

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

LETTER OF INTEREST
LETTRE D'INTÉRÊT

Comments - Commentaires

Title - Sujet RFI FOR MASAS X	
Solicitation No. - N° de l'invitation W7714-145919/A	Date 2014-02-25
Client Reference No. - N° de référence du client W7714-145919	GETS Ref. No. - N° de réf. de SEAG PW-\$\$\$V-055-27213
File No. - N° de dossier 055sv.W7714-145919	CCC No./N° CCC - FMS No./N° VME
Solicitation Closes - L'invitation prend fin at - à 02:00 PM on - le 2014-03-27	
F.O.B. - F.A.B. Plant-Usine: <input type="checkbox"/> Destination: <input checked="" type="checkbox"/> Other-Autre: <input type="checkbox"/>	
Address Enquiries to: - Adresser toutes questions à: Bellefeuille, Bruno P.	Buyer Id - Id de l'acheteur 055sv
Telephone No. - N° de téléphone (819) 956-1688 ()	FAX No. - N° de FAX (819) 997-2229
Destination - of Goods, Services, and Construction: Destination - des biens, services et construction: DEPARTMENT OF NATIONAL DEFENCE DEFENCE RESEARCH & DEVELOPMENT CDA 222 NEPEAN ST, 11TH FLOOR OTTAWA Ontario K2P 0B8 Canada	

Instructions: See Herein

Instructions: Voir aux présentes

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

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

Issuing Office - Bureau de distribution
Science Procurement Directorate/Direction de l'acquisition
de travaux scientifiques
11C1, Phase III
Place du Portage
11 Laurier St. / 11, rue Laurier
Gatineau, Québec K1A 0S5

Solicitation No. - N° de l'invitation

W7714-145919/A

Amd. No. - N° de la modif.

File No. - N° du dossier

055svW7714-145919

Buyer ID - Id de l'acheteur

055sv

Client Ref. No. - N° de réf. du client

W7714-145919

CCC No./N° CCC - FMS No/ N° VME

Le Système interorganisationnel de connaissance de la situation (SICS) - DEMANDE DE RENSEIGNEMENTS est une pièce jointe.

RÉVISIONS À LA PREMIÈRE PAGE

Les révisions à la première page du présent document visent à préciser qu'il ne s'agit pas d'une DEMANDE DE SOUMISSIONS.

À LA PREMIÈRE PAGE, VEUILLEZ :

- REMPLACER LETTRE D'INTÉRÊT PAR DEMANDE DE RENSEIGNEMENTS

NOTA

TITRE : Système interorganisationnel de connaissance de la situation (SICS)

Veillez prendre note que le document ci-joint est une demande de renseignements

La présente demande de renseignements (DR) vise à vérifier l'intérêt et les approches pour exploiter le Système interorganisationnel de connaissance de la situation (SICS) des organismes qui pourraient gérer et exploiter les échanges d'informations sur la connaissance de la situation à l'échelle nationale ainsi que les produits et les services connexes et appuyer la gestion des spécifications sur les messages d'urgence à l'échelle nationale dont ils ont besoin.

DEMANDE DE RENSEIGNEMENTS (DR)

POUR LE

Système interorganisationnel de connaissance de la situation (SICS)

1.0 Objet

La présente demande de renseignements (DR) vise à vérifier l'intérêt et les approches pour exploiter le Système interorganisationnel de connaissance de la situation (SICS) des organismes qui pourraient gérer et exploiter les échanges d'informations sur la connaissance de la situation à l'échelle nationale ainsi que les produits et les services connexes et appuyer la gestion des spécifications sur les messages d'urgence à l'échelle nationale dont ils ont besoin.

2.0 Documents applicables

Analyse des options pour le modèle opérationnel et la structure de gouvernance pour le Système interorganisationnel de connaissance de la situation

Sondage communautaire sur le Système interorganisationnel de connaissance de la situation 2013

Architecture technique du Système interorganisationnel de connaissance de la situation

La Stratégie et le Plan d'action d'interopérabilité des communications pour le Canada

Tous les documents sont disponibles sur demande.

3.0 Contexte

Le SICS a été décrit comme une plateforme nationale de connaissance de la situation dans le *Plan d'action de la Stratégie d'interopérabilité des communications pour le Canada (SICC)* et le Plan d'action canado-américain *Par-delà la frontière : une vision commune de la sécurité du périmètre et de la compétitivité économique*.

La SICC est un document stratégique qui énonce les objectifs et les grandes priorités nationales en vue d'améliorer la gouvernance, la planification, la technologie, la formation et les exercices pour promouvoir les systèmes interopérables de communication vocale et de données. La SICC, par le biais de son plan d'action, fournit une série de mesures à prendre, y compris des étapes clés, afin d'aider les intervenants d'urgence et les représentants gouvernementaux visés à apporter chaque année des améliorations mesurables au chapitre des opérations quotidiennes et des communications d'urgence.

La connaissance de la situation (CS) est essentielle à la planification et à l'exécution des interventions d'urgence. Les personnes œuvrant dans des milieux dangereux, comme les premiers intervenants, les commandants des lieux d'incident et les gestionnaires des mesures d'urgence, ont grandement besoin d'informations sur la situation pour prendre leurs décisions et exercer leurs fonctions. Plusieurs outils de CS différents sont utilisés à l'échelle du Canada et la capacité de les connecter pour partager la CS est essentielle pour renforcer l'interopérabilité et assurer une intervention plus efficace et efficiente. Le SICS permet l'interopérabilité pancanadienne et entre le Canada et les États-Unis et est considéré comme un projet pilote de premier rang qui permet l'interopérabilité des communications au sien de la communauté de santé publique du Canada.



De nombreuses approches uniques non-interopérables

Un modèle commun des communications interopérables

Figure 1 : Vision du SICS pour permettre l'interopérabilité

Le SICS est réalisé par le biais d'un système logiciel, ce qui facilite l'échange en temps quasi réel de renseignements qui font autorité liés à l'emplacement entre les organisations chargées de la gestion des urgences au Canada. Le SICS est conçu pour permettre à plusieurs organismes de se connecter au système afin d'accéder en temps réel à l'information du système et d'alimenter le système en information.

Le SICS agit comme un courtier en information en appliquant une norme commune pour définir la façon dont les données doivent être structurées et présentées afin d'assurer l'interopérabilité entre les organismes. L'architecture du SICS est fondée sur des normes géospatiales et de sécurité publique nationales. Il agit également comme un filtre d'informations en appliquant les droits et les niveaux d'accès à l'information afin de garantir la confidentialité et le respect des possibles restrictions en matière de sécurité.

Le SICS est composé d'un logiciel de base et d'un ensemble d'interfaces ouvertes et d'outils de développement logiciel que les organismes publics peuvent utiliser pour créer des interfaces et des systèmes logiciels autonomes qui se connectent au SICS.

Depuis le lancement du projet pilote opérationnel du SICS en novembre 2011, l'intérêt pour le SICS a continué d'augmenter à l'échelle nationale et on compte près de 500 organismes de santé publique enregistrés de l'ensemble du Canada et des états américains limitrophes. Divers organismes comme le Service de gestion des mesures d'urgence de la Colombie-Britannique, le Centre des opérations du gouvernement de Sécurité publique Canada et ses 22 centres des opérations d'urgence partenaires à l'échelle fédérale et les Forces Canadiennes ont mis en œuvre ou sont sur le point de mettre en œuvre des interfaces automatisées dans leurs systèmes internes. Le SICS se connecte également au système intégré d'alerte publique (IPAWS) de la Federal Emergency Management Agency (FEMA) aux États-Unis. L'acquisition d'un grand nombre de ces interfaces et sources d'information n'est pas sans intérêt pour atteindre et refléter le niveau croissant de confiance que le programme du SICS a acquis au sein de la communauté de la sécurité publique. Il est essentiel de maintenir cette confiance pour une stratégie de transition réussie.

Il y aura également des possibilités d'augmenter progressivement les nombreux services et fonctions qui misent sur l'architecture du SICS. Bien que le SICS soit conçu pour fournir une connaissance de la situation en direct, le système fait l'objet d'une très grande utilisation afin de faciliter les exercices à grande échelle. Les derniers exercices à grande échelle auxquels plusieurs organismes ont participé comprennent l'opération Domino en Saskatchewan, l'exercice d'intervention en cas d'urgence nucléaire en Nouvelle-Écosse et le Huron Challenge en Ontario. La capacité à utiliser les centres de formation du SICS afin de faciliter l'élaboration des protocoles d'intervention d'urgence et la formation sur ceux-ci demeure un sujet d'intérêt et doit être exploitée au maximum. Même si le SICS

ne gère actuellement pas d'archives des informations sur les incidents sur une période supérieure à 90 jours, il est possible d'offrir ce service ajouté, ce qui pourrait créer de nouveaux débouchés pour des services supplémentaires, y compris une analyse opérationnelle dans le cadre de laquelle les intervenants peuvent utiliser les données archivées provenant d'incidents antérieurs afin d'examiner les leçons retenues et/ou les améliorations dans les protocoles qui pourraient être explorées. On compte également un grand nombre de projets en cours de mise au point qui intègrent le SICS et pour lesquels l'intégration figure parmi les exigences opérationnelles. Ce développement continu devrait se poursuivre et nous pouvons prévoir que la diversité de projets nécessitant le SICS continuera d'augmenter à mesure que le nombre de fonctions sera élargi au-delà de la connaissance de la situation afin de comprendre le soutien aux exercices, l'analyse opérationnelle et la formation.

3.1 Étude liée à l'analyse des options

En 2012, Sécurité Publique Canada a commandé un rapport d'analyse des options concernant la structure de gouvernance et le modèle opérationnel à KPMG pour le Système interorganisationnel de connaissance de la situation (mentionné à la section 2 ci-dessus) dans lequel des options pour un modèle opérationnel et une structure de gouvernance pour le SICS étaient proposées. Le rapport a mis l'accent sur six études de cas d'organismes existants ou proposés sélectionnés par Sécurité publique Canada ainsi que sur une analyse de quatre modèles opérationnels génériques comme s'ils étaient appliqués au SICS :

- Modèle financé par le gouvernement (organisme fédéral)
- Modèle financé par le gouvernement (société d'État)
- Organisme sans but lucratif/non-gouvernemental
- Partenariat public-privé

L'analyse a été réalisée selon l'hypothèse de base qu'un modèle de gouvernance pourrait être établi peu importe la forme d'organisation commerciale du SICS. Un des principaux points observés était qu'un modèle de gouvernance qui mettait davantage l'accent sur la représentation des utilisateurs, plutôt que sur une surveillance organisationnelle, s'appliquait probablement davantage à l'analyse de rentabilité du SICS. Après avoir transmis les résultats d'une enquête détaillée réalisée par KPMG aux agences et organismes de sécurité publique, quatre organismes ont fourni des réponses détaillées. Voici un résumé de ces réponses :

Thèmes	Conclusions générales
Modèle opérationnel approprié	Un organisme public sans but lucratif est préférable; aucun répondant ne préfère une entente privée. Nota : Les raisons de cette conclusion n'ont pas été précisées dans l'enquête, mais elles sont fondées sur les préoccupations liées à la discussion de suivi qui comprennent l'importance d'adopter une approche ne faisant pas appel à des fournisseurs et de s'assurer que le modèle opérationnel est viable à long terme.

Mécanisme de recouvrement des coûts approprié	<p>Les frais d'adhésion sont acceptables, mais les niveaux et les montants des frais doivent toutefois tenir compte des organismes qui ont fourni des investissements au départ et s'engager à intégrer le système, y compris la réingénierie des processus opérationnels.</p> <p>De plus, quelques préoccupations sont soulevées, probablement liées aux processus budgétaires, à l'effet de démontrer qu'une région n'en subventionne pas une autre de façon indirecte.</p> <p>Nota : La gestion de diverses approches novatrices en matière de perception des frais est souhaitable et une diversité de modèles peut s'appliquer, y compris une capacité libre de base ainsi que des caractéristiques complémentaires et de qualité supérieure supplémentaires, et des ententes avec divers partenaires gouvernementaux qui peuvent bénéficier de l'utilisation du SICS pour faciliter la distribution de leurs services autorisés.</p>
Services possibles à intégrer au déploiement du SICS	Plusieurs ont répondu que la formation et l'éducation techniques étaient des éléments très importants.
Modèles de gouvernance et de surveillance	Le conseil de direction doit comprendre des représentants de tous les constituants. Les opinions divergent à savoir s'il faut autoriser ou non les fournisseurs privés à faire partie de la structure de gouvernance.
Répercussions des questions juridiques et de responsabilité	Toutes les réponses ont souligné l'importance des questions juridiques et de responsabilité sans toutefois fournir des détails précis.

Dans le cadre d'une enquête plus récente réalisée en juin 2013, on a demandé aux intervenants et aux utilisateurs enregistrés si, d'après eux, un organisme sans but lucratif pouvait gérer le SICS de façon efficace. Les résultats ont indiqué que 77 p. 100 des répondants estimaient que le service du SICS pouvait être géré de façon efficace par un organisme sans but lucratif.

4.0 Portée

La portée de la DR met l'accent sur les parties intéressées à gérer et à exploiter le SICS, comme il est indiqué à la section 4.1, et à gérer les spécifications sur les communications applicables liées à la gestion des urgences au Canada décrites à la section 4.2 et à respecter la qualité du service prévue à la section 4.3.

4.1 Exploitation du SICS

En 2011, le Centre des sciences pour la sécurité de Recherche et développement pour la défense Canada (RDDC CSS) a lancé le projet pilote SICS-X. En date d'octobre 2013, le projet pilote SICS-X comptait 653 comptes d'utilisateurs associés à 479 unités opérationnelles. L'utilisation et l'inscription d'organismes exploitants continuent d'augmenter à un rythme relativement croissant d'environ 10 à 12 organismes par mois actuellement. Les unités opérationnelles représentent des organismes, des divisions, des ministères, et autres, qui ont présenté une demande pour avoir accès au système et gérer leurs propres comptes d'utilisateurs. Concernant l'exécutant, RDDC CSS fournira une version finale du logiciel du SICS. Une licence d'utilisation pour le logiciel sera octroyée

à l'exécutant pour une phase initiale de trois ans, soit la durée de transition prévue du SICS à l'exécutant. Le SICS est fondé sur des concepts de développement ouverts ainsi que sur une architecture ouverte. La version 2.0 de l'architecture du SICS est publiée et indiquée à la section 2.0. RDDC CSS continuera de gérer, de surveiller et de mettre au point, au besoin, l'architecture du SICS en collaboration avec l'ensemble des organismes chargés de la gestion des urgences. Le document sur l'architecture vise à fournir à tous les organismes et agences des renseignements fondamentaux sur la portée souhaitée, le fonctionnement et les facteurs opérationnels pour contribuer et participer au Système interorganisationnel de connaissance de la situation. Ce document constitue la conception abstraite du SICS, soit les normes et les spécifications ouvertes applicables sur lesquelles on mise.

Pour la première année, la maintenance du SICS sera appuyée par RDDC CSS. Cependant, l'exécutant sera responsable de la maintenance et des futures améliorations pour la deuxième et la troisième année. De plus, l'exécutant serait responsable de l'hébergement et de la configuration du SICS pour la deuxième et la troisième année dans un environnement opérationnel à résilience élevée, et ce, 24 heures par jour, sept jours par semaine, au sein d'un centre informatique certifié du gouvernement du Canada. La migration du SICS vers certains centres informatiques situés à l'extérieur du territoire canadien est potentiellement viable et peut être explorée dans le cadre du plan de transition à proposer par les parties intéressées. La réticence exprimée par certains intervenants du SICS à voir leurs données partagées par le biais d'un centre informatique commercial ou non canadien mériterait d'être examinée si cela présente un intérêt.

Le SICS fournit une plateforme d'échange d'informations sur le Web qui possède les composantes techniques suivantes :

Les **échanges d'informations à l'échelle nationale** permettent l'échange d'informations entre les différents organismes participants. Le projet pilote du SICS appuie quatre types d'échanges d'informations visant des objectifs spécifiques :

1. Opérations : pour des renseignements précis;
2. Exercice : pour l'utilisation en exercices;
3. Formation : pour l'apprentissage, l'expérience de l'utilisateur, etc.
4. Développement : pour le développement technique.

Le **portail du participant** est un portail sur le Web dont l'accès est contrôlé par un nom d'utilisateur et un mot de passe et qui permet aux utilisateurs d'accéder aux applications communes du SICS ainsi qu'à d'autres ressources. Il est également possible d'administrer la gestion de compte à cet endroit.

La **gestion de l'accès** fournit des outils d'établissement de rapports qui permettent aux organismes de gestion des urgences d'identifier les titulaires de compte au sein de leurs

gouvernements ainsi que dans les provinces et les territoires. Les membres pourront ajouter, supprimer, configurer et mettre à jour les informations sur le compte comme établir un accès pour simple lecture pour l'échange d'opérations et un accès lecture-écriture pour l'échange de formation et d'exercice.

Les **outils communs** sont des outils qui sont utilisés par la communauté pour la consultation et l'affichage d'informations destinées à l'échange d'informations. Il existe deux outils communs, une version JavaScript et le Flex Viewer d'ESRI qui comprend un écran cartographique permettant de consulter les informations des échanges d'informations nationales et d'afficher de l'information destinée aux échanges.

L'interface de programmation d'applications (API) – les principaux services du SICS sont exposés comme un API qui a été utilisé par divers fournisseurs et développeurs de systèmes dans le but d'intégrer le SICS à leurs systèmes.

Contenu du SICS – Les échanges d'informations à l'échelle nationale du SICS comprennent des entrées contenant de l'information sur la connaissance de la situation au sujet d'un incident, d'une pièce d'infrastructure ou d'une opération de gestion des urgences. Les entrées peuvent être affichées sur une carte sous forme de point, de ligne ou de secteur. Elles comprennent les éléments d'information obligatoires suivants : le titre, la description, les catégories et l'expiration. Elles contiennent également les éléments d'information facultatifs suivants : gravité, état et lien connexe. Une entrée peut être indépendante ou comprendre des éléments de contenu supplémentaires comme une alerte et/ou des fichiers joints. Une alerte vise à attirer l'attention ou à intervenir. Les fichiers joints peuvent être des photos ou des rapports de situation.

Pour l'instant, les échanges d'informations communes à l'échelle nationale du SICS fournissent une agrégation de contenu de plus de 20 sources. À titre d'exemple, Séismes Canada, qui est un service offert par le Service canadien d'information sur les risques de Ressources naturelles Canada, émet des avis en temps réel des détections automatiques des séismes. Séismes Canada affiche automatiquement une entrée renfermant une alerte de séisme de magnitude de 3,0 ou plus dans le SICS. Ce service est actuellement offert gratuitement à l'organisme cotisant. Il pourrait être bon d'examiner l'intérêt de négocier une certaine forme de participation financière lorsqu'il est démontré que le SICS améliore ou facilite la diffusion de l'information qu'un organisme est tenu de partager dans le cadre de son mandat avec les responsables de la gestion des urgences.

Le contenu de l'échange d'informations à l'échelle nationale du SICS peut être consulté par le biais d'outils communs du SICS disponibles gratuitement et d'outils internes du participant qui ont été intégrés au SICS.

Le **site Web** fournit de l'information générale sur le projet, de l'information à l'intention des développeurs et du matériel didactique pour la communauté. Toutes les parties intéressées peuvent participer aux séances Web mensuelles du SICS qui fournissent une introduction aux composants du SICS décrits ci-dessus. Les composants mentionnés sont

opérationnels depuis les deux dernières années et sont utilisés quotidiennement par les organismes de gestion des urgences.

4.2 Gestion des spécifications sur les communications liées à la gestion des urgences au Canada

L'exécutant, dont la gouvernance est conforme aux hauts fonctionnaires fédéraux, provinciaux et territoriaux responsables de la gestion des urgences, et qui dessert l'ensemble de la communauté par le biais de la SICC, appuierait la gestion des spécifications sur les communications liées aux urgences. Il convient de souligner que le SICS est fondé sur des normes et des spécifications d'interopérabilité ouverte.

Actuellement, le processus de gestion du changement relatif aux spécifications sur les communications liées à la gestion des urgences au Canada (SCGUC) est utilisé pour la première fois pour mettre au point la version 1.0 du Profil canadien du Protocole d'alerte commun (PC-PAC). Le processus de gestion du changement relatif aux SCGUC a été mis au point en étant conscient qu'il peut servir pour une vaste gamme de spécifications sur les communications liées aux urgences, comme l'interface de programmation d'applications du SICS, la taxonomie et les symboles de gestion des urgences et d'autres spécifications du genre adoptées dans le futur. Tandis que le groupe de travail fédéral, provincial et territorial sur l'interopérabilité met sur pied les comités chargés des spécifications ainsi que le cadre de référence pour la gestion d'une spécification, la nouvelle entité est appelée à jouer un rôle de secrétariat en assurant une présence sur le Web pour la spécification et à appuyer la gestion des dossiers.

4.3 Liste des services

Voici une liste de la qualité attendue des services requis pour l'exploitation du SICS :

4.3.1 Site Web

Un site Web sera administré et maintenu afin d'échanger les informations liées au SICS. Ce site Web respectera les lignes directrices du gouvernement du Canada, notamment être disponible en anglais et en français. Le site Web comprendra les rubriques suivantes :

Renseignements généraux

Une section du site Web destinée au public sera administrée et maintenue. Cette section du site Web vise à informer les futurs participants ainsi qu'un plus grand public sur le SICS et sur la façon de s'inscrire pour obtenir un compte d'utilisateur. Elle comprendra un fil d'actualités qui fournira des mises à jour sur les principaux progrès et événements. La quantité et le type d'information et de fonctionnalité seront équivalents ou supérieurs à ceux offerts sur le site Web du SICS existant (www.masas-x.ca).

Renseignements destinés uniquement aux participants

Une section du site Web accessible uniquement aux participants du SICS sera administrée et maintenue. Cette section vise à échanger des ressources en éducation et en formation sur le SICS, de l'information sur les meilleures pratiques et les procédures opérationnelles standards concernant l'adoption et l'utilisation du SICS par les organismes participants ainsi qu'un calendrier des événements pertinents. La section comprendra également un forum de discussion pour la communauté.

Renseignements techniques

Une section du site Web sur les renseignements techniques et le soutien au développement sera maintenue afin d'échanger le logiciel et les composants clés du SICS et de fournir un moyen pour signaler les bogues et pour demander et proposer des améliorations. La quantité et le type d'information et de fonctionnalité seront équivalents ou supérieurs à ceux offerts sur le site Web du SICS existant (www.masas.ca).

4.3.2 Bulletins de nouvelles

Un bulletin de nouvelles électronique d'environ quatre pages sera envoyé tous les deux mois à tous les participants du SICS dans lequel les principaux progrès et autres événements pertinents liés au SICS seront décrits.

4.3.3 Conférences

Promotion du SICS dans le cadre de huit conférences clés sur la gestion des urgences par année. La promotion comprendra des présentations de conférence, la présence d'un kiosque ou une présence commune avec un organisme partenaire approprié.

4.3.4 Formation et éducation

Les webinaires de formation et d'information sur le SICS dirigés par un instructeur auront lieu tous les mois. Les séances dureront une heure et demie et comprendront la séance principale ainsi qu'une période de questions de 20 minutes. Les webinaires de formation et d'information suivants seront offerts :

SICS 101

Un webinaire mensuel récurrent visant à échanger de l'information sur le SICS et les développements connexes. Le contenu continuera d'être maintenu afin de rester à jour.

Webinaires sur les outils communs

Webinaire mensuel récurrent visant à fournir une formation sur la façon d'utiliser les outils communs du SICS.

Webinaires pour faire des exercices sur le SICS

Webinaire de formation mensuel récurrent visant à fournir de l'information sur l'utilisation des outils communs du SICS pour les exercices.

4.3.5 Enregistrement d'un compte

Les nouveaux participants et les participants existants seront en mesure d'enregistrer de nouveaux comptes par le biais de la partie sur le contrôle d'accès du SICS du portail du SICS. Les inscriptions des participants seront traitées manuellement afin de s'assurer que la politique sur l'accès d'utilisateur est appliquée avant d'approuver la production subséquente de comptes.

4.3.6 Soutien

Du soutien technique et à l'utilisateur sera offert 24 heures par jour, sept jours par semaine aux participants du SICS et sera disponible en anglais et en français. Le soutien sera offert par téléphone, sur le site Web du SICS ou par courriel. Le soutien de première ligne sera assuré par des systèmes automatisés, mais du soutien sera offert immédiatement par une personne afin de régler les problèmes techniques mineurs fondés sur l'utilisateur comportant des problèmes techniques plus complexes fondés sur le système. Ces problèmes seront traités selon la priorité (idéalement en moins de quatre heures). Une augmentation de la demande de soutien peut être, par exemple avant un important exercice ou dans le cadre d'une urgence.

Les types de soutien suivants sont également offerts :

Gestion des comptes

Soutien pour la résolution de problèmes liés à la création de comptes et à l'accès à ceux-ci.

Outils communs

Soutien pour l'utilisation des outils communs du SICS.

Intégration du processus opérationnel

Soutien aux organismes qui adoptent l'utilisation du SICS dans le cadre de leurs déroulements des opérations et de leurs procédures d'exploitation standards.

Intégration technique

Soutien de consultation technique offert aux organismes qui intègrent le SICS à leurs outils.

4.3.7 Développement de système

L'ingénierie de systèmes informatiques, les opérations et le soutien et la maintenance de l'infrastructure du SICS comprenant les échanges d'informations à l'échelle nationale, le portail du participant, le contrôle d'accès, les outils communs et le site Web.

4.3.7.1 Ingénierie de systèmes informatiques

Les améliorations aux composants existants du SICS ou la création de nouveaux composants logiciels sont les suivantes :

Analyse des exigences

L'analyse des besoins de l'utilisateur et le développement des exigences de l'utilisateur. Les exigences de l'utilisateur sont indiquées sous forme de documents sur les exigences fonctionnelles détaillées.

Conception

Transformation des exigences fonctionnelles détaillées sous forme de document sur la conception détaillée des systèmes.

Développement

Programmation visant à convertir la conception détaillée des systèmes.

Intégration et mise à l'essai

Démonstration que le système mis au point répond aux exigences précisées dans le document sur les exigences fonctionnelles.

Mise en œuvre

Intégration des améliorations ou des nouvelles fonctionnalités au système de production.

4.3.7.2 Intégration des sources de données

- Maintenance des liens existants vers les sources de données du SICS, ajout de nouvelles connexions aux sources de données et la prestation de soutien technique destiné aux organismes qui intègrent les sources de données.
- La maintenance des liens du contenu du SICS en provenance de plus de 20 sources fera régulièrement l'objet d'une mise à l'essai afin de s'assurer qu'ils fonctionnent.
- Ajout de nouveaux liens au contenu du SICS.
- Soutien aux organismes participants afin de pousser directement le contenu vers les centres.

4.2.7.3 Opérations et soutien

Les opérations et les fonctions de soutien comprennent ce qui suit :

- Procéder à la surveillance de système, à la vérification de l'intégrité et de la disponibilité de tous les matériaux, les ressources du serveur, les systèmes et les processus clés, à l'examen du système et des journaux de l'application et à la vérification de l'achèvement des tâches prévues comme les sauvegardes.

- Procéder à une surveillance de sécurité afin d'identifier toute intrusion possible.
- Effectuer régulièrement des opérations de sauvegarde afin d'assurer la sauvegarde de tous les systèmes de fichiers et données de système requis.
- Effectuer régulièrement les tâches de tri et d'archivage des informations, au besoin.
- Réparer les défaillances de matériel et de logiciel et se rétablir après celles-ci. Coordonner et communiquer avec les organismes clients touchés.

4.2.7.4 Maintenance

Les opérations de maintenance comprennent les suivantes :

- Application régulière de programmes de correction et de mises à niveau pour les systèmes d'exploitation.
- Mise à niveau des logiciels utilitaires et des outils d'administration.
- Configuration et ajout de nouveaux services, au besoin.
- Mise à niveau et configuration du système selon les besoins opérationnels du projet.
- Maintien des opérations, de la configuration et des autres procédures.
- Présentation régulière de l'information sur le rendement afin d'appuyer la planification des capacités.
- Procéder à la mise au point continue du rendement, aux mises à niveau du matériel et à l'optimisation des ressources, au besoin.
- Optimisation du rendement du matériel et du logiciel.

5.0 Renseignements demandés

Le fournisseur doit fournir ou communiquer de l'information sur les secteurs suivants afin d'aider le gouvernement du Canada à évaluer les approches d'exploitation pour le SICS. Vous trouverez ci-dessous un modèle de réponse :

1. Gouvernance et surveillance
 - a. Fournir de l'information sur le modèle de gouvernance organisationnel proposé et sur la façon dont il s'harmonise aux structures de gouvernance applicables à la Stratégie d'interopérabilité des communications pour le Canada (SICC).
 - b. Fournir de l'information sur les principales parties et leurs rôles. Par exemple, les types d'adhésion, le conseil d'administration et les comités.
 - c. Fournir de l'information sur les principaux postes organisationnels qui seraient chargés de l'exploitation du SICS (section 4.1) et de la gestion des spécifications sur les communications liées à la gestion des urgences au Canada (section 4.2).
2. Modèle opérationnel

- a. Fournir de l'information sur le type de modèle opérationnel proposé. Le modèle gouvernemental (agence ou société d'État fédérale, provinciale-territoriale ou municipale), l'organisme sans but lucratif / non gouvernemental, l'entreprise privée ou le consortium, le partenariat public-privé, ou une combinaison des éléments susmentionnés (p. ex., système de l'État et centre informatique doté d'une entité-opérateur où l'entité peut être un organisme sans but lucratif ou un partenaire du secteur privé).
 - b. Fournir de l'information sur l'organisme directeur et son interface avec la gouvernance et l'organisme de surveillance.
 - c. Fournir de l'information sur les méthodes de participation au sein de la communauté de gestion des urgences.
 - d. Fournir de l'information sur les sources de revenus afin d'appuyer l'exploitation du SICS.
 - e. Fournir des prévisions des revenus sur trois ans ainsi que le niveau prévu de soutien public dont on pourrait avoir besoin par année.
3. Établissement des coûts
- a. Fournir de l'information sur les coûts de départ pour installer et exploiter les composants du SICS (section 4.1). L'exécutant recevra une version finale du SICS.
 - d. Fournir de l'information sur les coûts afin d'appuyer la gestion des spécifications sur les communications liées à la gestion des urgences au Canada (section 4.2).
 - e. Fournir de l'information sur les coûts afin d'appuyer les niveaux de service (section 4.3).
 - f. Fournir un calcul des coûts du personnel clé requis pour exploiter le SICS (section 4.1) et gérer les spécifications sur les communications liées à la gestion des urgences au Canada (section 4.2).
4. Technique
- a. Fournir de l'information sur les méthodes pour héberger les composants du SICS énumérés à la section 4.1.
 - b. Fournir de l'information sur les méthodologies permettant de mettre au point les futures exigences opérationnelles et techniques du SICS.
 - c. Fournir de l'information sur les approches aux services techniques pour la communauté des utilisateurs du SICS (section 4.3).
 - d. Fournir de l'information sur les approches à l'égard du travail avec la communauté en vue de développer les spécifications sur les communications d'urgence liées à la connaissance de la situation. Par exemple, le Profil canadien du Protocole d'alerte commun, la symbologie/taxonomie de la gestion des urgences.
5. Commercialité
- a. Fournir de l'information sur la façon dont vous commercialiseriez le SICS au sein de la communauté nationale de gestion des urgences du Canada.

- b. Fournir une évaluation préliminaire de la demande du marché pour le SICS conformément aux fonctions actuelles. Y a-t-il possibilité de développer davantage le SICS de façon à permettre au fournisseur de multiplier ses occasions d'affaires, au Canada et à l'étranger?

Il est reconnu que l'information demandée dans la présente DR est très détaillée et les fournisseurs doivent fournir le plus d'information possible. Le gouvernement du Canada désire obtenir de l'information afin d'informer la transition du SICS vers un exécutant indépendant. Même si des suggestions ont été présentées concernant les modèles de gouvernance et les contrats de société, la présente DR vise également à obtenir des propositions sur d'autres approches novatrices pour la gestion et l'exploitation du SICS.

5.1 Présentation de la réponse

En plus d'une réponse écrite à la DR, RDDC CSS demandera également aux proposants d'effectuer une présentation sur leur approche. Ces présentations peuvent être réalisées en personne ou à distance à l'aide de technologies sur le Web. Il est prévu que ces séances dureront environ trois heures. Ce sera l'occasion pour les parties intéressées de poser des questions sur le SICS et sur sa transition et pour RDDC CSS d'obtenir les précisions nécessaires à la suite de la réponse écrite.

6.0 AUCUNE OBLIGATION

La publication de la présente DR n'oblige pas le Canada à lancer un appel d'offres subséquent et ne l'engage pas, juridiquement ou de toute autre façon, à conclure une entente quelconque ou à accepter les suggestions présentées. La présente DR ne donnera pas lieu à l'attribution d'un marché. Les réponses à la présente ne seront pas utilisées pour dresser une liste d'entreprises aux fins d'entreprendre de futurs travaux à la suite de la présente demande. De même, la participation à cette DR ne constitue ni une condition ni une exigence pour soumissionner à tout appel d'offres subséquent, s'il y a lieu.

7.0 DEMANDES

Toutes les demandes de renseignements doivent être présentées par écrit à l'autorité contractante au moins cinq (5) jours civils avant la date de clôture des soumissions. Pour ce qui est des demandes reçues après ce délai, il est possible qu'on ne puisse pas y répondre.

Les soumissionnaires devraient préciser le plus fidèlement possible l'article numéroté de la demande de soumissions auquel se rapporte leur demande de renseignements. Les soumissionnaires devraient prendre soin d'expliquer chaque question en donnant suffisamment de détails pour permettre au Canada d'y apporter des réponses exactes. Les demandes de renseignements techniques qui ont un caractère exclusif doivent porter clairement la mention « exclusif » vis-à-vis de chaque article pertinent. Les éléments

portant la mention « exclusif » feront l'objet d'une discrétion absolue, sauf dans les cas où le Canada considère que la demande de renseignements n'a pas un caractère exclusif. Dans ce cas, le Canada peut réviser les questions ou peut demander au soumissionnaire de le faire, afin d'en éliminer le caractère exclusif, et permettre la transmission des réponses à tous les soumissionnaires. Le Canada peut ne pas répondre aux demandes de renseignements dont la formulation ne permettrait pas de les diffuser à tous les soumissionnaires.

7.1 RENCONTRES INDIVIDUELLES DES REPRÉSENTANTS DE L'INDUSTRIE

Les membres de l'équipe du projet SICS sont heureux d'organiser des rencontres individuelles supplémentaires, soit en personne ou par téléconférence, avec les soumissionnaires à leur demande. Les rencontres en personne se tiendront à une installation du gouvernement fédéral dans la région de la capitale nationale. Les rencontres se dérouleront à une date et à une heure qui conviennent à la fois au fournisseur et aux membres de l'équipe du projet SICS. Les rencontres pourront être organisées aux installations du fournisseur, à l'entière discrétion des membres de l'équipe du projet SICS. En outre, les membres de l'équipe du projet sont prêts à mener ce type de rencontres après la date de clôture ciblée dans l'avis et pendant toute la phase précédant la diffusion de la DP ou jusqu'à nouvel ordre. Afin d'organiser une rencontre, veuillez communiquer avec l'autorité des achats identifiée ci-après.

Toutes les questions et réponses substantielles et non exclusives ayant fait l'objet de discussion pendant ces rencontres seront consignées et mises à la disposition des entrepreneurs participant au processus de consultation de l'industrie. Les questions peuvent être modifiées afin que les éléments de nature exclusive des questions soient supprimés.

La participation aux rencontres individuelles n'est pas nécessaire pour répondre à la DI ou à toute DP subséquente.

8.0 DATE DE CLÔTURE

Les réponses à la DR doivent être envoyées directement à l'autorité contractante au plus tard à la date précisée à la page 1 de la présente demande de renseignements.

9.0 EXAMEN DE LA DR

Le Canada se réserve le droit :

- de modifier ou de supprimer, en tout ou en partie, les modalités de la présente DR, ou d'en ajouter; toute modification sera communiquée, par écrit, à quiconque demande copie de la DR;

- de demander des précisions au cours du processus d'examen des réponses à la présente DR ou d'examiner une modification présentée ultérieurement par une entreprise.

Aucun paiement ne sera versé pour les coûts encourus lors de la préparation et de la présentation d'une soumission en réponse à la présente demande de renseignements. Le soumissionnaire assumera seul les frais engagés pour préparer et présenter sa réponse, ainsi que les frais liés à l'évaluation de ladite réponse.

10.0

AUTORITÉ CONTRACTANTE

Bruno Bellefeuille
Direction générale des approvisionnements
Direction de l'approvisionnement en travaux scientifiques (DATS)
Division des sciences de la défense (SV)
Travaux publics et Services gouvernementaux Canada
Place du Portage, Phase III, 11C1
11, rue Laurier
Gatineau (Québec)
K1A 0S5
Téléphone : 819-956-1688
Télécopieur : 819-997-2229
Courriel : Bruno.Bellefeuille@tpsgc-pwgsc.gc.ca