

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

LETTER OF INTEREST
LETTRE D'INTÉRÊT

Comments - Commentaires

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

Issuing Office - Bureau de distribution
Mainframe & Business Software Procurement Division /
Div des achats des ordi principaux et des logiciels de
gestion
11 Laurier St. / 11, rue Laurier
4C1, Place du Portage III
Gatineau
Quebec
K1A 0S5

Title - Sujet Request for Information- WCMS	
Solicitation No. - N° de l'invitation 24062-130158/B	Date 2013-08-09
Client Reference No. - N° de référence du client 24062-130158	GETS Ref. No. - N° de réf. de SEAG PW-\$EEM-044-26321
File No. - N° de dossier 044eem.24062-130158	CCC No./N° CCC - FMS No./N° VME
Solicitation Closes - L'invitation prend fin at - à 02:00 PM on - le 2013-08-26	Time Zone Fuseau horaire Eastern Daylight Saving Time EDT
F.O.B. - F.A.B. Plant-Usine: <input type="checkbox"/> Destination: <input type="checkbox"/> Other-Autre: <input type="checkbox"/>	
Address Enquiries to: - Adresser toutes questions à: Dolan, Emily	Buyer Id - Id de l'acheteur 044eem
Telephone No. - N° de téléphone (819) 956-1205 ()	FAX No. - N° de FAX (819) 953-3703
Destination - of Goods, Services, and Construction: Destination - des biens, services et construction: Specified Herein Précisé dans les présentes	

Instructions: See Herein

Instructions: Voir aux présentes

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

DEMANDE DE RENSEIGNEMENTS AU SUJET D'UN SERVICE GÉRÉ DU WEB POUR LE GOUVERNEMENT DU CANADA

Table des matières

1. Objet de cette demande de renseignements (DR).....	3
2. Buts et objectifs de l'Initiative de renouvellement du Web du GC.....	3
3. Service géré du Web du GC	6
3.1 Portée.....	8
3.1.1 Infrastructure	9
3.1.2 Publication Web	10
3.1.3 Mobilisation des citoyens	11
3.1.4 Analytique Web	12
3.1.5 Autre portée.....	13
3.1.6 Exclusions	13
4. Considérations en matière de sécurité.....	14
4.1 Gestion des risques liés à la sécurité des TI	15
5. Considérations à l'égard de la protection des données	16
6. Considérations relatives à la protection des renseignements personnels.	16
7. Renseignements demandés	17
8. Nature de la demande de renseignements	19
9. Nature et forme des réponses demandées.....	19
10. Coûts des réponses.....	19
11. Traitement des réponses	19
12. Questions à l'industrie	21
13. Présentation des réponses	29
14. Demandes de renseignements	29
15. Soumission des réponses	30
16. Définitions.....	30
Annexe – État actuel du Web du GC	33

1. Objet de cette demande de renseignements (DR)

La présente DR cherche à obtenir de l'industrie un aperçu et de l'information dans le but d'élaborer une stratégie d'approvisionnement à l'appui de l'Initiative de renouvellement du Web du gouvernement du Canada (GC) ainsi que d'améliorer la transparence et la compétitivité de toutes les activités d'approvisionnement qui pourraient être requises.

Dans son budget de 2013, le gouvernement du Canada a indiqué qu'il étudiait « des possibilités de rationaliser sa présence sur le Web, de sorte qu'il soit plus facile pour les Canadiens d'y trouver et d'y consulter l'information gouvernementale par l'entremise d'un seul point d'accès ». Une série de solutions est recherchée qui consoliderait le site web du GC et plus particulièrement qui permettrait entre autres une gestion stratégique de son nouveau site web et de ses services en lignes dans le but d'améliorer la communication, la consultation et la prestation des services pour les Canadiens.

2. Buts et objectifs de l'Initiative de renouvellement du Web du GC

L'Initiative de renouvellement du Web (IRW) est un élément clé harmonisé à la stratégie de modernisation de la Gestion de l'information/ technologie de l'information (GI/TI) du gouvernement du Canada (GC) visant à permettre aux organismes gouvernementaux de s'acquitter de leurs mandats. Étant donné qu'un nombre croissant de Canadiens accèdent à l'information et les services en ligne, l'IRW normalisera, consolidera et modernisera les solutions de gestion Web du gouvernement du Canada dans le but :

- d'améliorer l'efficacité de l'information et des services en ligne fournis par un seul site Web consolidé du GC accessible au public;
 - de mettre en œuvre une approche axée sur l'utilisateur,
 - de s'harmoniser aux tâches des principaux utilisateurs,
 - de s'éloigner d'une architecture d'information axée sur le ministère,
 - d'assurer la livraison d'une information et des services pertinents et à jour recherchée par les Canadiens;
- d'améliorer l'efficacité du processus de publication Web du GC.

L'IRW a les grands objectifs suivants :

1. mettre en place un modèle unifié de publication, de gestion et de prestation du contenu Web permettant aux ministères et organismes du GC individuels de créer localement du contenu publié sur le site Web du GC à l'aide de processus et de technologies communs;

-
2. normaliser et consolider la plateforme de technologie du Web du GC en un seul système unifié afin de réduire le matériel, le logiciel et les autres ressources nécessaires pour soutenir la publication du contenu et la mesure du rendement du Web dans l'ensemble du GC;
 3. simplifier les processus opérationnels et techniques de publication sur le Web alimentant le site Web externe du GC;
 4. faciliter la conformité aux politiques sur les langues officielles¹, la sécurité du gouvernement², la protection de la vie privée³, la gestion de l'information⁴, le Programme de coordination de l'image de marque⁵ du Conseil du Trésor (CT) ainsi que les normes du CT sur la protection de la vie privée et le Web analytique⁶, la gestion des comptes des médias sociaux⁷, l'accessibilité des sites Web⁸, la facilité d'emploi des sites Web⁹, l'interopérabilité du Web¹⁰, l'optimisation des sites Web et les applications pour appareils mobiles¹¹, les métadonnées¹² et la sécurité des technologies de l'information (GSTI)¹³;
 5. réduire le coût total de possession du site Web du GC.

L'IRW vise aussi à aider à un nombre grandissant de ministères et organismes du GC qui doivent moderniser leurs systèmes de gestion du Web, mais qui font face à des défis quant aux besoins en ressources. Une série de solutions et une infrastructure uniques et communes pour le site web du GC accessible au public permettront aux ministères et aux organismes de fournir uniformément la qualité, l'exécution, la fiabilité et les rapports de l'expérience collective du domaine Web du GC en entier, tout en améliorant l'information et la prestation des services à la population.

¹ <http://www.tbs-sct.gc.ca/pol/doc-fra.aspx?id=26160>

² <http://www.tbs-sct.gc.ca/pol/doc-fra.aspx?id=16578>

³ <http://www.tbs-sct.gc.ca/pol/doc-fra.aspx?id=12510>

⁴ <http://www.tbs-sct.gc.ca/pol/doc-fra.aspx?id=12742>

⁵ <http://www.tbs-sct.gc.ca/pol/doc-fra.aspx?id=12314>

⁶ <http://www.tbs-sct.gc.ca/pol/doc-fra.aspx?id=26761>

⁷ <http://www.tbs-sct.gc.ca/pol/doc-fra.aspx?id=27033>

⁸ <http://www.tbs-sct.gc.ca/pol/doc-fra.aspx?id=23601>

⁹ <http://www.tbs-sct.gc.ca/pol/doc-fra.aspx?id=24227>

¹⁰ <http://www.tbs-sct.gc.ca/pol/doc-fra.aspx?id=25875>

¹¹ <http://www.tbs-sct.gc.ca/pol/doc-fra.aspx?id=27088>

¹² <http://www.tbs-sct.gc.ca/pol/doc-fra.aspx?id=18909>

¹³ <http://www.tbs-sct.gc.ca/pol/doc-fra.aspx?id=12328>

Pour ce qui est du site Web accessible au public, le GC gère actuellement le contenu du Web à l'aide d'un modèle de gestion répartie du contenu et de la publication ministériels. Les données statistiques disponibles (2011) relatives à 100+ ministères et organismes du GC sont les suivantes :

1. Nombre total de sites Web : 1 500
2. Nombre total de comptes des médias sociaux: 700
3. Nombre total de pages Web (à l'exception de la météo et les données ouvertes): 4 M
4. Nombre de visiteurs canadiens et étrangers: 30 M+
5. Nombre de pages visitées : 3,6 milliards/ année
6. Largeur de bande : 720 To/année
7. Stockage : 2 To
8. Disponibilité : 99.999%

SVP vous référer à l'Annexe A pour renseignements supplémentaires à propos de l'état actuel du Web du GC.

L'élément clé de cet effort, c'est-à-dire l'approvisionnement d'une solution de gestion du Web en tant que service géré par un fournisseur du secteur privé (Fournisseur du service géré), y compris les applications et l'infrastructure requises pour produire un seul site Web consolidé du gouvernement du Canada accessible au public, sécurisé et performant viendra combler les principaux besoins suivants :

1. produit un seul site Web consolidé, accessible au public, facile à utiliser, conforme à la politique, sécurisé et offrant une haute performance;
2. facilite à l'échelle des ministères et organismes du GC, sous la direction d'un ministère (le diffuseur principal), la publication répartie sur le Web en conformité avec la politique du gouvernement du Canada;
3. produit des rapports et des analytiques du Web portant sur tous les types d'utilisations dans l'ensemble de l'environnement;
4. permet la collaboration et la mobilisation des citoyens en ligne à partir du site Web;
5. permet la transition des anciens systèmes ministériels à la nouvelle solution en vagues sur une période de trois ans;
6. facilite l'intégration du service de recherche Web du GC, la présence du GC en médias sociaux, les services de gouvernement ouvert, et des liens aux applications Web validées.

3. Service géré du Web du GC

L'information contenue dans le présent document ne représente pas un engagement de la part du Canada que son utilisation future correspondra aux services décrits dans une demande de proposition ultérieure de SGW.

Le Service géré du Web du GC (SGW) illustré à la figure 1 appuiera les objectifs de l'IRW grâce à :

- la création décentralisée du contenu au sein des ministères et organismes du GC individuels;
- de processus et des technologies de publication, de gestion et de mesures du rendement communs centralisés à un ministère ou organisme qui sera désigné le diffuseur principal;
- le SGW exécutera, habilitera et soutiendra la création, la publication, la gestion, la mesure du rendement et là l'exécution du site Web externe;
- l'approvisionnement du SGW par un Fournisseur du service géré.

Il est prévu que les rôles et les responsabilités des parties concernées en ce qui concerne le SGW et la gestion du site web du GC seront les suivants (*noter : le diffuseur principal n'a pas encore été nommé*):

Figure 1 – Rôles et responsabilités

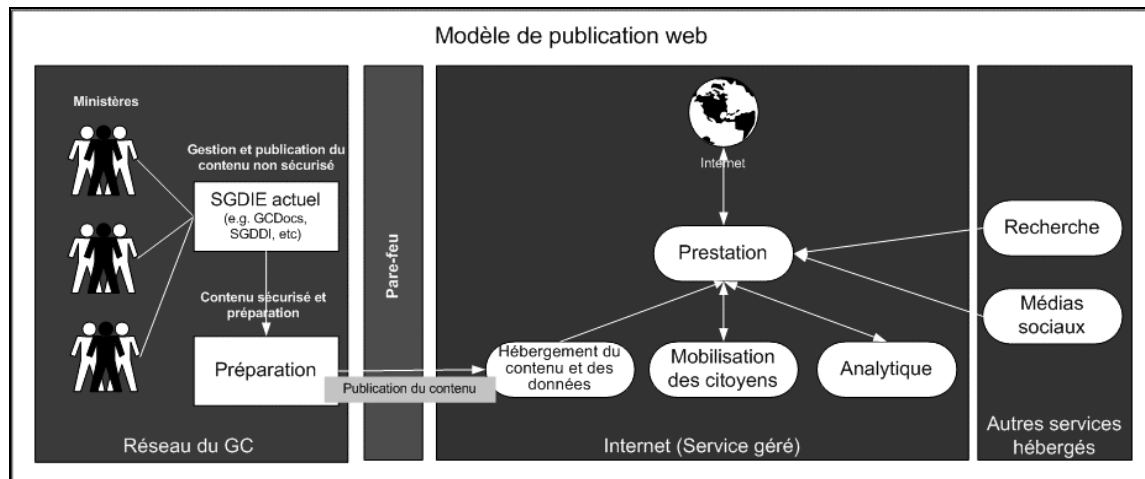
Ministères et organismes du GC	Diffuseur principal	Fournisseur du service géré
Élaborer le contenu des thèmes et des sections de leur ministère Faire appel aux citoyens <ul style="list-style-type: none"> • Analyser les paramètres du contenu de leur ministère 	Concevoir l'architecture de l'information Élaborer les gabarits Attribuer les rôles et les autorisations Assurer la coordination avec les ministères et organismes du GC Communiquer avec le fournisseur du service géré <ul style="list-style-type: none"> • Voir à l'assurance de la qualité (QA) et faire des tests de façon autonome 	Offrir un système de gestion du Web, notamment : Les services intégrés pour la publication sur le Web L'analytique Web Une plateforme de mobilisation des citoyens L'hébergement du contenu, site web et des biens numériques La mise en œuvre des services précédents conformément aux exigences permanentes du GC <ul style="list-style-type: none"> • Les services de soutien offerts au diffuseur principal • La sécurité du SGW
Services partagés Canada <ul style="list-style-type: none"> • Assurer la sécurité • Gérer les réseaux et infrastructure du GC 		

Conformément à ce qui précède, le fournisseur du service géré fournira le SGW, qui permettra au Canada d'obtenir les outils spécialisés pour un coût total et un risque plus faibles que ceux que se procurent les ministères et organismes individuels.

Le SGW servira en outre à assurer l'approvisionnement et l'exécution du site Web du GC, y compris l'hébergement par l'entremise du Web et l'exécution du contenu et des biens numériques dans le site Web accessible au public, ainsi que l'hébergement ou l'intégration de la série de solutions au sein ou à l'extérieur du périmètre de sécurité du GC. Le SGW reposera sur une architecture commune qui servira tous les ministères et organismes responsables de la prestation du contenu et des services par l'entremise du site Web du GC.

Les divers composants attendus du SGW est décrite à la figure 1 ci-dessous (Modèle de publication Web du GC). Le SGW fournit un environnement de transit sûr, qui est hébergé par le GC ou le fournisseur du service géré. Le contenu est ensuite transmis à travers le périmètre de sécurité du GC en direction du composant d'hébergement de contenu externes accessibles au public du SGW, que le fournisseur du service géré héberge.

Figure 2 Modèle de publication Web



Le modèle de publication Web du GC permet aux ministères et aux organismes de préparer du contenu à l'interne au sein de leurs organisations au moyen des mécanismes existants de développement du contenu et de l'information, en s'appuyant sur les Systèmes de gestion des documents et de l'information de l'entreprise actuels (SGDIE). Lorsque le contenu est approuvé à des fins de transit, il est publié dans l'environnement de Préparation où il est préparé en vue de sa diffusion dans le site Web du GC accessible au public. Toute cette activité préparatoire est gérée derrière le périmètre de sécurité du GC.

Quand le contenu est approuvé à des fins de publication, il est transféré dans un environnement d'hébergement du contenu dans le Web, puis mis à la disposition des Canadiens dans le site Web du GC accessible au public. (Voir la section 3.1.1 pour obtenir des renseignements supplémentaires.) La présentation du contenu aux usagers du site Web peut être facilitée par un réseau de remise de contenu, afin de permettre de gérer la charge, en particulier au cours des périodes de pointe ou du trafic d'urgence.

Le système de mobilisation des citoyens peut constituer une composante intégrée ou autonome du système de diffusion principal sur le Web. Il permet aux ministères et aux organismes de développer du contenu en ligne et de gérer du contenu et des interactions publiques à des fins de consultations stratégiques en ligne. Outre l'hébergement du contenu, le système de mobilisation des citoyens permet un dialogue bidirectionnel au moyen d'études, d'outils de collaboration et d'autres mécanismes de rétroaction. (Voir la section 3.1.3 pour obtenir des renseignements supplémentaires.)

Le Service géré du Web du GC englobe également une composante analytique du Web qui a pour but de permettre de mesurer tout le site Web du GC. L'utilisation d'un seul système de mesure du Web facilitera la mesure cohérente dans l'ensemble des ministères et organismes et permettra au GC de mesurer dans l'ensemble du domaine à l'aide d'une interface unique. (Voir la section 3.1.4 pour obtenir des renseignements supplémentaires.)

Les applications de recherche et des médias sociaux sont considérées comme en dehors de la portée du SGW; le système interagira avec ces applications.

3.1 Portée

La mise en service du nouveau SGW sera effectuée par un fournisseur de SGW du secteur privé. Le SGW fournira tous les systèmes et l'infrastructure nécessaires pour soutenir les activités opérationnelles, y compris le stockage, le matériel, les serveurs et les éléments de réseautage pour le site Web du GC accessible au public et, éventuellement, les composants du SGW se trouvant dans le périmètre de sécurité du GC. La solution sera gérée et exploitée par le fournisseur de SGW du secteur privé.

La portée fonctionnelle de haut niveau du SGW comprend :

1. L'infrastructure, y compris :
 - la publication et l'hébergement (contenu, préparation, site Web et biens numériques, réseau de remise de contenu) Web;
 - la sauvegarde et la récupération du site;
 - l'infrastructure nécessaire pour prendre en charge :

-
- o les interfaces du contenu et des services Web du GC;
 - o les technologies d'accès mobile/à distance;
 - o la recherche dans le Web;
 - o l'interopérabilité avec les autres systèmes du GC et les applications Web;
 - 2. un système de publication pour la gestion et la publication du contenu, des métadonnées et des biens numériques, avec des composants à l'intérieur et à l'extérieur du périmètre de sécurité du GC afin de faciliter la gestion du contenu sécurisé et non sécurisé;
 - 3. une plateforme de mobilisation des citoyens pour la gestion des consultations du GC;
 - 4. un système analytique pour la mesure et l'établissement de rapports sur le rendement du site Web du GC.

Ces composants sont décrits plus en détail ci-après.

3.1.1 Infrastructure

Selon le Canada, un service géré pourrait prévoir que le Fournisseur du service géré fournisse les locaux (y compris l'électricité et le CVCA) au sein d'un centre de données du fournisseur, ainsi de fournir et gérer tous les biens de la solution Web requis pour la prestation du service. Le Canada passerait un marché avec le fournisseur de services qui s'occuperait de planifier, construire, mettre en œuvre et exploiter le SGW proposé.

Pour les composants du SGW se trouvant à l'extérieur du périmètre de sécurité, le SGW sera hébergé dans un centre(s) de données gérés par le Fournisseur du service géré. Les composants du SGW se trouvant à l'intérieur du périmètre de sécurité du GC pourraient être hébergés et gérés par le fournisseur du SGW du secteur privé et/ou le GC.

Pour les composants du SGW que le Canada impartira au Fournisseur du service géré, ce dernier sera responsable :

- de la fourniture de tous les services professionnels requis pour mettre en œuvre le SGW;
- de la fourniture et de la gestion de tous les autres services de matériel et de logiciel du Web requis pour assurer le service, dont la sauvegarde et la récupération du site;
- du fonctionnement et de la gestion continue de l'environnement conformément aux niveaux des exigences de service et de sécurité;
- du soutien à la mise en œuvre et à la formation.

3.1.2 Publication Web

La gestion d'un site Web consolidé fera appel à une approche uniforme à la publication du contenu afin de faciliter la gestion de l'information et des services à une l'échelle de l'organisation. Tous les ministères et organismes contribuant au site Web publieront leur contenu au moyen d'un seul système de publication Web unifié, à l'aide d'une interface commune et d'une approche cohérente.

Le système de publication Web :

1. facilitera une approche cohérente et normalisée de publication et de gestion du contenu;
2. facilitera la réutilisation du contenu pour l'ensemble du site Web du GC;
3. permettra la création décentralisée du contenu et la planification et la supervision du contenu centralisé par le Diffuseur principal;
4. facilitera la présentation uniforme du contenu pour le site Web du GC;
5. facilitera la remise du site Web du GC aux utilisateurs Web à haute disponibilité et fiabilité;
6. facilitera la conformité aux normes d'accessibilité et du Web, ainsi que la bonne intégration aux autres services.

Une plateforme commune et partagée à l'échelle de l'organisation pour la publication Web :

1. améliorera l'efficacité et l'efficience de la publication pour le site Web du GC;
2. appuiera un modèle de création du contenu décentralisé dans le cadre duquel les ministères et organismes individuels créeront leur contenu à l'appui du modèle de gestion unifiée du Web;
3. normalisera la plateforme de publication Web du GC (intégration de l'infrastructure, des applications et des systèmes de gestion de contenu) en vue de réduire la consommation de matériel, de logiciel et des autres ressources requises à l'appui de la création du contenu et de la publication sur le Web pour l'ensemble du GC;
4. simplifiera les processus opérationnels et techniques de la création et de la publication du contenu, pour le site Web du GC accessible au public;
5. soutiendra l'utilisation d'appareils à distance et mobiles et les technologies Web 2.0 / médias sociaux pour la production et la consommation du contenu du Web;
6. réduira le coût total de possession de la publication Web du GC.

3.1.3 Mobilisation des citoyens

La plateforme de mobilisation remplacera le cadre de consultation réparti qui existe actuellement pour l'ensemble du GC.

Le GC affiche présentement de l'information et sollicite la contribution et la rétroaction des citoyens pour éclairer l'élaboration des politiques. Il est possible d'avoir accès aux consultations actuelles par le portail Consultation des Canadiens¹⁴. Ces consultations sont généralement menées à un moment précis ou pendant une certaine période, en empruntant différentes voies, notamment le Net. Les consultations peuvent avoir lieu sous diverses formes, dont :

- la consultation écrite (p. ex., des études et des documents pouvant être commentés par le public);
- le dialogue et le débat (p. ex. des assemblées publiques, des groupes de réflexion);
- des mécanismes dans le cadre desquels l'intervenant/la communauté est en mesure d'influer sur les options proposées (p. ex. des événements « portes ouvertes », des ateliers, etc.).

Les consultations peuvent même englober l'élaboration concertée de politiques (p. ex. par les wikis, le financement collectif, l'externalisation ouverte, le mappage collectif, l'intelligence collective et d'autres dialogues interactifs bidirectionnels).

Conformément aux engagements sur le dialogue ouvert formulés dans le Plan d'action du Canada pour un gouvernement ouvert¹⁵, la plateforme de mobilisation des citoyens produira un outil cohérent qui permettra aux ministères et aux organismes de mettre en place et de gérer des possibilités de mobilisation externe et de faire rapport sur celles-ci avec des citoyens canadiens et étrangers relativement à des questions politiques et législatives.

Le système de mobilisation favorisera :

1. le dialogue avec les citoyens en ligne;
2. la capacité d'établir des liens entre les consultations sur des sujets semblables ou s'adressant à des publics semblables;
3. une expérience utilisateur homogène : outils, richesse fonctionnelle, intégration au système de recherche Web du GC;
4. un ensemble d'outils uniformes dans tous les ministères et organismes, permettant la publication de contenu, le dialogue et les rapports;
5. l'utilisation de méthodes plus interactives sans que les ministères aient à engager des coûts de démarrage et opérationnels importants.

¹⁴ <http://www.consultation-des-canadiens.gc.ca>

¹⁵ <http://data.gc.ca/eng/canadas-action-plan-open-government#toc8>

La plateforme vise à permettre aux ministères et organismes du GC au moins de :

1. sélectionner à partir de divers outils de consultation (p. ex. depuis les sondages en passant par les cahiers de travail et les blogs);
2. créer et publier du contenu;
3. recueillir des renseignements dans le profil des utilisateurs Web;
4. solliciter les commentaires et la rétroaction des participants;
5. aviser les participants que des mises à jour ont été apportée;
6. produire des rapports sur les résultats.

3.1.4 Analytique Web

La mise en œuvre d'une approche de Web analytique commune à l'échelle de l'organisation visant à faciliter la création de rapports sur les mesures de rendement du nouveau site Web du GC est un élément important du plan d'action de renouvellement du Web qu'élabore le GC.

Des mesures de rendement uniformes dans tous les ministères permettront de créer des rapports et des évaluations de l'expérience collective dans le domaine Web du GC en entier dans le but d'améliorer l'information et la prestation des services aux Canadiens.

Ces mesures uniformes faciliteront l'évaluation à l'échelle de l'organisation la capacité du GC à offrir aux Canadiens du contenu et des services utiles, souhaitables, accessibles, crédibles, trouvables, utilisables et globalement précieux. Pour l'ensemble d'un site Web, le GC effectuera une analyse dans le but :

1. de répondre aux besoins des utilisateurs Web: par la création et la prestation d'information et de services sur le Web dont l'utilité est corroborée par le nombre d'utilisateurs et les paramètres de recherche;
2. de déterminer le contenu qui est le plus fréquemment cherché et affiché;
3. d'utiliser les mesures pour déterminer le contenu qu'il faut tenir à jour;
4. de pouvoir comparer les paramètres et mesurer les sessions d'utilisateur Web dans l'ensemble des ministères et organismes;
5. de continuellement améliorer le site Web par la mesure et l'itération continues du rendement.

Le but de l'approvisionnement est de mettre en place un seul système logiciel à l'échelle de l'organisation qui donne les moyens de mesurer, de recueillir, d'analyser et de produire des rapports sur les données aux fins de comprendre et d'optimiser l'utilisation du Web. L'outil :

1. mesurera la présence du GC sur le Web (dans le domaine en entier, tout le contenu, tous les services, sur toutes les plateformes);
2. fonctionnera comme un système organisationnel commun en :

- o suivant la présence du GC sur le Web à l'aide d'une seule interface;
 - o réduisant le chevauchement de la technologie et des ressources dans les ministères et organismes;
 - o concentrant les ressources dans les secteurs où l'amélioration a le plus d'effet;
 - o normalisant les mécanismes de mesure des éléments du Web (pages, applications, mobile) dans l'ensemble du GC;
 - o normalisant la configuration et les modèles de rapports dans tous les ministères et organismes;
3. assurera la disponibilité d'un système entièrement conforme aux exigences d'anonymisation et d'élimination des données conformément à la Norme sur la protection de la vie privée et le Web analytique (le délai de conformité est en juillet 2014).

3.1.5 Autre portée

Voici d'autres composants possibles du SGW :

1. les activités continues et la gestion de l'environnement aux niveaux des exigences de services et de sécurité du gouvernement du Canada;
2. le soutien de la collectivité d'éditeurs en vue de faciliter la publication répartie par flux des travaux (Workflow) et d'autres outils;
3. le soutien à la mise en œuvre et à la formation;
4. tous les ministères et organismes du Canada indiqués aux articles I, I.1 et II de la Loi sur l'administration financière et les emplacements à l'étranger comme les ambassades et les missions;
5. le soutien à l'intégration des applications « organisationnelles » et « de programmes » (par les trousseaux d'outils d'interface normalisée);
6. une cible de temps de disponibilité de 99,99-99,999 % pour les sites Web internes et les sites publics.

3.1.6 Exclusions

Les éléments ci-après ne font pas partie de la portée du présent exercice :

1. certains contenus à accès public comme la météo et les données ouvertes;
2. les applications Web sécurisées exigeant l'authentification;
3. les sites Web internes et les intranets;
4. le service de recherche Web du GC;
5. le service de gestion des comptes des médias sociaux du GC;
6. l'architecture de l'information sur le site Web;
7. la conception du modèle;

8. la conception des flux des travaux (Workflow) des processus de publication.

4. Considérations en matière de sécurité

Les citoyens et les organismes du secteur privé au pays dépendent de plus en plus des services en ligne dans la conduite de leurs affaires. Le GC doit donc interagir avec les Canadiens par les canaux en ligne. Par conséquent, l'utilisation du site Web du GC est devenue une méthode privilégiée d'interaction avec la population canadienne et les entreprises.

Environ 300 équipes Web ministérielles ont accès à une solution d'infrastructure Web autorisée à gérer de l'information classifiée jusqu'au niveau Secret (y compris le niveau Protégé C). Les utilisateurs existants doivent continuer à pouvoir se servir de ce genre de système et il faut prévoir que la demande croîtra avec le temps.

L'infrastructure du Web est un important vecteur de menace connu pour compromettre la sécurité des réseaux informatiques et à cet égard, la consolidation de l'hébergement et la publication du contenu nécessitent des mesures renforcées de sécurité contre les menaces sophistiquées. On pense entre autres aux menaces sophistiquées et persistantes (MSP) potentielles posées par des pirates telles que décrit dans les Principes de prévention contre les menaces sophistiquées et persistantes de Sécurité publique Canada¹⁶.

La mise en œuvre d'une seule infrastructure unifiée pour la préparation et la publication du contenu Web du GC posera un risque de sécurité plus élevé étant donné que tout le contenu et les biens numériques seront hébergés ensemble à l'intérieur de périmètre de sécurité du GC, et à travers du périmètre pour la publication Web. Des mesures et des contrôles de sécurité doivent être créés conformément à la Politique sur la sécurité du gouvernement¹⁷ et autres politiques selon la sécurité des technologies de l'information. Toutefois, cette politique ne définit pas la manière de mettre en œuvre la sécurité de l'infrastructure Web.

Actuellement, les ministères et organismes se servent de leurs propres normes techniques prescrites par le ministère pour répondre à leurs exigences individuelles, à divers niveaux de sécurité. L'utilisation de normes différentes ne protège pas les ministères et organismes également contre les menaces à l'infrastructure Web.

¹⁶ <http://www.publicsafety.gc.ca/cnt/rsrscs/cybr-ctr/2011/tr11-002-fra.aspx>

¹⁷ <http://www.tbs-sct.gc.ca/pol/doc-fra.aspx?id=16578>

Autres points à envisager :

- les composants de la solution se trouveront à l'intérieur et à l'extérieur du périmètre de sécurité du GC;
- le GC devra finaliser les exigences du profil de sécurité du fournisseur après la phase de mobilisation de l'industrie;
- le fournisseur du service géré devra être au courant des procédures de sécurité¹⁸;
- le fournisseur du service géré devra reconnaître le droit du Canada de demander la destruction ou la suppression de ses données;
- le fournisseur du service géré devra s'assurer que seules les personnes autorisées pourront accéder à l'information, et il devra se conformer aux obligations légales en vertu de la Loi sur la protection des renseignements personnels et la Loi sur l'accès à l'information.

4.1 Gestion des risques liés à la sécurité des TI

La gestion des risques liés à la sécurité des TI (ITSG-33) aborde les processus recommandés par le Centre de la sécurité des télécommunications Canada (CSTC) décrit un approche en termes de cycle de vie pour gérer les risques liés à la sécurité des TI. Cette politique aide aux ministères et organismes gouvernementaux à assurer que la sécurité est prise en considération dès le début de leur mise en œuvre de la TI et que leurs systèmes et organisations apportent les améliorations continues nécessaires pour toujours contrer les menaces environnementales.

ITSG-33 contient un catalogue de contrôles de sécurité divisé en trois classes de familles de contrôle : technique, opérationnel et gestion. Ces trois classes de contrôles représentent une collection globale d'exigences de sécurité normalisées, qui touche à tous les aspects des systèmes et des organisations.

Une ébauche des contrôles de sécurité disponibles peut être obtenue sur demande. Veuillez noter que les exigences en matière de sécurité sont sujettes à modification par le CSTC. Le Canada contextualisera et sélectionnera les contrôles de sécurité requis dans le cadre de la phase de planification afin de composer un ensemble d'exigences minimales qui s'attaque adéquatement aux menaces et aux vulnérabilités évaluées et réduit les risques en matière de sécurité de SPC et de ses partenaires. Le fournisseur de services gérés sera tenu de fournir une liste de matériel et de logiciels devant être utilisés dans le SGW, à des fins de vérification de sécurité par le CSTC.

¹⁸ <http://ssi-iss.tpsgc-pwgsc.gc.ca/questions/esosp-psos-fra.html>

5. Considérations à l'égard de la protection des données

Toute l'information gérée par le GC doit être protégée contre l'accès non autorisé, y compris l'information diffusée publiquement. Les données personnelles, confidentielles et/ou délicates supposent un niveau de contrôle plus strict, afin de protéger de façon appropriée les données personnelles, confidentielles et/ou délicates. Il incombe au Canada de sécuriser et de protéger les renseignements et les répertoires de contenu utilisés par ses partenaires. La protection de ces renseignements dans une perspective de la protection de la vie privée et de la sécurité se trouve au cœur des programmes d'intégrité du gouvernement et c'est sur quoi repose la confiance envers le GC.

En outre, la protection des renseignements personnels et la sécurité, à la base de la protection des renseignements personnels et confidentiels, sont des exigences impératives. Les Canadiens s'attendent à ce que le GC déploie toutes les mesures appropriées pour protéger ces renseignements confidentiels et personnels.

Qui plus est, l'information gérée par le fournisseur de solution de SGW éventuel, y compris tout le contenu et les renseignements sur l'utilisateur Web appartient exclusivement au GC et doit être considérée comme étant sous la propriété et le contrôle du GC aux fins de la Loi sur l'accès à l'information et de toutes les autres exigences législatives.

Des mesures contractuelles et techniques strictes seront mises en place dans le but d'assurer que l'information du gouvernement est sécurisée en tout temps et que seules les personnes autorisées à accéder à l'infrastructure Web aux fins approuvées par le Canada peuvent le faire. Par conséquent, sur toute la durée de vie du ou des contrats, le Canada et le fournisseur du service géré doivent reconnaître :

1. le droit du Canada de demander la destruction ou la suppression des données;
2. le respect par le fournisseur de la solution des pratiques et des instruments de politique en matière de protection des renseignements personnels et de la sécurité du GC et la reconnaissance des avis du GC concernant les atteintes à la sécurité et à la confidentialité;
3. une preuve de formation et de sensibilisation à la protection des renseignements personnels et à la sécurité des employés du fournisseur du service géré qui auront accès aux éléments pertinents du système.

6. Considérations relatives à la protection des renseignements personnels

Les Canadiens sont extrêmement préoccupés par leur droit à la vie privée, particulièrement dans le contexte de la prestation de services électroniques. Le GC est

engagé à protéger les renseignements personnels des Canadiens utilisés dans la prestation des programmes et des services au public, dans tous les canaux de prestation, y compris en personne, par la poste, par téléphone et en ligne.

Les activités des ministères et organismes du GC sont régis par les politiques découlant de la Loi sur la protection des renseignements personnels¹⁹.

Le SGW doit s'assurer que seules les personnes autorisées ont accès à l'information et doit se conformer aux obligations légales en vertu de la Loi sur la protection des renseignements personnels et la Loi sur l'accès à l'information²⁰.

7. Renseignements demands

Le but est de mettre en œuvre un SGW en vue de consolider le site Web du GC, dans le cadre de laquelle tous les services Web, l'infrastructure (serveurs de contenu, bases de données et autre stockage) Web et les activités et les services continus (comme la mise en œuvre, la formation, la migration, les mises à jour et le soutien de l'application continus) pourront être gérés de diverses façons, et dans le cadre de laquelle une partie ou la totalité des composants sont hébergés par le fournisseur du service géré au sein et à l'extérieur du périmètre de sécurité sécurisé du GC, c'est-à-dire certains éléments de l'infrastructure peuvent être situés à l'intérieur du périmètre de sécurité du GC et d'autres à l'extérieur.

Les activités et les services continus de tout composant du SGW seront fournis par le fournisseur du service géré, tout particulièrement l'exécution du logiciel et des services pour créer les éléments suivants du SGW du GC :

1. hébergement du Web;
2. publication Web (ci-inclus la Préparation) ;
3. Web analytique;
4. mobilisation des citoyens.

L'information est par conséquent demandée :

- des fournisseurs de biens ou services qui ont de l'expérience dans le développement, la mise en œuvre et la maintenance des solutions de gestion Web qui intègrent la fonctionnalité telle qu'indiquée;
- des fournisseurs de biens ou services qui seraient évidemment considérés comme un composant particulier de la série de solutions;

¹⁹ <http://laws-lois.justice.gc.ca/fra/acts/P-21/index.html>

²⁰ <http://laws-lois.justice.gc.ca/fra/acts/A-1/index.html>

- de parties intéressées qui ont une connaissance des solutions logicielles correspondant à l'information demandée.

Les aspects suivants devraient être abordés dans les réponses à cette DR :

- a) les considérations dont il faut tenir compte afin d'assurer la sélection d'une série de solutions optimales;
- b) les capacités des outils Web d'entreprise commerciaux (COTS) et/ou des logiciels libres (OSS) qui peuvent répondre aux objectifs du projet, y compris la conformité aux politiques et aux normes du GC mentionnées précédemment;
- c) l'incidence des diverses options d'hébergement et de gestion, tout particulièrement, l'hébergement ou la gestion de tous les services et de l'infrastructure Web soit à l'extérieur ou dans le cadre d'un modèle hybride ainsi que la gestion du fonctionnement et des services continus (comme la mise en œuvre, la formation, la migration, les mises à jour et le soutien de l'application continus);
- d) l'incidence de la nécessité de conserver tout le contenu et biens numériques avant la publication au Canada, assurant ainsi l'applicabilité de la loi et des champs de compétence canadiens à tous les aspects de la gestion, de l'accès, de la collecte, de l'utilisation, de la divulgation, de la conservation, de la réception, de la création ou de l'élimination de l'information du GC; l'incidence des licences d'utilisation, de la mise en œuvre et du soutien sur le coût total de possession (acquisition, mise en œuvre et maintenance), dans le but de préparer un budget de projet;
- e) l'impact des options relatives à l'octroi de licence, à l'application et au soutien sur le coût total de la propriété (acquisition, mise en œuvre et entretien), afin d'établir un budget pour le projet;
- f) le niveau d'effort requis du fournisseur du service géré pour la mise en œuvre et le maintien des produits COTS et/ou les logiciels libres en vertu des diverses options d'hébergement et de gestion;
- g) la divulgation du nom de toute organisation partenaire participant à l'exécution du SGW.

8. Nature de la demande de renseignements

La présente n'est pas une invitation à soumissionner. La DR se veut une première ronde de cueillette d'information et ne vise pas l'adjudication d'un marché, mais vient plutôt à l'appui de la planification de l'acquisition et du peaufinage de l'énoncé des exigences pour des solutions précises. En conséquence, des demandes de renseignements et des demandes de proposition ou autres processus d'acquisition additionnelles pourraient suivre.

Les fournisseurs de tout bien ou service potentiel décrit dans cette DR ne devraient pas mettre en réserve des stocks ou des installations, non plus qu'allouer des ressources, consécutivement à l'information contenue dans cette DR. Le résultat de la présente DR ne mènera pas non plus à la création d'une quelconque liste de sources. Par conséquent, qu'un fournisseur potentiel réponde ou non à cette DR n'empêchera pas celui-ci de participer à une demande d'approvisionnement future.

9. Nature et forme des réponses demandées

On demande aux répondants de formuler leurs commentaires, leurs préoccupations et, le cas échéant, des recommandations de rechange concernant la manière dont les exigences ou les objectifs décrits dans cette DR pourraient être satisfaits. On invite aussi les répondants à présenter leurs réponses aux questions précises adressées à l'industrie à la section 5.0 de cette DR. Les répondants doivent étoffer toutes les hypothèses qu'ils émettent dans leurs réponses.

10. Coûts des réponses

Le Canada ne remboursera aucun répondant pour les dépenses engagées pour répondre à cette DR.

11. Traitement des réponses

- a) Utilisation des réponses : Les réponses ne seront pas évaluées officiellement. Cependant, les réponses reçues pourraient être utilisées par le Canada pour élaborer ou modifier les stratégies d'approvisionnement ou toute ébauche de document contenue dans cette DR. Le Canada examinera toutes les réponses reçues à la date de clôture de la DR. Le Canada pourrait, à sa discrétion, examiner les réponses reçues après la date de clôture de la DR.

-
- b) Équipe de révision : Une équipe de révision constituée des représentants du client (le cas échéant) et Travaux publics et Services gouvernementaux Canada (TPSGC) examinera les réponses. Le Canada se réserve le droit d'embaucher tout consultant indépendant, ou d'utiliser toute ressource du gouvernement qu'il considère nécessaire pour examiner une réponse. Tous les membres de cette équipe de révision n'évalueront pas nécessairement toutes les réponses.
- c) Confidentialité : Les répondants devraient marquer les parties de leur réponse qu'ils considèrent exclusives ou confidentielles. Le Canada traitera les réponses conformément à la Loi sur l'accès à l'information.
- d) Activité de suivi : Après la date de clôture, l'autorité contractante assurera un suivi individuel auprès de tous les répondants qui ont indiqué dans leurs réponses qu'ils voulaient rencontrer un représentant gouvernemental. Le Canada a l'intention de demander aux répondants de présenter un aperçu des fonctionnalités de la solution proposée et de faire une démonstration d'un produit commercial et/ou d'un logiciel libre afin d'acquérir une meilleure compréhension des techniques et des processus de publication Web et évalue leur efficacité à l'aide d'une configuration donnée et des données d'essai fournies par le Canada. Pendant la démonstration, le Canada entend interagir avec le répondant pour poser des questions afin d'acquérir une meilleure compréhension des qualités de la solution proposée.

Il est conseillé aux fournisseurs d'identifier clairement les parties de leur réponse qui sont exclusives. La confidentialité de leur réponse sera préservée. En raison de la nature de la DR, les répondants doivent comprendre que certains aspects (qui n'ont pas été indiqués comme étant confidentiels) de leurs réponses peuvent servir de base à la préparation de tout approvisionnement futur du Canada. L'information fournie en réponse à cette DR ne sera divulguée qu'aux personnes autorisées à participer à l'activité précédant l'approvisionnement.

Les réponses à cette DR ne seront pas utilisées pour préqualifier ou autrement restreindre la participation à toute DR ou DP future. Les réponses ne seront pas évaluées officiellement.

Le Canada ne remboursera aucune dépense engagée dans la préparation des réponses, la fourniture des systèmes et la participation aux séances de démonstration liées à cette DR.

- e) La documentation ou toute autre information sur la solution proposée, la série d'outils ou les applications de tiers à l'appui seront bien accueillies.

12. Questions à l'industrie

a) Modèle opérationnel

Q-1

La série de solutions pour la gestion du site Web consolidé du GC, de sorte que tous les services Web, l'infrastructure (serveurs de contenu, bases de données et autre stockage) Web ainsi que les activités et les services continus (comme la mise en œuvre, la formation, la migration, les mises à jour et le soutien de l'application continus) pourront être gérés à l'externe ou à dans le cadre d'un modèle hybride suivant lequel certains composants de l'infrastructure seront hébergés à l'intérieur du périmètre de sécurité et d'autres seront à l'extérieur. Les services Web et le fonctionnement et les services continus seront assurés par le fournisseur du service géré.

- 1) Décrivez la solution que vous proposez pour régler ce problème opérationnel et pour appliquer le SGW. Décrivez également l'expérience de l'utilisateur pour les utilisateurs du système du GC et les usagers du site Web (Canadiens).
- 2) Y aurait-il des éléments du SGW proposé que vous ne pourriez pas livrer ou qui seraient très difficiles à livrer? Si vous avez répondu oui, pouvez-vous proposer une solution qui respecterait l'esprit de l'exigence?
- 3) La description du SGW permet-elle d'atteindre les buts et les objectifs de l'Initiative de renouvellement du Web? Y a-t-il d'autres services possibles dont nous n'avons pas tenu compte?
- 4) Comment le modèle opérationnel proposé peut-il être optimisé afin d'offrir une efficacité maximum au coût le plus faible de possession (acquisition, mise en œuvre et exploitation)? Y a-t-il des considérations particulières à prendre en compte en procédant à cette constatation?
- 5) Décrivez comment les solutions disponibles appuient et peuvent être modulées au sein d'une architecture multi-locataire hébergeant plus d'une centaine de ministères et organismes. Quels sont les risques de l'adoption d'une architecture multi-locataire pour une telle solution?
- 6) Le SGW pourrait-il être le mieux mis en place à l'aide d'un modèle hébergé à l'extérieur ou hybride? Quelles considérations faudrait-il prendre en compte en ce qui touche les opérations, l'établissement du prix et le ressourcement de ces diverses options?

-
- 7) Au GC, plus de 1 500 sites Web sont présentement utilisées par des ministères et organismes, et gérées dans des bureaux répartis dans différentes régions du pays. Quelle approche recommanderiez-vous pour mettre en place et configurer ce système, ainsi que pour offrir de la formation et du soutien aux utilisateurs du système en temps opportun et de manière économique? Quels changements apporteriez-vous pour répondre aux besoins de 2 500 utilisateurs dans cinq (5) emplacements distincts (ou isolés géographiquement)?

Q-2

Le MGUW proposé suppose qu'une configuration de base commune pour le SGW sera utilisée par les clients ministériels et qu'il devra être mis à niveau au cours de son cycle de vie. L'adaptation à l'échelle du ministère sera limitée; cependant, les utilisateurs de système individuels doivent être en mesure de configurer leur vue du système afin de mettre en œuvre leurs propres processus et leurs exigences particulières. Le concept suppose aussi qu'une architecture ouverte sera requise pour créer des interfaces avec d'autres applications ministérielles et d'autres fonctionnalités, tout en séparant les éléments de présentation communs du développement de la logique opérationnelle.

- 1) Décrivez comment les produits ou services peuvent être adaptés pour satisfaire une vaste gamme d'exigences de l'utilisateur du système sans pour autant compromettre la configuration de base commune.
- 2) Décrivez comment l'architecture ou les services ouverts de la solution proposée pourrait servir à renforcer les capacités tout en assurant de ne pas porter ombrage aux mises à niveau futures du système.

b) Fonctionnalité :

Q-3

Le SGW du GC doit être une solution entièrement unifiée et intégrée qui procure toute la fonctionnalité et les adaptations voulues en fonction de l'interopérabilité et de l'intégration avec les autres systèmes opérationnels. Pour un système comprenant la publication Web, le Web analytique et les outils de mobilisation des citoyens, nous vous demandons de décrire les éléments d'une série de solutions Web d'entreprise complets ou les outils individuels, ainsi que la fonctionnalité offerte, en regard des possibilités suivantes :

- 1) mettre en œuvre un seul déploiement desservant le volet entier du site Web externe du GC;

-
- 2) invoquer une gestion de compte à paliers permettant aux utilisateurs du système ayant divers niveaux d'autorisations de travailler au sein des systèmes;
 - 3) mettre en œuvre les flux de travaux et les tâches permettant de gérer la gestion centralisée, décentralisée ou hybride du site Web;
 - 4) inclure le processus de publication du contenu complet (contrôle de version, modification, enlèvement, suppression, etc.);
 - 5) établir une configuration de système normalisée à utiliser dans l'ensemble du GC, sans devoir l'adapter au niveau du ministère;
 - 6) appuyer une fonctionnalité de mobilisation et de collaboration entièrement interactive avec les utilisateurs Web, y compris des options de différentes méthodes de mobilisation des citoyens, dans un éventail complet de modes de mobilisation depuis une rétroaction simple jusqu'aux discussions interactives en temps réel; la collecte des renseignements personnels dans les profils; la sollicitation de commentaires et de rétroaction des participants; les rapports sur les résultats;
 - 7) soutenir les technologies émergentes et les normes de l'industrie à mesure qu'elles voient le jour;
 - 8) se conformer aux politiques du CT/produire des rapports, tel que sur les langues officielles²¹, la sécurité du gouvernement²², la protection de la vie privée²³, la gestion de l'information²⁴, le Programme de coordination de l'image de marque²⁵ ainsi que les normes du CT sur la protection de la vie privée et le Web analytique²⁶, la gestion des comptes des médias sociaux²⁷, l'accessibilité des sites Web²⁸, la facilité d'emploi des sites Web²⁹, l'interopérabilité des sites

²¹ <http://www.tbs-sct.gc.ca/pol/doc-fra.aspx?id=26160>

²² <http://www.tbs-sct.gc.ca/pol/doc-fra.aspx?id=16578>

²³ <http://www.tbs-sct.gc.ca/pol/doc-fra.aspx?id=12510>

²⁴ <http://www.tbs-sct.gc.ca/pol/doc-fra.aspx?id=12742>

²⁵ <http://www.tbs-sct.gc.ca/pol/doc-fra.aspx?id=12314>

²⁶ <http://www.tbs-sct.gc.ca/pol/doc-fra.aspx?id=26761>

²⁷ <http://www.tbs-sct.gc.ca/pol/doc-fra.aspx?id=27033>

²⁸ <http://www.tbs-sct.gc.ca/pol/doc-fra.aspx?id=23601>

²⁹ <http://www.tbs-sct.gc.ca/pol/doc-fra.aspx?id=24227>

Web³⁰, l'optimisation des sites Web et les applications pour appareils mobiles³¹ et les métadonnées³²;

- 9) assurer l'interopérabilité avec d'autres systèmes et applications (par des normes ouvertes, des interfaces de programme d'application (API), etc.) comme pour la gestion des documents, la gestion des biens numériques, le courriel, les rapports, ainsi que les fonctions d'ordonnancement ou de portail;
- 10) produire des rapports administratifs pour surveiller l'utilisation de la solution au sein des ministères et organismes, et dans l'ensemble du GC;
- 11) migrer le contenu et les biens numériques existantes dans le SGW et la série d'outils, soit manuellement ou automatiquement;
- 12) faciliter une haute disponibilité et fiabilité du site Web;
- 13) soutenir l'intégration et l'exécution du fil de syndication du contenu Web.

Q-4

Pour chaque outil dans le SGW (publication Web, Web analytique et mobilisation des citoyens) :

- 1) Veuillez recommander cinq caractéristiques ou fonctions « impératives » dans la solution que vous suggérez le gouvernement devrait envisager. Décrivez-les brièvement dans l'ordre de priorité.
- 2) Nous prévoyons mettre en œuvre une approche hiérarchique de la définition des rôles et des comptes pour chaque outil. Décrivez comment la hiérarchie des rôles et des droits fonctionne dans chaque outil et quel niveau d'adaptation est offert. Selon vous, comment devrions-nous gérer des comptes tiers d'entreprise, formés de l'ensemble du GC, de ministères et organismes et de particuliers, dans la gestion du site Web? Présentez une estimation des ressources requises pour soutenir le fonctionnement continu d'un système, en les évaluant pour 1 000 et 10 000 utilisateurs du système.
- 3) Le GC a recours à divers systèmes analytiques pour mesurer et gérer les propriétés complémentaires Web des ministères. Veuillez expliquer comment la série d'outils du SGW proposé permettrait la migration des données d'analytique

³⁰ <http://www.tbs-sct.gc.ca/pol/doc-fra.aspx?id=25875>

³¹ <http://www.tbs-sct.gc.ca/pol/doc-fra.aspx?id=27088>

³² <http://www.tbs-sct.gc.ca/pol/doc-fra.aspx?id=18909>

Web existants depuis les divers systèmes, tout en permettant de poursuivre les activités et de minimiser les pertes de données et l'incidence sur les délais.

Q-5

Le SGW du GC doit posséder les caractéristiques et les capacités qui répondent aux normes de l'industrie et respectent de très nombreuses exigences du GC en matière de politique.

Décrivez les fonctions et les adaptations qu'il faudrait intégrer à un Service géré du Web du GC afin de respecter la conformité aux exigences et en particulier comment les mises en œuvre des modèles de sécurité protégeraient le contenu et contrôlèrent l'accès à l'échelle des unités opérationnelles (ministères) et de l'organisation en entier.

Q-6

En plus des éléments proposés actuels du Service géré du Web du GC (publication Web, solution Web analytique et plateforme de mobilisation des citoyens) de quels éléments de technologies ou de solution additionnels aurait-on besoin pour soutenir le site Web dans une entreprise moderne?

d) Soutien et services**Q-7**

Le service géré du SGW doit minimiser le travail de développement de logiciel et/ou de service par le personnel du GC.

- 1) Quels sont les outils ou les capacités disponibles qui aideraient à réaliser la transition vers cette constatation (p. ex. la migration, la cartographie des processus et la configuration de système, etc.)?

Q-8

Le Service géré du Web du GC doit posséder la capacité de redondance, de résilience et de contingence en vue d'assurer la disponibilité du service 24 heures par jour, à longueur d'année.

- 1) Compte tenu du MGUW, quelles options ou approches seraient envisagées pour assurer la disponibilité du service sur une base à peu près continue?
- 2) Pouvez-vous préciser les écarts entre les assurances et les coûts entre les niveaux de disponibilité qui s'établissent à 99,9 %, à 99,99 % et à 99,999 %?

d) Questions liées à la sécurité

Q-9

Le Service géré du Web du GC doit être conforme aux exigences de sécurité pour la protection des données du pays et des renseignements personnels des Canadiens. Notez que les approximations et les gammes de haut niveau sont acceptables.

- 1) Dans les grandes entreprises, quels types de données et d'applications gère-t-on à l'aide d'un logiciel en tant que service (SaaS)? Utilisent-elles ce genre de logiciel pour tout gérer, depuis les données requérant un niveau de sécurité faible et élevée jusqu'aux applications non critiques à critiques? Ou utilisent-elles le logiciel en tant que service pour des applications et des données opérationnelles moins critiques, en se recourant à des systèmes internes pour les aspects plus délicats de la gestion de l'information et de la prestation des services?
- 2) Quels processus devraient être en place pour détecter et évaluer les violations possibles, les transmettre aux échelons supérieurs et y répondre?
- 3) Décrivez la méthode d'audit qui devrait être adoptée par le SGW, dont l'entrée en communication, la surveillance, le SDI/SPI, la gestion des incidents et la méthode d'intervention.
- 4) Décrivez les meilleures façons de gérer la configuration de sécurité, la gestion du changement, la vulnérabilité et la gestion des pièces dans le SGW.
- 5) Le GC gère du contenu ayant divers niveaux de sécurité et qui est parfois gardé secret jusqu'à sa publication. Dans le contexte du SGW, quelles options ou approches faudrait-il préconiser pour équilibrer les exigences en matière de sécurité du contenu avant sa publication (en préparation) avec les exigences d'une publication opportune du contenu public? Comment ces démarches influeraient-elles sur l'établissement des coûts?
- 6) Le Canada pourrait exiger que les outils et l'infrastructure du SGW se trouvent à l'intérieur de ses frontières géographiques. Cette exigence d'héberger tout le contenu et les biens numériques au pays soulève-t-elle des préoccupations ou des questions? Des restrictions géographiques pourraient-elles exercer un impact important sur votre capacité de soumissionner? Quel serait l'incidence sur votre capacité de respecter les exigences? Quelle serait l'incidence sur l'établissement des coûts?

-
- 7) Veuillez décrire comment le SGW est conforme à la Loi sur la protection des renseignements personnels et plus particulièrement à la Norme sur la protection de la vie privée et le Web analytique (<http://www.tbs-sct.gc.ca/pol/doc-fra.aspx?id=26761>) ainsi que la Directive sur les pratiques relatives à la protection de la vie privée (<http://www.tbs-sct.gc.ca/pol/doc-eng.aspx?section=text&id=18309>) qui exigent que des mesures de protection des données soient en place afin de répondre aux aspects suivants :
- le contrôle des renseignements personnels;
 - l'anonymisation des renseignements personnels avant le stockage;
 - les limites de la collecte, du traitement et de la réutilisation ainsi que toute interdiction visant les renseignements personnels aux fins du contrat;
 - le retrait des renseignements personnels, tout particulièrement l'anonymisation de l'adresse IP, après six mois si le système est hébergé à l'extérieur et 18 mois s'il est hébergé à l'intérieur (pour les systèmes analytiques);
 - les mesures de protection administratives, techniques et physiques;
 - le stockage des renseignements personnels (y compris le lieu géographique des installations de stockage et les dispositions de stockage auprès de tiers, le cas échéant);
 - les obligations d'autres parties agissant au nom du GC.
- 8) En ce qui concerne le système analytique, veuillez décrire comment votre solution peut répondre aux besoins relatifs aux visites, aux visiteurs et au suivi des sessions compte tenu de la nécessité d'anonymiser l'adresse IP.
- 9) Les travailleurs du GC ont déjà un très grand nombre de comptes et d'authentifiants à utiliser pour accéder aux systèmes du gouvernement. Veuillez commenter la faisabilité de chacune des options suivantes pour les utilisateurs internes qui s'authentifient pour entrer dans le SGW :
- a) Le SGW se sert de l'authentifiant du ministère pour authentifier les travailleurs du GC (p. ex. l'authentifiant d'un répertoire actif; il convient de garder à l'esprit qu'il existe actuellement de nombreux réseaux ministériels distincts d'entrée en communication).
 - b) Le SGW se sert de l'authentifiant myKEY actuel du GC (qui est présentement un certificat IPC Entrust).
 - c) Le SGW se sert d'un répertoire LDAP actuel du gouvernement.
 - d) Le SGW prend en charge le SAML 2.0 à des fins d'authentification (prière de commenter les applications de clients légers et de clients lourds).
 - e) Les autres options que le GC devrait prendre en compte pour authentifier les usagers internes pour le SGW.

e) Comptabilisation du coût complet et coût de possession

Q-10

Le Service géré du Web du GC doit manifestement réduire les coûts actuels engendrés par la publication et la gestion du contenu Web du GC. Remarquez que des approximations et des fourchettes générales de coûts sont acceptables pour les estimations.

- 1) Croyez-vous que le Canada obtiendra la meilleure valeur en demandant à un fournisseur de services gérés de fournir tous les services dans le SGW? Le Canada devrait-il plutôt la solution de la meilleure marque pour les différentes composantes? Si vous reprenez cette dernière option, comment recommanderiez-vous de segmenter les composantes à des fins d'exécution optimale?
- 2) En s'inspirant de l'information contextuelle contenue dans le présent document, de quels enjeux faudrait-il tenir compte dans le calcul du coût total de possession, notamment l'acquisition, la mise en œuvre et l'exploitation et qui nous aideraient à projeter les coûts de base? Plus précisément, quels éléments de coûts faudrait-il pondérer dans l'évaluation financière d'une solution?
- 3) Avez-vous des données sur les coûts (acquisition, mise en œuvre et exploitation) engagés par d'autres organisations dans une mise en œuvre d'échelle et de complexité semblables et qui ont adopté un modèle/solution fondé sur vos suggestions? Pouvez-vous offrir des estimations ou des fourchettes générales de coûts pour de tels projets?
- 4) Quels sont les types appropriés de modèles d'octroi de licence offerts pour des solutions de cette complexité? Pouvez-vous commenter des modèles d'établissement des prix qui auraient permis de fournir des capacités de gestion Web à des clients de grandes entreprises?
- 5) Lorsqu'un logiciel libre (OSS) fait partie d'une solution proposée, quelles exigences en matière de licence et de services faut-il envisager?
- 6) Lorsqu'un logiciel tiers fait partie d'une solution proposée, quelles exigences en matière de licence faut-il envisager? Pouvez-vous donner des détails au sujet des composants de tiers : source de soutien, respect des normes du GC, mode d'exécution, etc.
- 7) Le GC prévoit gérer le site Web au complet à l'aide du système analytique en ayant recours à une approche répartie de gestion des comptes, de publication du contenu et de présentation des rapports. Veuillez fournir des estimations

détaillées du coût de la solution sur la base des structures d'entreprise comptant 100, 500 et 1000 utilisateurs du système possédant une licence ainsi qu'une licence d'entité (d'entreprise) gouvernementale. Présumez que la licence d'entreprise est utilisée dans chaque cas pendant le cycle de vie du SGW.

13. Présentation des réponses

- a) Page couverture : Si la réponse comporte plusieurs volumes, on demande aux répondants d'indiquer sur la page couverture de chaque volume le titre de la réponse, le numéro d'appel d'offres, le numéro de volume et la raison sociale complète du répondant.
- b) Page titre : La première page de chaque volume de la réponse, après la page couverture, devrait être la page titre, qui doit présenter :
 - i. le titre de la réponse du répondant et le numéro de volume;
 - ii. le nom et l'adresse du répondant;
 - iii. le nom, l'adresse et le numéro de téléphone d'une personne-ressource du répondant;
 - iv. la date;
 - v. le numéro de DR.
- c) Système de numérotation : On demande aux répondants de préparer leur réponse en servant d'un système de numérotation correspondant à celui de la présente DR. Toutes les références à du matériel descriptif, des manuels techniques et des brochures accompagnant la réponse devraient aussi figurer en référence.
- d) Réponse à envoyer par voie électronique : Le Canada demande que les répondants soumettent leurs réponses par courriel à l'autorité contractante indiquée ci-dessous.

14. Demandes de renseignements

Étant donné qu'il ne s'agit pas d'une demande de proposition, le Canada ne répondra pas nécessairement aux demandes de renseignements par écrit ou en communiquant les réponses à tous les fournisseurs potentiels. Cependant, les répondants qui ont des questions concernant cette DR peuvent adresser leurs demandes de renseignements à :

Autorité contractante :
Travaux publics et Services gouvernementaux
Place de Portage, phase III, 4C1

11, rue Laurier
Gatineau (Québec) K1A 0S5
Canada

À l'attention de : Emily Dolan
Téléphone : 819-956-1205
Télécopieur : 819-953-3703
Courriel : Emily.Dolan@tpsgc-pwgsc.gc.ca

15. *Soumission des réponses*

- a) Heure et lieu de soumission des réponses : Les fournisseurs intéressés à fournir une réponse devraient l'envoyer par courriel à l'autorité contractante identifiée précédemment en respectant l'heure et la date indiquées à la page 1 du présent document.
- b) Responsabilité à l'égard de la livraison au moment opportun : Il appartient à chaque répondant d'assurer que sa réponse parvienne en temps à l'autorité contractante.
- c) Identification de la réponse : Chaque répondant doit s'assurer que son nom et son adresse de retour est indiqué et que le numéro d'appel d'offres et la date de clôture sont clairement indiqués dans la ligne d'objet du courriel.

16. *Définitions*

Architecture multi-locataire (ou multi-tenant) – Logiciel mis en œuvre qui permet à une seule instance de soutenir un certain nombre de clients, dans ce cas-ci composé de ministères et d'autres organismes gouvernementaux. La mise en œuvre d'une telle architecture permet de réaliser la ségrégation des données et des configurations entre les locataires.

Biens numériques – Toute forme de contenu ou de média offert par voie électronique. Il peut s'agir de publications, d'images, de vidéo, d'audio, etc.

Éditeur principal – Ministère ou organisme du GC désigné comme superviseur de la conception, de la structure, du contenu et de la qualité du site Web du GC. Sera également le point de contact principal du fournisseur de services gérés.

Infrastructure en tant que service (IaaS) – Modèle d'approvisionnement suivant lequel une organisation imparti le matériel nécessaire pour soutenir les activités, y compris le stockage, le matériel, les serveurs et les éléments de réseautage.

Initiative de renouvellement du Web – Création d'un seul point d'accès au Web au GC et la consolidation des processus et des systèmes de publication sur le Web du GC.

Logiciel en tant que service (SaaS) – Modèle de répartition de logiciels par lesquels les applications sont hébergées par un vendeur ou un fournisseur de services et offerts aux clients par un réseau, ordinairement Internet.

Plateforme de mobilisation des citoyens – S'entend d'une solution qui permet le développement, la gestion et la production de rapports sur des possibilités d'engagement externe avec les citoyens et les intervenants sur des sujets de politique et de législation. La fonctionnalité est dotée de divers outils de consultation (p. ex. depuis les sondages en passant par les cahiers de travail et les blogs); la capacité de publier du contenu; la collecte des renseignements dans le profil des utilisateurs Web; la sollicitation de commentaires et de rétroaction des participants et les rapports sur les résultats.

Présence sur le Web – Complément de contenu, de services, d'outils de collaboration, de sites et d'autres environnements ou plateformes sécurisés ou non sécurisés d'une organisation accessibles par le Web.

Réseau de remise de contenu – Un réseau de serveurs reliés et distribué à travers l'Internet qui coopèrent afin de mettre à disposition du contenu Web à des utilisateurs à haute disponibilité et fiabilité.

Service géré – Service qui assure l'exécution de l'infrastructure du site Web, y compris le logiciel de soutien (pour la publication, le système analytique et la plateforme de mobilisation des citoyens), le stockage de contenu et biens numériques, l'hébergement du site Web et les activités de maintenance technique.

Service Web analytique – Système logiciel qui permet de mesurer, recueillir, analyser et de produire des rapports de données Internet aux fins de comprendre et optimiser l'utilisation du Web.

Système de publication Web – Système logiciel qui procure des outils de rédaction, de collaboration et d'administration dans le site Web et permet aux utilisateurs du système, de gérer et d'afficher le contenu Web sur le site Web ouvert au public.

Technologies de collaboration – Outils et logiciel conçus pour aider les personnes engagées dans une tâche commune à travailler ensemble et à atteindre des buts. Il peut s'agir d'outils qui permettent des tâches asynchrones et/ou en temps réel comme le partage et la gestion des versions d'un document, la discussion, les conférences, la publication, la rétroaction, l'évaluation et les sondages.

Utilisateur de site Web – Visiteur du site Web du GC. Il peut s'agir de citoyens canadiens ou non.

Utilisateur de système – Employé d'un ministère ou organisme du GC qui utilise le SGW.

Annexe –État actuel du Web du GC

Infrastructure

Le GC héberge de nombreux systèmes Web constitués d'une variété d'architectures, de conceptions, de produits et de processus de gestion pour l'exécution de sites Web accessibles au public. Ils représentent une partie importante de l'empreinte de l'infrastructure TI plus large du GC et sont essentiels aux activités opérationnelles du GC.

Un grand nombre d'infrastructures de TI alimentent une multitude de systèmes Web dans le GC. Chaque ministère et organisme fonctionnent avec diverses versions et niveaux de version, des niveaux variés de maintenance et de sécurité. Chaque système Web est approvisionné séparément et exécuté et soutenu par les processus de gestion et les modèles de soutien de TI des ministères/organismes individuels.

Voici la description générale des principales différences entre les ministères et organismes du GC :

- a. Les mises en œuvre hautement décentralisées présentent des architectures variées, ce qui crée des différences dans la fonctionnalité, la performance et l'interopérabilité. Cela crée aussi des chevauchements inutiles dans les achats d'équipement/logiciel et de mises en œuvre, ainsi que pour la maintenance, le soutien et la sécurité. Les écarts dans cette architecture sont par exemple les suivants :
 - i. Matériel : Il y a des centaines de serveurs de marques et de modèles différents qui se trouvent d'un bout à l'autre du pays dans des centres de données, des parcs de serveurs et des bureaux locaux.
 - ii. Logiciel : Il y a des nombreuses solutions logicielles Web différentes entre les ministères et organismes partenaires et au sein de ceux-ci. Les divers systèmes ne sont pas entièrement compatibles. Les ministères et organismes ont des versions différentes de logiciel et ont adopté une variété de processus et de pratiques non compatibles.
 - iii. Versions : Il existe des versions multiples de produits traditionnels et de pointe.
 - iv. Accords de licence : Chaque ministère/organisme négocie et maintient des accords de licence distincts.
- b. La gestion indépendante des infrastructures de fondation (y compris le réseau et les ressources des centres de données) et le soutien TI fourni localement, avec différents modèles de soutien ministériel et d'organisme (premier, deuxième et troisième niveaux), contribuent à des niveaux de

service variants. Les exemples de ces niveaux de service sont les suivants :

- i. disponibilité;
 - ii. procédures de reprise après sinistre;
 - iii. procédures de sauvegarde et capacités de reprise;
 - iv. politiques de stockage (p. ex. capacité, délai de conservation);
 - v. incident et gestion du changement;
 - vi. objectifs de délai de réponse;
 - vii. services de soutien.
- c. Diverses applications des produits de sécurité (p. ex. antivirus, anti-pourriel, détection d'intrusion, etc.) qui entraînent des approches inconséquentes sur le plan de la sécurité et de la confidentialité des données;
 - d. détermination et application individuelles des politiques Web (p. ex. volume de contenu, délais de conservation des données, etc.);
 - e. diverses méthodes et technologies utilisées pour l'intégration des applications opérationnelles dans les systèmes Web.

Système analytique Web

Le niveau et la profondeur de la mesure et des rapports relatifs au Web varient d'un ministère à l'autre; certains ministères et organismes plus petits ne font pas de mesure en ce moment. Parmi ces ministères et organismes qui n'effectuent pas de mesure d'utilisation du Web, une variété d'outils sont utilisés, y compris (mais sans y être limité) Google Analytics, WebTrends, Urchin, Adobe SiteCatalyst, Nihou. Les mesures sont utilisées pour suivre le rendement et l'utilisation du Web, ainsi que d'éclairer la prise de décisions et soutenir les initiatives clés, mais les outils analytiques actuels ne produisent pas de mesures significatives permettant de faire des rapprochements avec le coût de gestion de du site Web du GC.

Système de publication Web

Pour les sites Web publics du GC, le GC publie et gère le contenu Web à l'aide d'un modèle de gestion de la publication et du contenu ministériels réparti. Les données statistiques disponibles (2011) relatives aux 95 ministères et organismes du GC sont les suivantes :

- Nombre total de sites Web : 1 500
- Nombre total de comptes des médias sociaux: 700
- Nombre total de pages Web (à l'exception de la météo et les données ouvertes): 4 M
- Nombre de visiteurs canadiens et étrangers: 30 M+
- Nombre de pages visitées : 3,6 milliards/ année
- Largeur de bande : 720 To/année

-
- Stockage : 2 To
 - Disponibilité : 99.999%

Le type et la complexité des solutions de SGCW en place varient d'un ministère à l'autre. Certains d'entre eux n'utilisent pas actuellement de système de publication Web. Un grand nombre de systèmes de gestion du contenu sont utilisés, y compris (mais sans y être limité) Interwoven TeamSite, Drupal et des solutions adaptées à l'interne.

Mobilisation des citoyens

Les ministères et organismes lancent des consultations en ligne à l'aide de leurs propres outils et plateformes et font paraître un avis accompagné d'un lien pour consulter les Canadiens dans le portail de consultation central du GC. Parmi les ministères et organismes qui effectuent des consultations interactives, les outils utilisés varient en récence et en efficacité. Lorsqu'un utilisateur sélectionne une consultation, il est réacheminé au site Web du ministère où les détails de la consultation sont hébergés. Lorsque les consultations sont terminées, les listes sont archivées dans Consultation auprès des Canadiens, mais les liens menant aux pages de consultation du ministère demeurent actifs.

Dans certains cas, le ministère archive la consultation sans un lien au rapport sur les résultats; dans d'autres cas, la consultation est supprimée du site et le lien avec Consultation auprès des Canadiens est brisé. Les rapports de résultats peuvent être difficiles à trouver s'ils ne sont pas reliés aux consultations proprement dites et peuvent amener l'utilisateur à devoir effectuer une recherche sur le site Web du ministère.