des numéros de téléphone hors système (p. ex. un Blackberry).</p> <p>La solution devrait offrir des numéros abrégés à l'échelle du système pour permettre à l'administrateur d'associer des codes de composition spéciaux à des numéros de téléphone fréquemment composés, qu'ils soient extérieurs au système ou des postes internes. Ainsi, les utilisateurs n'ont qu'à consulter le répertoire de composition abrégée du système pour trouver un contact donné sans avoir à se souvenir du numéro de téléphone.</p> <p>La solution offre un répertoire automatisé qui permet à l'appelant de trouver un poste à l'intérieur du système téléphonique en entrant les premières lettres du son nom de famille ou un autre identifiant unique.</p>	30	
<p>2. Enregistrement des appels : le projet pilote SCV doit offrir l'enregistrement des appels.</p> <p>Tous les enregistrements doivent être facilement accessibles et l'information historique peut également être obtenue à partir de l'enregistreur d'appels.</p> <p>Note : Le proposant doit collaborer avec le BVG pour implanter une solution d'archivage des enregistrements d'appel.</p>	10	
<p>3. Solution pour standardiste : le projet pilote SCV doit offrir une console de standardiste ayant les fonctions suivantes, à titre non limitatif :</p> <ul style="list-style-type: none"> affichage des données d'appel (p. ex. réception par standard automatique, numéro principal ou réacheminement à la standardiste en appuyant sur le « 0 », plus nom et numéro de téléphone), 	20	

<ul style="list-style-type: none"> • renvoi d'appel, répertoire téléphonique et mises à jour, • téléconférences, • localisation du personnel, • appel en attente, casque/combiné, • service de jour et service de nuit (avec formule d'accueil variable), • répertoire accessible à distance, • compatible Microsoft Outlook 2010 et Windows 7. 		
<p>4. Surveillance des postes : le projet pilote SCV doit permettre au superviseur d'écouter et de surveiller silencieusement.</p>	10	
<p>5. Télécopies IP et conversion télécopies à courriel : le projet pilote SCV doit offrir la télécopie IP pour permettre de rediriger une télécopie vers le compte courriel d'un utilisateur spécifique, et envoyer des télécopies à partir d'un ordinateur.</p>	10	
<p>6. Conférence : le projet pilote SCV doit offrir la capacité de conférence native du système. Voir ET-23.</p> <p>Les appels conférence établis doivent pouvoir être transférés sans déconnexion d'un poste à un autre, dans l'ensemble du BVG, que le poste de destination soit local par rapport au poste d'origine, ou qu'il s'agisse d'un poste à distance. Le transfert doit se faire sans musique d'attente pendant la commutation de l'appel de conférence.</p> <p>La déconnexion d'un participant quelconque d'une conférence doit pouvoir se faire sans perturber la conférence, facilement et en quelques étapes. Il ne doit pas y avoir d'interruption ni de musique en attente au niveau de la conférence. S'il ne reste que deux participants après déconnexion des autres d'une conférence, la solution proposée doit transformer l'appel en un simple appel de poste à poste.</p> <p>Pour pouvoir recevoir et faire des appels à des personnes qui ne font pas partie de la solution téléphonique du BVG, une ou plusieurs passerelles vers le réseau public (RTPC) doivent être incluses dans la solution.</p>	20	
<p>7. Annonces multiples : le projet pilote SCV doit permettre à l'utilisateur d'enregistrer plusieurs annonces vocales pour répondre à divers types d'appel (p. ex. interne, extérieur).</p>	10	

<p>8. Messagerie vocale à courriel : le projet pilote SCV doit permettre de rediriger un message de la messagerie vocale vers un compte courriel spécifique.</p> <p>Le système de messagerie vocale doit s'intégrer à l'application client utilisée pour le courriel, soit Microsoft Outlook, soit diverses applications de service de courriel basées sur IMAP, POP ou MAPI.</p>	20	
<p>9. Langues : le projet pilote SCV doit pouvoir fonctionner intégralement en anglais ou en français. Cette capacité s'applique, entre autres, aux appareils et aux interfaces fonctionnelles.</p>	20	
<p>10. Information d'appel : Le proposant doit collaborer avec le BVG pour établir un système de transfert des données d'appel du SCV aux systèmes informatiques du BVG.</p> <p>La solution de téléphonie retenue doit offrir la fonction de rapport sur les données d'appel. Les rapports en question doivent permettre des recherches par plages de dates, par numéros de poste, par plages de numéros et/ou par site géographique.</p> <p>L'enregistrement des détails d'appel devrait montrer le cheminement de l'appel de son point d'origine dans le système à son point de destination, également dans le système, même si la destination est une boîte vocale de messages ou un numéro de renvoi d'appel hors système.</p> <p>Les CDR devraient indiquer le cheminement sous la forme de rapports lisibles par une personne et les données doivent pouvoir être exportées en des formats de fichier compatibles avec Microsoft Excel pour le traitement ultérieur.</p> <p>Le SCV doit pouvoir présenter les détails et les statistiques de la distribution automatique des appels (DAA) dans les rapports CDR. Le fournisseur de la solution retenue doit expliquer les détails et les statistiques DAA qui seront présentés dans les rapports CDR.</p> <p>Le système de rapports DAA doit pouvoir travailler avec différentes catégories de rapports au minimum :</p> <ul style="list-style-type: none"> Rapports par agent Rapports par groupe d'agents Rapports par file d'attente DAA Rapport des appels abandonnés Rapports du trafic lignes réseau Rapports des totaux quotidiens Rapports d'état courant 	30	
<p>11. Compatibilité RL : le projet pilote SCV doit démontrer que le système complet sera compatible et interopérable avec les réseaux locaux décrits à la</p>	30	

<p>section 2.2.2. Cette compatibilité doit s'étendre à la future évolution à IPv6.</p> <p>Conformité EO-04 – Toute solution logicielle doit assurer l'authentification SSO (authentification unique avec Microsoft Active Directory), sans utiliser un répertoire intermédiaire pour l'ensemble des utilisateurs du BVG.</p>		
<p>12. Possibilités du plan de composition : Le plan de composition de la solution proposée doit être extrêmement souple pour permettre aux administrateurs de téléphonie du BVG de gérer l'acheminement de leurs appels entre les différents dispositifs logiques et physiques.</p> <p>Le SCV doit offrir la possibilité de configurer les numéros de sélection directe (SDA) vers n'importe quel poste du système et cette configuration pourra être assurée par les administrateurs de téléphonie. Les modifications de configuration ne devraient pas perturber le fonctionnement du système téléphonique. Les exceptions à ces exigences doivent être indiquées.</p> <p>Le SCV doit également permettre aux administrateurs de téléphonie de diriger les appels sortants vers des lignes réseau disparates dans le cadre de la solution de téléphonie, selon les besoins et sans restriction possible.</p> <p>Le SCV doit pouvoir présenter à toute ligne réseau reliée au système téléphonique, des numéros de téléphone correctement formatés et les associer au numéro de poste d'un dispositif logique ou physique du système téléphonique.</p> <p>L'acheminement des appels dans le plan de composition doit être configurable par les administrateurs de téléphonie pour diriger les appels vers des destinations différentes en fonction de l'<i>heure du jour</i>.</p> <p>Le plan de composition du SCV doit permettre d'acheminer des appels en fonction du numéro de téléphone de l'appelant. L'acheminement par le plan de composition doit être configurable par les administrateurs de téléphonie du BVG.</p> <p>Le SCV doit pouvoir fonctionner avec au moins quatre (4) états différents du système en permettant aux administrateurs de téléphonie du BVG de raffiner ces états et de configurer l'acheminement en fonction de ces états, par exemple « Ouvert », « Fermé », « Repas », « Vacances/férié », etc.</p>	20	
<p>13. Généralités : Les résultats du projet pilote doivent être conformes aux normes du fabricant et de l'industrie pour les systèmes de téléphonie IP, y</p>	70	

compris les fonctionnalités, la qualité vocale, la fiabilité et le basculement en cas de panne :

- Latence minimale (retard minimum) et connexions rapides
- Moyenne des opinions des utilisateurs (1 - inacceptable, 5 excellent) pour la voix sur IP, cette note devrait être comprise en 3,5 et 4,2 avec un codec G.711. Le BVG vise une note de satisfaction minimale de 4,0 pour VoIP et de 3,0 pour les cellulaires et les téléphones intelligents.
- Gamme de fonctions, comme appel en attente, renvoi d'appel, conférence à 3, composition abrégée, téléconférence préétablie, vidéoconférence, etc.
- Intégration parfaite au réseau

Le SCV lui-même doit avoir des caractéristiques de haute fiabilité de fonctionnement, être tolérant aux pannes des composants matériels et des composants logiciels, avec une solution architecturale permettant l'expansion et l'ajout de fonctions, le tout avec un modèle de prix rendant économique l'amélioration et l'extension de la solution.

Le SCV doit pouvoir travailler efficacement avec l'équipement de bureau, en d'autres termes, aider les employés à communiquer mieux et d'une manière plus productive par :

- une offre complète de fonctions robustes applicables aux points d'extrémité numériques et IP, ainsi qu'aux clients de téléphones IP;
- la mobilité des utilisateurs avec un numéro d'accès unique et compatibilité avec les appareils sans fil.

Essais : Conformément à l'exigence ET-14, un plan d'essais chez le client doit être soumis par le fournisseur pour approbation par le BVG. Ce plan doit démontrer que la solution de téléphonie est correctement installée et fonctionne selon les spécifications. Ces essais comporteront des normes pour les services VoIP entre les différents sites.

Tous les services doivent être vérifiés et documentés de manière à expliquer exactement quels essais ont été faits, comment ils ont été démontrés et quels sont les résultats obtenus. Si les essais sont satisfaisants, des attestations à cet effet seront signées.

Le proposant retenu doit effectuer les essais sur la solution de téléphonie installée et après optimisation des performances. L'attestation des essais satisfaisant est un préalable à l'acceptation de la solution.

Total	300	Minimum : 225
<p>Les réponses des proposant pour tous les critères d'acceptation ci-dessus seront notées sur la base du barème suivant :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Excellent = 100 % des points disponibles • Bon = 75 % des points disponibles • Moyen = 50 % des points disponibles • Passable = 25 % des points disponibles • Médiocre = 0 % des points disponibles. 		

Le proposant retenu fournira au BVG des résultats positifs selon les normes de l'industrie pour les essais et la mise en service avant que le SCV soit accepté dans l'environnement de production du BVG. En conséquence, le proposant retenu doit également fournir des mesures techniques ACD (durée moyenne d'un appel), ASR (taux de succès moyen) et PDD (délai après composition), qui serviront de base pour l'évaluation de la qualité de service en fonction des normes de l'industrie.

Toutes les activités d'essais et de mise en service, y compris les résultats attendus de ces activités devront être adéquatement documentées sous la forme d'une entente d'acceptation mutuellement déterminée (« Entente d'acceptation »). L'entente d'acceptation sera vérifiée par le BVG avant que le SCV soit réputé prêt pour le passage en production. Une copie remplie et mutuellement approuvée de l'entente d'acceptation sera remise au BVG.