



Service | Innovation | Rentabilité

Produits d'imagerie et d'impression en bloc

Journée de consultation de l'industrie

15 juillet 2015

INITIATIVE SUR
LES APPAREILS
TECHNOLOGIQUES
EN MILIEU DE TRAVAIL



Services partagés
Canada

Shared Services
Canada

Canada

Mot de bienvenue et mot d'ouverture

Instructions à l'intention des participants

L'appel est géré par un opérateur.

Toutes les lignes sont en mode silencieux jusqu'à la période de questions et réponses.

Une fois que la période de questions et réponses sera lancée, l'opérateur expliquera aux participants la marche à suivre pour poser une question.

Lorsque l'opérateur désactivera le mode silencieux de votre ligne, il vous appellera par le nom que vous aurez fourni au cours du processus de connexion.

Votre question doit être posée dans la même langue que celle avec laquelle vous vous êtes connecté.

- Ligne anglaise = Question en anglais; Ligne française = Question en français
- Ligne du plancher = Question en français ou en anglais

Les questions ne pourront être posées que par téléphone.

Programme de la Journée de consultation de l'industrie

| Heure (HAE) | Présentateur | Description |
|----------------------|--|--|
| De 13 h 15 à 13 h 20 | Pankaj Sehgal, sous-ministre adjoint, Direction générale des réseaux et des utilisateurs, SPC | Mot d'ouverture et présentation des objectifs liés à la Journée de consultation de l'industrie |
| De 13 h 20 à 13 h 30 | Pankaj Sehgal, sous-ministre adjoint, Direction générale des réseaux et des utilisateurs, SPC | Avenir de SPC |
| De 13 h 30 à 13 h 45 | Alan Manara, directeur général, Technologie en milieu de travail, Direction générale des réseaux et des utilisateurs, SPC | Survol du contexte, de la portée et de l'environnement actuel |
| De 13 h 45 à 14 h 00 | Dale Heins, directeur principal, Services d'ordinateur central et d'impression en bloc, Direction générale de la gestion des services et des centres de données, SPC | Survol des exigences en matière d'impression en bloc et des questions de l'industrie |
| De 14 h 00 à 14 h 30 | André Arsenault, directeur, Initiative des appareils technologiques en milieu de travail, Direction générale des réseaux et des utilisateurs, SPC | Survol des exigences en matière de produits d'imagerie et des questions de l'industrie |
| De 14 h 30 à 14 h 40 | Pause | |
| De 14 h 40 à 14 h 55 | Jason Weatherbie, directeur, Direction des acquisitions et des relations avec les fournisseurs, SPC | Approche relative aux solutions d'approvisionnement collaboratif |
| De 14 h 55 à 15 h 30 | Alexandre Dorion, gestionnaire, Direction générale de la cybersécurité et de la sécurité de la TI, SPC | Processus d'intégrité de la chaîne d'approvisionnement (ICA) |
| | Jérôme Tremblay, conseiller en cybersécurité, Bureau des relations stratégiques, CST | Menaces liées à la chaîne d'approvisionnement pour le gouvernement du Canada |
| De 15 h 30 à 16 h 15 | Alan Manara, directeur général, Technologie en milieu de travail, Direction générale des réseaux et des utilisateurs, SPC | Questions et réponses |
| | Dale Heins, directeur principal, Services d'ordinateur central et d'impression en bloc, Direction générale de la gestion des services et des centres de données, SPC | Récapitulation et mot de la fin |



Produits d'imagerie et impression en bloc ***Journée de consultation de l'industrie***

Avenir de SPC

Pankaj Sehgal

Sous-ministre adjoint

Direction générale des réseaux et des utilisateurs

15 juillet 2015



Objectifs de la Journée de consultation de l'industrie

- Faire participer l'industrie à un dialogue sur les plans et les options de SPC concernant la livraison de :
 - Produits d'imagerie (imprimantes locales et de réseau; appareils multifonctions – imprimante/photocopieur/numériseur/télécopieur)
 - Impression en bloc (impression de grand volume à partir de centres d'impression)
- Présenter les stratégies, les exigences et les questions globales, et encourager l'industrie à fournir une rétroaction à l'aide d'une soumission écrite ultérieure.
- Définir l'approche d'approvisionnement (en fonction du processus de solutions d'approvisionnement collaboratif)
- Décrire le processus de l'intégrité de la chaîne d'approvisionnement



- Alors que Services partagés Canada (SPC) a mis fin à la phase de planification pour se concentrer sur la migration de l'environnement existant vers la nouvelle infrastructure de technologie de l'information (TI) d'entreprise, le Ministère a adopté une nouvelle structure organisationnelle.
- Cette restructuration est connue sous le nom d'« Avenir de SPC ».

Perspectives d'avenir



- SPC a évolué et procède actuellement à une restructuration afin de mieux orienter la transformation et d'améliorer ses services.
- La restructuration de SPC s'inspire des commentaires des employés, des partenaires et de l'industrie.
- Cette démarche s'inscrit dans l'évolution naturelle de SPC...

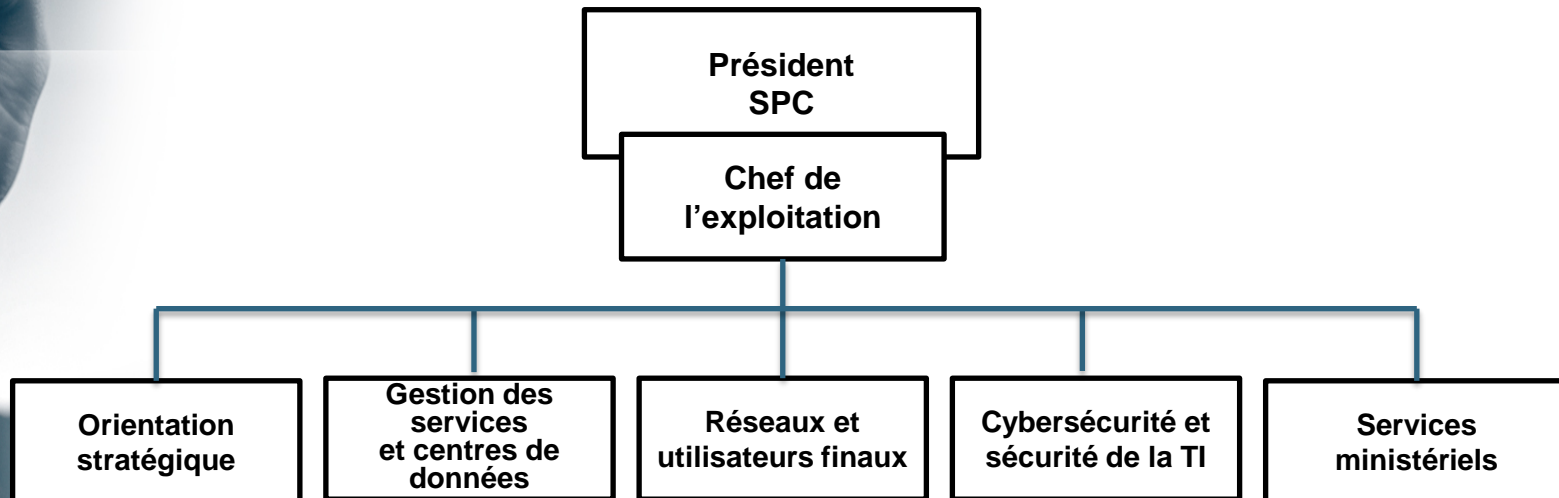
Perspectives d'avenir (suite)



- SPC investira temps et effort pour :
 - Favoriser la mobilité
 - Tirer les avantages
 - Accorder la priorité au service à la clientèle
 - Préciser les responsabilités
 - Accroître la flexibilité
 - Améliorer l'extensibilité
- La restructuration :
 - Facilite la migration de la charge de travail
 - Évite un réinvestissement inutile dans l'infrastructure existante de TI
 - Répond aux besoins changeants de la fonction publique de l'avenir

Évolution de SPC

- Depuis le 1^{er} avril 2015, SPC a adopté une structure selon laquelle des secteurs précis de l'organisation sont responsables du cycle de vie complet des services qu'ils offrent



Évolution de SPC (suite)



- Le nouveau modèle opérationnel offre à SPC l'occasion de mieux consolider, normaliser et reconcevoir notre manière de travailler.
- Il soutient une planification intégrée.
- Il permet à SPC de fournir à ses partenaires les services intégrés dont ils ont besoin pour offrir des programmes et des services à la population canadienne.

Évolution de SPC (suite)



- Pour gérer les relations avec la clientèle (une des fonctions de la Direction générale de l'orientation stratégique), SPC a adopté une approche de gestion des services de TI, selon laquelle un point de contact unique – un gestionnaire de compte – sera désigné pour chaque partenaire.
- Le gestionnaire de compte assurera la liaison avec les fonctions de prestation de services et de gestion de projets de SPC.
- Le bureau de service continuera d'effectuer les activités quotidiennes de SPC.

Direction générale des réseaux et des utilisateurs finaux

Pankaj Sehgal
Sous-ministre adjoint

Projets liés
aux réseaux
et utilisateurs
finaux

Réseaux
intra-
immeubles

Télécommu-
nications

Réseaux de
données

Services de
courriel

Technologie
en milieu de
travail

Technologie en milieu de travail

Alan Manara
Directeur général

Duc-Chi Tran
Directeur principal
Services de technologie en milieu de travail
Responsable de service

Eric Poirier
Directeur
Logiciels liés à la
technologie en
milieu de travail
Responsable de
service

André Arsenault
Directeur
Initiative des
appareils
technologiques en
milieu de travail
Responsable de la
conception

Kristie Rowan
Directrice
Services de
technologie en
milieu de travail
Avant le
déploiement

Stéphane Brais
Directeur
Services de
technologie en
milieu de travail
Déploiement

Andrew Beere
Gestionnaire
Services de
technologie en
milieu de travail
Services
communs

Gestion des services et centres de données

Kevin Radford

Sous-ministre adjoint principal

Dale Heins

Directeur principal

Ordinateur central et impression en bloc



Produits d'imagerie et d'impression en bloc ***Journée de consultation de l'industrie***

Survoleur du contexte, de la portée et de l'environnement actuel

Alan Manara
Directeur général
Technologie en milieu de travail

15 juillet 2015



Contexte



« 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. »

« [...] le ministre désigné pour l'application de la **Loi sur Services partagés Canada** est tenu de fournir, par l'intermédiaire de Services partagés Canada, des services liés à l'acquisition et à la fourniture de matériel et de logiciels, notamment de logiciels de sécurité, pour les dispositifs d'utilisateurs finaux. »



Décret
Numéro : 2013-0368



SPC crée l'Initiative des appareils technologiques en milieu de travail (ATMT) durant l'été 2013.

Objectif et portée organisationnelle des ATMT

Objectif

Normaliser et regrouper l'acquisition du matériel et des logiciels destinés aux ATMT du gouvernement du Canada.

Portée organisationnelle

Les ministères et les organismes énumérés aux annexes I, I.1 et II de la *Loi sur la gestion des finances publiques*, à l'exception des agents du Parlement

SPC est également chargé de rechercher des moyens de moderniser les services de soutien aux appareils technologiques en milieu de travail.

Résultats opérationnels des ATMT

- Normaliser la technologie
- Assurer que les correctifs et les versions sont à jour
- Uniformiser l'atténuation des menaces
- Intégrer des solutions de gestion de l'identité, des justificatifs d'identité et de l'accès
- Protéger la chaîne d'approvisionnement contre l'utilisation de matériel non approuvé

RENFORCER LA SÉCURITÉ DE LA TI



AMÉLIORER LA PRESTATION DE SERVICES



- Améliorer les niveaux des services offerts aux fonctionnaires
- Normaliser les processus et offrir une expérience cohérente à tous les utilisateurs finaux au sein du gouvernement du Canada
- Offrir des appareils et des outils répondant aux besoins des utilisateurs finaux
- Permettre l'utilisation des services informatiques n'importe où, n'importe quand et au moyen de n'importe quel appareil

- Normaliser les droits, les processus de prestation et les technologies des ATMT.
- Regrouper les achats afin de tirer profit du pouvoir d'achat du gouvernement

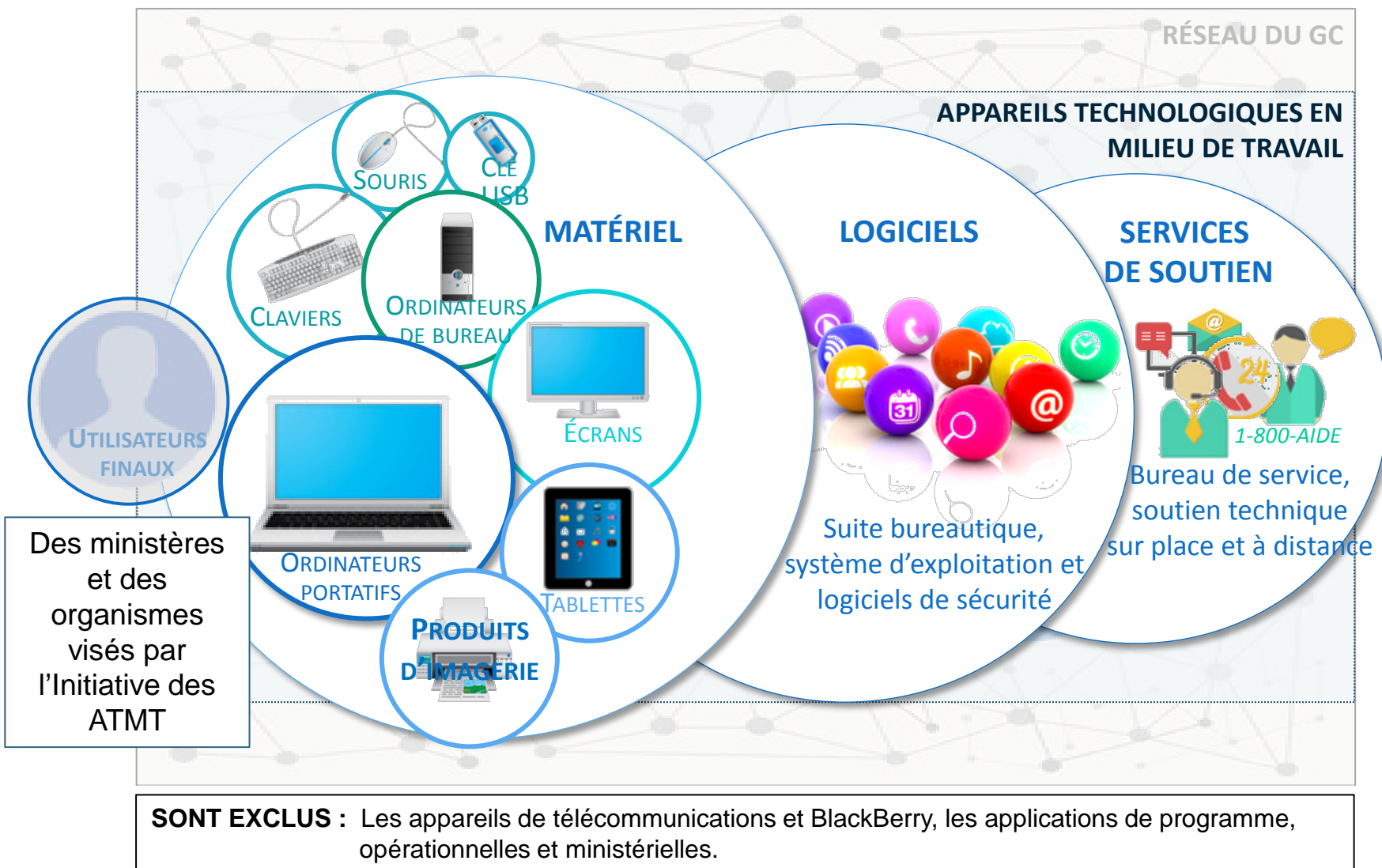
RÉALISER DES ÉCONOMIES



AUTRES AVANTAGES

- Encourager la modernisation du secteur public et permettre la mise en œuvre des initiatives Milieu de travail 2.0 et Objectif 2020
- Tirer des avantages sur le plan de l'écologisation
- Offrir des services sur demande

Portée de l'Initiative des ATMT



Portée de la Journée de consultation de l'industrie

Produits d'imagerie et d'impression en bloc destinés aux ATMT



SONT EXCLUS : Les appareils de télécommunications et BlackBerry, les applications de programme, opérationnelles et ministérielles.

Portée des produits d'imagerie destinés aux ATMT

APPAREILS

Inclus dans la portée

- ☑ Imprimantes et numériseurs pouvant se connecter à un appareil informatique ou à un réseau;
- ☑ Appareils multifonctions d'impression et d'imagerie amovibles ou dans le réseau combinant des fonctions d'impression, de numérisation, de télécopie et de photocopie;

Exclus de la portée

- X Télécopieurs autonomes et photocopieurs ne fonctionnant pas en réseau;
- X Imageurs spécialisés (*à savoir ceux qui ne traitent pas les formats de papier réguliers 8,5 sur 11 po, 8,5 sur 14 po et 11 sur 17 po*).

SERVICES

Inclus dans la portée

- ☑ Déploiement des appareils;
- ☑ Surveillance et gestion de la flotte;
- ☑ Approvisionnement et renouvellement en matière de biens non durables, à l'exception du papier;
- ☑ Services relatifs au matériel et services de réparation de bris sur place;
- ☑ Maintenance préventive assurée en continu, gestion opérationnelle et optimisation de la flotte;
- ☑ Élimination des appareils.

Exclus de la portée

- X Gestion de serveurs d'impression, de files d'impression ou d'impression IP;

Produits d'imagerie : État actuel complexe

Plus de 90 organisations proposant une variété :

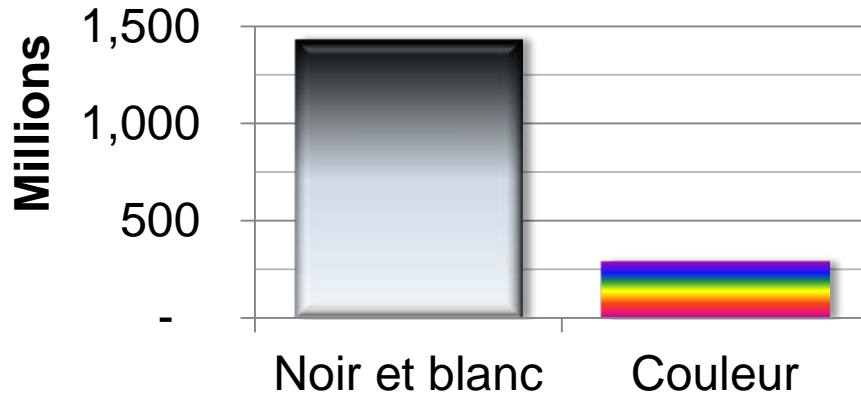
- De mandats de programme (*sécurité, défense, recherche, administration, etc.*)
- De niveaux de service et modèles de soutien
- De niveaux de maturité de la gestion des équipements de produits d'imagerie
- De produits et fabricants divers
- D'infrastructures techniques (*réseaux, outils de gestion des services de l'information*)
- De politiques d'imagerie (*droits, actualisation*)
- De droits de propriété des actifs (*location, achat, gestion*)
- De sources de financement (*rétrofacturation, installations vs budget des TI*)



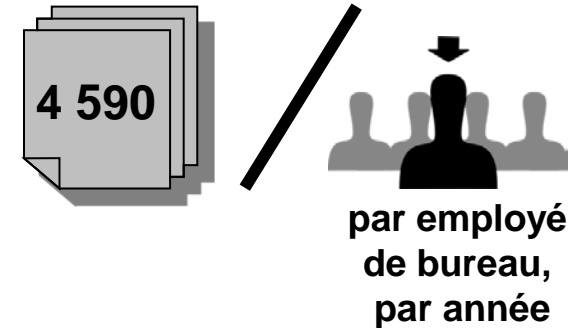
Mesures relatives aux produits d'imagerie

(LES PRODUITS D'IMPRESSION EN BLOC EXCLUS)

Estimation du nombre d'impressions par année
(en millions)



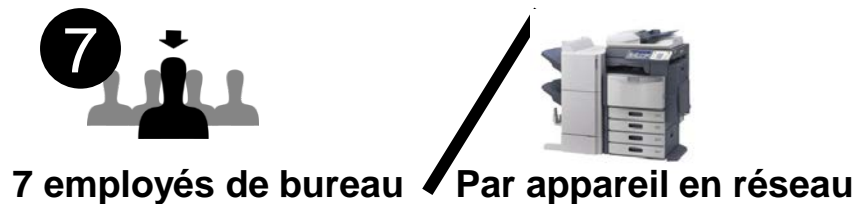
Estimation de la moyenne des impressions



Estimation du nombre d'appareils¹



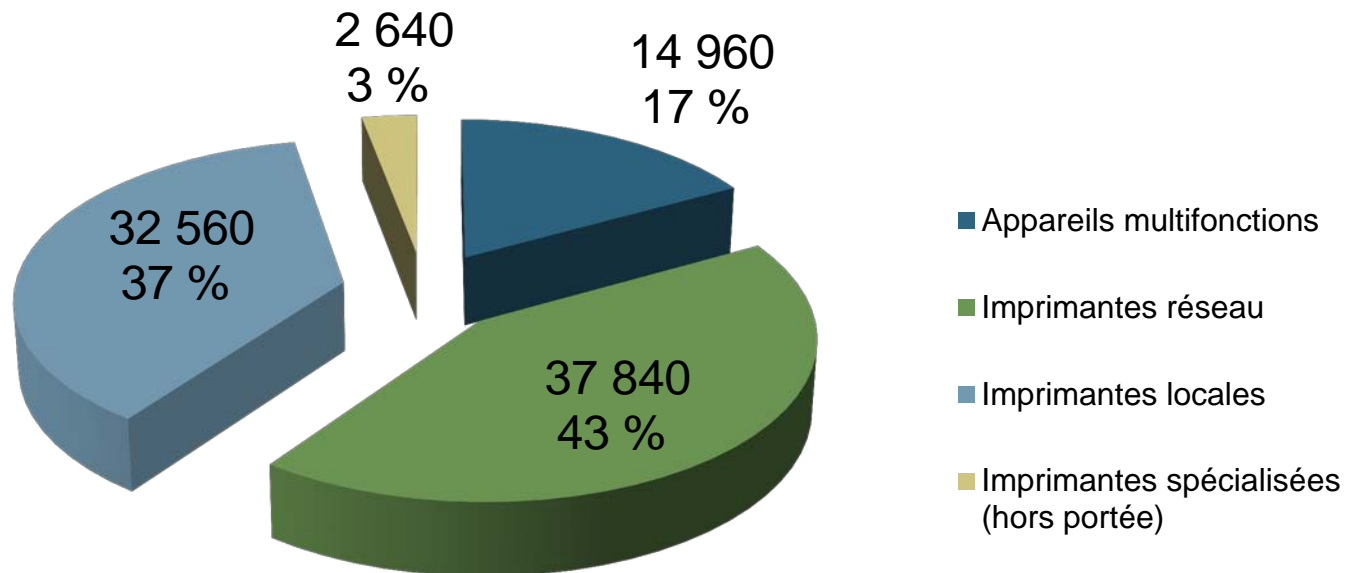
Estimation du ratio moyen par appareil¹



¹ Estimations générales extrapolées à partir de l'évaluation de l'état actuel de 2013-2014, menée par les ministères et les organismes représentant plus de 90 % des utilisateurs finaux au sein du gouvernement du Canada.

Gamme de produits

Gamme de produits d'imagerie¹

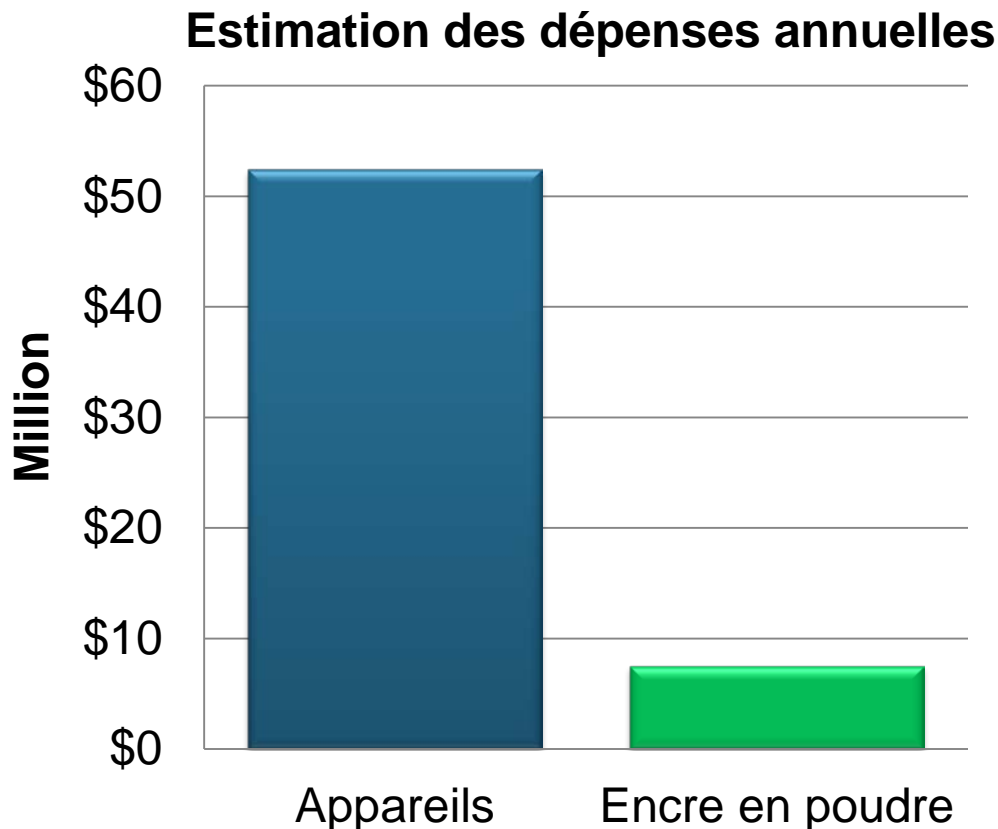


¹ Estimations générales extrapolées à partir de l'évaluation de l'état actuel de 2013-2014, menée par les ministères et les organismes représentant plus de 90 % des utilisateurs finaux au sein du gouvernement du Canada.

Estimation des dépenses pour les produits d'imagerie et l'encre en poudre

(LES PRODUITS D'IMPRESSION EN BLOC EXCLUS)

Estimation des dépenses annuelles des produits d'imagerie, de l'encre en poudre et de la maintenance pour les organisations visées par l'Initiative des ATMT¹



¹ Estimation basée sur les dépenses du gouvernement du Canada par ministère (2012-2013) pour les produits d'imagerie et l'encre en poudre. Disponible sur le portail du gouvernement ouvert : <http://ouvert.canada.ca/fr/donnees-ouvertes>

Emplacements dans l'ensemble du Canada

▶ Environ 90 organisations

▶ Plus de 3 500 bâtiments

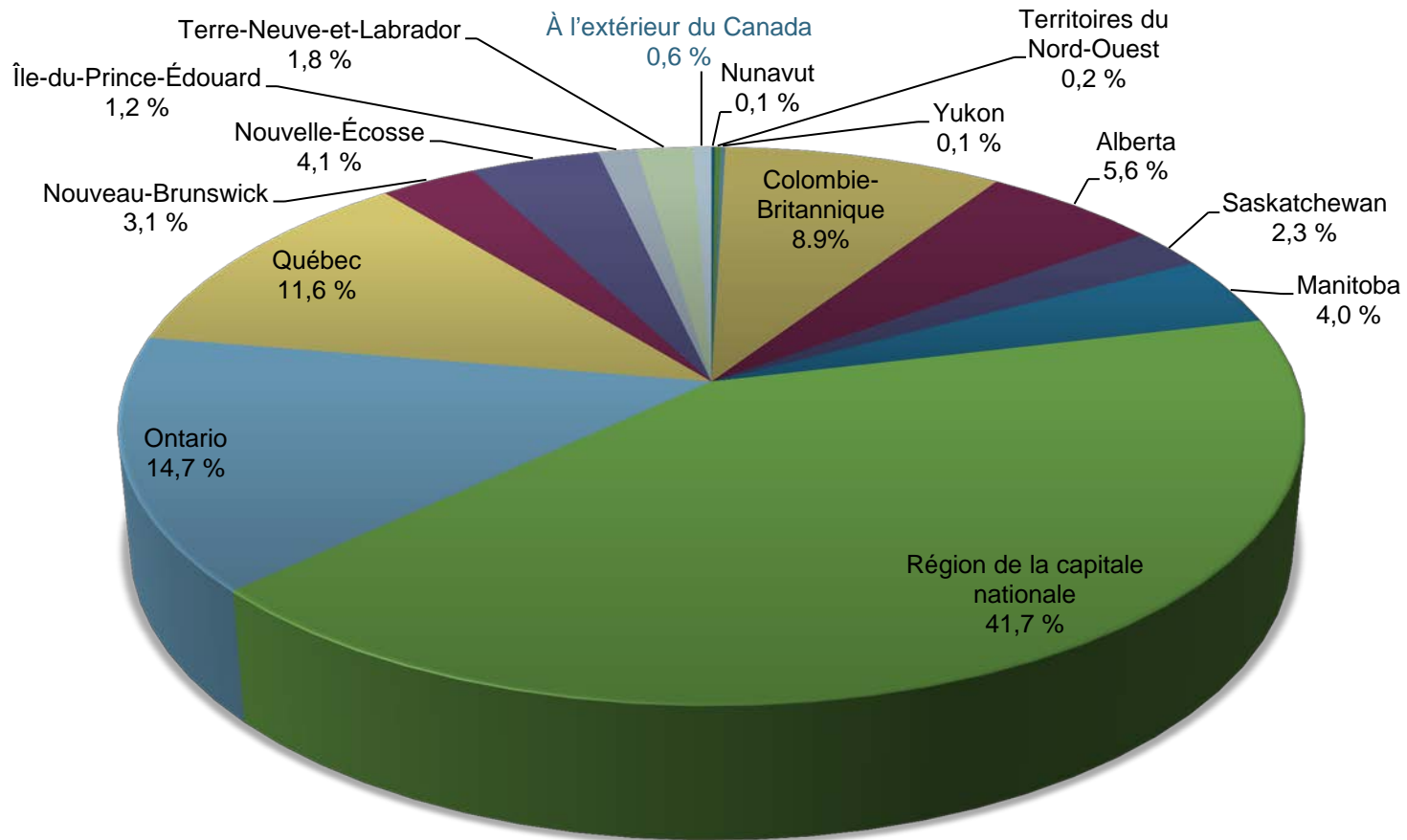
▶ Environ 370 000 employés

▶ Plus de 1 400 municipalités



Répartition des employés

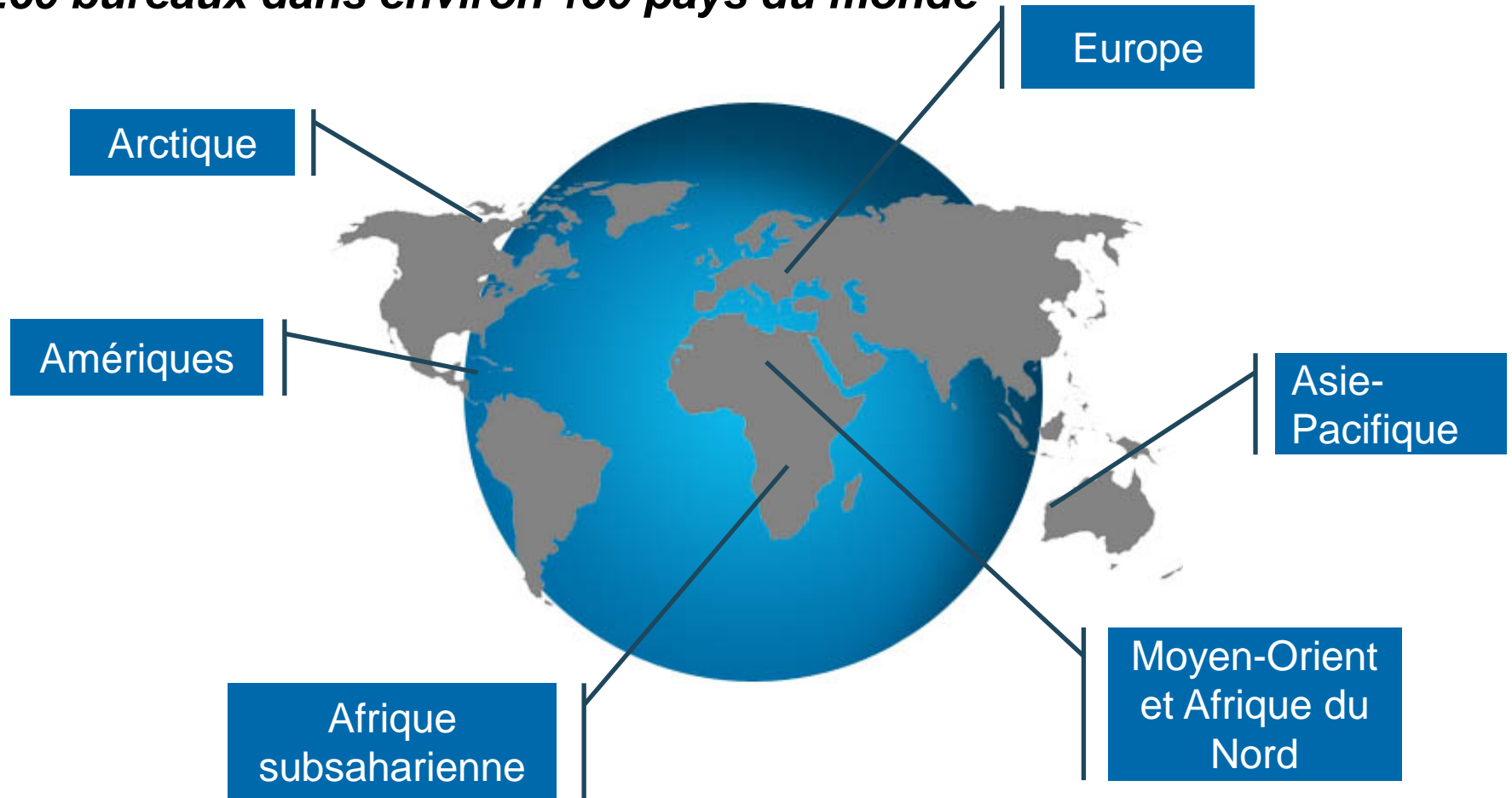
Répartition géographique des employés du gouvernement du Canada



Source : Secrétariat du Conseil du Trésor, Effectif de la fonction publique fédérale par région géographique, 2014
<http://www.tbs-sct.gc.ca/res/stats/sneg-aneg-fra.asp>

Emplacements dans le monde

Le gouvernement du Canada dispose de plus de 260 bureaux dans environ 150 pays du monde

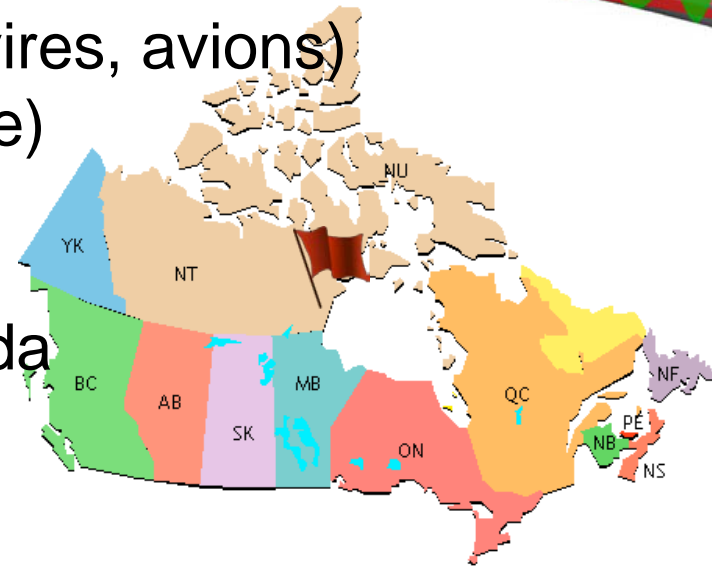
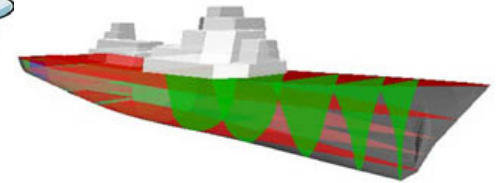


Source : Affaires étrangères, Commerce et Développement Canada, Bureaux du gouvernement du Canada à l'étranger
http://www.international.gc.ca/cip-pic/description_bureaux-offices.aspx?lang=fra

Emplacements spéciaux

Certains appareils d'imagerie se situent dans des emplacements atypiques, notamment :

- Des zones opérationnelles du ministère de la Défense nationale
- Des zones secrètes/très secrètes
- Des plateformes mobiles (navires, avions)
- Des zones éloignées (Arctique)
- Des prisons
- Des détachements de la Gendarmerie royale du Canada



**TRÈS
SECRET**

SECRET

Lignes directrices pour l'avenir

Passation de contrats

- Attirer et encourager les meilleurs fournisseurs de services de l'industrie
- Établir un arrangement contractuel flexible à risques partagés (gagnant-gagnant)
- Minimiser les coûts permanents de la gestion des contrats et des fournisseurs pour le gouvernement du Canada
- Promouvoir une amélioration et une innovation continues

Transition

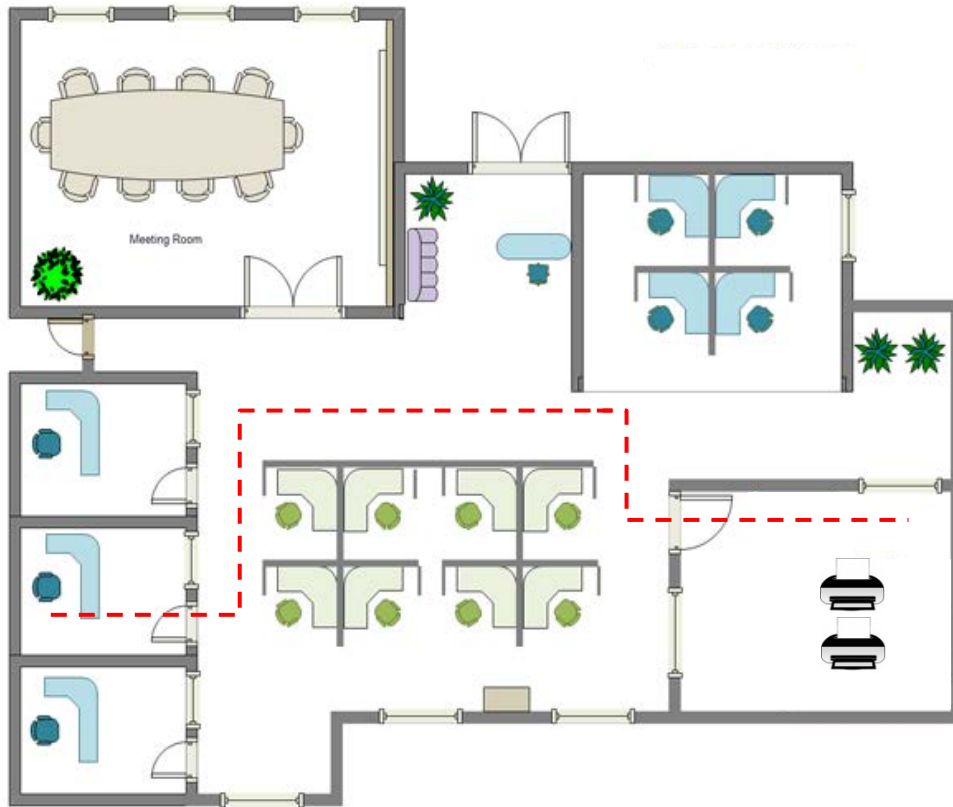
- Assurer la continuité des opérations
- Réduire au minimum le temps nécessaire à la réalisation de bénéfices
- Fournir une solution « clé en main » qui améliore l'expérience de l'industrie et qui peut être déployée facilement

Sécurité

- Réduire les vulnérabilités cybernétiques et garantir l'intégrité de la chaîne d'approvisionnement afin d'améliorer la sécurité des TI et d'assurer la fiabilité de l'entrepreneur
- Concevoir des contrôles de sécurité et de confidentialité intégrés à la solution, de la planification jusqu'à la mise en œuvre

Attributs de l'état futur

Le gouvernement du Canada cherche à transformer et à réduire l'empreinte de son environnement d'imagerie d'ici mars 2019.



Attributs

1. Distance maximum de 33,5 m (110 pi) entre l'utilisateur final et l'appareil
2. Ratio utilisateur final/appareil optimisé
3. Diversité d'appareils limitée
4. Authentification d'impression
5. Soutien d'impression sécurisé (tâche en attente jusqu'à l'utilisation de justificatifs d'identité à l'imprimante)
6. Appareils configurables pour répondre aux exigences spécifiques des utilisateurs (agrafage, différents formats de papier)
7. Appareils satisfaisant à des niveaux de rendement minimum
8. Gestion proactive des appareils et des consommables



Produits d'imagerie et d'impression en bloc ***Journée de consultation de l'industrie***

Exigences relatives à l'impression en bloc

Dale Heins
Directeur principal
Services d'ordinateur central et impression en bloc

15 juillet 2015



Portée des impressions en bloc

APPAREILS

Inclus dans la portée

- Appareils utilisés dans le cadre de l'impression de grands volumes à partir de centres d'impression (impression en bloc).

Exclus de la portée

- X Photocopieurs pouvant traiter des volumes importants;

SERVICES

Inclus dans la portée

- Déploiement des appareils;
- Surveillance et gestion de la flotte;
- Services relatifs au matériel et services de réparation de bris sur place;
- Maintenance préventive assurée en continu, gestion opérationnelle et optimisation de la flotte;
- Élimination des appareils.

Exclus de la portée

- X Opérations de production liés à l'impression en bloc.
- X Approvisionnement et renouvellement en matière de biens non durables.

Mesures relatives à l'impression en bloc*

Estimation de la moyenne des impressions

| Organisation du gouvernement du Canada | Emplacement | Volume annuel | Fonction |
|--|------------------------|---------------|---|
| Emploi et Développement social Canada | Belleville et Montréal | 22 millions | Impression de correspondance, mise sous pli, tri du courrier (reconnaissance optique de caractères) |
| Travaux publics et Services gouvernementaux Canada | Québec et Winnipeg | 56 millions | Impression de correspondance, mise sous pli, tri du courrier (reconnaissance optique de caractères) |
| Office de la propriété intellectuelle du Canada | Ottawa | 2,2 millions | Impression relative aux brevets uniquement |
| Agence du Revenu Canada | Summerside et Winnipeg | 100 millions | Impression de correspondance, mise sous pli, tri du courrier (reconnaissance optique de caractères) |

* Remarque : L'Agence du revenu du Canada et Travaux publics et Services gouvernementaux Canada ont la responsabilité des opérations (impression actuelle et mise sous pli). On ignore encore si ces organisations seront inclus dans la portée.

Exigences relatives à l'impression en bloc

- Impression de grands volumes en noir et blanc, sur un site du gouvernement du Canada
- Prise en charge de différents types de documents (correspondance, chèques et étiquettes)
- Prise en charge de l'impression à impact
- Intégration aux processus et aux outils de gestion des services du gouvernement du Canada (détails à déterminer)
- Production de rapports de gestion sur l'utilisation et la disponibilité des imprimantes
- Prise en charge des exigences en matière de sécurité (voir les exigences en matière de produits d'imagerie)
- Prise en charge de la mise sous pli de documents (p. ex., les documents généralement envoyés aux citoyens canadiens)
- Prise en charge du tri du courrier (p. ex., utiliser la technologie de reconnaissance optique de caractères pour trier les enveloppes en fonction de leur destination/code postal)



Produits d'imagerie et d'impression en bloc ***Journée de consultation de l'industrie***

Exigences des produits d'imagerie

André Arsenault

Directeur

Initiative des appareils technologiques en milieu de travail

15 juillet 2015



Principaux défis

- Transformer les produits d'imagerie en même temps que le reste de l'infrastructure de technologie
- Soutenir les lieux éloignés et internationaux
- Réduire la quantité et la diversité des appareils
- Réduire le nombre d'appareils d'imagerie et les volumes d'impression
- Transformer la culture pour encourager la rationalisation de l'environnement d'imagerie
- Répondre aux besoins des ministères/organismes ayant des considérations différentes en matière de sécurité
- Satisfaire aux exigences ministérielles à l'aide d'un ensemble limité de niveaux de services normalisés

Exigences liées aux activités principales

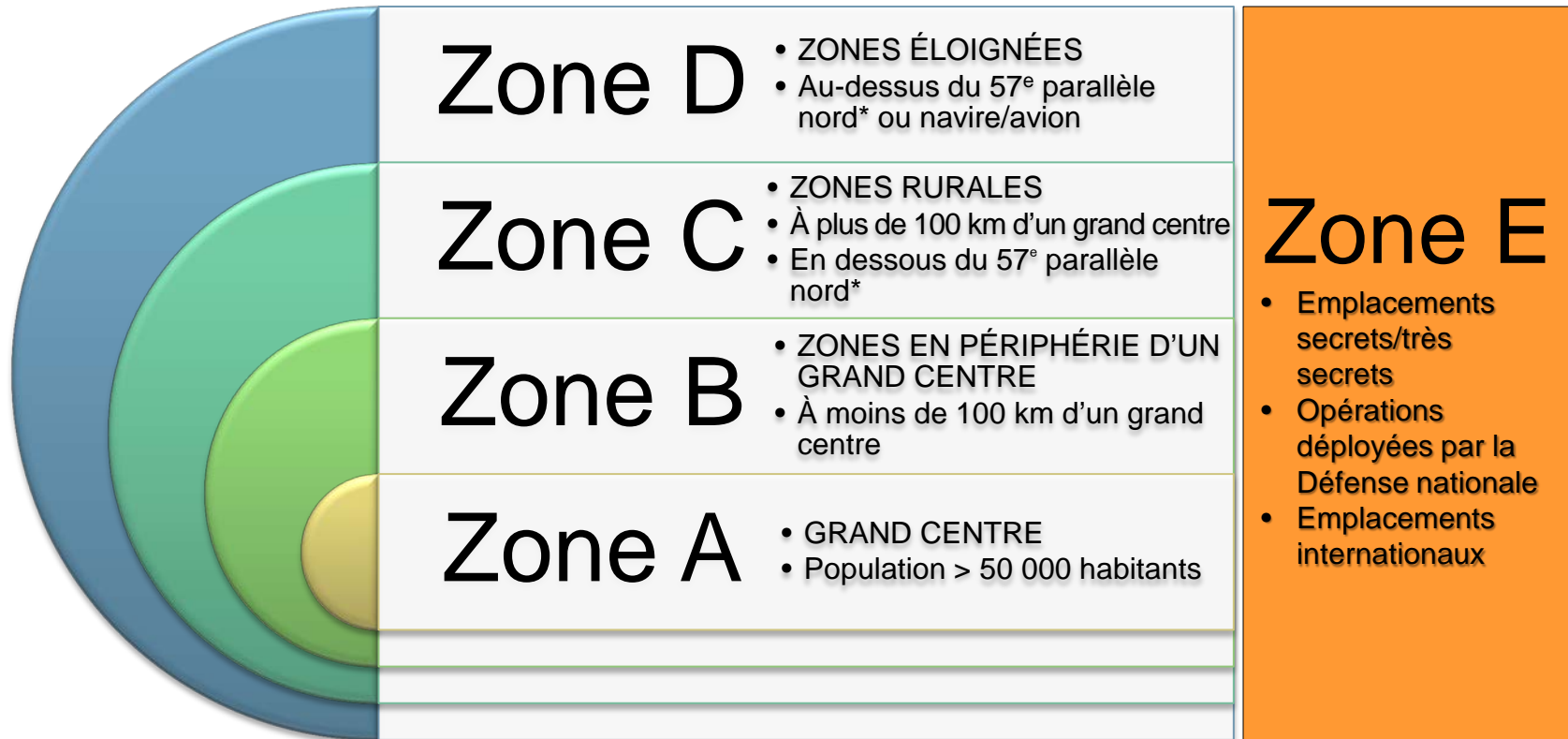
- Prendre en charge les fonctions standard d'impression, de numérisation, de copie et de télécopie de l'industrie
- Options permettant d'imprimer en couleur ou en noir et blanc
- Options permettant d'imprimer différents volumes
- Options permettant d'imprimer sur des formats standard de papier jusqu'au format 11 po sur 17 po
- Prendre en charge l'authentification d'impression (sécuriser l'exécution des tâches d'impression)
- Plans de niveaux de service améliorés (p. ex., livrer et installer des consommables [sauf le papier] ou résoudre les problèmes de bourrage papier)
- Intégration aux processus et aux outils de gestion des services du gouvernement du Canada (détails à déterminer)
- Production de rapports de gestion sur l'utilisation et la disponibilité des imprimantes

Exigences relatives aux niveaux de service

- Les ministères requièrent des niveaux de soutien différents – un service identique pour tous n'est pas réaliste
- Des plans de niveaux de service améliorés seront nécessaires pour s'adapter à différents cas d'utilisation comme :
 - Une intervention en cas d'urgence
 - Des utilisateurs finaux de grande notoriété (p. ex., les cabinets ministériels)
 - Les zones d'accès restreint
 - Les sites de recherche et développement
 - Les emplacements internationaux, éloignés ou ruraux

Définition des zones géographiques

Zones géographiques proposées



*L'utilisation du 57° parallèle nord est fournie à titre indicatif seulement. La délimitation exacte des zones sera définie ultérieurement.

Exigences relatives aux niveaux de service

Services de soutien de premier niveau

| Niveau de service | Standard | Amélioré |
|---------------------------------|--|------------------------------------|
| Soutien téléphonique sans frais | Numéro de téléphone de soutien téléphonique sans frais en anglais ou en français, selon la préférence de l'appelant. Disponible de 8 h à 17 h (heure locale dans toutes les zones du Canada), du lundi au vendredi sauf les jours fériés. | 24 heures sur 24, 7 jours sur 7 |
| Soutien technique sur le Web | Service technique sur le Web, offert 24 heures sur 24, en anglais ou en français, selon la préférence de l'appelant. Le soutien doit comprendre la publication d'une foire aux questions, l'entrée et la recherche d'incident et de demande de service dans un portail (ou par l'entremise d'un portail du GC intégré) ainsi qu'une fonctionnalité de clavardage en ligne. | Identique au soutien standard |

Exigences relatives aux niveaux de service

Temps de réponse de soutien

| Niveau de service | Standard | Amélioré |
|--|---|---|
| Délai maximum d'accusé de réception (Téléphone) | Accuser réception verbalement de tous les appels de service pour incidents dans l'heure qui suit le contact initial, dans 95 % des cas. | 30 minutes, 95 % des cas |
| Délai maximum d'accusé de réception (Sur le Web) | Accuser réception électroniquement de tous les incidents et demandes de service dans les 15 minutes qui suivent le contact initial, dans 95 % des cas. | Identique au soutien standard |
| Délai maximum d'intervention en cas d'incident | En cas d'incident, dans 95 % des cas, le technicien doit se rendre sur place dans les délais suivants : Zone A : Grands centres ⇒ 4 heures Zone B : Zones en périphérie des grands centres ⇒ 8 heures Zone C : Zones rurales ⇒ 48 heures Zones D et E : Zones spéciales et éloignées ⇒ À déterminer | Zone A : 1 heure Zone B : 4 heures Zone C : 24 heures Zone D : À déterminer Zone E : À déterminer |
| Délai maximum de réparation | 4 heures à compter de l'arrivée sur le site, dans 95 % des cas. Les réparations comprennent le remplacement des consommables. | Identique au soutien standard |
| Délai maximum de réponse aux demandes de service | Les demandes de service sont traitées dans les 10 jours ouvrables qui suivent la réception, dans 95 % des cas. | 5 jours ouvrables, dans 95 % des cas. |

Exigences relatives aux niveaux de service

Disponibilité

| Niveau de service | Standard | Amélioré |
|---|---|-------------------------------|
| Disponibilité minimum de matériel | 98 % des appareils doivent fonctionner correctement pendant 3 mois, aux heures de travail normales. | Identique au soutien standard |
| Seuil de remplacement en cas de défaillance d'un appareil | Cinq incidents sur une période de 3 mois pour un appareil donné occasionnent un remplacement d'appareil. | Identique au soutien standard |
| Seuil de sauvegarde en cas de panne d'un appareil | Une panne de 3 jours ouvrables consécutifs pour un appareil donné occasionne le prêt d'un appareil de sauvegarde jusqu'à ce que l'appareil d'origine soit pleinement fonctionnel. | 1 jour ouvrable |
| Livraison proactive de consommables | Les envois de consommables sont effectués sans que l'utilisateur doive en faire la demande, dans 95 % des cas. | Identique au soutien standard |

Exigences relatives aux niveaux de service

Services facultatifs pour les zones sélectionnées

| Niveau de service | Standard | Amélioré |
|---|--|------------|
| Remplacement de consommables (service facultatif) | Les consommables sont remplacés sur l'appareil dans les 60 minutes qui suivent un appel ou une notification d'alerte appareil, dans 95 % des cas. | 30 minutes |
| Résolution des problèmes de bourrage papier (service facultatif) | Les problèmes de bourrage papier sont résolus sur l'appareil dans les 60 minutes qui suivent la réception d'un appel ou d'une notification d'alerte appareil, dans 95 % des cas. | 30 minutes |

Exigences relatives à la sécurité

- L'exception au titre de la sécurité nationale est prévue
- Les appareils et les services sont assujettis aux vérifications de l'intégrité de la chaîne d'approvisionnement
- Le personnel de soutien doit disposer des autorisations de sécurité appropriées pour la zone où le soutien est effectué et pour la classification de sécurité de l'appareil (p. ex., protégé B, Secret)
- L'information de soutien de services et de données d'imagerie (incidents, demandes de service, mesures d'utilisation) doit se trouver au Canada (avec des exceptions pour les zones internationales, le cas échéant)
- La solution du fournisseur doit respecter les contrôles de sécurité ITSG-33 applicables (pour plus de renseignements, consulter le site <https://www.cse-cst.gc.ca/fr/publication/itsg-33>)
- Tous les incidents liés à la sécurité doivent être transmis au Centre des opérations de sécurité de SPC

QUESTIONS DE L'INDUSTRIE POUR UNE RÉTROACTION ÉCRITE

A) STRATÉGIE D'APPROVISIONNEMENT

*B) STRATÉGIE DE TRANSFORMATION ET DE PRESTATION
DE SERVICES*



A) Stratégie d'approvisionnement

Facteurs à considérer pour l'approvisionnement

| | | | |
|---|--|---|------------------------------|
| 1 | Groupes de services offerts par les fournisseurs | 5 | Avantages socioéconomiques |
| 2 | Stratégie du fournisseur | 6 | Structure du contrat |
| 3 | Conditions d'admissibilité du fournisseur | 7 | Données sur l'état actuel |
| 4 | Contrat axé sur le rendement | 8 | Facteurs de rupture d'accord |

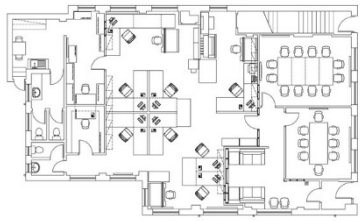
1 Groupes de services offerts par les fournisseurs

1. Quelles sont vos opinions et recommandations concernant les groupes de services offerts par les fournisseurs ci-dessous? Veuillez donner votre avis sur les groupes, et justifier pourquoi ils devraient faire l'objet de contrats séparés ou être combinés dans un seul contrat (p. ex., un fournisseur fournit tous les groupes de services). Veuillez donner votre avis sur les modèles d'établissement des prix, les droits de propriété des actifs et les stratégies de partage des bénéfices/risques.

Groupe unique ou multiple?

Optimisation de l'environnement d'imagerie

Service d'optimisation des conceptions d'étage (p. ex., savoir exactement à quel endroit installer tel ou tel modèle d'imprimante).



Gestion des produits d'imagerie

Service de gestion des équipements d'imagerie, notamment les fournitures, la réparation, la maintenance préventive, la gestion opérationnelle, le suivi du rendement, l'élimination ainsi que l'approvisionnement et réapprovisionnement en consommables.



Impression en bloc

Service d'impression de grands volumes dans les centres d'impression, de mise sous pli et de tri.

2 Stratégie du fournisseur

2. Quel est votre avis et quelles sont vos recommandations sur la stratégie des fournisseurs ci-dessous? Autres stratégies? *Dans votre réponse, veuillez évaluer les risques liés à la capacité du marché, à la couverture géographique, à la responsabilité des sous-traitants, et à la complexité de la gestion des fournisseurs.*

MONDIAL/NATIONAL



Un fournisseur principal pour transformer tous les bureaux du Canada et partout dans le monde

FOURNISSEUR PAR RÉGION



Les fournisseurs transformeront les bureaux dans leur région respective

FOURNISSEUR PAR MINISTÈRE



Permettre aux ministères d'avoir recours à des fournisseurs différents, selon les exigences et la complexité des ministères

Conditions d'admissibilité du fournisseur

3. En fonction des recommandations que vous avez fournies aux réponses précédentes, quel est votre avis sur les qualifications minimales qu'un fournisseur doit posséder pour être admissible à cette demande de soumission? *Veillez suggérer des mesures relatives aux qualifications minimales pour chacun des critères ci-dessous. Veillez suggérer des critères et des mesures supplémentaires.*

| Critères | Qualifications |
|---|--|
| Stabilité financière | Les fournisseurs doivent avoir la capacité financière de remplir les conditions du contrat, d'après la taille de l'entreprise, ses états financiers et sa structure du capital social |
| Expérience pertinente | Les fournisseurs doivent avoir une expérience pertinente (y compris des références) de la mise en œuvre et de l'exploitation du service qu'ils souhaitent proposer. Indicateurs possibles : <ul style="list-style-type: none"> • Nombre de clients au Canada/dans le monde entier • Nombre d'appareils pris en charge au sein du gouvernement du Canada/au Canada/dans le monde entier • Taille du contrat (\$)/volumes d'impression par année • Nombre d'années d'expérience dans les produits d'imagerie et dans les services de gestion des équipements |
| Expérience pertinente avec le gouvernement du Canada | Expérience de prestation de services et de projets pour le gouvernement du Canada (liée au respect des politiques et des exigences du gouvernement du Canada en matière de sécurité). Indicateurs possibles : <ul style="list-style-type: none"> • Nombre d'années • Nombre et taille des contrats (nombre d'appareils, taille du contrat en \$, nombre d'impressions par année, etc.) • Description des services de gestion des équipements fournis |

4. SPC étudie un contrat axé sur le rendement harmonisé avec des résultats opérationnels attendus (sécurité accrue, coûts réduits, expérience utilisateur améliorée, empreinte environnementale réduite).

Quels indicateurs de rendement clés conseilleriez-vous pour mesurer la réalisation des résultats? Comment harmoniserez-vous les modèles d'établissement des prix/du contrat avec ces indicateurs?

5 Avantages socioéconomiques

5. Quels mécanismes pourraient être utilisés pour encourager la répartition de revenus aux « petites ou moyennes entreprises »? Y en a-t-il un que vous recommanderiez? Quels sont les avantages, les coûts et les risques? *Veillez fournir une étude de cas lorsque cela est possible.*



6. Quels niveaux de service, modèles d'établissement des prix, conditions de paiement, incitations/crédits de service, durées de contrat ou autres modalités suggèreriez-vous pour :
- Entretenir une relation avantageuse pour chacune des parties?
 - Promouvoir une innovation et une amélioration continues pendant la durée du contrat?
 - Garantir une transition de fin de contrat ordonnée?
 - Limiter les responsabilités contractuelles de toutes les parties?

7 *Données sur l'état actuel*

7. En fonction de vos recommandations précédentes, à quel point l'état actuel de l'environnement du gouvernement du Canada doit-il être détaillé pour que votre organisation puisse fournir une proposition garantissant un risque minimal intégré à l'établissement du prix? Les renseignements possibles pourraient inclure :
- Les effectifs et l'emplacement des établissements
 - La marque, le modèle, l'ancienneté et l'emplacement de l'équipement existant
 - Les volumes d'impression par ministère/organisme, l'emplacement et l'appareil
 - Les volumes d'impression par format de papier, par couleur (couleur ou noir et blanc) et par type de travail d'impression en bloc

8. Selon les renseignements présentés au cours de la Journée de consultation de l'industrie, y a-t-il des exigences, des contraintes ou des conditions liées au contrat qui vous empêcheraient de participer à un processus de qualification pour cette demande de soumission? Pourquoi?

B) Stratégie de transformation et de prestation de services

Perspectives de transformation et de prestation des services

| | |
|-----------|---|
| 9 | Réalisation d'avantages |
| 10 | Offres commerciales standard |
| 11 | Nouvelles capacités |
| 12 | Approche de la transformation |
| 13 | Études de cas et leçons retenues |

9. Quels avantages majeurs le gouvernement du Canada peut-il espérer voir réalisés par l'entremise de la transformation et de l'approvisionnement de produits d'imagerie et d'impression en bloc? Quels risques majeurs comporte la réalisation de ces avantages? *Veillez fournir des exemples d'études de cas sur les avantages réalisés lorsque cela est possible.*

10 *Offre commerciale standard*

10. Veuillez fournir une description de vos offres commerciales standard (ou typiques) et mettre en évidence celles que nous devrions considérer pour ce besoin en termes de :

- Services de catalogue que vous proposez (capacités/fonctionnalités des produits)
- Options/niveaux de service
- Structure d'établissement des prix pour le service

11 *Nouvelles capacités*

11. Quelles nouvelles capacités et technologies de l'industrie, et quels services le gouvernement du Canada devrait-il prendre en compte pour réaliser ses résultats opérationnels (sécurité accrue, coûts réduits, expérience utilisateur améliorée, empreinte environnementale réduite)?

12. Quelle stratégie adopteriez-vous pour transformer l'environnement d'imagerie du gouvernement du Canada? L'environnement d'impression en bloc? Veuillez traiter les perspectives suivantes dans votre réponse :

- Délais de réalisation des avantages?
- Gestion de l'environnement existant?
- Intégration de la gestion de services
- Changement de culture et de processus?
- Modèles de gouvernance?

13 Études de cas et leçons retenues

13. SPC est intéressé par toute information supplémentaire pouvant faciliter la stratégie ou le processus décisionnel, telle que :

- Leçons apprises
- Études de cas
- Références/recherches de l'industrie
- Occasions ou risques particuliers que le gouvernement du Canada devrait prendre en compte
- Avez-vous d'autres commentaires?

Pause



Service | Innovation | Rentabilité

Produits d'imagerie et d'impression en bloc ***Journée de consultation de l'industrie***

Approche de solutions d'approvisionnement collaboratif

Jason Weatherbie

Directeur

Direction des acquisitions et des
relations avec les fournisseurs

15 juillet 2015



Services partagés
Canada

Shared Services
Canada

Canada 

Programme

- Considérations en matière d'approvisionnement pour les produits d'imagerie et d'impression en bloc
- Méthodes d'approvisionnement
- Calendrier des activités de consultation de l'industrie
- Processus d'approvisionnement de SPC
- Approche en ce qui a trait aux solutions d'approvisionnement collaboratif
- Descriptions des différentes étapes
- Calendrier d'approvisionnement pour les produits d'imagerie et pour l'impression en bloc

Considérations en matière d'approvisionnement pour les produits d'imagerie et d'impression en bloc

- L'exception au titre de la sécurité nationale (ESN) est prévue.
- L'équipe chargée du projet sur les appareils technologiques en milieu de travail tirera profit du Programme de surveillance de l'équité de TPSGC 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>.
- Les fournisseurs retenus devront détenir une cote de sécurité valide en fonction des lieux et des exigences en matière de sécurité.

Méthodes d'approvisionnement

Contrat

- **Entente** volontaire, délibérée et **exécutoire** entre deux ou plusieurs parties ayant la capacité juridique de la conclure
- Commander des travaux au moyen d'autorisations de tâches (AT), de commandes de services, de demandes relatives à un contrat, etc.

Offre à commandes (OC)

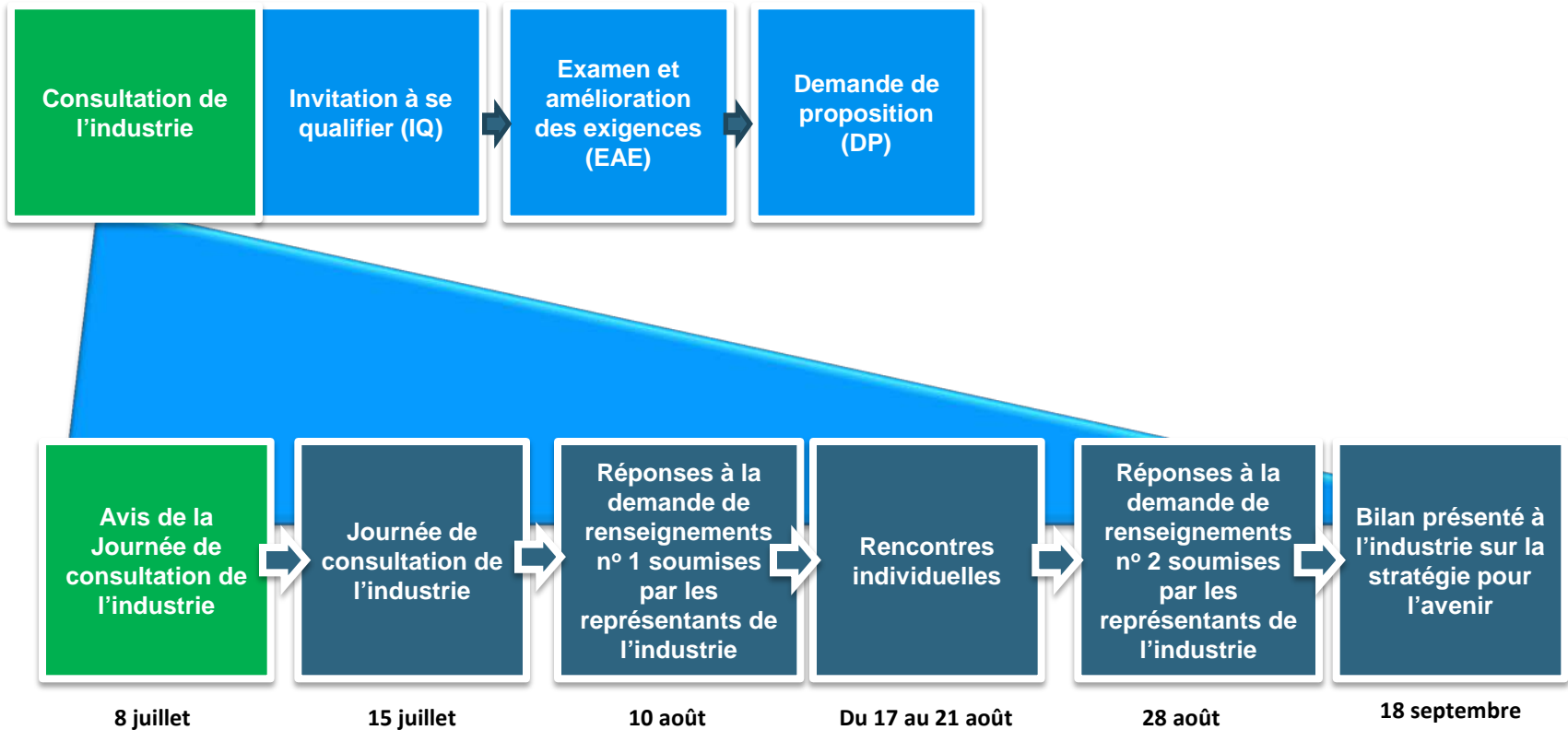
- Offre permanente qu'un fournisseur fait au gouvernement et qui permet à ce dernier d'acheter des biens et des services selon **des prix établis à l'avance et en fonction de modalités définies**, au besoin
- Il n'y a pas de contrat tant que le gouvernement n'émet pas une commande subséquente

Arrangement en matière d'approvisionnement (AA)

- Entente non contractuelle entre le gouvernement et un groupe de fournisseurs préqualifiés comprenant des conditions préétablies qui s'appliqueront aux demandes de soumissions et aux contrats subséquents

Étapes de consultation de l'industrie

Activités de consultation de l'industrie au sujet des produits d'imagerie et d'impression en bloc

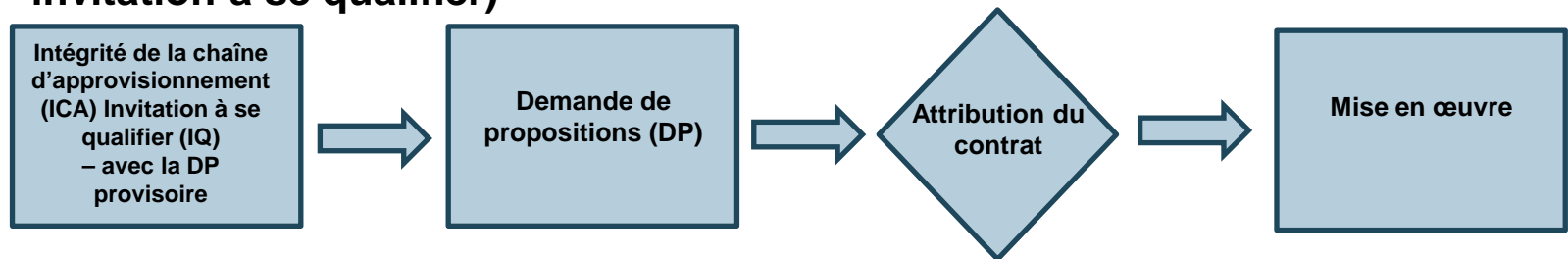


Processus d'approvisionnement de SPC

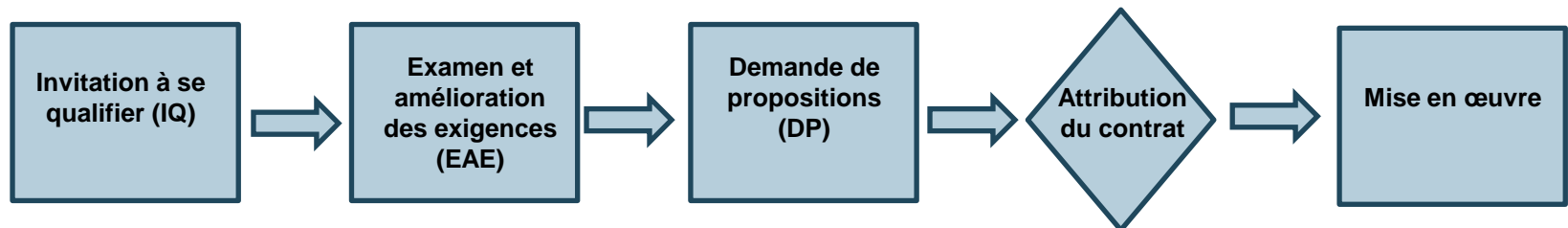
Demande de propositions traditionnelle¹



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



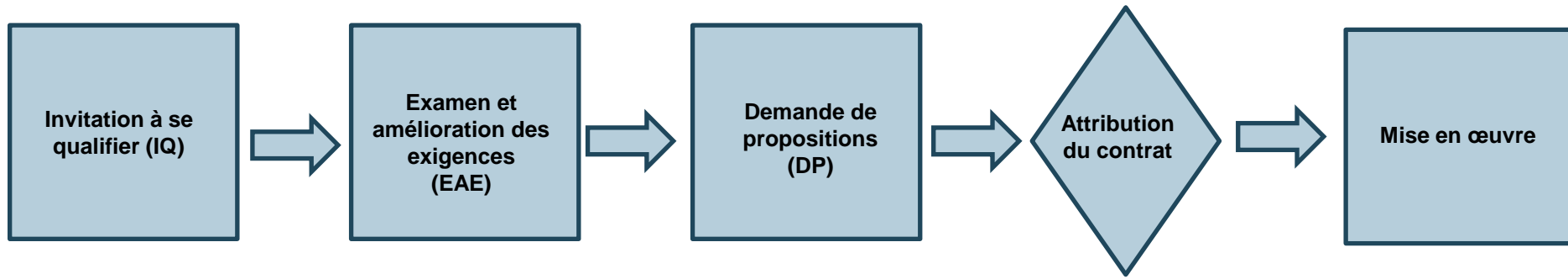
Approche en trois étapes (solutions d'approvisionnement collaboratif)¹



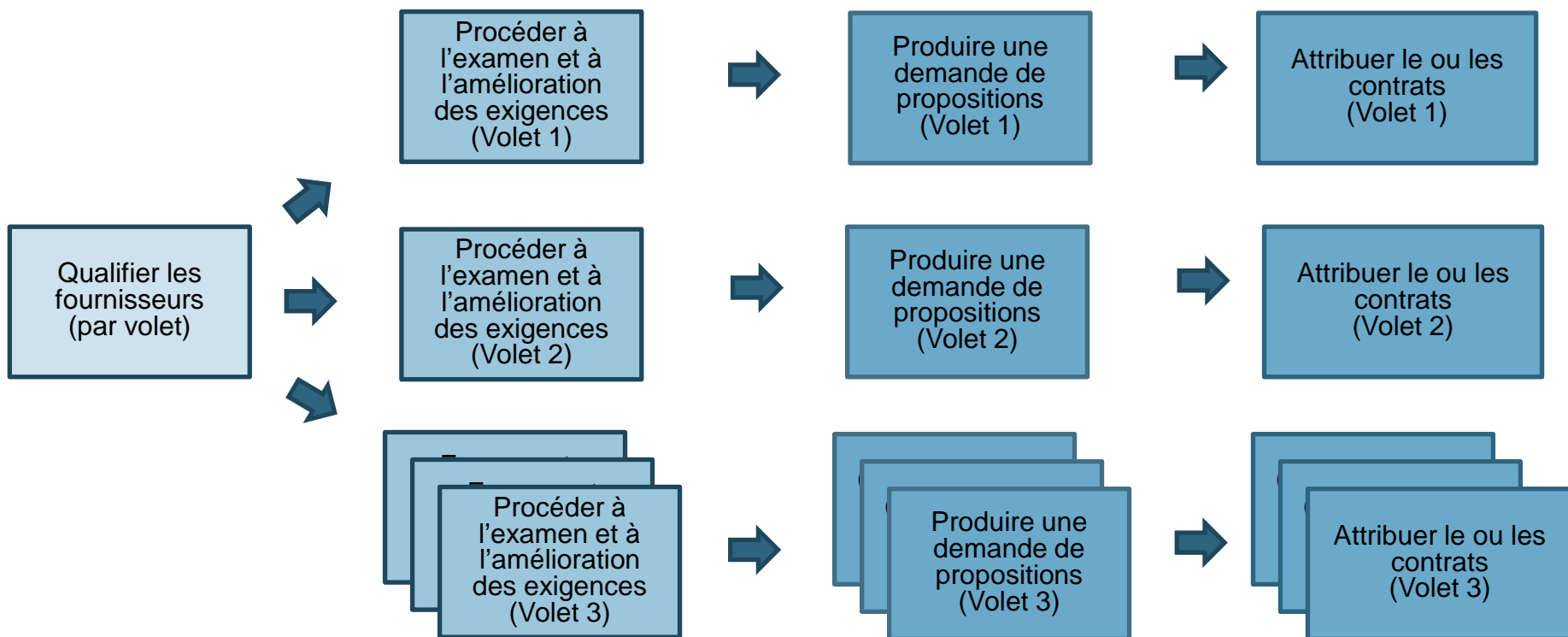
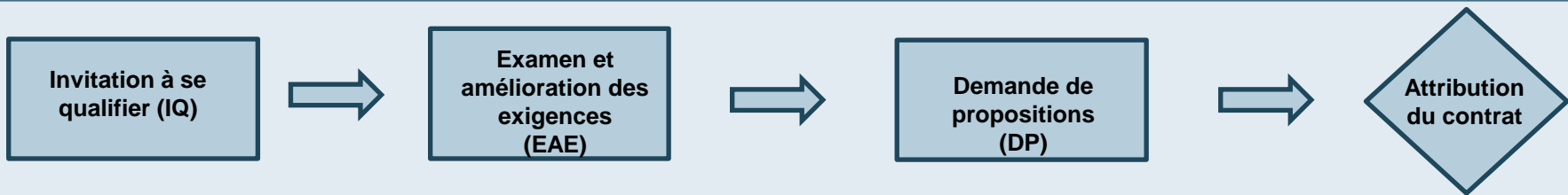
¹ Des activités de consultation comme des Journées de consultation de l'industrie, des lettres d'intérêt, des demandes de renseignements, etc. peuvent précéder le processus d'appel d'offres officiel.

Solutions d'approvisionnement collaboratif

Approche en trois étapes (solutions d'approvisionnement collaboratif)



Approche de solutions d'approvisionnement collaboratif en plusieurs volets



Étape d'invitation à se qualifier

- L'objectif consiste à sélectionner des fournisseurs qui ont démontré qu'ils possèdent les compétences et l'expérience nécessaires pour mettre en œuvre et proposer des produits d'imagerie et d'impression en bloc.
- Les critères d'évaluation porteront sur les capacités et l'expérience des fournisseurs en matière d'offre de produits d'imagerie et d'impression en bloc.
- Les fournisseurs qui satisferont aux critères d'évaluation obligatoires contenus dans l'IQ seront considérés comme répondants qualifiés et pourront passer à l'étape d'examen et d'amélioration des exigences.

Étape d'examen et d'amélioration des exigences

- On fournira aux répondants qualifiés la version provisoire de la demande de propositions (DP) et de l'énoncé des travaux (EDT).
- Le gouvernement du Canada collaborera avec les répondants qualifiés pour obtenir une rétroaction et clarifier ses exigences afin de préciser la demande de propositions (DP) et l'énoncé des travaux (EDT).
- Différents types de séances d'EAE pourront avoir lieu (p. ex. des ateliers, des rencontres individuelles, des documents de questions et réponses, etc.).
- Un processus de vérification de l'intégrité de la chaîne d'approvisionnement (ICA) sera aussi amorcé au cours de cette étape.

Étape de la demande de propositions (DP)

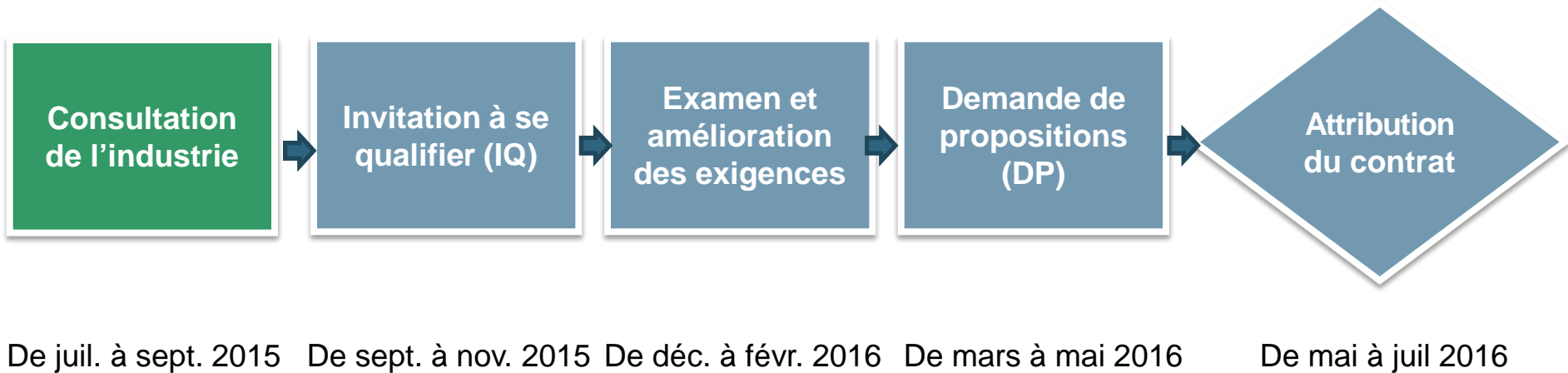
- Le gouvernement du Canada peut formuler une ou plusieurs demandes de propositions (DP) officielles aux répondants qualifiés qui ont participé à l'étape de l'EAE.
- Chaque répondant qualifié pourra soumissionner officiellement les besoins énoncés dans la ou les DP.

Attribution du contrat

- L'attribution du contrat se fera à l'issue de l'étape de demande de soumissions.
- Un ou plusieurs contrats pourraient être attribués, selon la ou les demandes de propositions.

Calendrier d'approvisionnement provisoire

Approche en trois étapes (solutions d'approvisionnement collaboratif)





Service | Innovation | Rentabilité

Intégrité de la chaîne d'approvisionnement

Journée de consultation de l'industrie



Aperçu du processus

Alex Dorion
Gestionnaire, Intégrité de
la chaîne d'approvisionnement
Direction générale de la cybersécurité
et de la sécurité de la TI

15 juillet 2015



Services partagés
Canada

Shared Services
Canada

Canada

Programme

- ✓ Processus d'intégrité de la chaîne d'approvisionnement (ICA)
- ✓ Information sur la sécurité de la chaîne d'approvisionnement (ISCA)
- ✓ Portée et modèles
- ✓ Évaluation
- ✓ Résultat

Processus d'intégrité de la chaîne d'approvisionnement (ICA)

- ✓ Le processus d'examen de l'intégrité de la chaîne d'approvisionnement (ICA) vise à garantir qu'aucun matériel, logiciel ou service non éprouvé acquis par SPC n'est utilisé pour offrir et/ou appuyer les services du gouvernement du Canada.
 - Vérifier l'intégrité de la source, des composantes, des opérations et des itinéraires d'acheminement.
- ✓ Le processus d'ICA peut être appliqué à toutes les étapes de l'approvisionnement.
- ✓ Les répondants qualifiés ou les soumissionnaires doivent réussir le processus d'ICA, sinon, ils sont disqualifiés du processus d'approvisionnement.
- ✓ Les dispositions et les exigences relatives au processus d'ICA sont incluses dans les modalités de l'appel d'offres.
- ✓ Les processus d'approvisionnement concurrentiel de SPC sont couverts par l'exception relative la sécurité nationale (ESN), laquelle élimine les obligations énoncées dans les accords commerciaux en rapport avec la sécurité nationale.

Information sur la sécurité de la chaîne d'approvisionnement (ISCA)

- ✓ Les répondants qualifiés devront soumettre les documents relatifs à l'ISCA à l'autorité contractante avant la date d'échéance fixée dans le calendrier d'approvisionnement.
- ✓ Voici les éléments d'information sur la sécurité de la chaîne d'approvisionnement qui sont obligatoires :

La liste des produits de TI :

- Produits au moyen desquels les données du Canada pourraient être transmises et/ou stockées et qui pourraient être utilisés et/ou installés pour effectuer toute partie de travaux décrits dans le contrat subséquent.
- Les produits comprennent tout matériel (y compris les appareils de technologie en milieu de travail) qui fonctionne dans la couche liaison de données du modèle OSI (deuxième couche) et au-dessus, et les logiciels connexes.
- Produits utilisés par le fournisseur principal et par chacun de ses sous-traitants proposés dans tout contexte (installation, mise à l'essai, production, prestation, soutien, maintenance, etc.).

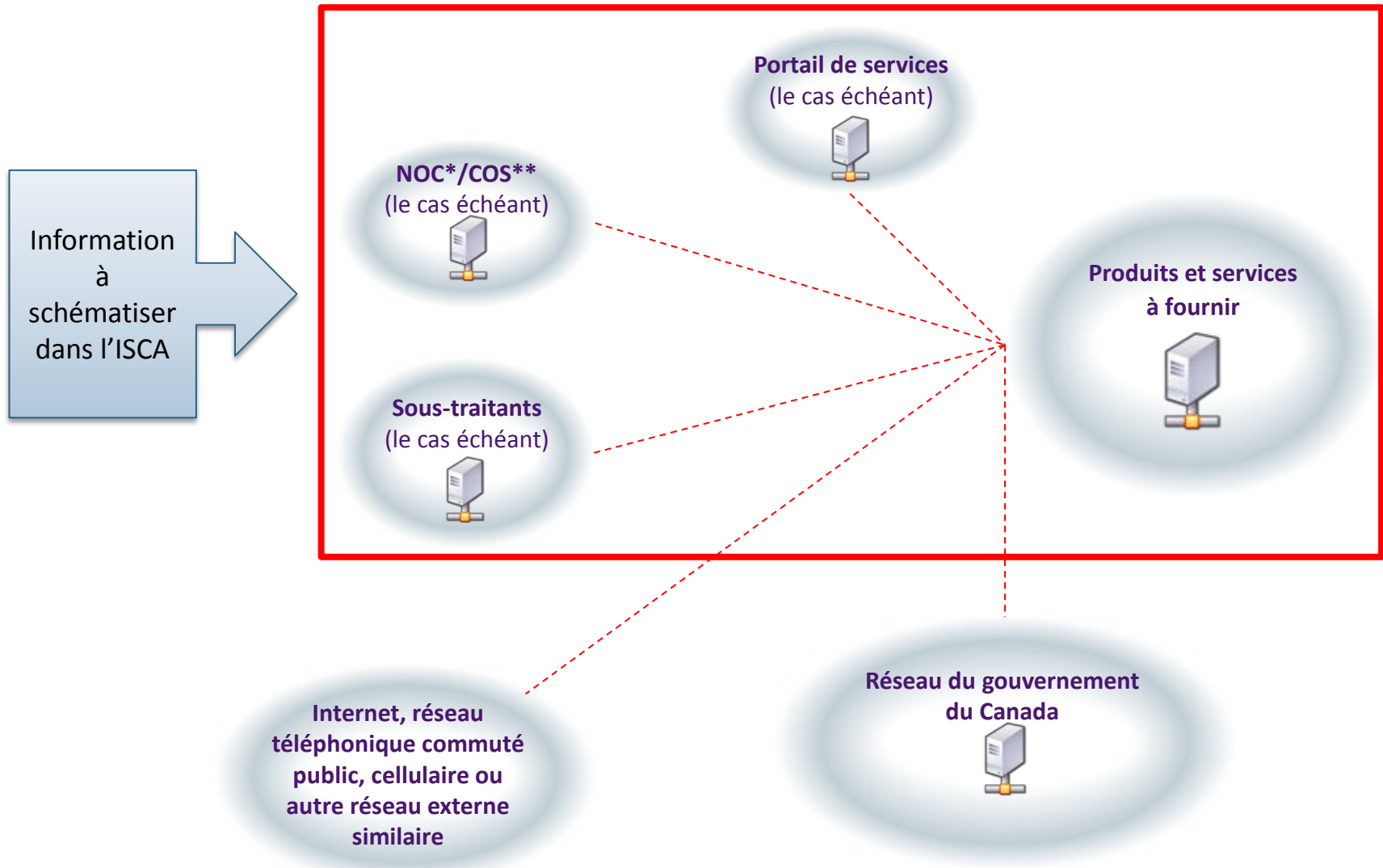
Diagrammes de réseau :

- Diagrammes d'architecture conceptuels indiquant l'emplacement des produits de TI afin de fournir un contexte pour l'utilisation

Liste des sous-traitants :

- La liste de tous les sous-traitants qui pourraient participer à une partie des travaux dans le cadre du contrat subséquent (y compris les sous-traitants autrement liés au soumissionnaire).

Portée de l'ISCA



* NOC = Centre des opérations du réseau

** COS = Centre des opérations de sûreté

Gabarits de l'ISCA

- ✓ Des modèles de feuille de calcul seront fournis aux soumissionnaires dans le cadre de l'appel d'offres.

| FORMULAIRE B – Liste des produits de TI | | | | | | | |
|---|-----------------|---------------------|-----------------|--------------------------|-----------------------------|---|--------------------------|
| N° d'article | Emplacement (a) | Type de produit (b) | Volet de TI (c) | Nom/numéro du modèle (d) | Description et objectif (e) | Fabricant du produit et éditeur du logiciel (f) | Nom du sous-traitant (g) |

| FORMULAIRE B – Liste des sous-traitants | | | |
|---|---------------------------------------|--|---|
| Nom du sous-traitant (a) | Adresse du siège du sous-traitant (b) | Portion des travaux qui serait réalisée par le sous-traitant (c) | Lieu où le sous-traitant réaliserait le travail (d) |

- ✓ Les soumissionnaires ne doivent pas répéter des itérations multiples du même produit (par exemple, si le numéro de série, l'emplacement ou la couleur sont les seuls éléments qui différencient deux produits, ceux-ci sont considérés comme le même produit).
- ✓ L'évaluation de l'ISCA nécessite qu'une trousse complète soit présentée avant la date d'échéance.

Évaluation de la chaîne d'approvisionnement

- ✓ SPC/CSTI fournit l'information sur la sécurité de la chaîne d'approvisionnement (ISCA), telle qu'elle est reçue de soumissionnaires potentiels, au Centre de la sécurité des télécommunications aux fins d'évaluation.
- ✓ Le Centre de la sécurité des télécommunications évalue l'ISCA, fournit des recommandations et des mesures d'atténuation concernant les risques potentiels pour la sécurité nationale d'un point de vue de la confidentialité, de l'intégrité et de la disponibilité.
- ✓ En fonction des risques liés à la chaîne d'approvisionnement, des recommandations et des mesures d'atténuation possibles, SPC prend une décision opérationnelle sur la façon de répondre à toute préoccupation.
- ✓ Une lettre officielle informera les soumissionnaires de tous les éléments de préoccupation, des mesures d'atténuation requises et d'un calendrier pour la mise en œuvre.
 - Le fait d'apporter les changements nécessaires dans les délais impartis garantit l'approbation de l'ISCA.
 - Si nécessaire, SPC peut choisir de procéder à une séance de compte rendu pour clarifier tout aspect de l'évaluation.

Résultat de l'évaluation

- ✓ Les soumissionnaires auront deux occasions de soumettre leur trousse contenant l'ISCA.
- ✓ Les soumissionnaires doivent proposer une solution conforme à la version de l'ISCA soumise dans le cadre du processus d'ICA.
- ✓ Une fois que l'ISCA soumise par un soumissionnaire a été approuvée par le Canada, aucune modification ne peut être apportée, sauf dans des circonstances exceptionnelles déterminées par le Canada.
- ✓ Des dispositions relatives au processus d'ICA seront incluses dans les modalités des contrats subséquents aux fins suivantes :
 - faciliter les changements apportés à l'ISCA par l'entrepreneur ou SPC;
 - établir un cycle de vérification régulière pour que l'ISCA soit maintenue à jour et évaluée;
 - faire face à tout changement de contrôle concernant un sous-traitant

Diagramme du processus d'ICA

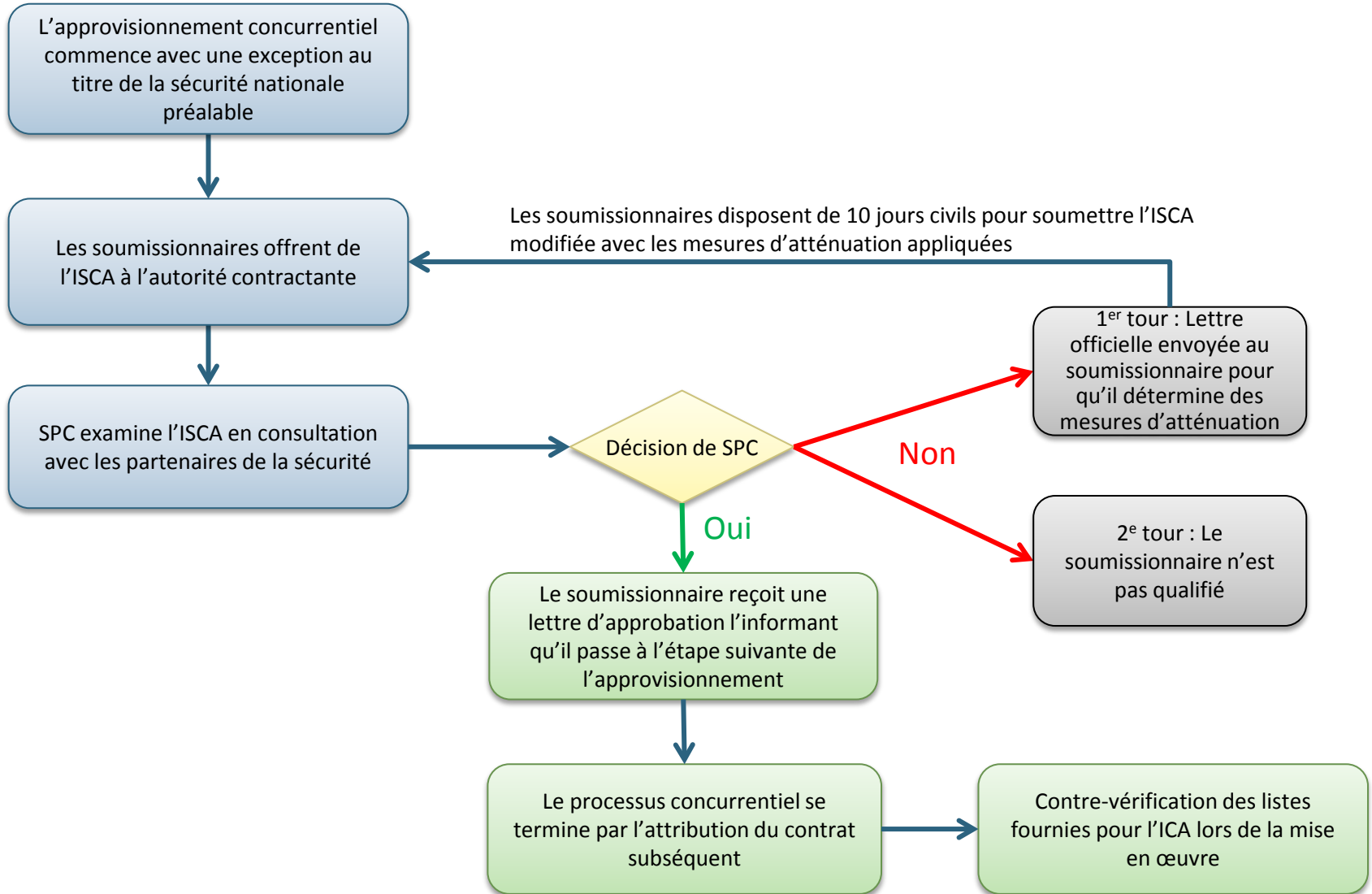
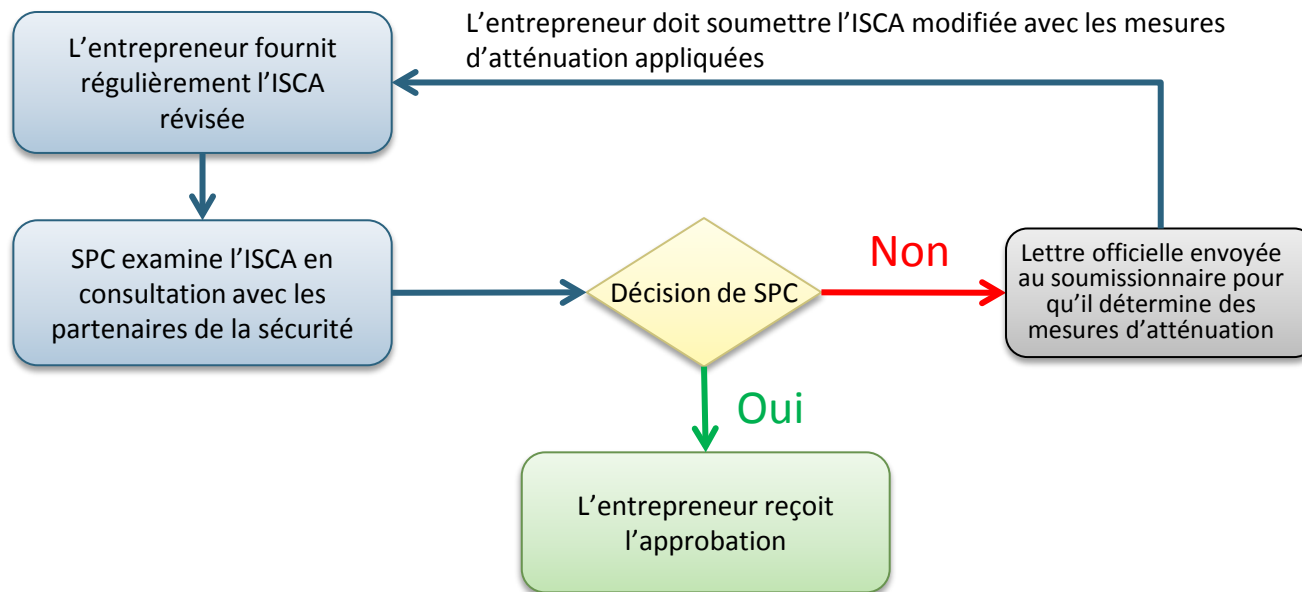
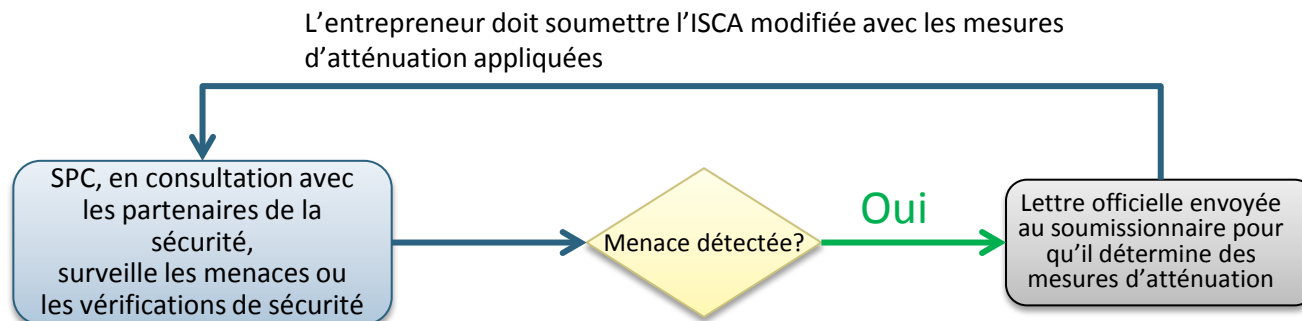


Diagramme de la vérification de l'ICA suivant le contrat

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



Une évaluation des menaces interne peut mener à un examen de matériel ou des services précis





Cybermenaces et menaces liées à la chaîne d'approvisionnement visant le GC

Appareils technologiques en milieu de travail, Produits d'imagerie et d'impression en bloc

15 juillet 2015

Jérôme Tremblay – Conseiller en cybersécurité
Centre de la sécurité des télécommunications (CST)



Activités du CST



- Le CST est l'organisme national de cryptologie du Canada
- Sécuriser le Canada par la supériorité de l'information
- Son mandat
 - Renseignements électromagnétiques sur les pays étrangers
 - 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.



Évolution de la cybermenace



- Aujourd'hui, des cyberactivités malveillantes ciblent le Canada et ses plus proches alliés sur une base quotidienne.
- Le degré de sophistication des agents de menace varie : il peut s'agir de pirates informatiques malfaisants, de groupes liés au crime organisé, de terroristes ou d'États-nations.
- 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.



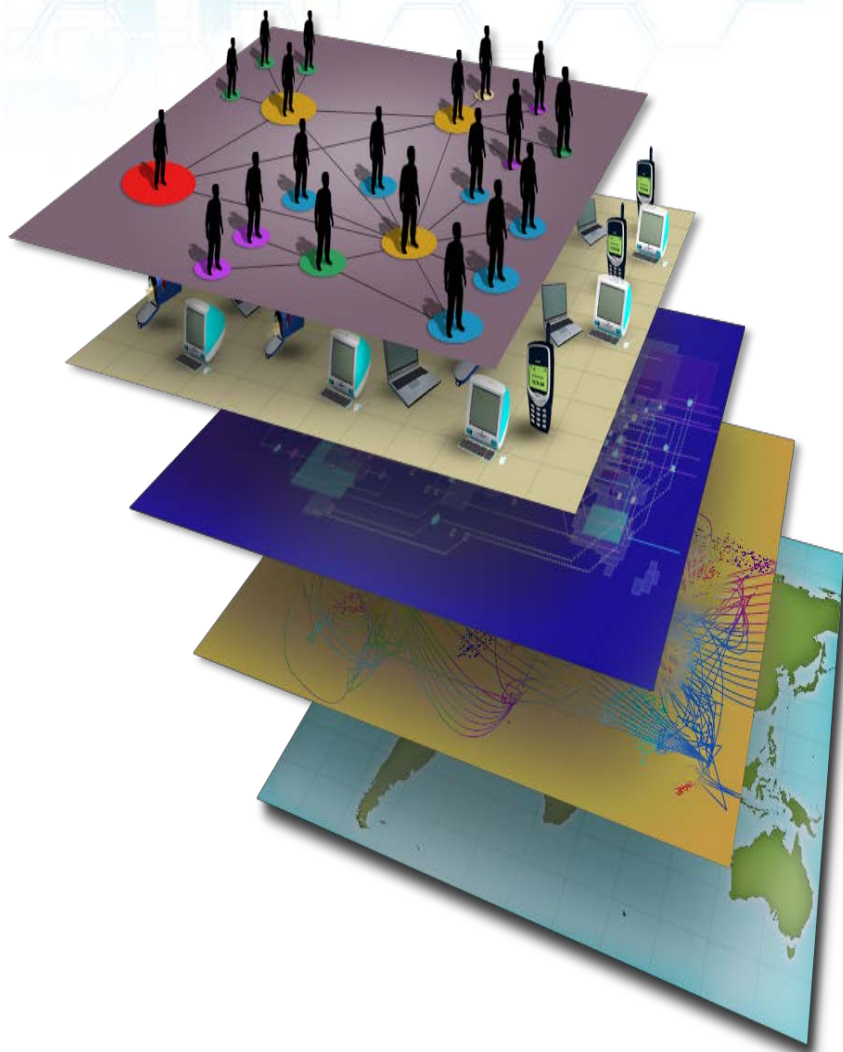
Vulnérabilités des technologies



- Faiblesses ou vulnérabilités accidentelles
 - Défauts de conception
 - Erreurs de mise en œuvre
- 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.



Méthodes d'intrusion



Persona



Menace interne ou exploitation de réseaux ou HUMINT

Cyber persona



Exploitation des réseaux

Réseau logique



Réseau physique



Chaîne d'approvisionnement

Géographique



Passif, diffusion, collection





- Les cybermenaces ont lieu lorsqu'un auteur de menace tente d'endommager ou de perturber un réseau ou un système informatique.

Vol d'information

Inclus le vol de propriété intellectuelle, le vol d'identité, le vol de renseignements bancaires, l'échanges illégaux et le vol d'information délicate du gouvernement

Perturbation

Inclus la perturbation des réseaux des communications réseaux, la défiguration de sites Web et les attaques de déni de service

Destruction

Inclus les attaques sur les infrastructures essentielles d'un pays et cyber-guerre



Le pire scénario



- Un accès complet et persistant au réseau par l'adversaire
- Bien qu'il soit peu probable qu'un État-union lance une attaque visant à perturber ou empêcher les communications en temps de paix, le risque lié à ce genre d'attaque serait élevé pendant un conflit.
- Dans le scénario où il y aurait conflit, il serait difficile de mettre en place une défense robuste pour minimiser l'impact qu'une attaque prépositionnée aurait sur un réseau central de communication.





- Nous aidons à prévenir, détecter et contrer les menaces et les vulnérabilités relatives à la sécurité des TI.
- Le CST 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.
- Nous utilisons nos propres méthodes et opérations pour détecter et contrer les menaces qui ne relèvent pas du domaine public.





Problèmes liés à la chaîne d'approvi- sionnement

La technologie *évolue trop rapidement* pour mettre en place des mesures législatives.

Aucun *cadre international* ou *directive normalisée* n'est en place relativement à la chaîne d'approvisionnement.

Notre société est presque entièrement *dépendante* des fournisseurs de logiciels et de matériels commerciaux du marché *mondial*

Les organisations sont maintenant poussées vers '*Le Nuage*'. Les interconnexions entre plusieurs réseaux et logiciels complexes sont omniprésentes.

Les organisations achètent de plus en plus de *systèmes commerciaux* ou *externalisent le développement*, mais on ne tient pas compte de la chaîne d'approvisionnement lors du processus d'achat.





- **Risques liés aux technologies vulnérables**
 - L'accès secret et persistant des auteurs de cybermenaces aux réseaux de télécommunications du GC représente un danger pour la souveraineté de l'information du GC et la continuité des activités de celui-ci
 - Les auteurs de cybermenaces ont l'habilité à exploiter les technologies des éléments de réseau interconnectés et les systèmes de gestion utilisés à des fins administratives et de fonctionnement des infrastructures réseaux
- **Risques liés à la chaîne d'approvisionnement**
 - La chaîne d'approvisionnement élargit les possibilités pour les auteurs de menaces de contourner les mesures de sécurité mises en place par le GC
 - Il est plus difficile pour le GC de détecter ces risques et d'y remédier



- Services partagés Canada et le CST collaborent en partenariat pour éliminer ou réduire de manière significative les risques que représentent les cybermenaces et les vulnérabilités de la chaîne d'approvisionnement mondiale pour le GC.
- Le CST peut proposer des séances d'information de suivi sur l'atténuation des risques émanant de la chaîne d'approvisionnement aux fournisseurs intéressés des services partagés du GC.
- 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 d'initiatives des services partagés du GC.
 - À titre de responsable de la sécurité des TI pour le GC, le CST cherchera à établir des partenariats à long terme avec les fournisseurs retenus.
 - Le CST 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 sur le site Web du CST sur la page *Conseils sur la chaîne d'approvisionnement des technologies*.



Instructions à l'intention des participants

L'appel est géré par un opérateur.

Toutes les lignes sont en mode silencieux jusqu'à la période de questions et réponses.

Une fois que la période de questions et réponses sera lancée, l'opérateur expliquera aux participants la marche à suivre pour poser une question.

Lorsque l'opérateur désactivera le mode silencieux de votre ligne, il vous appellera par le nom que vous aurez fourni au cours du processus de connexion.

Votre question doit être posée dans la même langue que celle avec laquelle vous vous êtes connecté.

- Ligne anglaise = Question en anglais; Ligne française = Question en français
- Ligne du plancher = Question en français ou en anglais

Les questions ne pourront être posées que par téléphone.

QUESTIONS ET RÉPONSES



RÉCAPITULATION ET MOT DE LA FIN

***MERCI POUR VOTRE
PARTICIPATION!***