

**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 0B2 / Noyau 0B2  
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

|   |   |
|---|---|
| <b>Title - Sujet</b><br>RFI - SOFTWARE ASSET MGMT TOOL (SAM)  |   |
| <b>Solicitation No. - N° de l'invitation</b><br>E62ZR-151627/A  | <b>Date</b><br>2015-01-13                                       |
| <b>Client Reference No. - N° de référence du client</b><br>20151627   | <b>GETS Ref. No. - N° de réf. de SEAG</b><br>PW-\$EEM-006-28332 |
| <b>File No. - N° de dossier</b><br>006eem.E62ZR-151627  | <b>CCC No./N° CCC - FMS No./N° VME</b>                          |
| <b>Solicitation Closes - L'invitation prend fin</b><br><b>at - à 02:00 PM</b><br><b>on - le 2015-02-13</b>  |   |
| <b>Time Zone</b><br>Fuseau horaire<br>Eastern Standard Time<br>EST  |   |
| <b>F.O.B. - F.A.B.</b><br>Plant-Usine: <input type="checkbox"/> Destination: <input type="checkbox"/> Other-Autre: <input type="checkbox"/>                                   |   |
| <b>Address Enquiries to: - Adresser toutes questions à:</b><br>Quenville, Elizabeth   | <b>Buyer Id - Id de l'acheteur</b><br>006eem                    |
| <b>Telephone No. - N° de téléphone</b><br>(819) 934-1959 ( )  | <b>FAX No. - N° de FAX</b><br>( ) -                             |
| <b>Destination - of Goods, Services, and Construction:</b><br><b>Destination - des biens, services et construction:</b><br><br>Specified Herein<br>Précisé dans les présentes |   |

Instructions: See Herein

Instructions: Voir aux présentes

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

---

**DEMANDE DE RENSEIGNEMENTS CONCERNANT UN**

**SOLUTION DE GESTION DES SERVICES DE TECHNOLOGIE DE**

**L'INFORMATION (SGSTI)**

**POUR**

**TRAVAUX PUBLICS ET SERVICES GOUVERNEMENTAUX CANADA**

**TABLE DES MATIÈRES**

|   |          |
|---|----------|
| <b>1. Contexte et objectifs de la demande de renseignements (DDR)</b> | <b>2</b> |
| <b>2. Nature de la demande de renseignements</b>                      | <b>2</b> |
| <b>3. Nature et présentation des réponses attendues</b>               | <b>2</b> |
| <b>4. Coûts associés aux réponses</b>                                 | <b>3</b> |
| <b>5. Traitement des réponses</b>                                     | <b>3</b> |
| <b>6. Contenu de la DDR</b>   | <b>3</b> |
| <b>7. Questions à l'industrie</b>                                     | <b>3</b> |
| <b>8. Présentation des réponses</b>                                   | <b>4</b> |
| <b>9. Demandes de renseignements</b>                                  | <b>4</b> |
| <b>10. Présentation des réponses</b>                                  | <b>5</b> |

Annexe A : Énoncé des Besoins Ébauche

---

**DEMANDE DE RENSEIGNEMENTS CONCERNANT UN**

**SOLUTION DE GESTION DES SERVICES DE TECHNOLOGIE DE**

**L'INFORMATION (SGSTI)**

**POUR**

**TRAVAUX PUBLICS ET SERVICES GOUVERNEMENTAUX CANADA**

**1. Contexte et objectifs de la demande de renseignements (DDR)**

**(a) Contexte**

La Direction générale du dirigeant principal de l'information (DGDPI) de Travaux Publics et Services Gouvernementaux Canada (TPSGC) a besoin d'une solution de gestion des services de technologie de l'information. Le SGSTI est nécessaire au soutien d'un bureau de service centralisé (guichet unique) pour la gestion des incidents, des problèmes, de la configuration, des demandes de services et de la GSBTI. Cette suite devra être intégrée aux applications existantes, comme Dynamic et Sharepoint de Microsoft, SAP, PeopleSoft, GCDocs, et Tivoli/SmartCloud ou les autres outils de GSTI de SPC.

Le Secteur du soutien en service (SSES) de TPSGC DGDPI publie la présente demande de renseignements (DDR) pour connaître les solutions offertes sur le marché.

**(b) Objectif**

Le Canada aimerait recevoir des commentaires de l'industrie afin de mieux comprendre quelles solutions sont offertes sur le marché pour répondre aux exigences de TPSGC, et la meilleure façon de définir ces exigences.

**2. Nature de la demande de renseignements**

Cette demande n'est pas un appel d'offres. Elle ne donnera pas lieu à l'attribution d'un contrat. Par conséquent, les fournisseurs éventuels des biens ou des services décrits dans la présente ne devraient pas réserver des stocks ou des installations, ni affecter des ressources en fonction des renseignements présentés dans la présente DDR. De plus, la présente DDR ne donnera pas lieu à la création de listes de fournisseurs. La participation de tout fournisseur éventuel à la présente DDR n'empêche aucunement le fournisseur de participer à toute autre demande ultérieure. En outre, la présente DDR n'entraînera pas nécessairement l'achat de l'un ou de l'autre des biens et des services qui y sont décrits. La présente DDR vise seulement à obtenir les observations de l'industrie sur les points qui y sont abordés.

**3. Nature et présentation des réponses attendues**

---

Les répondants sont invités à présenter leurs commentaires, préoccupations et, le cas échéant, des recommandations pertinentes sur la façon de répondre aux exigences et aux objectifs définis dans la présente DDR. Ils sont également invités à commenter le contenu, la présentation ou l'organisation des documents préliminaires joints à la présente DDR. Les répondants devraient s'assurer d'expliquer toute hypothèse énoncée dans leurs réponses.

#### 4. Coûts associés aux réponses

Le Canada ne remboursera pas les dépenses engagées par les répondants pour répondre à la présente DDR.

#### 5. Traitement des réponses

- (a) **Utilisation des réponses** : Les réponses ne seront pas évaluées officiellement. Toutefois, le Canada pourra les utiliser pour élaborer ou modifier ses stratégies d'acquisition ou tous les documents préliminaires joints à la présente DDR. Le Canada examinera, d'ici la date de clôture de la DDR, toutes les réponses reçues. Cependant, s'il le juge opportun, il pourra examiner les réponses reçues après la date de clôture de la DDR.
- (b) **Équipe d'examen** : Une équipe d'examen, composée de représentants du client (selon le cas) et de fonctionnaires de Travaux publics et Services gouvernementaux Canada (TPSGC), examinera les réponses reçues au nom du Canada. Le Canada se réserve le droit d'embaucher des experts-conseils indépendants ou d'utiliser des ressources du gouvernement, s'il le juge nécessaire, pour l'examen des réponses. Chaque réponse ne sera pas nécessairement examinée par tous les membres de l'équipe complète d'examineurs.
- (c) **Confidentialité** : Les répondants devront indiquer clairement chaque élément de leur réponse qu'ils considèrent comme confidentiel ou de propriété exclusive. Le Canada traitera le tout conformément à la *Loi sur l'accès à l'information*.
- (d) **Activité de suivi** : Le Canada peut, à sa discrétion, communiquer avec un répondant pour obtenir des précisions sur les réponses fournies ou pour poser d'autres questions.

#### 6. Contenu de la DDR

- (a) La présente DDR comprend d'un Énoncé des Besoins Ébauche ainsi que des questions particulières à l'intention de l'industrie, qui suit.

#### 7. Questions à l'industrie

- A. Est-ce que votre solution est conforme à toutes les exigences fonctionnelles et techniques décrit dans l'Énoncé des Besoins Ébauche, ci-jointe? Si oui, veuillez expliquer de quelle façon.
- B. Est-ce que votre solution n'est pas conforme à certaines exigences fonctionnelles ou techniques décrit dans l'Énoncé des Besoins Ébauche, ci-jointe? Si oui, lesquelles?
- C. Veuillez décrire votre type de licence (p. ex., basée sur les utilisateurs ou par ordinateur, serveur ou entreprise).

- 
- D. Veuillez décrire les modalités de votre licence (p. ex., perpétuelle ou par abonnement).
- E. Offrez-vous une solution hébergée (inonuagique ou hors site)?
- F. Est-ce que votre solution permet de créer des solutions logicielles pour la mise en œuvre sur des plateformes Windows?
- G. Est-ce que votre solution permet de gérer automatiquement la mise en œuvre dans un environnement Active Directory?
- H. Est-ce que votre solution permet de faire le suivi du rendement des applications et des serveurs dans les environnements physiques, virtuels et inonuagiques?
- I. Selon vous, est-ce qu'il y a des exigences fonctionnelles ou techniques (composantes ou fonctions à valeur ajoutée) qui seraient un avantage pour notre organisation?

## 8. Présentation des réponses

- (a) **Page couverture** : Si la réponse comporte plusieurs documents, les répondants doivent indiquer sur la page de couverture de chacun d'eux le titre de la réponse, le numéro de la demande de soumissions, le numéro du document et le nom officiel complet du répondant.
- (b) **Page de titre** : La première page de chaque document de la réponse, après la page couverture, doit être la page de titre, qui doit comporter les éléments suivants :
- (i) le titre de la réponse du répondant et le numéro du document;
  - (ii) le nom et l'adresse du répondant;
  - (iii) le nom, l'adresse et le numéro de téléphone de la personne-ressource du répondant;
  - (iv) la date;
  - (v) le numéro de la DDR.
- (c) **Système de numérotation** : Les répondants sont priés d'utiliser dans leur réponse un système de numérotation correspondant à celui de la présente DDR. Toute référence à des documents descriptifs, à des manuels techniques et à des brochures accompagnant la réponse devrait respecter ce système.
- (d) **Nombre de copies** : Le Canada demande que les répondants soumettent une copie électronique (en format PDF) de leur réponse.

## 9. Demandes de renseignements

Comme il ne s'agit pas d'une demande de soumissions, le Canada ne répondra pas nécessairement par écrit aux demandes de renseignements des fournisseurs ou ne distribuera pas nécessairement les réponses à tous les fournisseurs éventuels. Toutefois, les répondants qui ont des questions relatives à la présente DDR peuvent les faire parvenir à la personne suivante :

Autorité contractante : Elizabeth Quenville

Courriel : elizabeth.quenville@pwgsc-tpsgc.gc.ca

Téléphone : (613) 937-2727

Télécopieur : (819) 953-3703

## 10. Présentation des réponses

- (a) **Date et lieu du dépôt des réponses** : Les parties intéressées devraient envoyer leur réponse par courriel à l'adresse de l'autorité contractante figurant ci-dessus, au plus tard à la date indiquée à la page 1 de la DDR.
- (b) **Responsabilité concernant le dépôt des réponses** : Il incombe au répondant de faire parvenir les réponses à la bonne adresse et dans les délais prévus.

Solicitation No. - N° de l'invitation

Amd. No. - N° de la modif.

Buyer ID - Id de l'acheteur

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

File No. - N° du dossier

CCC No./N° CCC - FMS No./N° VME

---

**ANNEXE**

(CI-JOINTE)

## 1 Besoin

La Direction générale du dirigeant principal de l'information (DGDPI) de TPSGC a déterminé qu'elle avait besoin d'une solution de gestion des services de technologie de l'information (GSTI) conforme à ITIL version 3.0.

## 2 Contexte

Direction générale du dirigeant principal de l'information de TPSGC a formé le Secteur du soutien en service (SSES) pour offrir des services de soutien et de livraison efficaces et efficients et s'assurer que les utilisateurs, les clients et les fournisseurs de services de l'ensemble du Ministère obtiennent le meilleur rapport qualité-prix possible. Le SSES est responsable, entre autres, de la création d'un bureau de service centralisé (guichet unique) au Ministère pour le traitement des incidents, des problèmes, de la gestion de la configuration, des demandes de services et de la centralisation de la gestion des services et des biens de TI (GSBTI). Ces tâches comprennent la prestation d'une fonction complète de bureau de service pour la gestion des incidents, des problèmes, de la configuration, des demandes de services et du cycle de vie des biens à TPSGC, ainsi que d'un catalogue de services en libre-service aux utilisateurs. Ainsi, notre organisation de TI sera en mesure d'assurer le soutien des services et d'harmoniser la TI à nos besoins opérationnels.

Avantages escomptés :

- *Amélioration de l'efficacité et de l'efficience de l'utilisation des biens de TI.*
- *Réduction du coût total de propriété (CTP) de l'environnement de bureautique.*
- *Élimination des dépenses superflues.*
- *Augmentation de la satisfaction des clients (utilisateurs finaux).*
- *Conformité continue aux ententes juridiques et aux politiques et directives du GC et de TPSGC.*

Le SGSTI est nécessaire au soutien d'un bureau de service centralisé (guichet unique) pour la gestion des incidents, des problèmes, de la configuration, des demandes de services et de la GSBTI. Cette suite devra être intégrée aux applications existantes, comme Dynamic et Sharepoint de Microsoft, SAP, PeopleSoft, GCDocs, et Tivoli/SmartCloud ou les autres outils de GSTI de SPC.

Le SSES publie la présente demande de renseignements (DDR) pour connaître les solutions offertes sur le marché.

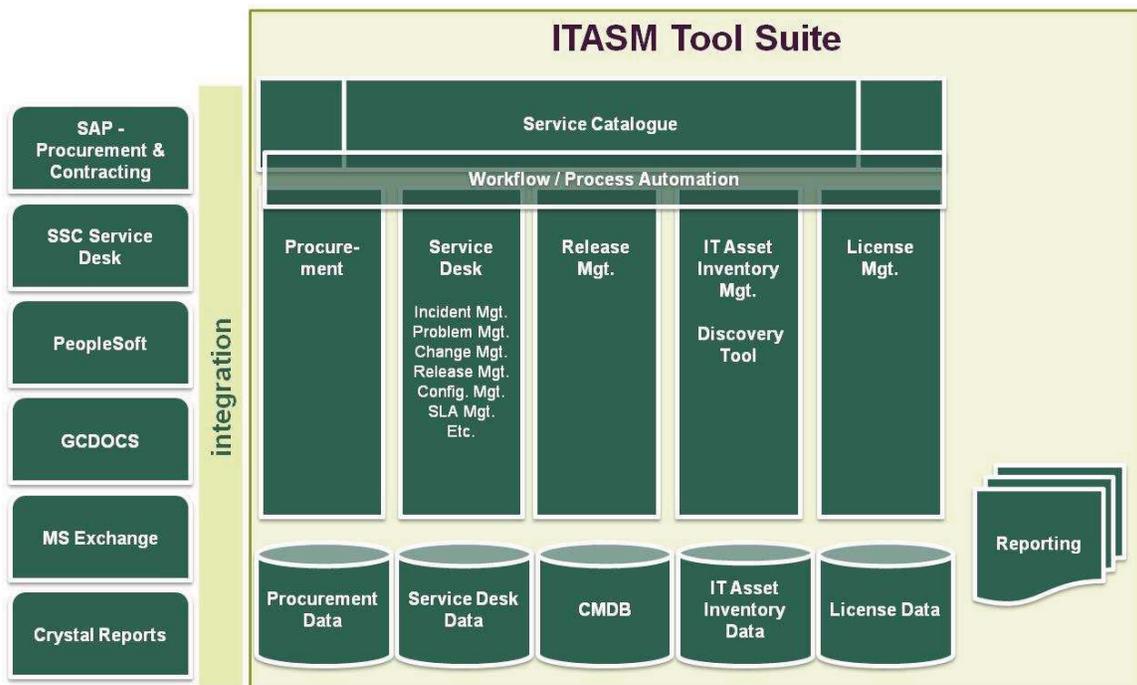
## 3 Aperçu

La solution de GSTI sera compatible avec l'outil du bureau de service (ITIL V3.0 ou ultérieure) et de gestion des biens de TI, y compris, mais sans s'y limiter, les fonctions de gestion de l'inventaire et des licences. Une fonction intégrée d'applications en libre-service est également nécessaire. Cette fonction permettra aux utilisateurs de trouver les outils en libre-service et télécharger des logiciels prévérifiés lorsque les licences sont disponibles. La solution devra également comprendre un module de rapports.

Pour assurer le soutien de la gestion à TPSGC des incidents, problèmes et biens, l'intégration à d'autres applications de TPSGC est nécessaire. Parmi ces applications, notons les modules d'approvisionnement

et de marchés de SAP, Dynamic et SharePoint de Microsoft, PeopleSoft, Tivoli/SmartCloud de SPC, Exchange de Microsoft et Crystal Reports (RA et rapports).

Le tableau ci-dessous est une conception théorique de la solution de GSTI.



## 4 Exigences fonctionnelles

Les sections ci-dessous présentent les exigences de la solution de GSTI. La solution doit être fonctionnelle, complète et intégrée, et comprendre les composantes et interfaces de base ITIL V3 (ou ultérieure) (homologuées par Pink Elephant ou une autre organisation). Une liste générale doit être fournie pour chaque composante et interface de base. Les fonctions clés sont fournies pour le contexte.

### 1. Gestion des incidents

- Définition et inscription des incidents à partir d'un outil de gestion externe ou d'une interface Web, ou par courriel ou appel d'un utilisateur.
- Catégorisation et sous-catégorisation des incidents.
- Affectation automatique des incidents selon les catégories ou règles opérationnelles.
- Prioritisation prédéfinie selon les répercussions et l'urgence de l'incident.
- Fonctions de signalisation hiérarchique des incidents.

### 2. Traitement des demandes

- Modèles de formulaires de demande configurables.
- Déroulement de la gestion des demandes configurable, y compris l'auto-affectation de tâches au groupe et technicien de soutien approprié, et saisie des approbations en fonction de la structure ministérielle ou des pouvoirs d'approbation délégués.

- c) Gestion du flux des travaux
  - i) Visibilité du déroulement du traitement de toutes les demandes et de leur état, et capacité d'accéder aux détails des tâches associées à une demande donnée.
  - ii) Surpassement manuel des affectations ou tâches sur le déroulement des travaux par un utilisateur autorisé.
  - iii) Avis et signalisation.

### 3. Gestion du catalogue de services

- a) Compatibilité avec de multiples affichages du catalogue de services en fonction du site du client, entre autres.
- b) Intégration à la fonction de gestion des demandes pour permettre aux utilisateurs de demander des articles du catalogue de services en fonction du site du client.
- c) Intégration au répertoire d'applications Web, ou à une fonction similaire, pour permettre aux utilisateurs d'afficher les logiciels disponibles et de télécharger des éléments (selon les règles opérationnelles).

### 4. Gestion des problèmes

- a) Suivi des activités et des incidents.
- b) Outils d'analyse et de diagnostic.
- c) Base des données des erreurs connues.
- d) Intégration au Système de gestion de la configuration.

### 5. Gestion du changement

- a) Modèle configurable de formulaire de demande.
- b) Déroulement de la gestion du changement configurable, y compris l'auto-affectation de demandes au groupe et technicien de soutien approprié, et saisie des approbations en fonction de la structure ministérielle ou des pouvoirs d'approbation délégués.
- c) Gestion du déroulement (référence : 2. Gestion des demandes).
- d) Mise à jour automatique des bases de données de GSBTI à partir d'une demande approuvée pour assurer la synchronisation des bases de données.

### 6. Gestion des versions et des déploiements

- a) Création de dossiers de changements en fonction du modèle approuvé et de la structure prioritaire.
- b) Établissement des changements non approuvés trouvés pendant des vérifications de découverte.
- c) Établissement des conflits d'horaire pour le personnel et les EC au moment de modifier les calendriers.
- d) Établissement des dépendances des changements lorsque des changements sont apportés au calendrier grâce à l'utilisation de relations dans la BDGC.
- e) Synchronisation des données et fonctions de gestion des versions pour veiller à ce que la BDGC soit à jour, que les changements soient gérés de manière adéquate et que le nouveau matériel et les nouveaux logiciels soient stockés dans la Bibliothèque permanente des logiciels (BPL) et dans l'entrepôt permanent du matériel (EPM).

### 7. Gestion de la configuration

- a) Mécanismes d'assurance de la qualité pour garantir l'intégrité des biens et des configurations nécessaires au contrôle des services et de l'infrastructure de TI par la mise en place d'un système de gestion des configurations précis et complet.
- b) Intégration de la BDGC, de la base de données de gestion des biens, et du logiciel du bureau de service pour garantir la disponibilité des données des EC à l'ensemble de la solution.

- c) Configuration du SGC pour permettre l'apport d'informations provenant d'autres BDGC.

### **8. Gestion du niveau de service**

- a) Configuration et maintenance des données de l'ANS, y compris les avis, les règles et les seuils.

### **9. Gestion des biens**

- a) Inventaire de tous les biens de TI, y compris les liens dans l'inventaire (p. ex., bien logiciel associé au bien matériel).
- b) Liste configurable des catégories et de sous-catégories de biens.
- c) Saisie et maintenance des données de base faisant autorité sur les utilisateurs, y compris leur emplacement et leur position dans l'organigramme ministériel.
- d) Capacité d'associer les utilisateurs à leurs biens actuels (logiciels et matériel).
- e) Capacité d'analyser le réseau et de configurer le matériel et les logiciels pour permettre le balayage avec un appareil portatif des codes à barres du matériel reçu, vérifié et éliminé.
- f) Gestion à distance des biens.
- g) Bibliothèque de logiciels déjà remplie.
- h) Capacité de regrouper les versions des logiciels et les suites d'applications, entre autres.

### **10. Gestion des licences**

- a) Capacité d'associer les données de licence aux données des biens logiciels.
- b) Suivi de l'état du cycle de vie de chaque bien logiciel géré, de l'achat à l'élimination, à l'aide de pratiques uniformes de surveillance et de suivi.
- c) Gestion de tout type de licence et stockage de l'information clé sur les modalités et les tarifs du contrat, ainsi que les ANS et les fournisseurs connexes.
- d) Liste prédéfinie des types de licence configurable (ajout, modification et suppression) par un utilisateur autorisé.
- e) Avis automatiques configurables (p. ex., détails clés et alertes).
- f) Déroulement configurable (déclencheurs automatiques et manuels) pour faire le suivi des renouvellements et des bons de travail, et les associer aux contrats et biens appropriés.
- g) Maintenance et suivi de tous les coûts associés à un contrat.
- h) Interface unique et conviviale :
  - i) Rapports sur l'état de la conformité d'une organisation.
  - ii) Mise en évidence des éléments que peut installer une organisation.
  - iii) Capacité de différencier le nombre de licences associées aux composantes d'une suite d'applications et d'une trousse logicielle individuelle commerciale.
  - iv) Établissement du nombre d'installations et d'utilisations d'un logiciel commercial.
  - v) Établissement du nombre de licences disponibles.
  - vi) Établissement des logiciels non conformes.

### **11. Gestion du savoir**

- a) Capacité de chercher, de mettre à jour et de rédiger des articles de la base de connaissances, et d'importer des articles existants.
- b) Capacité de partager du savoir et de l'information (p. ex., médias sociaux et collaboration).

### **12. Gestion financière**

- a) Maintenance et suivi des coûts des biens.
- b) Maintenance des relations entre les biens, les bons de commande et les contrats.
- c) Intégration avec SAP et PeopleSoft.
- d) Maintenance et suivi de l'information sur les achats et les coûts.

**13. Module d'applications et de libre-service**

- a) Affichage du catalogue de logiciels commerciaux disponibles pour le téléchargement, y compris l'inventaire à jour et les autres données appropriées.
- b) Mise à jour automatique de l'inventaire et des données des licences au besoin au moment de télécharger.
- c) Déroulement configurable intégré à la fonction de gestion des demandes pour le soutien des demandes de logiciels.
- d) Association des logiciels à leurs utilisateurs et à leur matériel actuel.
- e) Saisie des données sur l'utilisation et le rendement relatives à l'utilisation et à la disponibilité du répertoire d'applications.

**14. Découverte**

- a) Outil de découverte intégré et configurable pour l'auto-découverte de l'information sur les biens (logiciels et matériel), les EC et les liens avec les EC, et ajout de l'information dans la base de données du bien.
- b) Calendrier configurable pour les traitements de routine et manuels.
- c) Si un agent doit être installé sur les dispositifs (EC) pour permettre la découverte, il doit permettre la distribution au moyen d'un objet OU une autre méthode d'installation automatique sur chaque machine doit être présentée.

**15. Avis**

- a) Avis par courriel à l'aide de Microsoft Exchange de manière à ce que les clients reçoivent des courriels lorsqu'un incident, un changement ou une demande a été ouvert, suspendu ou fermé.
- b) Capacité d'envoyer et de recevoir des courriels avec plusieurs adresses.
- c) Avis automatiques en fonction de règles opérationnels (p. ex., lorsqu'un billet est assigné ou en cas de non-respect de l'ANS).

**16. Exportation/importation de données**

- a) Importation manuelle et automatique de données en lot ou individuelles à partir de sources externes, à l'aide des formats standards CSV et XML.
- b) Exportation manuelle et automatique de données en lot ou individuelles à partir de la base de données de GSBTI, à l'aide des formats standards CSV et XML.
- c) Fonction d'exportation vers un outil de RA ou de rapports.

**17. Établissement de rapports et demandes**

- a) Fonctions de rapports opérationnels et de gestion.
- b) Fonction de rapports multidimensionnels.
- c) Demandes et rapports prédéfinis et prêts à l'emploi.
- d) Capacité de configurer et de sauvegarder les rapports et les demandes.
- e) Calendrier d'établissement de rapports configurable.
- f) Envoi de courriels et d'avis automatiques de rapports prévus aux utilisateurs appropriés.

En plus des composantes et interfaces de base de ITIL v3 ou ultérieure, les éléments ci-dessous sont également nécessaires.

**18. Capacité bilingue**

- a) Interfaces utilisateurs et champs de valeur dans les deux langues officielles (français et anglais).
- b) Fonction permettant d'enregistrer dans le profil de l'utilisateur la langue de préférence de chaque utilisateur se connectant au système.
- c) Fonction permettant aux utilisateurs de modifier la langue de travail lors de chaque connexion.

- d) Rédaction de la documentation et du matériel de formation dans les deux langues officielles du Canada.

**19. Fonction de gestion de compte**

- a) Capacité d'utiliser la gestion de comptes fondée sur les rôles.
- b) Capacité de fermer de manière automatique les comptes temporaires et d'urgence.
- c) Capacité de désactiver de manière automatique les comptes inactifs.
- d) Capacité de vérifier la création, la modification, la désactivation et la fermeture de comptes.
- e) Capacité de mettre en service et d'administrer des comptes utilisateur privilégiés fondés sur le rôle.
- f) Capacité de suivre et de surveiller les attributions de rôles privilégiés.

**20. Vérification et archive**

- a) Saisie de l'information de la piste de vérification, y compris, au minimum, le type, la date et l'heure, l'endroit, la source, ainsi que les résultats de la transaction (réussite ou échec), de même que l'identité de tout utilisateur ou sujet lié à la transaction.
- b) Protection de l'intégrité de l'information sur la piste de vérification, et interdiction de la modification ou de la suppression.
- c) Archivage de données en fonction de règles opérationnelles configurables.

**5 Exigences techniques**

Le tableau ci-dessous explique les exigences techniques minimales de la suite d'outils de GBSTI .

|                      |   |
|----------------------|---|
| <b>Environnement</b> | <p>La solution doit être :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sur le Web</li> <li>• Être compatible avec de multiples configurations de site</li> <li>• Être compatible avec trois environnements : développement, essai et production</li> <li>• Être compatible avec les plateformes suivantes :             <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Système d'exploitation                 <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Red Hat Linux 7</li> <li>▪ SUSE Linux Enterprise Server 12</li> <li>▪ Microsoft Windows Server 2012 Datacenter</li> </ul> </li> <li>○ Logiciel de serveur Web                 <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Apache Foundation Group – Apache 2.5 ou ultérieure</li> <li>▪ Microsoft IIS 8</li> </ul> </li> <li>○ Serveurs d'applications                 <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Oracle WebLogic Server 12c</li> <li>▪ IBM Websphere Server 8.5</li> <li>▪ Microsoft Application Server 2012</li> </ul> </li> <li>○ Logiciel de système de gestion de base de données                 <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Oracle 12c</li> <li>▪ Microsoft SQL Server 2012</li> </ul> </li> </ul> </li> </ul> |
| <b>Utilisateurs</b>  | <p>La solution doit permettre :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Le soutien de l'ensemble de la solution par plus de 100 techniciens</li> <li>• L'accès et l'utilisation par 18 000 utilisateurs finaux du répertoire d'applications, du catalogue de services et des déclenchements des déroulements.</li> </ul>   |

|  |  |
|--|--|
| <b>Sécurité</b>                        | La solution doit être compatible avec les éléments suivants : <ul style="list-style-type: none"><li>• Contrôle d'accès fondé sur les rôles</li><li>• SSL ou la gestion par clé protégée</li><li>• L'utilisation de signatures numériques ou d'une fonction semblable pour les approbations</li></ul> |
| <b>Modes de prestation de services</b> | La solution doit permettre l'utilisation de plusieurs modes de prestation des services, y compris les solutions mobiles (iOS, Android, Windows et BlackBerry).   |
| <b>Évolutivité et mise à jour</b>      | La solution doit être compatible avec environ 20 000 EC et être évolutive pour composer avec l'augmentation du nombre d'EC, d'utilisateurs et de sites sans perte de fonction ni de rendement.   |