

Journée de consultation de l'industrie concernant les projets pilotes – Ordre du jour (heure de l'Est) par cyberconférence et service téléphonique

Heure	Présentateur	Description
13 h 15 - 13 h 25	<p style="text-align: center;">Greg McGillis <i>Gestionnaire, engagement, Appareils technologiques en milieu de travail, Transformation, stratégie de services et conception, Services partagés Canada</i></p>	Mot d'ouverture et objectifs de la journée de consultation de l'industrie
13 h 25 - 13 h 45	<p style="text-align: center;">Benoît Long <i>Sous-ministre adjoint principal, Transformation, stratégie de services et conception, Services partagés Canada</i></p>	Programme de transformation de SPC
13 h 45 - 14 h 20	<p style="text-align: center;">Gail Eagen <i>Directrice Générale, Appareils technologiques en milieu de travail, Transformation, stratégie de services et conception, Services partagés Canada</i></p> <p style="text-align: center;">Andre Arsenault <i>Directeur, Appareils technologiques en milieu de travail, Transformation, stratégie de services et conception, Services partagés Canada</i></p>	Contexte de l'Initiative sur les appareils technologiques en milieu de travail/ Aperçu du projet pilote du ministère de la Justice
14 h 20 - 14 h 40	<p style="text-align: center;">Raj Thuppal <i>Directeur Général, Programme de transformation de la cybersécurité et de la sécurité de la TI et Centre de la sécurité des télécommunications Canada</i></p> <p style="text-align: center;">Carey Frey <i>Directeur du Bureau des relations stratégiques de la sécurité des TI, Centre de la sécurité des télécommunications Canada</i></p>	Intégrité de la chaîne d'approvisionnement
14 h 40 - 15 h	<p style="text-align: center;">Michelle Beaton <i>Chef d'équipe des approvisionnements</i> <i>Acquisitions et relations avec les fournisseurs, Services partagés Canada</i></p>	Méthode d'approvisionnement pour le projet pilote du ministère de la Justice
15 h - 15 h 30	Greg McGillis (en tant que modérateur)	Questions et réponses
15 h 30 - 15 h 35	Greg McGillis	Récapitulation/mot de la fin



Service | Innovation | Rentabilité

Journée de consultation de l'industrie sur les projets pilotes Le 8 novembre 2013

INITIATIVE SUR LES APPAREILS TECHNOLOGIQUES EN MILIEU DE TRAVAIL



Services partagés
Canada

Shared Services
Canada

Canada

Objectifs de la journée de consultation de l'industrie concernant les projets pilotes liés aux ATMT

Durant la présentation dans le cadre de la journée de consultation de l'industrie, SPC donnera aux fournisseurs éventuels :

- une vue d'ensemble de l'Initiative sur les Appareils technologiques en milieu de travail et des projets pilotes, incluant l'approche proposée, la portée potentielle et les besoins généraux;
- une explication de la méthode d'approvisionnement proposée pour les projets pilotes;
- la possibilité de discuter de la menace à l'intégrité de la cybersécurité de la chaîne d'approvisionnement.
- l'occasion de faire des commentaires sur le niveau d'intérêt des entreprises et des associations concernant les projets pilotes ainsi que la portée et les besoins.



Initiative sur les appareils technologiques en milieu de travail: Journée de consultation de l'industrie

Le 8 novembre 2013

Benoît Long

Sous-ministre adjoint principal

Transformation, Stratégie de Service et Conception

30 octobre 2013



Services partagés Canada

Aperçu et contexte

**Budget
2011**

**Une nouvelle
organisation
axée sur la TI**

NORMALISER

REGROUPER

RESTRUCTURER

4 août 2011

Le Ministère est chargé d'offrir des services de courriel, de centres de données, de télécommunications et de réseau à 43 institutions du gouvernement du Canada dont les dépenses globales représentent 95 % des dépenses d'infrastructure fédérale de technologie de l'information (TI)

Nov. 2011

Les budgets, la main-d'œuvre, les biens et les marchés sont transférés à SPC

1^{er} avril 2012

SPC est entièrement responsable de l'infrastructure

29 juin 2012

La *Loi sur Services partagés Canada* reçoit la sanction royale

Raison d'être

- ✓ Réduire les coûts
- ✓ Accroître la sécurité
- ✓ Optimiser les gains d'efficacité
- ✓ Réduire au minimum les risques

Rétrospective de l'année

COURRIEL

- Transformation du processus d'acquisition
- Achèvement du processus de transformation auprès de l'industrie
- **25 juin 2013**: attribution du contrat à Bell et CGI



APPAREILS TECHNOLOGIQUES EN MILIEU DE TRAVAIL

- Accord intérimaire d'un an avec Microsoft

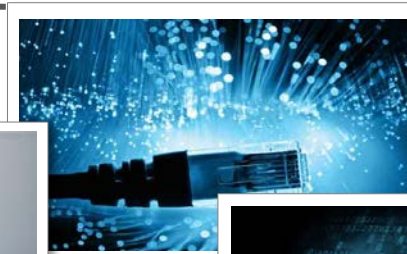


CENTRES DE DONNÉES

- **Juin 2013**: appui du Cabinet pour le Plan de transformation
- Tenue de la journée de consultation de l'industrie sur la plateforme des centres de données
- Atteinte d'un consensus entre SPC et l'industrie concernant des orientations de base sur la feuille de route technologique
- *Centre de données Ouest de Québec*: création d'équipes horizontales dans l'ensemble de SPC; ouverture imminente du premier centre d'élaboration de données

TÉLÉCOMMUNICATIONS

- **Juin 2013**: appui du Cabinet pour le Plan de transformation
- Tenue d'une journée de consultation de l'industrie pour le réseau étendu du Réseau du GC
- Mise en œuvre des Services du réseau d'entreprise du gouvernement et l'industrie (SREG) dans 130 sur 3850 immeubles



CYBERSÉCURITÉ ET SÉCURITÉ DE LA TI

- **Janvier 2013**: lancement d'un processus d'acquisition en deux étapes en vue de renforcer l'intégrité de la chaîne d'approvisionnement

État final visé

État final visé : Sept centres de données

- Établis par pair pour assurer la redondance.
- La plupart appartiennent au secteur privé.
- La plupart sont à l'extérieur de la région de la capitale nationale (RCN).

Première paire : centres de données de développement

- Bell Canada à Gatineau
- Macdonald-Cartier (appartenant au GC) à Ottawa

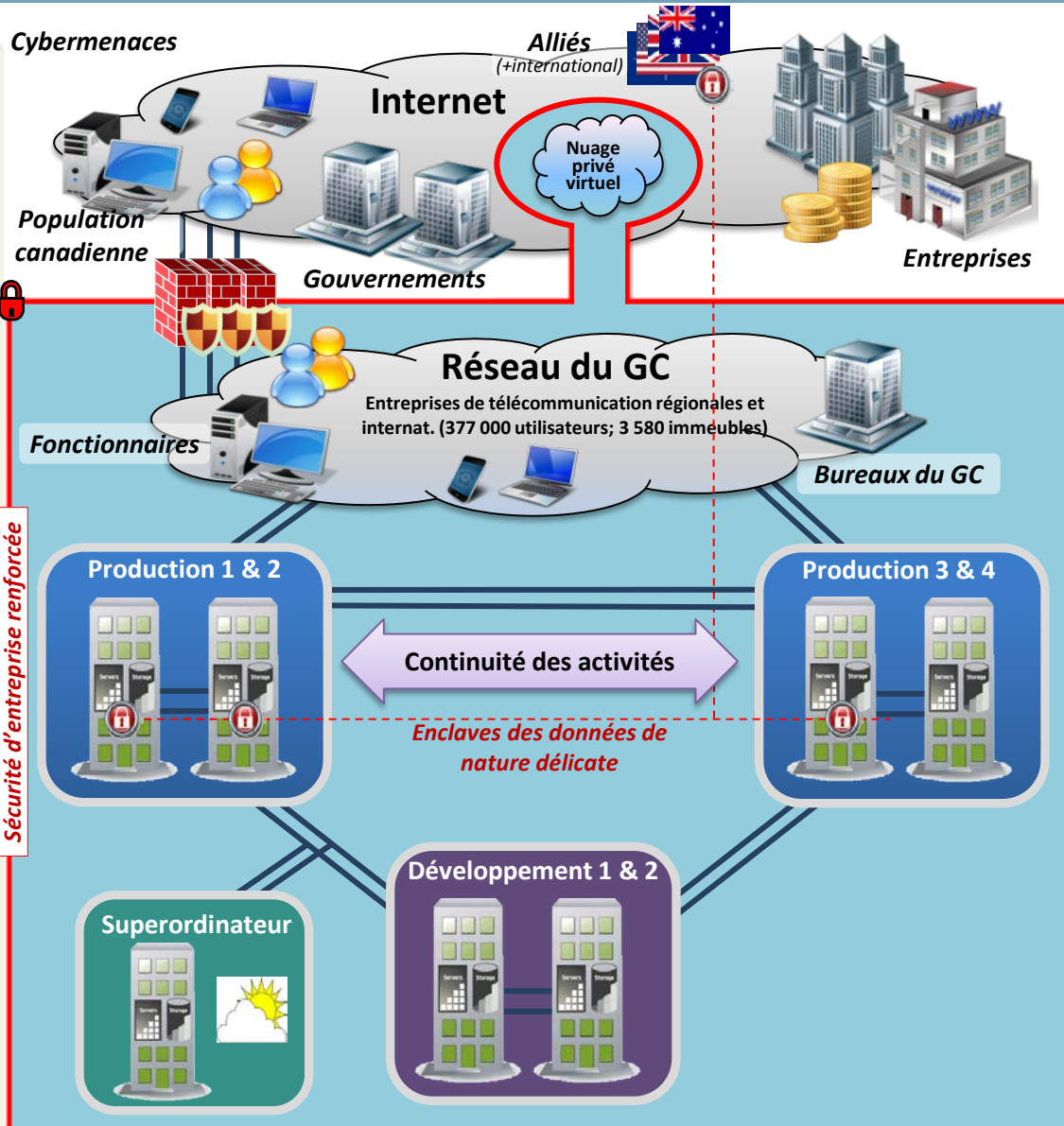
Deuxième paire : Première série de centres de données de production

- Installation appartenant au GC sur la Base des Forces canadiennes Borden.
- Site situé à moins de 100 km de Borden.

Troisième paire : Dernière série de centres de données de production

- Au besoin (à confirmer)
- Situés à l'extérieur de la RCN et de l'Ontario.

Installation superinformatique spécialisée



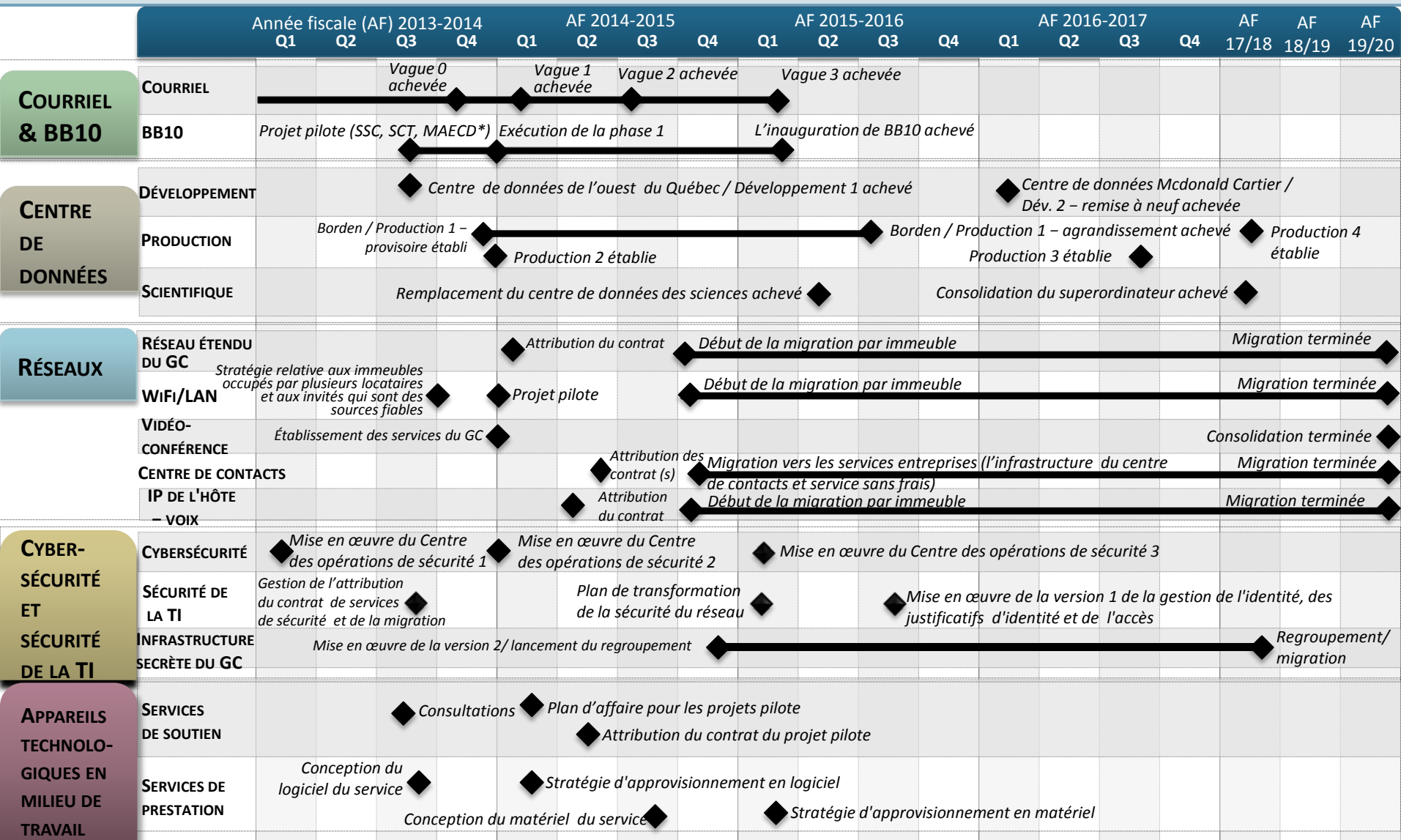
État final visé : Réseaux simplifiés

- Liaison de 377 000 fonctionnaires entre eux et avec les Canadiens
- Liaison de 3 580 immeubles occupés par le GC.

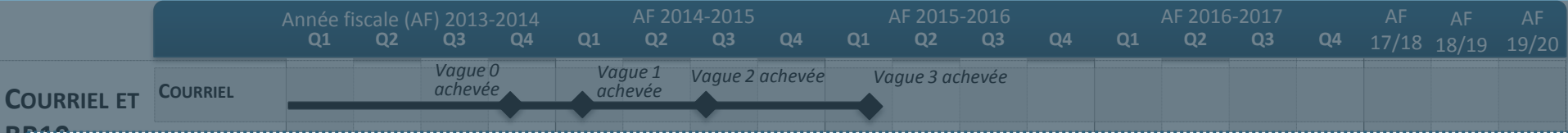
Composantes clés :

- Un **réseau d'entreprise unique**, avec une capacité et une fiabilité accrues.
- **Connectivité ultra haute vitesse** sans interruption entre les centres de données.
- **Connectivité Internet** de qualité et de sécurité accrues.
- Infrastructure de télécommunications **sans fil** rationalisée à l'intérieur des immeubles.
- **Services téléphoniques (VoIP)** (branchés et sans fil)
- Davantage de services de vidéoconférence sur poste de travail.
- Services d'infrastructure de centres de contact.
- **Sécurité renforcée** grâce à des services de sécurité regroupés et à une sécurité du périmètre accrue.

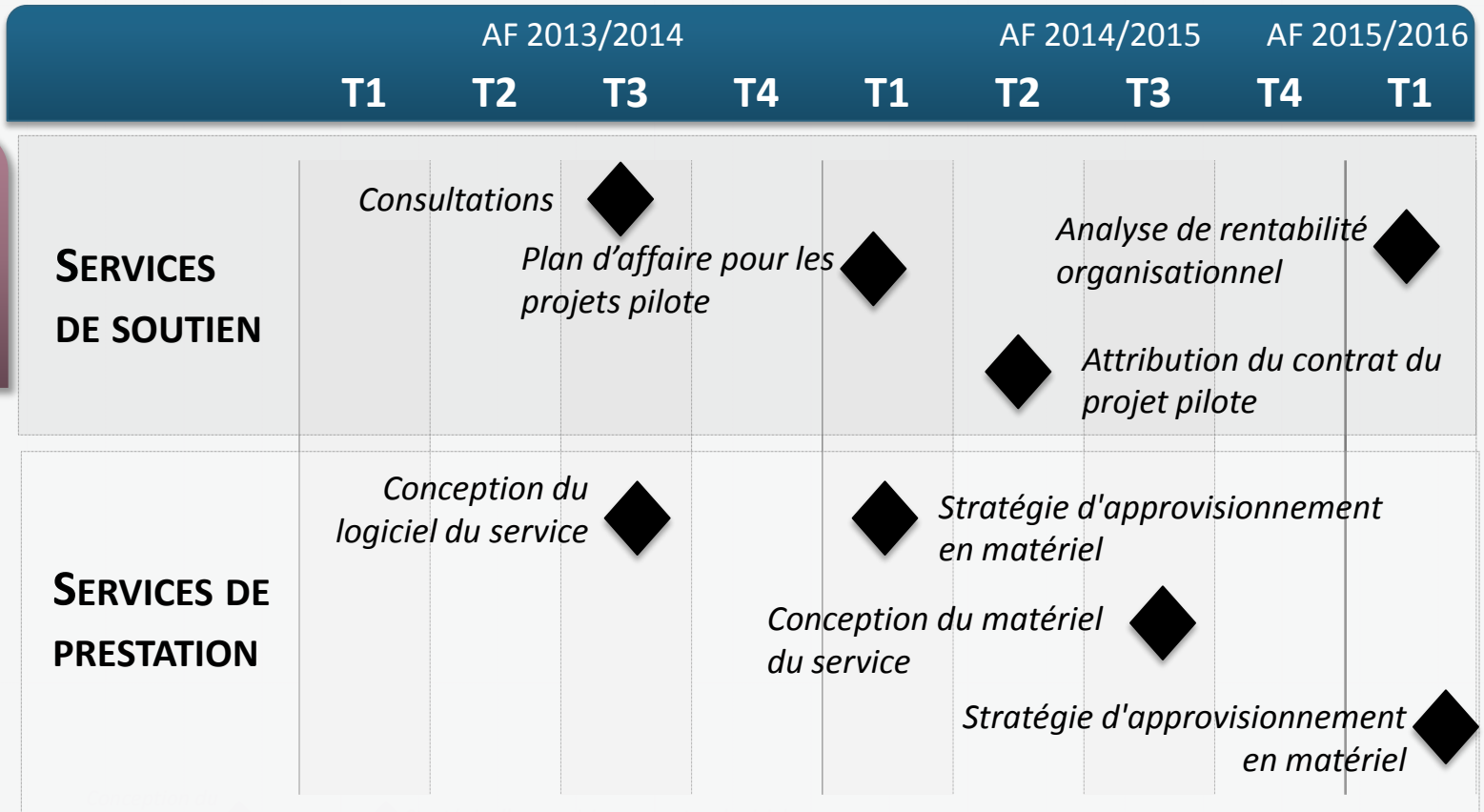
Jalons du programme de transformation



Jalons et mesures clés du programme de transformation – Appareils technologiques en milieu de travail



APPAREILS TECHNOLOGIQUES EN MILIEU DE TRAVAIL



À quoi on peut s'attendre durant l'année qui vient



- Les départements de la vague 0 et de la vague 1 sont migrés au nouveau services courriels et BlackBerry 10



- Transformation des arrangements actuels d'approvisionnement matériel / logiciel / réseau pour soutenir la standardisation des plateformes
- DEV 1 et PROD 1 entrent en ligne – les migrations débutent
- Sélection des fournisseurs



- GCNet est acquis, la planification détaillée et l'exécution de mise en œuvre débutent
- Services VC établis; Centre de contact des services de technologie d'entreprise et les services d'hébergement IP acquis



- Centre des opérations de sécurité version 2
- Plan pour la consolidation des infrastructures sécurisées développées



- L'engagement de l'industrie (journées de consultation de l'industrie et Comité consultatif sur le cadre d'architecture)
- Les pilotes sélectionnés et acquis
- Normalisation des logiciels et du matériel ainsi que les services d'approvisionnement débutent

Qu'est-ce que l'initiative sur les appareils technologiques en milieu de travail?

- L'initiative sur les ATMT permettra de regrouper et de moderniser les services d'informatique répartie du Gouvernement du Canada afin de réduire les coûts et de renforcer la sécurité de 95 organisations (incluant SPC, et 43 partenaires et 51 ministères et organismes clients).
- L'initiative a été mise sur pied à la suite d'annonces dans le budget 2013 de l'approbation du décret 2013-0368 en avril 2013.
 - Le décret permet à SPC de fournir les services liés à l'acquisition et à la fourniture de matériel et de logiciels, notamment de logiciels de sécurité, pour les appareils technologiques en milieu de travail.
 - Les organisations continuent d'être responsables des services de soutien des ATMT; toutefois, on a demandé à SPC d'examiner la façon de moderniser ces services.



Initiative sur les appareils technologiques en milieu de travail: le contexte

« Le Plan d'action économique de 2013 prend des mesures concrètes pour éviter le double emploi de la technologie de l'information (TI) au gouvernement en **normalisant et en regroupant l'acquisition** du matériel destiné aux utilisateurs finaux et en instaurant une plateforme unique pour les systèmes de courriel fédéraux.

À l'heure actuelle, il incombe à chaque ministère fédéral d'acquérir le matériel de TI destiné à ses employés – y compris les ordinateurs, les logiciels d'exploitation et les périphériques comme les imprimantes – et de fournir les services connexes de soutien de la TI. Ce double emploi fait que le gouvernement dépense beaucoup plus que le secteur privé à ce chapitre.

L'élimination de la gestion indépendante de ces activités par les ministères ouvre la porte à des économies d'échelle, à des économies pour les contribuables et à un service amélioré. Par conséquent, le Plan d'action économique de 2013 annonce le regroupement et la normalisation de l'acquisition des logiciels pour utilisateurs finaux destinés aux employés fédéraux, ce qui donnera lieu à des économies de 8,7 millions de dollars par année à compter de 2014-2015. Le gouvernement étudiera d'autres approches pangouvernementales afin de réduire les coûts au chapitre de l'acquisition des appareils pour utilisateurs finaux et des services de soutien connexes. » – Budget de 2013.

Merci!





Contexte de l'Initiative sur les appareils technologiques en milieu de travail et aperçu du projet pilote du ministère de la Justice

Gail Eagen

Directrice générale, Initiative sur les appareils technologiques en milieu de travail
Transformation, Stratégie de service et conception
Services partagés Canada

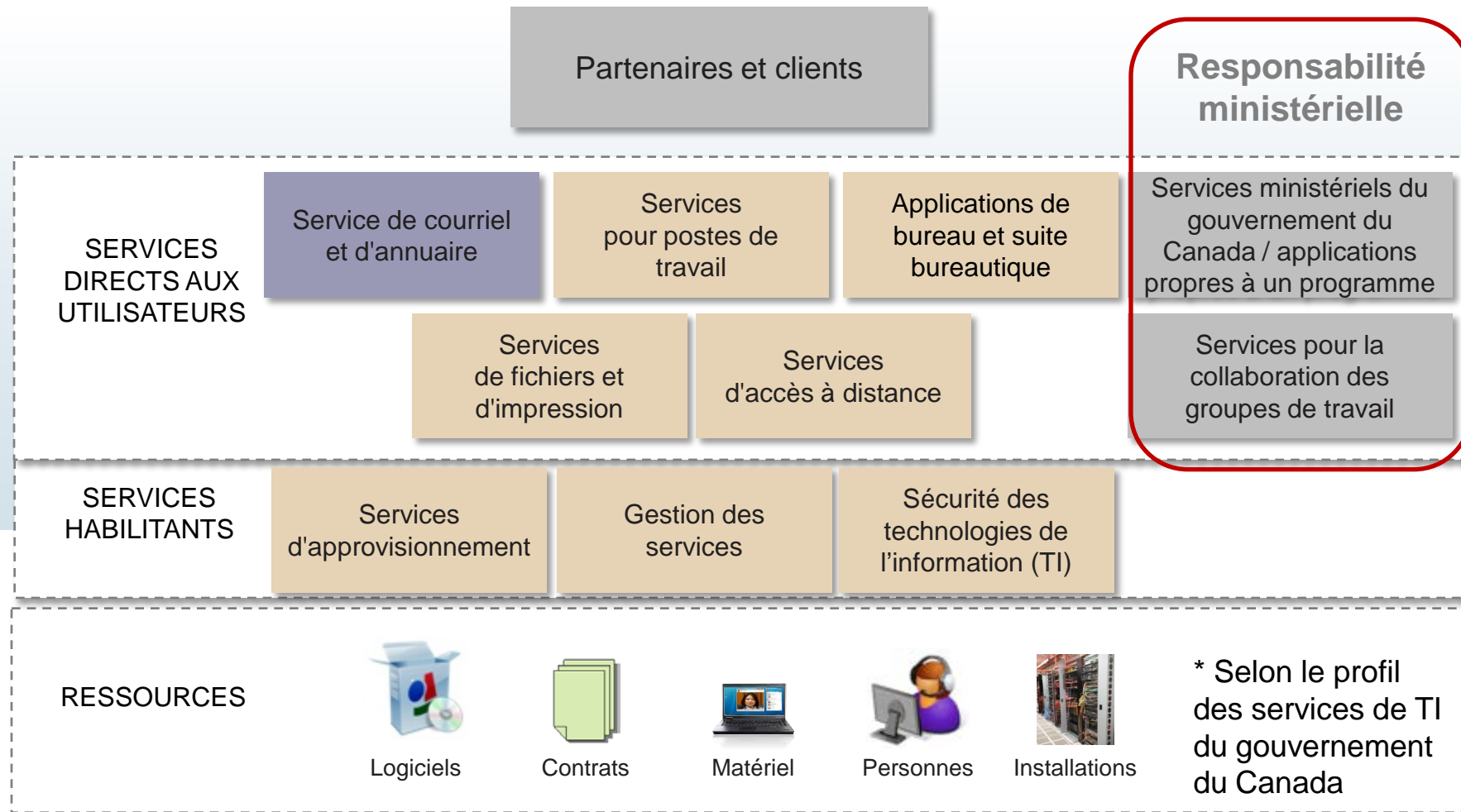
André Arsenault

Directeur, Initiative sur les appareils technologiques en milieu de travail
Transformation, Stratégie de service et conception
Services partagés Canada



- La portée de l'Initiative sur les appareils technologiques en milieu de travail (ATMT) et mise à jour des activités courantes
- Aperçu du projet pilote du ministère de la Justice

Initiative sur les ATMT – Portée*



Initiative sur les ATMT - Portée



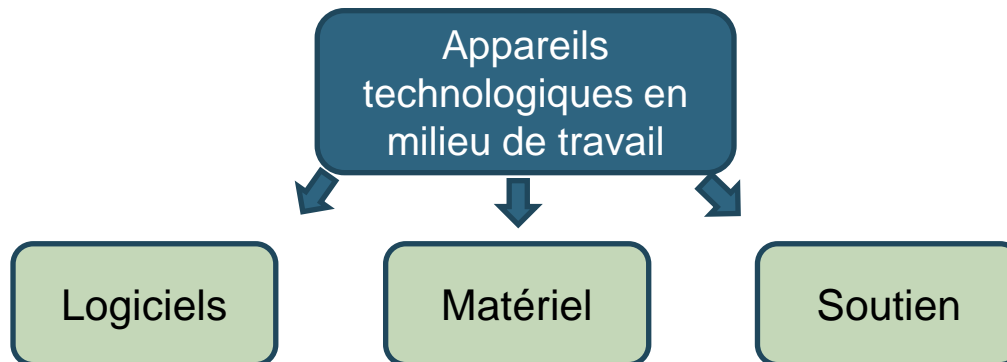
- Le matériel des ATMT comprend les ordinateurs clients : ordinateurs de bureau, ordinateurs portatifs, blocs-notes, tablettes et périphériques, tels que les imprimantes et les scanners. Les services liés au matériel comprennent l'acquisition et la fourniture.



- Les logiciels des ATMT comprennent les logiciels des systèmes d'exploitation, les logiciels de bureautique et les logiciels de sécurité (p. ex. antivirus). Ils comprennent aussi les technologies de virtualisation des postes de travail. Les services liés aux logiciels comprennent l'acquisition et la fourniture.



- Les services de soutien connexes des ATMT englobent le soutien de niveau 1 du Bureau de service, le soutien sur place de niveau 2 (les réparations, le dépannage, la configuration et l'installation), le soutien technique et la gestion liés aux ATMT (p. ex. la gestion des correctifs et la distribution des logiciels).



Initiative sur les ATMT - Situation actuelle au GC

- Le GC dépense environ 660 M\$ par année en ATMT :
 - Environ 50 % sont liés à l'acquisition des dispositifs d'utilisateurs finaux (matériel et logiciels);
 - Environ 50 % sont liés aux services de soutien.
- Il y a environ 400 000 appareils.
- Le coût approximatif des ATMT pour les ministères varie entre **1 650 \$ et 2 750 \$** (représente le cycle de vie complet du bien - matériel, logiciels et soutien).
- Les montants de référence dans l'industrie sont nettement inférieurs.
- À l'heure actuelle, chaque ministère est responsable des services de soutien, mais des efforts sont déployés pour regrouper l'approvisionnement en matériel et logiciels d'ATMT au sein de SPC.

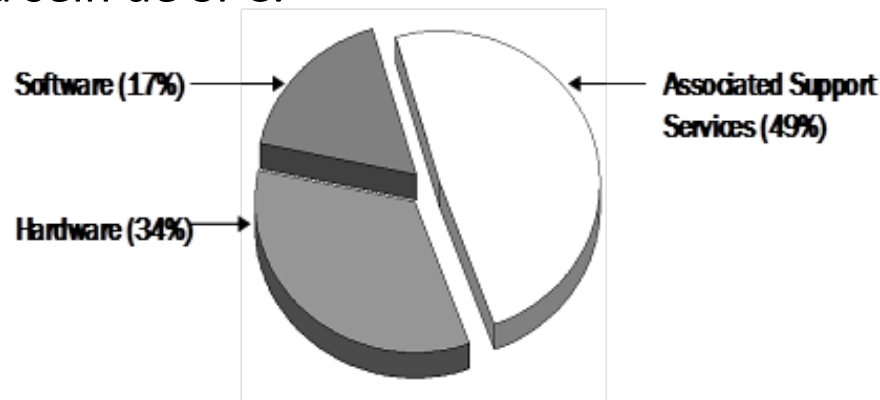


Figure 1: Breakdown of Current Costs

Initiative sur les ATMT – Principales activités de SPC

Logiciels

- SPC normalisera les offres de logiciels et regroupera les achats afin de tirer profit du pouvoir d'achat du gouvernement.
- La gestion des biens sera centralisée et regroupée au sein de SPC.
- Pendant la période de transition, les partenaires et les clients doivent employer les instruments d'approvisionnement en place (à l'exception des produits Microsoft, que SPC acquerra).

Matériel/appareils

- SPC normalisera les offres d'appareils et regroupera les achats afin de tirer profit du pouvoir d'achat du gouvernement.
- Pendant la période de transition, les partenaires et les clients doivent employer les instruments d'approvisionnement en place.

Services de soutien connexes

- Les partenaires et les clients demeurent responsables de la prestation des services de soutien des appareils technologiques en milieu de travail.
- SPC lancera des projets pilotes visant à examiner des solutions optimales et rentables de prestation de services de soutien des ATMT.

Initiative sur les ATMT - Objectifs généraux des projets pilotes

	Objectif	Description
1.	Etablissement des prix	Obtenir les « vrais » prix auprès des fournisseurs qui peuvent être utilisés dans l'analyse de rentabilisation sur les ATMT
2.	Besoins et segmentations des utilisateurs	Comprendre le modèle de segmentation des utilisateurs et les exigences opérationnelles liés aux ATMT du gouvernement du Canada et les faire évoluer
3.	Prestation régionale/internationale	Comprendre les approches et les risques liés à la prestation des services au pays et à l'étranger
4.	Technologies émergentes	Mettre à l'essai les technologies émergentes (p. ex. n'importe où, n'importe quand et au moyen de n'importe quel appareil)
5.	Prestation des services et stratégie de sélection des fournisseurs	Comparer différentes options de prestation des services et de sélection des fournisseurs



Aperçu du projet pilote du ministère de la Justice

Déclaration libératoire

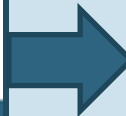
L'information contenue dans cet exposé vise à communiquer les besoins préliminaires du projet pilote du ministère de la Justice dans le cadre d'un processus de consultation de l'industrie. Elle ne doit en aucun cas être interprétée comme étant un document contractuel définitif.

Projet pilote du ministère de la Justice – Objectifs opérationnels

1. Répondre aux exigences opérationnelles du ministère de la Justice avec le minimum de répercussions ou de changements pour les utilisateurs.
2. Utiliser le projet pilote comme une étude de cas afin :
 - a) d'étayer l'analyse de rentabilisation opérationnelle sur les ATMT
 - b) de recueillir de l'information sur l'établissement des prix, les exigences et les risques liés à la prestation des services aux utilisateurs éloignés et dans les emplacements régionaux.
 - c) de tirer profit d'une option de sélection des fournisseurs hybride selon laquelle les employés du GC offrent le soutien sur place de niveau 2 en collaboration avec un fournisseur qui offre un Bureau de service de niveau 1 et les services techniques et de soutien des ATMT de niveau 3.
3. Mettre au point les exigences d'entreprise du GC et la stratégie de segmentation des utilisateurs.

Projet pilote du ministère de la Justice* – Aperçu de la portée générale

Caractéristique	Portée
Envergure	<ul style="list-style-type: none">• Environ 5 850 appareils d'utilisateurs finaux
Emplacement	<ul style="list-style-type: none">• RCN et régions• Comprend le ministère de la Justice et le Service des poursuites pénales du Canada
Technologie	<ul style="list-style-type: none">• Appareils d'utilisateurs finaux de clients lourds « traditionnels »• Soutien et entretien des imprimantes
Portée des services	<ul style="list-style-type: none">• Niveau 1 - Bureau de service• Niveau 2 - Soutien sur place (emplacements de la RCN seulement)• Niveau 3 - Services techniques et de soutien des ordinateurs de bureau
Durée du contrat	<ul style="list-style-type: none">• De 4 à 5 ans
Échéancier	<ul style="list-style-type: none">• Réponses à la demande de propositions reçues d'ici la fin mars 2014

 *Le projet pilote du ministère de la Justice comprendra une demande de propositions (DP) pour des services de soutien en TI qui sont actuellement impartis (le contrat actuel prend fin en mars 2015)

Projet pilote du ministère de la Justice - Situation actuelle

Caractéristique	Paramètres
Appareils pour utilisateurs finaux*	<ul style="list-style-type: none"> • Environ 4 600 ordinateurs de bureau • Environ 1 250 blocs-notes • Environ 55 tablettes Windows 8 • Environ 1 175 imprimantes
Emplacements	<ul style="list-style-type: none"> • Bureaux dans 11 villes au Canada • 13 emplacements dans la RCN
Nombre d'utilisateurs	<ul style="list-style-type: none"> • Environ 6 000 utilisateurs (environ 5 000 au ministère de la Justice + environ 1 000 au Bureau du directeur des poursuites pénales)
Appels au Bureau de service	<ul style="list-style-type: none"> • Environ 36 000 incidents par année
Modèle de sélection des fournisseurs***	<ul style="list-style-type: none"> • Services impartis : <ul style="list-style-type: none"> • Niveau 1 – Bureau de service – Service d'entreprise • Niveau 2 – Soutien sur place – Emplacements dans la RCN seulement • Niveau 3 - Services techniques et de soutien des ordinateurs de bureau – Service d'entreprise • Services à l'interne (employés du GC) : <ul style="list-style-type: none"> • Niveau 2 – Soutien sur place – Emplacements à l'extérieur de la RCN
Demandes de service	<ul style="list-style-type: none"> • Environ 7 000 demandes de service par année (RCN) • Environ 16 000 demandes de service par année (Total)
Système d'exploitation	<ul style="list-style-type: none"> • Windows 7 (la mise en œuvre sera terminée d'ici l'attribution du contrat)

* Le Ministère fournit des services au moyen d'un assortiment d'unités de services juridiques ministérielles colocalisées. Dans la plupart des cas, les ministères clients fournissent des appareils pour utilisateurs finaux et des services de soutien connexes aux employés du ministère de la Justice.

** Il faut noter que le ministère de la Justice progresse vers une combinaison de 70 % d'ordinateurs portables et de 30 % d'ordinateurs de bureau au cours des 12 prochains mois.

*** Le modèle de sélection des fournisseurs demeure inchangé.

Projet pilote du ministère de la Justice - Portée de l'approvisionnement en matériel et en appareils

Caractéristique	Responsabilité du fournisseur	Responsabilité du GC
Droit de propriété de tous les ordinateurs de bureau, blocs-notes, tablettes Windows 8, imprimantes et logiciels pour les ATMT actuels et nouveaux		Oui
Acquisition de tous les ATMT (ordinateurs de bureau, blocs-notes, tablettes Windows 8 et imprimantes), logiciels pour les ATMT et supports d'impression		Oui
Mise en place provisoire des ordinateurs de bureau, blocs-notes, tablettes Windows 8 et imprimantes	Oui	

Projet pilote du ministère de la Justice – Niveau 1 - Portée du Bureau de service

Caractéristique	Responsabilité du fournisseur	Responsabilité du GC
Boîte à outils pour la téléphonie : numéro(s) sans frais, distribution d'appels automatique (DAA) et solution interactive de réponse vocale	Oui (locaux du fournisseur)	
Boîte à outils pour le suivi des incidents, problèmes, changements, demandes de service (incluant le processus d'approbation) et de la base de données de gestion des configurations (BDGC)	Oui (locaux du fournisseur)	
Boîte à outils pour le contrôle à distance des appareils pour utilisateurs finaux (Microsoft System Center Configuration Manager 2012)		Oui (locaux du GC)
Fourniture du portail libre-service aux utilisateurs finaux (comprend l'ouverture de billets, une base de connaissances interrogeable, l'état des billets ouverts, l'annonce d'interruptions du système, etc.)	Oui (locaux du fournisseur)	
Ressources pour l'enregistrement chronologique, dépanner et résoudre tous les appels de service de niveau 1 de la part des utilisateurs du ministère de la Justice concernant les applications et l'infrastructure	Oui (locaux du fournisseur)	
Attribution des billets à d'autres niveaux de soutien/transmission des billets à un échelon supérieur	Oui	

Projet pilote du ministère de la Justice - Niveau 2 - Portée du soutien sur place

Caractéristique	Responsabilité du fournisseur	Responsabilité du GC
Fournir un soutien sur place de niveau 2 (pour les incidents et les demandes de service)	Oui – emplacements de la RCN	Oui – emplacements à l'extérieur de la RCN
Fournir des services de réparation du matériel (appareils pour utilisateurs finaux et imprimantes)	Oui	
Achat de pièces de rechange qui ne sont pas sous garantie		Oui
Coordonner avec les fournisseurs de matériel concernant les pièces et les services de garantie	Oui	

Projet pilote du ministère de la Justice - Niveau 3 – Portée des services techniques et de soutien des ATMT

Caractéristique	Responsabilité du fournisseur	Responsabilité du GC
Licences d'utilisation de logiciels et infrastructure de TI de la boîte à outils des services techniques et de soutien des ATMT (comprend Microsoft System Center Configuration Manager 2012)		Oui (locaux du GC)
Configuration et gestion de la boîte à outils des services techniques et de soutien des ATMT (comprend Microsoft System Center Configuration Manager 2012).	Oui	
Déploiement du système d'exploitation bureautique et de gestion d'images	Oui	
Certification des nouvelles applications qui seront ajoutées à la base d'images	Oui	
Emballage et distribution de logiciels	Oui	
Gestion des correctifs et diffusion aux appareils pour utilisateurs finaux	Oui	
Mise à jour des antivirus des appareils pour utilisateurs finaux		Oui

Projet pilote du ministère de la Justice – Portée de l’approvisionnement lié à d’autres services

Caractéristique	Responsabilité du fournisseur	Responsabilité du GC
Stockage du réseau (partage de disques)		Oui
Soutien au système d’exploitation et aux serveurs actuels de la solution de services de terminaux du ministère de la Justice		Oui
Gérer la couche de présentation actuelle de la solution de services de terminaux du ministère de la Justice (p. ex. la couche de logiciel de la solution de services de terminaux)	Oui	
Assurer la connectivité réseau (locale et à distance) aux utilisateurs finaux		Oui
Gestion des privilèges et des comptes réseau		Oui
Gestion du réseau local, gestion et surveillance du réseau		Oui
Matériel de serveur d'impression et logiciel de gestion de la file d'attente d'impression (incluant la maintenance et le soutien)		Oui

Projet pilote du ministère de la Justice - Exigences contractuelles et relatives à la sécurité

Caractéristique	Exigences du projet pilote du ministère de la Justice
Limitation de la responsabilité	<ul style="list-style-type: none">• La catégorie actuelle des « Services professionnels » sera utilisée pour les clauses sur la limitation de la responsabilité
Analyse comparative	<ul style="list-style-type: none">• Les clauses sur l'analyse comparative de l'industrie ne seront pas incluses dans le contrat
Souveraineté des données	<ul style="list-style-type: none">• Toutes les données liées à la solution doivent être hébergées au Canada. Cela comprend les données sur la gestion des services.
Exigences relatives à la sécurité du personnel	<ul style="list-style-type: none">• Selon leur rôle, les employés de soutien du fournisseur devront :<ul style="list-style-type: none">• être des citoyens canadiens• détenir une cote de sécurité au niveau « Secret »

Projet pilote du ministère de la Justice – Exigences relatives au catalogue des services

Article du catalogue	Caractéristiques
Travailleur sur place	<ul style="list-style-type: none">• Ordinateurs de bureau• Utilisateur dans la RCN ou en région• Soutien standard ou soutien supérieur
Travailleur mobile	<ul style="list-style-type: none">• Ordinateur portatif et station d'accueil• Utilisateur dans la RCN ou en région• Soutien standard ou soutien supérieur
Imprimante réseau	<ul style="list-style-type: none">• Emplacement dans la RCN ou en région• Soutien standard
Imprimante personnelle	<ul style="list-style-type: none">• Emplacement dans la RCN ou en région• Soutien standard
Demandes de service	<ul style="list-style-type: none">• Demandes simples, complexes et dont le « prix est établi séparément »• Un numéro de référence des demandes de services simples et complexes doit être inclus dans le prix du service de base• Le prix des demandes dont le « prix doit être indiqué séparément » sera précisé par le fournisseur au moment de la demande

Justice Canada Pilot - Level 1 Service Desk Targeted Service Levels

Caractéristique	Soutien standard	Soutien supérieur
Heures d'ouverture	<ul style="list-style-type: none">• Avec préposé : de 6 h à 20 h [HNE]<ul style="list-style-type: none">○ Des agents répondent aux demandes par téléphone ou par courriel○ Dépannage, acheminement au groupe approprié, s'il y a lieu• Sans préposé : de 20 h 01 à 5 h 59 [HNE]<ul style="list-style-type: none">○ Seulement un agent est en disponibilité○ Il répond aux demandes par téléphone seulement; les courriels sont traités le jour ouvrable suivant○ Les utilisateurs laissent un message vocal et les agents doivent répondre dans un délai de 30 minutes○ Meilleur effort; aucune ressource en disponibilité pour un soutien sur place de niveau 2 (sauf dans le cadre d'un arrangement spécial); les incidents non résolus sont traités le jour ouvrable suivant	<ul style="list-style-type: none">• Identique au soutien standard

Projet pilote du ministère de la Justice - Niveau 1 - Niveaux de service ciblés du Bureau de service

Caractéristique	Soutien standard	Soutien supérieur
Délai de réponse max.	<ul style="list-style-type: none"> 3 sonneries, 95 % du temps 	<ul style="list-style-type: none"> 3 sonneries, 95 % du temps
Délai max. en attente	<ul style="list-style-type: none"> 2 minutes, 95 % du temps 	<ul style="list-style-type: none"> 30 secondes, 95 % du temps
Délai max. pour transférer les incidents non résolus à un échelon supérieur	<ul style="list-style-type: none"> 30 minutes, 95 % du temps 	<ul style="list-style-type: none"> 15 minutes, 95 % du temps
Délai max. pour régler les incidents liés au libre-service ou au service de courriel	<ul style="list-style-type: none"> 30 minutes, 95 % du temps 	<ul style="list-style-type: none"> 5 minutes, 95 % du temps
Taux de résolution lors du premier appel (applications et infrastructure)	<ul style="list-style-type: none"> 85 % (pour les billets liés aux ATMT) 	<ul style="list-style-type: none"> 85 % (pour les billets liés aux ATMT)
Disponibilité des outils du Bureau de service	<ul style="list-style-type: none"> 99,5 % temps de disponibilité 	<ul style="list-style-type: none"> 99,5 % temps de disponibilité
Délai max. de rétablissement pour l'outil du Bureau de service	<ul style="list-style-type: none"> 4 heures 	<ul style="list-style-type: none"> 4 heures

Projet pilote du ministère de la Justice - Niveau 2 - Niveaux de service ciblés pour le soutien sur place (RCN)

Caractéristique	Soutien standard	Soutien supérieur
Heures d'ouverture	<ul style="list-style-type: none">• 7 h – 18 h (HNE) pour les JOGF*	<ul style="list-style-type: none">• 24 heures pour les JOGF*
Délai de réponse	<ul style="list-style-type: none">• 4 heures suivant l'attribution du billet, 95 % du temps	<ul style="list-style-type: none">• 2 heures suivant l'attribution du billet, 95 % du temps
Délai max. pour le rétablissement	<ul style="list-style-type: none">• 1 JOGF, 95 % du temps	<ul style="list-style-type: none">• 4 heures, 95 % du temps
Délai max. pour traiter la demande de service	<ul style="list-style-type: none">• 5 JOGF* pour les demandes simples, 95 % du temps• 20 JOGF* pour les demandes complexes, 95 % du temps	<ul style="list-style-type: none">• 5 JOGF* pour les demandes simples, 95 % du temps• 20 JOGF* pour les demandes complexes, 95 % du temps

* JOGF – Jour ouvrable du gouvernement fédéral

Projet pilote du ministère de la Justice – Résumé des questions aux fins de commentaires de l'industrie

1. Selon les renseignements fournis sur le projet pilote du ministère de la Justice, veuillez nous faire part de vos commentaires sur la portée et l'approche proposées.
2. Avez-vous des commentaires ou des recommandations à formuler concernant l'approche adoptée pour tirer parti de l'équipement fourni par le gouvernement?
3. Puisque les utilisateurs finaux du ministère de la Justice sont dispersés dans tout le pays, quelles sont les stratégies et options qu'adopteraient les fournisseurs pour que ces utilisateurs reçoivent des services uniformes? Quelles leçons avez-vous tirées d'expériences antérieures liées à la prestation de services de soutien des appareils technologiques en milieu de travail à des organisations largement dispersées sur le plan géographique?
4. Compte tenu de la portée du projet pilote du ministère de la Justice, avez-vous des suggestions sur la stratégie d'établissement des prix et d'évaluation qui devrait s'appliquer à la demande de propositions liée à celui-ci?
5. Avez-vous des articles de catalogue courants pour les services liés aux appareils technologiques en milieu de travail? Dans l'affirmative, quels sont ces articles et quels sont les modèles de prix correspondants?
6. Y a-t-il de nouvelles technologies ou des services améliorés pour les appareils technologiques en milieu de travail que SPC devrait mettre à l'essai dans le cadre de ce projet pilote ou d'autres projets pilotes?
7. Comment les contrats pourraient-ils être établis pour qu'il soit possible de profiter des technologies nouvelles et émergentes tout en assurant l'optimisation des ressources à long terme pour l'État?
8. Quel est le niveau de détails de la situation actuelle requis pour présenter une proposition précise et passer à la mise en œuvre d'un projet pilote?
9. Selon vous, quels sont les principaux défis ou obstacles à surmonter dans la prestation de services liés aux appareils technologiques en milieu de travail aptes à répondre aux besoins opérationnels (p. ex. mobilité, extensibilité, adaptabilité aux nouvelles technologies)?
10. D'autres commentaires?

Prochaines étapes

- On invite les représentants de l'industrie à soumettre leurs réponses écrites aux questions incluses dans l'avis et qui ont fait l'objet d'une discussion aujourd'hui, au plus tard le 20 novembre 2013.
- Si des précisions sont nécessaires concernant les réponses soumises, des rencontres de suivi seront organisées, s'il y a lieu.
- D'autres activités de consultation de l'industrie seront organisées pour discuter de considérations plus vastes.
- Une version provisoire de la DP pour le ministère de la Justice sera publiée aux fins de commentaires de l'industrie.
- La version définitive de la DP pour le ministère de la Justice devrait être publiée au début mars 2014.

Questions?

*(À l'intention des fournisseurs
seulement)*





Projet pilote du ministère de la Justice

Méthode d'approvisionnement

Michelle Beaton

Chef d'équipe des approvisionnements
Acquisitions et relations avec les fournisseurs
Services partagés Canada



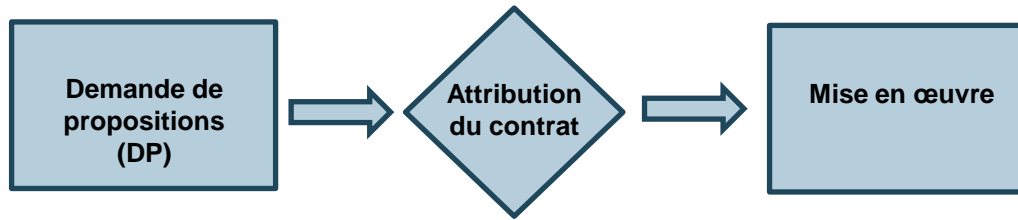
- Considérations en matière d'approvisionnement relatives à l'Initiative sur les ATMT
- Aperçu des processus d'approvisionnement de SPC
- Calendrier des activités de consultation
- Méthode d'approvisionnement et calendrier du projet pilote du ministère de la Justice

Considérations en matière d'approvisionnement relatives à l'Initiative sur les ATMT

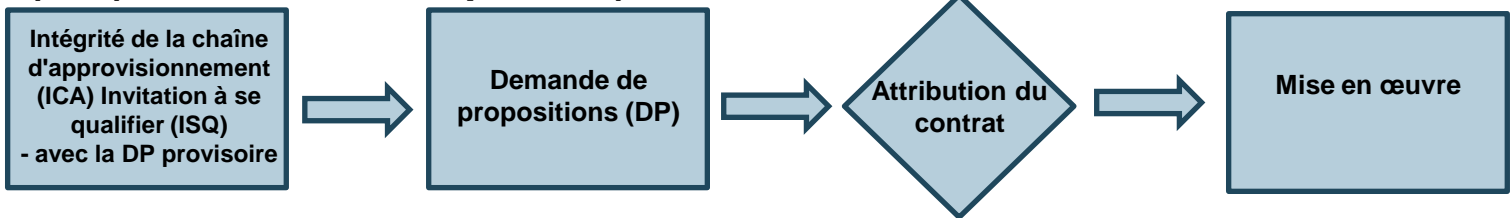
- Une exception au titre de la sécurité nationale (ESN) pourrait s'appliquer.
- Le Programme de surveillance de l'équité de TPSGC sera engagé dans le cadre de l'Initiative sur les ATMT pour surveiller toutes les activités d'approvisionnement connexes. Pour plus d'information, veuillez consulter le site <http://www.tpsgc-pwgsc.gc.ca/se-fm/index-fra.html>.
- Pour tous les approvisionnements liés au projet pilote sur les ATMT, on s'attend à ce que le fournisseur détienne une attestation de sécurité au niveau Secret.

Processus d'approvisionnement de SPC

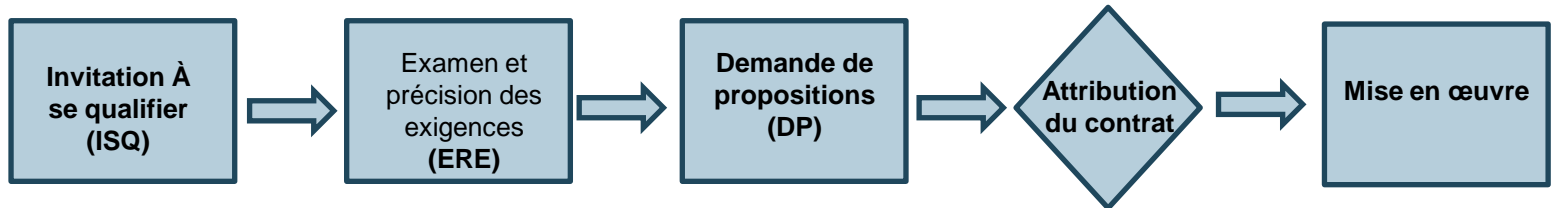
Demande de propositions traditionnelle*



Approche en deux phases (intégrité de la chaîne d'approvisionnement (ICA), invitation à se qualifier)*



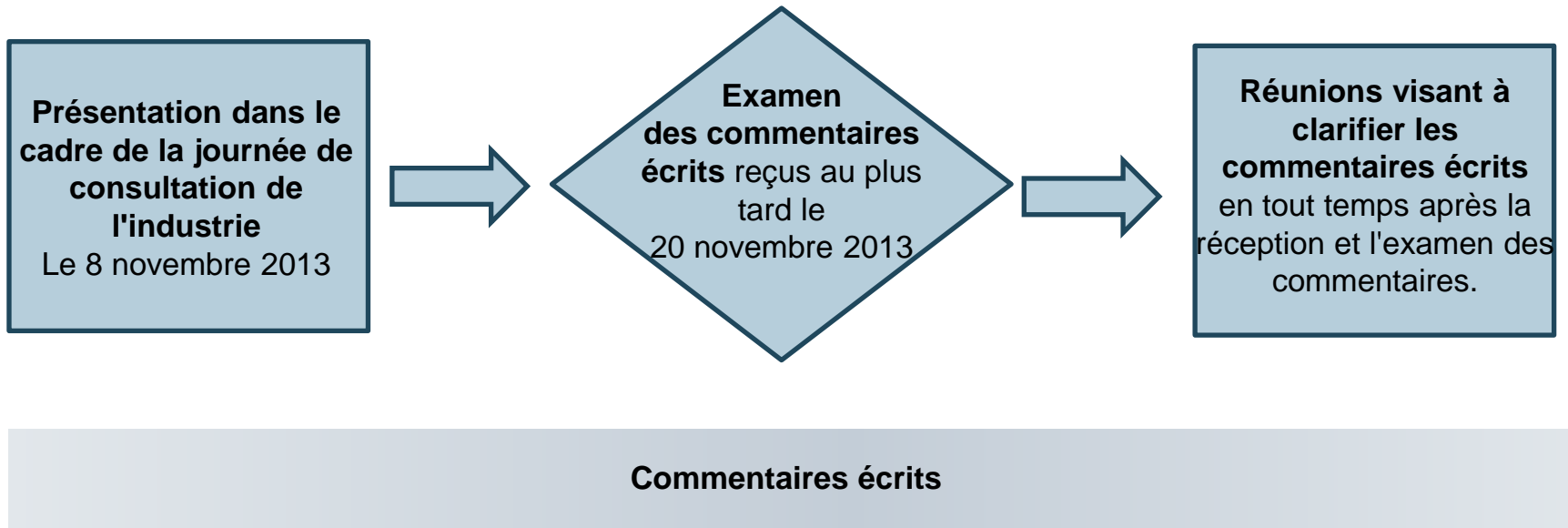
Approche en trois phases (solution d'approvisionnement collaboratif)*



* Les activités de mobilisation comme les journées de consultation de l'industrie, les lettres d'intérêt, les demandes de renseignements, etc. peuvent précéder le processus d'appel d'offres officiel.

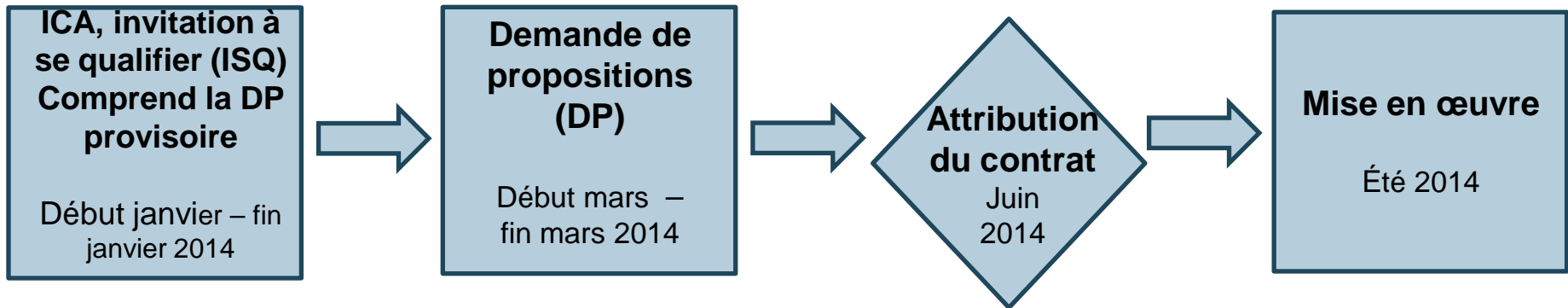
Projet pilote du ministère de la Justice - Calendrier des activités de consultation de l'industrie

Activités de consultation de l'industrie pour le projet pilote du ministère de la Justice



Projet pilote du ministère de la Justice – Méthode d’approvisionnement et calendrier prévus

Approche en deux phases (intégrité de la chaîne d’approvisionnement (ICA), invitation à se qualifier (ISQ))



Questions?

*(À l'intention des fournisseurs
seulement)*





Service | Innovation | Rentabilité

Intégrité de la chaîne d'approvisionnement (ICA)

Journée de consultation de l'industrie
Initiative portant sur les appareils technologiques
en milieu de travail
Le 8 novembre 2013

Raj Thuppal, Directeur général, Programme de transformation, Sécurité de la TI

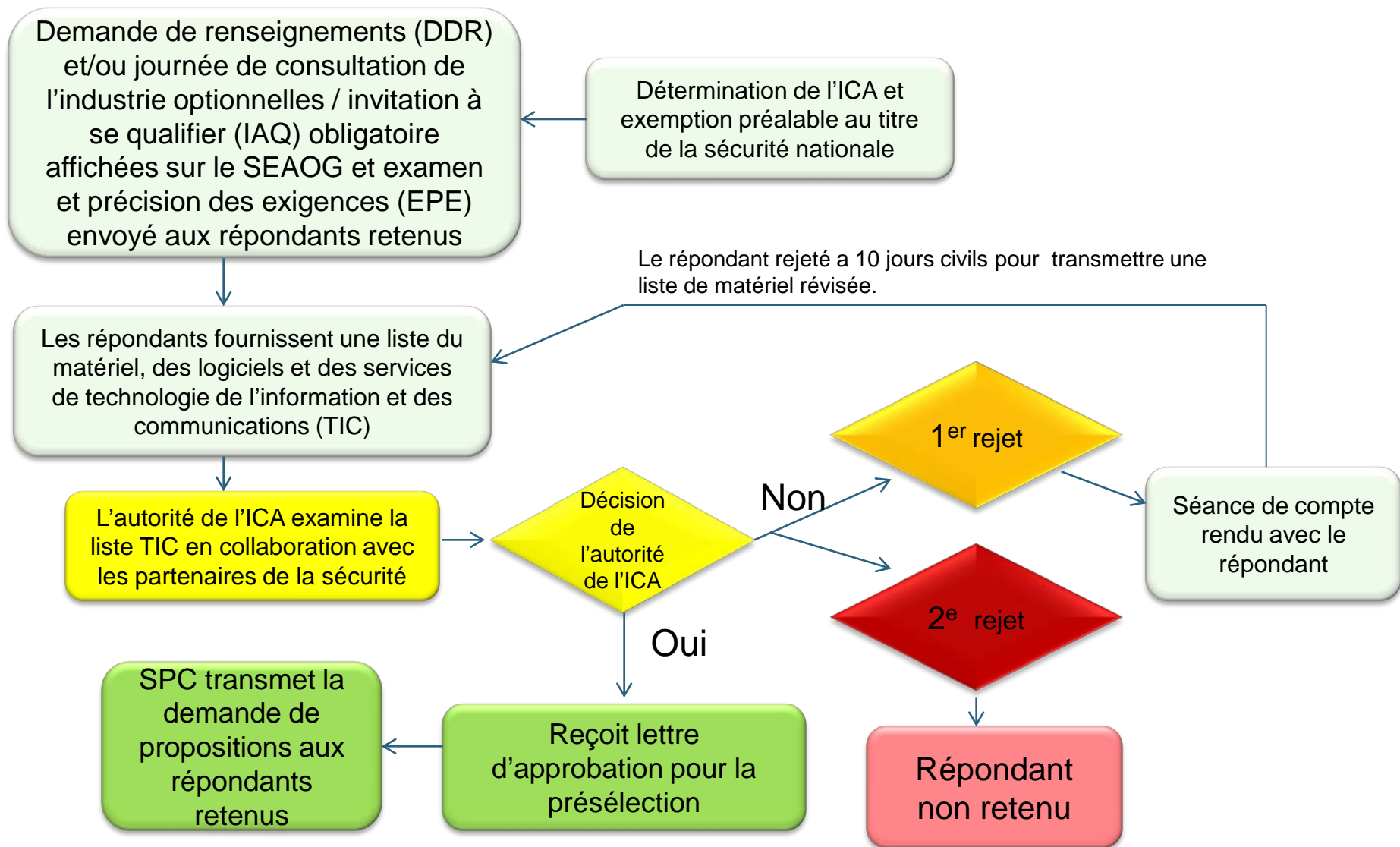


Services partagés
Canada

Shared Services
Canada

Canada

ICA dans les processus d'approvisionnement compétitifs

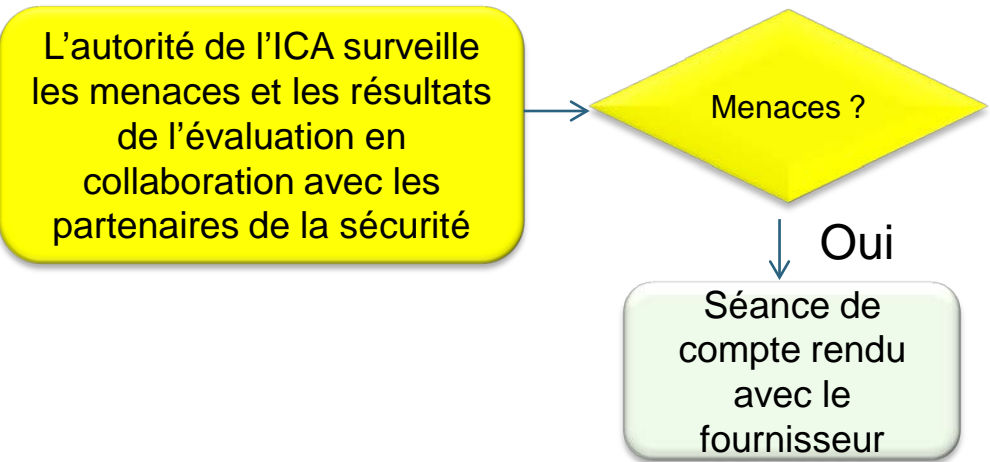
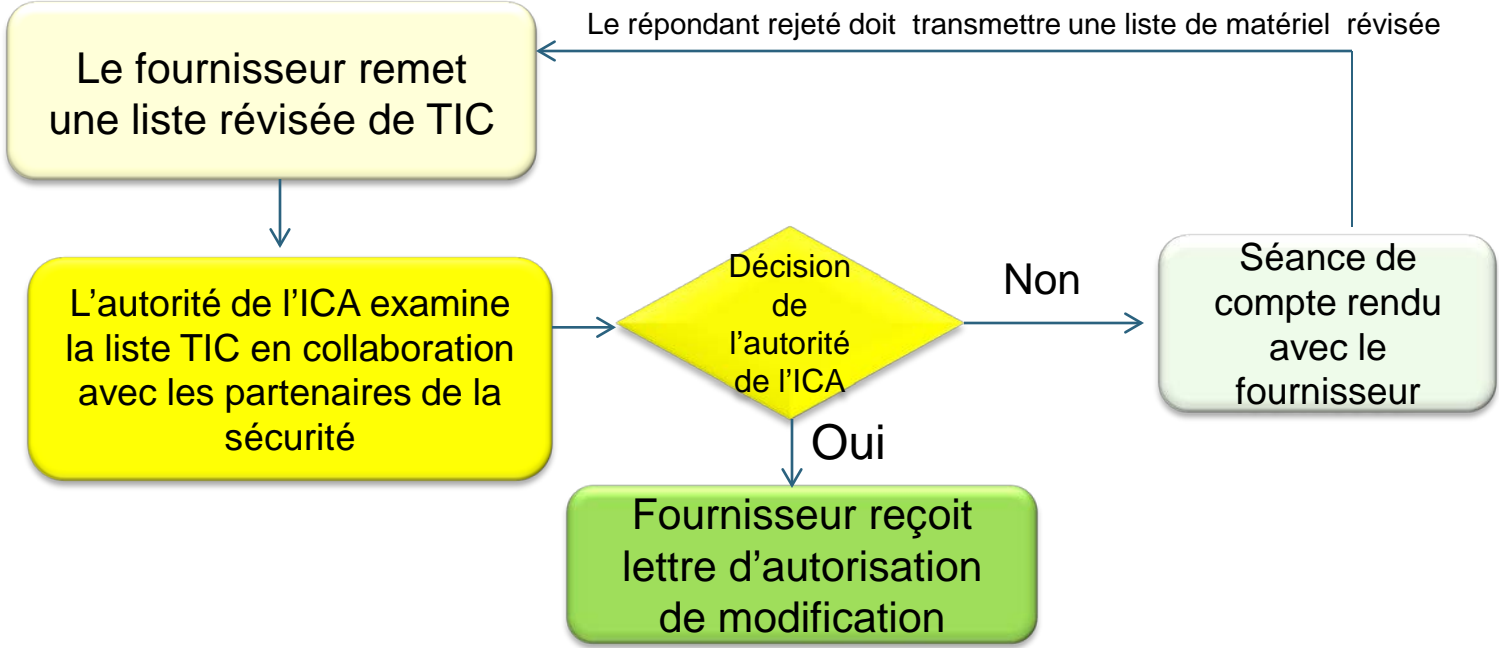


Renseignements à fournir par les répondants

- Une fois l'énoncé des travaux mis au point, le GC demandera aux répondants de transmettre leur liste de produits et services informatiques. En particulier, lorsque c'est pertinent, le GC demandera les renseignements détaillés suivants :
 1. Liste du matériel utilisé pour fournir le service (fabricant, numéro de modèle, version de chargement du logiciel).
 2. Liste des sous-traitants (noms des entreprises et lieu à partir duquel ces services sont fournis).
 3. Tous les éléments mentionnés s'appliquent aux sous-traitants et partenaires (sous-traitants et leurs propres sous-traitants). Cela doit comprendre toutes les entreprises qui seront chargées de fournir du matériel et des services en sous-traitance dans le cadre de l'initiative portant sur les appareils technologiques en milieu de travail.

Vérification continue de l'intégrité de la chaîne d'approvisionnement

Vérification continue de l'ICA, de l'attribution du contrat jusqu'à la fin du contrat.



Une évaluation interne des menaces peut mener à une remise en cause/exclusion de matériel/services spécifique(s).



Cybermenaces et menaces liées à l'approvisionnement visant le GC

Services partagés Canada – L'initiative portant sur les appareils technologiques en milieu de travail

- **Le 8 novembre 2013**
- **Carey Frey, Directeur du Bureau des relations stratégiques de la sécurité des TI**

Centre de la sécurité des télécommunications Canada



Activités du CSTC

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



Programme de sécurité des TI du CSTC

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



Effets des forces du marché sur les technologies

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



Vulnérabilités des technologies

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



Évolution de la cybermenace

- Aujourd'hui, des cyberactivités malveillantes ciblent le Canada et ses plus proches alliés chaque jour.
- Le degré de sophistication des agents de menace varie : il peut s'agir de pirates malfaisants, de groupes du crime organisé, de terroristes ou d'États.
- Les Canadiens font confiance au GC pour défendre la cybersouveraineté du Canada, et protéger et faire progresser la sécurité nationale et les intérêts économiques du pays.



Une question de sécurité nationale

- **Risques de cyber-sécurité liés aux appareils technologiques en milieu de travail**
 - Facilement compromis par des auteurs de cybermenaces
 - Vulnérable a une vaste gamme de techniques d'ingénierie sociale et variantes de logiciels malveillants
 - Difficile à corriger si l'exploitation devient persistante par exemple: via le BIOS
 - Soumet d'autres périphériques sur le même réseau et de l'infrastructure pour faciliter un compromis
 - Les correctifs logiciels doit être fréquemment distribué pour rester sécurisé
 - Souvent connectés dans les environnements non approuvés et introduit des vulnérabilités dans les entreprises sécurisé
- **Risques liés à la chaîne d'approvisionnement**
 - Matériel informatique et logiciel sont livrés avec des capacités pré-positionné pour faciliter l'exploitation cyber
 - Services gérés présente des risques accrus d'ingénierie sociale, vol des informations d'identifications et l'accès aux informations du GC



Approvisionnement du GC

- **Le CSTC collaborent avec les départements du GC pour éliminer ou réduire de façon importante les risques que représentent les cybermenaces et les vulnérabilités de la chaîne d'approvisionnement mondiale pour le GC.**
- **Le CSTC proposera des séances d'information de suivi sur l'atténuation des risques émanant de la chaîne d'approvisionnement aux fournisseurs intéressés aux initiatives consolidés du GC.**
 - Les entreprises doivent être prêtes à signer une entente de non-divulgence avec le CSTC pour obtenir ces renseignements.
- **Les fournisseurs doivent satisfaire aux exigences de sécurité en matière de cyberprotection, de cyberdéfense et d'atténuation des risques associés à la chaîne d'approvisionnement afin que leur offre soit retenue dans le cadre des initiatives consolidés du GC.**
 - À titre de responsable de la sécurité des TI pour le GC, le CSTC cherchera à établir des partenariats à long terme avec les fournisseurs retenus.
 - Le CSTC assistera Services Partagés Canada dans l'analyse des liens qu'il est possible d'établir à partir renseignements fournis par les répondants concernant leur chaîne d'approvisionnement.
- **Vous pouvez trouver des exemples de ces exigences dans le site Web du CSTC sur la page *Conseils sur la chaîne d'approvisionnement des technologies*.**

Questions?

*(À l'intention des fournisseurs
seulement)*



Récapitulation & mot de la fin

