



SERVICES PARTAGÉS CANADA

Invitation à se qualifier pour le processus d'approvisionnement concernant une solution de gestion des services de technologies de l'information (GSTI)

N° de l'invitation à se qualifier	15-31240-0/A	Date	2 decembre 2015
N° de dossier GCDocs		N° de référence du SEAOG	PW-15-00709263

Bureau émetteur	Services partagés Canada 180, rue Kent, 13 ^e étage Ottawa (Ontario) K1G 4A8		
Autorité contractante (L'autorité contractante est le représentant de SPC pour tous les commentaires et toutes les questions portant sur ce document.)	Nom	George Gregorio	
	N° de téléphone	613-415-4965	
	Courriel	george.gregorio@canada.ca	
	Adresse postale	180, rue Kent, Ottawa (Ontario) K1G 4A8	
Date et heure de clôture	Mercredi 16 decembre 2015 à 14 h		
Fuseau horaire	Heure de l'Est (HE)		
Destination des biens ou des services	Sans objet – Processus de sélection préalable uniquement		
Courriel auquel la réponse doit être envoyée avant la date de clôture	george.gregorio@canada.ca		

SERVICES PARTAGÉS CANADA

Invitation à se qualifier pour le processus d'approvisionnement concernant une solution de gestion des services de technologies de l'information (GSTI)

TABLE DES MATIÈRES

1. RENSEIGNEMENTS GÉNÉRAUX	3
1.1 INTRODUCTION	3
1.2 APERÇU DU PROJET.....	3
1.3 APERÇU DU PROCESSUS D'APPROVISIONNEMENT PRÉVU	4
1.4 CONFLIT D'INTÉRÊTS OU AVANTAGE INDU.....	4
2. INSTRUCTIONS À L'INTENTION DES RÉPONDANTS.....	5
2.1 INSTRUCTIONS UNIFORMISÉES, CLAUSES ET CONDITIONS	5
2.2 QUESTIONS ET COMMENTAIRES.....	5
2.3 PRÉSENTATION D'UNE SEULE RÉPONSE À L'ÉTAPE DE LA DP	5
2.4 EXIGENCES EN MATIÈRE DE COTE DE SÉCURITÉ.....	5
3. PRÉPARATION ET PRÉSENTATION DE LA RÉPONSE	6
3.1 INSTRUCTIONS GÉNÉRALES	6
3.2 LANGUE POUR LES COMMUNICATIONS À VENIR.....	6
3.3 CONTENU DE LA RÉPONSE	6
3.4 PRÉSENTATION DES RÉPONSES	6
4. PROCESSUS D'ÉVALUATION DES RÉPONSES	9
4.1 ÉVALUATION DES QUALIFICATIONS DU RÉPONDANT	9
4.2 CRITÈRES DE QUALIFICATION.....	9
4.3 SECONDE VAGUE DE QUALIFICATION DE L'ISQ.....	9
ANNEXE A – EXIGENCES DE QUALIFICATION.....	9
ANNEXE B - VERSION PRÉLIMINAIRE DE LA LISTE DE VÉRIFICATION DES EXIGENCES RELATIVES À LA SECURITÉ..	16
FORMULAIRE 1 - FORMULAIRE DE PRÉSENTATION DE LA SOUMISSION.....	17

SERVICES PARTAGÉS CANADA

Invitation à se qualifier pour le processus d'approvisionnement concernant une solution de gestion des services de technologies de l'information (GSTI)

1. Renseignements généraux

1.1 Introduction

- a) **Étape 1 du processus d'approvisionnement** : La présente invitation à se qualifier (ISQ) constitue la première étape d'un processus d'approvisionnement mené par Services partagés Canada (SPC) concernant une solution de gestion des services de technologies de l'information (GSTI) entièrement externalisée (le « **Projet** »). Les fournisseurs sont invités à se soumettre à une sélection préalable, conformément aux modalités de la présente ISQ, afin d'être retenus comme « **répondants qualifiés** » pour les étapes ultérieures du processus d'approvisionnement. Seuls les répondants qualifiés seront autorisés à soumissionner lors d'une demande de soumission subséquente publiée dans le cadre du processus d'approvisionnement.
- b) **Évaluation approfondie des répondants qualifiés** : Bien que certains fournisseurs puissent franchir avec succès l'étape de sélection préalable du gouvernement du Canada à la suite de cette ISQ, ce dernier se réserve le droit de réévaluer tout élément de la qualification de n'importe quel répondant qualifié, et ce, à tout moment du processus d'approvisionnement.
- c) **L'ISQ n'est pas une demande de soumissions** : Le présent processus d'ISQ ne constitue pas une demande de soumissions ou un appel d'offres. Aucun contrat ne sera attribué à la suite des activités tenues pendant l'étape de l'ISQ. Le gouvernement du Canada se réserve le droit d'annuler toute exigence préliminaire faisant partie du projet à tout moment pendant l'étape de l'ISQ ou à toute autre étape du processus d'approvisionnement. Comme le gouvernement du Canada pourra annuler le processus d'ISQ en totalité ou en partie, il se peut que les processus d'approvisionnement subséquents décrits dans le présent document ne soient jamais entamés. Les répondants et les répondants qualifiés peuvent se retirer du processus d'approvisionnement à tout moment. Par conséquent, les fournisseurs qui présentent une réponse peuvent décider de ne pas soumettre de proposition à une demande de soumission subséquente, quelle qu'elle soit.

1.2 Aperçu du projet

- a) **Aperçu du projet** : SPC est responsable de la gestion de la plupart des infrastructures de TI pour les ministères et organismes du gouvernement, et par conséquent, nécessite le cadre et les outils nécessaires pour assurer une gestion efficace de ces infrastructures de TI. SPC a besoin qu'on lui fournisse, aux fins de déploiement immédiat, une solution externalisée de service administré de GSTI établie qui satisfait à ses exigences opérationnelles et techniques sans requérir d'adaptation.
- b) **Portée du processus d'approvisionnement prévu**
 - i) **Utilisateurs clients potentiels** : La présente ISQ est publiée par SPC. SPC prévoit utiliser le contrat attribué à la suite d'une demande de soumission subséquente pour fournir des services partagés à un ou à plusieurs de ses clients. Les clients de SPC

comprennent SPC lui-même, les institutions fédérales pour qui ses services sont obligatoires à tout moment pendant la durée de l'instrument subséquent, ainsi que les autres organisations qui, sur une base facultative, choisissent de recourir à ses services de temps en temps, à tout moment pendant la durée de l'instrument subséquent. Ce processus n'empêche pas SPC d'avoir recours à une autre méthode d'approvisionnement pour ses clients qui ont des besoins identiques ou semblables, à moins qu'une demande de soumission subséquente concernant ce projet indique expressément le contraire.

- ii) **Nombre de contrats** : SPC envisage actuellement d'attribuer un unique contrat pour le présent projet.
 - iii) **Durée du contrat** : SPC envisage actuellement un contrat d'une durée minimale de deux ans, assorti, au maximum, de huit périodes optionnelles de un an chacune. Cependant, en fonction de l'étape de demande de soumissions et du prix de la soumission, le nombre de périodes optionnelles pourra être réduit pour le marché octroyé, à la seule discrétion du Canada. La période contractuelle minimum sera finalisée lors de l'étape de demande de soumissions.
- c) **Exception au titre de la sécurité nationale** : Le gouvernement du Canada a invoqué l'exception au titre de la sécurité nationale à l'égard de la présente demande et, par conséquent, aucun des accords commerciaux ne s'applique à ce processus d'approvisionnement.

1.3 Aperçu du processus d'approvisionnement prévu

La présente ISQ constitue la première étape du processus d'approvisionnement du projet. Même si le processus d'approvisionnement devait être modifié (et même annulé, conformément aux Instructions uniformisées de SPC), le gouvernement du Canada prévoit actuellement qu'il sera mené en respectant les étapes décrites ci-après.

- a) **Étape de l'ISQ** : La présente ISQ sera utilisée pour qualifier les répondants afin qu'ils puissent participer aux étapes ultérieures du processus d'approvisionnement.
- b) **Étape de demande de propositions (DP)** : Le gouvernement du Canada prévoit envoyer une DP aux répondants qualifiés qui conserveront leur statut lorsque la DP sera publiée. Si un seul fournisseur se qualifie, le Canada négociera le contrat avec l'unique répondant qualifié.
- c) **Évaluation de l'ISCA** : Les répondants qualifiés qui décident de soumissionner sur une demande de soumissions subséquente devront soumettre l'information sur la sécurité de la chaîne d'approvisionnement (ISCA) de façon à permettre au gouvernement du Canada d'évaluer l'intégrité de la chaîne d'approvisionnement. De plus amples détails au sujet de l'évaluation de l'ISCA seront fournis aux répondants qualifiés au cours d'une étape subséquente.

1.4 Conflit d'intérêts ou avantage indu

Conformément aux Instructions uniformisées de SPC, une réponse peut être rejetée en raison d'un conflit d'intérêts ou d'un avantage indu réel ou apparent. À cet égard, le gouvernement du Canada signale qu'il a fait appel aux services d'un certain nombre d'experts-conseils ou d'entrepreneurs du secteur privé dans la préparation des stratégies et des documents se rapportant au projet, notamment :

- (a) Deloitte & Touche; (b) Maplesoft Group; et (c) Price Waterhouse Coopers.

2. Instructions à l'intention des répondants

2.1 Instructions uniformisées, clauses et conditions

- a) Les Instructions uniformisées de SPC pour les documents d'approvisionnement n° 1.0 (« **Instructions uniformisées de SPC** ») sont incorporées par renvoi et font partie intégrante de l'ISQ, comme si elles y étaient formellement reproduites. En cas d'incompatibilité entre les dispositions des Instructions uniformisées de SPC et celles du présent document, ce dernier l'emporte. Les instructions uniformisées de SPC sont disponibles auprès de l'agent de négociation des contrats.
- b) En ce qui concerne les Instructions uniformisées de SPC, aucune visite des lieux ni conférence ne sera organisée pour les fournisseurs intéressés.
- c) Lorsqu'il soumet une réponse, le répondant s'engage à respecter les instructions, les clauses et les conditions de la présente ISQ.

2.2 Questions et commentaires

Les questions et les commentaires au sujet de la présente ISQ peuvent être soumis conformément à la section intitulée « **Communications** » des Instructions uniformisées de SPC. Cependant, au lieu de la date limite indiquée dans ces Instructions uniformisées, **la date limite pour soumettre des questions est le mercredi 9 décembre 2015.**

2.3 Présentation d'une seule réponse à l'étape de la DP

Un répondant peut être une personne, une entreprise individuelle, une société, un partenariat ou une coentreprise. SPC n'éliminera aucun fournisseur potentiel à l'étape de l'ISQ en raison de liens ou d'affiliation, mais SPC se réserve le droit d'inclure d'autres exigences d'examen préalable à une étape ultérieure du processus d'approvisionnement afin de s'assurer que chaque fournisseur potentiel ne soumet qu'une seule réponse à l'étape de la DP.

2.4 Exigences en matière de cote de sécurité

La présente ISQ contient une version préliminaire de la Liste de vérification des exigences relatives à la sécurité (LVERS) en annexe. Fournies à titre informatif seulement, les exigences peuvent faire l'objet de modifications. Cependant, nous recommandons aux fournisseurs ne détenant pas les cotes de sécurité décrites dans la version préliminaire de la LVERS d'entamer le processus pour obtenir cette cote, afin d'avoir l'assurance de répondre aux exigences. La décision de retarder l'attribution du contrat, de façon à permettre au soumissionnaire retenu d'obtenir la cote de sécurité requise, demeure à l'entière discrétion de l'autorité contractante.

Certaines personnes devront détenir une cote de sécurité de niveau fiabilité ou secret, mais les répondants devraient noter que les rôles précis nécessitant ces cotes de sécurité seront déterminés à l'étape de la DP, et que ces personnes seront en mesure d'obtenir une cote de sécurité après l'attribution du contrat. Au moment de la mise en œuvre initiale, ces personnes devront être accompagnées sur les lieux de l'État et n'auront pas accès à des données classifiées ou protégées avant que le processus d'obtention de la cote de sécurité soit achevé.

3. Préparation et présentation de la réponse

3.1 Instructions générales

Au nombre des Instructions uniformisées de SPC, certaines concernent les réponses et s'appliquent en plus de celles décrites dans le présent document.

3.2 Langue pour les communications à venir

Dans le formulaire de présentation de la réponse, chaque répondant doit indiquer dans laquelle des langues officielles du Canada il souhaite recevoir des communications futures à l'égard de son ISQ et tout au long du processus d'approvisionnement.

3.3 Contenu de la réponse

Une réponse complète à la présente ISQ comprend tous les éléments décrits ci-après.

- a) **Formulaire de présentation de la réponse (demandé à la clôture de l'ISQ)** : Les répondants doivent inclure dans leur réponse le formulaire de présentation de la réponse. Il s'agit d'un formulaire courant dans lequel les répondants peuvent fournir les renseignements exigés dans le cadre de l'évaluation, comme le nom d'une personne-ressource, le numéro d'entreprise – approvisionnement du répondant, la langue à utiliser lors des futures communications avec le gouvernement du Canada au sujet de ce processus d'approvisionnement, etc. L'utilisation du formulaire pour fournir ces renseignements est facultative, mais recommandée. Si le gouvernement du Canada détermine que les renseignements exigés dans le formulaire de présentation de la réponse sont incomplets ou qu'ils doivent être corrigés, il accordera au répondant la possibilité de les compléter ou de les corriger.
- b) **Réponses précises aux exigences de qualification à l'Annexe A (obligatoires lors de la clôture de l'ISQ)** : **Pour se qualifier, les répondants doivent démontrer qu'ils satisfont à toutes les exigences énoncées à l'Annexe A dans la réponse soumise à la date de clôture.**
- c) **Attestations (requises lors de la clôture de l'ISQ)** : Aucune attestation n'est requise à l'étape de l'ISQ pour ce projet.

3.4 Présentation électronique d'une réponse

- a) **Présentation par courriel d'une réponse** : Sous réserve de la sous-section (j), les répondants doivent soumettre leurs réponses par courriel, conformément à la présente section, à l'adresse électronique de présentation d'une réponse indiquée sur la page de couverture du présent document, au plus tard à la date et à l'heure de clôture des soumissions.
- b) **Présentation des pièces jointes** : Les formats approuvés des pièces jointes peuvent être une combinaison de ce qui suit :
 - i) format PDF;
 - ii) documents pouvant être ouverts au moyen de Word ou d'Excel de Microsoft.

Les répondants qui fournissent des pièces dans d'autres formats le font à leur propre risque.

- c) **Taille du courriel** : Les répondants devraient s'assurer qu'ils soumettent leur réponse dans différents courriels si la taille d'un seul courriel, incluant les pièces jointes, est supérieure à 15 Mo. À moins d'indication contraire ci-dessous, seuls les courriels reçus à l'adresse

électronique pour la présentation d'une réponse, au plus tard à la date et l'heure de clôture indiquées, seront considérés comme faisant partie de la réponse.

- d) **Titre du courriel** : On demande aux répondants d'indiquer le numéro de l'invitation à se qualifier figurant sur la page couverture du présent document dans la ligne « Objet » de chaque courriel faisant partie de la réponse.
- e) **Date et heure de réception** : Tous les courriels reçus à l'adresse électronique de présentation d'une réponse et dont l'heure de réception est antérieure à la date et l'heure de la clôture des soumissions seront considérés comme ayant été fournis en temps opportun. Dans le cas d'un différé au sujet de l'heure de réception d'un courriel par SPC, l'heure à laquelle SPC reçoit la réponse sera déterminée comme suit :
 - i) selon la date de livraison reçue par le répondant si ce dernier a activé la fonction d'accusé de réception du courriel envoyé, conformément à la demande de changement 1891 établie par l'Internet Engineering Steering Group (extension du protocole SMTP pour l'avis de l'état de la remise); ou
 - ii) conformément à la date et l'heure indiquées sur l'en-tête SMTP indiquant l'heure de la première arrivée sur un serveur utilisé pour fournir des services de courriel au gouvernement du Canada, si le répondant n'a pas activé l'option d'avis de remise pour le courriel envoyé.
- f) **Disponibilité de l'autorité contractante** : Durant les deux heures précédant la date et l'heure de clôture des soumissions, un représentant de SPC surveillera l'adresse électronique de réception des soumissions et répondra aux appels téléphoniques à l'intention de l'autorité contractante faits au numéro indiqué à la page couverture du présent document (même si le représentant de SPC n'est pas l'autorité contractante). Si le répondant a de la difficulté à transmettre le courriel à l'adresse électronique pour la présentation d'une réponse, il devrait communiquer immédiatement avec l'autorité contractante de SPC dont les coordonnées figurent sur la page couverture.
- g) **Accusé de réception du courriel par SPC** : À la date de clôture, un représentant de SPC enverra un accusé de réception par courriel pour chaque réponse reçue (et chaque courriel faisant partie de la réponse, si de multiples courriels ont été reçus) à l'adresse de présentation d'une réponse à SPC, au plus tard à la date et l'heure de clôture indiquées.
- h) **Soumissions par courriel retardées** : SPC acceptera une réponse reçue par courriel dans les 24 premières heures suivant la date et l'heure de clôture uniquement si le répondant peut démontrer que le retard lié à la livraison du courriel à l'adresse électronique de présentation de la réponse à SPC est attribuable aux systèmes du Canada. Les réponses reçues par courriel plus de 24 heures suivant la date et l'heure de clôture des soumissions ne seront acceptées dans aucune circonstance. Par conséquent, les répondants qui ont essayé d'envoyer une réponse, mais qui n'ont pas reçu d'accusé de réception de SPC peu après l'envoi, devraient communiquer avec l'autorité contractante pour s'assurer que SPC a reçu la réponse à l'adresse de présentation dans le délai prescrit.
- i) **Responsabilité des problèmes techniques** : Le Canada ne sera pas tenu responsable de ce qui suit :
 - i) les problèmes techniques éprouvés par le répondant dans le cadre de la présentation de sa réponse, incluant les courriels qui ne sont pas transmis étant donné que leur taille est supérieure à 15 Mo ou qui sont rejetés ou mis en quarantaine parce qu'ils contiennent un logiciel malveillant ou un autre code rejeté par les services de sécurité de SPC;

- ii) les problèmes techniques qui empêchent SPC d'ouvrir les pièces jointes à un courriel. Par exemple, si une pièce jointe est corrompue ou qu'il est impossible de l'ouvrir et de lire le contenu, elle sera évaluée en conséquence. Les répondants ne pourront pas soumettre des pièces jointes de rechange pour remplacer celles qui sont corrompues ou vides ou qui ont été soumises dans un format n'ayant pas été approuvé.
- j) **Réponses livrées en main propre** : Tous les répondants doivent essayer de soumettre leur réponse par voie électronique. Cependant, SPC acceptera une réponse soumise en main propre (en remplacement ou comme copie de sauvegarde en sus d'une réponse soumise par courriel). Dans un tel cas, les éléments suivants s'appliquent :
- i) La réponse soumise en main propre peut être :
 - (A) une version électronique sur CD-ROM, DVD ou une clé USB;
 - (B) une version papier;
 - (C) une combinaison de versions électroniques et papier, dans la mesure où les tableaux d'établissement des prix fournis par SPC et devant être remplis par les répondants sont soumis en version électronique.
 - ii) La réponse soumise en main propre doit être présentée en personne par un représentant du répondant ou par messenger. SPC n'acceptera aucune soumission soumise par le courrier ordinaire.
 - iii) Un représentant de SPC doit recevoir la réponse soumise en main propre avant la date et l'heure de clôture des soumissions, et à l'adresse indiquée sur la page couverture du présent document (ou à un autre emplacement convenu par écrit avec l'autorité contractante).
 - iv) SPC acceptera une copie de la réponse soumise en main propre uniquement si le répondant en a coordonné la livraison avec l'autorité contractante. Comme il est indiqué ci-dessus, deux heures avant la clôture des soumissions, un représentant de SPC répondra aux appels destinés à l'autorité contractante, notamment afin de coordonner la réception des réponses soumises en main propre (l'autorité contractante peut également accepter, à la discrétion de SPC, d'être disponible à une autre occasion avant la date et l'heure de clôture afin de recevoir les réponses).
 - v) Les seules circonstances au cours desquelles SPC acceptera une réponse soumise en main propre après la date et l'heure de clôture sont si le répondant peut démontrer que le représentant de SPC ne pouvait pas recevoir la réponse en main propre à l'heure convenue, ou qu'aucun représentant de SPC ne répondait aux appels faits au numéro de téléphone de l'autorité contractante (et qu'aucun représentant de SPC n'a donné suite aux messages laissés dans la boîte vocale liée à ce numéro) durant les deux heures précédant la date et l'heure de clôture des soumissions.
 - vi) SPC examinera la réponse soumise en main propre uniquement s'il y a des problèmes avec l'ensemble ou une partie de la soumission présentée par courriel à la date et l'heure de clôture, ou si aucune réponse par courriel n'a été reçue à la date et l'heure de clôture. Si SPC examine la réponse soumise en main propre, cette réponse aura préséance sur la réponse soumise par voie électronique.

4. Processus d'évaluation des réponses

4.1 Évaluation des qualifications du répondant

Le gouvernement du Canada fera l'évaluation de chaque réponse afin de déterminer si elle satisfait à toutes les exigences obligatoires décrites dans la présente ISQ (y compris les renseignements exigés par cette ISQ, mais cette dernière indique précisément qu'ils peuvent être envoyés sur demande après la date de clôture). Les dispositions relatives à l'évaluation comprises dans les Instructions uniformisées de SPC s'appliquent également. La réponse doit respecter toutes les exigences de l'ISQ pour être déclarée conforme.

4.2 Critères de qualification

- a) Lorsque la réponse satisfait à toutes les exigences de l'ISQ, le répondant devient un répondant qualifié pour la prochaine étape du processus d'approvisionnement.
- b) Le gouvernement du Canada se réserve le droit de réévaluer la qualification de tout répondant qualifié, et ce, à tout moment durant le processus d'approvisionnement. Dans une situation où un répondant devait perdre sa certification ISO 27001 après le processus d'évaluation des réponses à l'ISQ, le gouvernement du Canada pourrait disqualifier ce répondant qualifié, étant donné qu'il ne répond plus aux exigences de l'ISQ. De même, si de nouveaux renseignements sont signalés au gouvernement du Canada et qu'ils mettent en question les qualifications du répondant qualifié dans le cadre de la présente ISQ, le gouvernement du Canada pourra évaluer de nouveau ce répondant. Le cas échéant, le gouvernement du Canada pourrait demander plus d'information. Si le répondant qualifié ne les fournit pas dans les cinq jours ouvrables (ou plus longtemps, selon l'autorité contractante), le gouvernement du Canada peut disqualifier le répondant qualifié.
- c) Les répondants non retenus ne pourront pas participer ou être évalués de nouveau pour les étapes ultérieures du processus d'approvisionnement, à moins que le gouvernement du Canada décide de lancer, à son gré, une seconde vague de qualification.
- d) Tous les répondants recevront un avis écrit leur indiquant s'ils ont réussi ou non l'étape de la qualification.

4.3 Seconde vague de qualification de l'ISQ

- a) Le gouvernement du Canada se réserve le droit de lancer, à son gré, une seconde vague de qualification auprès des répondants non retenus si, de l'avis du gouvernement du Canada, la première ne permettait pas de rassembler un nombre suffisant de répondants qualifiés.
- b) Si le gouvernement du Canada fournit aux répondants non retenus une deuxième occasion de se qualifier, il leur fera tous parvenir par écrit, la même journée, les raisons pour lesquelles ils ne se sont pas qualifiés au cours de la première vague de qualification.
- c) Les répondants qui ne se qualifient pas à la suite de la seconde vague effectuée par le Canada ne pourront pas participer ou être évalués de nouveau pour les étapes ultérieures du processus d'approvisionnement.

ANNEXE A – EXIGENCES DE QUALIFICATION

Afin de se qualifier, le répondant doit proposer un service géré de gestion des services de technologie de l'information (GSTI) déjà créé, qui satisfait à **toutes** les exigences obligatoires énoncées ci-dessous. La réponse du répondant doit montrer comment son service géré de GSTI de bout en bout, la version 3 de l'ITIL (2011), satisfait aux exigences énoncées ci-dessous, et ce, avant la date de clôture.

Services partagés Canada (SPC) exige que les répondants utilisent ce formulaire pour fournir les renseignements demandés, qu'ils remplissent toutes les zones vides et qu'ils incluent des renvois à toute information supplémentaire fournie dans leur réponse. Ils doivent noter que la taille des cases à remplir n'est pas nécessairement représentative de la longueur des réponses. Le tableau sera agrandi afin d'offrir de l'espace supplémentaire pour que le répondant puisse fournir tous les renseignements exigés afin de démontrer qu'il satisfait à l'exigence. Les répondants peuvent également faire référence à d'autres documents inclus dans la réponse présentée à la date de clôture de la demande de soumissions (mais ne peuvent pas faire référence à des sites Web ou à d'autres renseignements compris dans la réponse).

Exigence obligatoire	Justification du répondant relative à la conformité			
Le répondant doit proposer un service géré de GSTI établi, c'est-à-dire que le répondant (ou le fabricant d'équipement d'origine [FEO] de ce service géré si le répondant n'est pas le FEO) a offert ce service au grand public au moins pendant les cinq années précédant la date de clôture des soumissions. Afin de satisfaire à cette exigence, le service géré de GSTI peut avoir évolué au cours des cinq dernières années et peut différer du service géré offert par le répondant cinq ans auparavant.	Nom du service géré de GSTI existant proposé par le répondant		[Remarque : Dans le présent tableau, tous les renvois au service géré de GSTI du répondant doivent être liés au service proposé.]	
	Date à laquelle le service géré de GSTI existant proposé a été offert au grand public pour la première fois			
Le répondant (ou le FEO si le répondant n'est pas le FEO) doit avoir fourni son service géré de GSTI à au moins trois grandes organisations au cours des cinq années précédant la date de présentation de la réponse. Aux fins de la présente exigence, une « grande organisation » désigne une organisation du secteur privé ou du secteur public, n'importe où dans le monde, qui compte au moins 100 000 employés et qui a utilisé le service géré de GSTI proposé pendant une période d'au moins 24 mois consécutifs. Bien que l'organisation doive compter au moins 100 000 employés, il est convenu que les employés n'auront pas tous besoin d'utiliser les services de GSTI.	Nom de la grande organisation cliente	Date à laquelle le service de GSTI proposé a été fourni à ce client pour la première fois	Date à laquelle le client a cessé d'utiliser le service de GSTI proposé (ou à laquelle le client a indiqué qu'il l'utilisait toujours)	Nombre approximatif d'employés au sein de l'organisation cliente

	Remarque : Sur demande au cours de l'évaluation, le répondant doit fournir les coordonnées d'une référence au sein d'une ou de plusieurs grandes organisations afin de permettre à SPC de valider les renseignements fournis dans la réponse.			
Le service géré de GSTI proposé par le répondant doit offrir un taux de disponibilité élevé (c.-à-d. 99,999 %) 24 heures sur 24, 7 jours sur 7, 365 jours par année. Le fournisseur doit prouver que le service géré de GSTI proposé a offert un taux de disponibilité élevé pendant l'année civile 2014.	(Renseignements supplémentaires : Afin de satisfaire à cette exigence, les répondants doivent inclure une description et les mesures du rendement qui prouvent que le service proposé de GSTI fourni a offert un taux de disponibilité élevé de 99,999 % au cours de l'année civile 2014.)			
Le service géré de GSTI proposé doit être certifié ISO 27001.	(Information additionnelle : Pour respecter cette exigence, les répondants doivent joindre le certificat à leur réponse. Cependant, les répondants peuvent confirmer dans leur réponse que la solution de GSTI proposée est conforme à la norme ISO 27001 et fournir le certificat à SPC dans les 48 heures suivant la demande dans le cadre de l'évaluation.)			
Le service géré de GSTI proposé doit se fonder sur la norme de l'industrie, soit les processus normalisés de l'ITIL, version 3 (2011).	(Renseignements supplémentaires : Afin de satisfaire à cette exigence, les répondants doivent confirmer que la solution de GSTI proposée est fondée sur la norme de l'industrie et les processus normalisés de l'ITIL, version 3 [2011]). Cela pourra être vérifié par SPC durant l'évaluation.)			
Le service géré de la GSTI proposé doit comprendre des copies de sauvegarde qui sont créées au moins une fois par jour et qui sont stockées dans un lieu du Canada séparé de celui où sont stockées les données primaires.	Adresse du centre où sont stockées les données primaires			

<p>Le service géré de la GSTI proposé doit stocker les données de façon redondante dans au moins deux centres de données distincts situés à au moins 100 km l'un de l'autre.</p>	<p>Adresse du centre où sont stockées les données secondaires</p>	
	<p>Description du processus et des opérations de sauvegarde actuels liés à la solution de GSTI proposée, et explication de la façon dont est effectuée la redondance</p>	
<p>Le service géré de GSTI proposé doit prendre en charge les communications avec d'autres fournisseurs de services gérés au niveau de l'interface de programmation d'applications (API).</p>	<p>(Renseignements supplémentaires : Afin de répondre à cette exigence, les répondants doivent expliquer la façon dont la solution de GSTI prend en charge les communications avec d'autres fournisseurs de services gérés au niveau de l'API.)</p>	
<p>Le service géré de GSTI proposé doit être entièrement opérationnel et prêt à l'emploi dans les 30 jours civils suivant l'attribution du contrat.</p> <p>En ce qui concerne la présente exigence, l'expression « prêt à l'emploi » signifie que le service géré de GSTI est disponible :</p> <ul style="list-style-type: none"> a. pour les employés de SPC à l'échelle du pays b. aux fins de mise à l'essai, pour la population dont les données ne sont pas celles de SPC c. pour que SPC ou le fournisseur commence à configurer les processus d. pour que SPC ou le fournisseur charge les éléments de configuration 	<p>(Renseignements supplémentaires : Afin de répondre à cette exigence, les répondants doivent expliquer la façon dont la solution de GSTI sera déployée et rendue prête à l'emploi dans un délai de trente jours.)</p>	
<p>Le service géré de GSTI proposé doit être configurable (sans personnalisation) afin de satisfaire à chacune des exigences suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> a. faciliter les mises à jour du produit tout en conservant la configuration du client; 	<p>Renseignements supplémentaires : Afin de répondre à cette exigence, les répondants doivent fournir une description de la fonctionnalité de la solution de GSTI proposée qui, grâce à la configuration sans personnalisation de la solution de GSTI, permet de faire ce qui suit :</p>	

<p>b. permettre d'ajuster et d'adapter le processus;</p> <p>c. permettre d'ajouter ou de modifier des éléments de données en fonction de l'évolution des exigences sans incidence sur la capacité d'effectuer les mises à niveau du produit.</p> <p>Dans le cadre de cette exigence, la « configuration » sans « personnalisation » permet que l'outil existant soit adapté aux réalités du client sans avoir à écrire de nouveaux codes de logiciel.</p>	a. facilite les mises à jour du produit tout en conservant la configuration du client	
	b. permet au client d'ajuster et d'adapter les processus de l'ITIL, version 3 (2011)	
	c. permet au client d'ajouter ou de modifier des éléments de données sans incidence sur la capacité d'effectuer les mises à niveau de produit	
<p>Le service géré de la GSTI proposé doit protéger toutes les données stockées liées au service dans une installation au Canada qui, à la date de l'attribution du contrat, convient (sans personnalisation) au stockage de données dont la cote de sécurité est égale ou inférieure au niveau Protégé B du gouvernement du Canada.</p>	<p>Renseignements supplémentaires : Afin de répondre à cette exigence, les répondants doivent expliquer la façon dont la solution de GSTI proposée protège toutes les données stockées se rapportant au service dans une installation qui convient au stockage de données dont la cote de sécurité est égale ou inférieure au niveau Protégé B du gouvernement du Canada.</p>	
	<p>Renseignements supplémentaires : Afin de répondre à cette exigence, les répondants doivent fournir un exemplaire de leur attestation de sécurité d'installation (ASI) au niveau de sécurité approprié, démontrant la façon dont leur installation héberge des données dont la cote de sécurité est égale ou inférieure au niveau Protégé B du gouvernement du Canada.</p>	
<p>Le service géré de GSTI proposé doit chiffrer toutes les données à l'aide de la norme de chiffrement avancé de 128 bits ou plus, et SPC doit contrôler l'accès à la seule clé de chiffrement (c.-à-d. que le répondant ou le FEO ne peut pas contrôler la clé de chiffrement).</p>	<p>Les répondants doivent inclure une description des normes de chiffrement utilisées dans le</p>	

<p>Bulletin sur les algorithmes cryptographiques approuvé par le Centre de la sécurité des télécommunications</p> <p>https://www.cse-cst.gc.ca/en/system/files/pdf_documents/itsb111-fra.pdf</p>	<p>cadre du service géré de GSTI proposé.</p>	
<p>Le service géré de GSTI proposé doit offrir une fonctionnalité permettant à SPC de mener une enquête sur les incidents de sécurité. À cette fin, il doit entre autres fournir des registres d'exploitation destinés à faciliter les enquêtes judiciaires, que SPC utilisera uniquement pour aider le gouvernement du Canada à mener des enquêtes sur les incidents.</p>	<p>Les répondants doivent joindre une confirmation selon laquelle la clé de chiffrement peut être contrôlée uniquement par le client.</p>	<p>(Renseignements supplémentaires : Afin de satisfaire à cette exigence, les répondants doivent fournir une description de la disponibilité de la fonctionnalité du service géré de GSTI proposé à l'appui de l'enquête sur les incidents de sécurité. La réponse doit inclure des renseignements au sujet des registres d'exploitation destinés à faciliter les enquêtes judiciaires.)</p>
<p>Le service géré de GSTI proposé doit être un seul système intégré conçu comme une plateforme technologique unique, c'est-à-dire qu'il doit se fonder sur une architecture unique.</p>		<p>(Renseignements supplémentaires : Afin de répondre à cette exigence, les répondants doivent décrire comment la solution de GSTI a été conçue en fonction d'une architecture unique.)</p>
<p>Le service géré de GSTI proposé doit être un seul système intégré conçu comme une plateforme technologique unique, c'est-à-dire qu'il doit se fonder sur un modèle de données et de processus unique.</p>		<p>(Renseignements supplémentaires : Afin de répondre à cette exigence, les répondants doivent décrire comment la solution de GSTI a été conçue en fonction d'une architecture unique.)</p>
<p>Le service géré de GSTI proposé doit être un seul système intégré conçu comme une plateforme technologique unique, c'est-à-dire qu'il doit se fonder sur une interface utilisateur unique.</p>		<p>(Renseignements supplémentaires : Afin de répondre à cette exigence, les répondants doivent décrire comment la solution de GSTI a été conçue en fonction d'une interface utilisateur unique.)</p>
<p>Le service géré de GSTI proposé par le fournisseur doit être un seul système intégré</p>		

<p>conçu comme une plateforme technologique unique, c'est-à-dire qu'il doit se fonder sur un moteur de déroulement des opérations unique.</p>	<p>(Renseignements supplémentaires : Afin de répondre à cette exigence, les répondants doivent décrire comment la solution de GSTI a été conçue en fonction d'un moteur de déroulement des opérations unique.)</p>	
<p>Le service géré de GSTI proposé doit offrir une fonctionnalité de gestion de projet permettant d'effectuer le suivi des coûts, du rendement et de l'échéancier, y compris de la planification et de l'utilisation des ressources. La fonctionnalité de gestion de projet peut respecter les normes de l'industrie, mais ne doit pas nécessairement répondre à une spécification précise pour que le répondant se qualifie. Toutefois, cette fonctionnalité doit faire partie du système intégré unique conçu comme une plateforme technologique unique exigé ci-dessus. À la date de clôture des soumissions, cette fonctionnalité doit faire partie du service géré de GSTI proposé depuis au moins deux ans.</p>	<p>Les répondants doivent décrire la fonctionnalité de gestion de projet du service géré de GSTI proposé, qui permet d'effectuer le suivi des coûts, du rendement et de l'échéancier, y compris de la planification et de l'utilisation des ressources.</p>	
	<p>Les répondants doivent décrire en quoi cette fonctionnalité fait partie du système intégré et de la plateforme uniques.</p>	
	<p>Les répondants doivent confirmer (et fournir les pièces justificatives sur demande durant l'évaluation) que cette fonctionnalité fait partie du service géré de GSTI proposé depuis au moins 2 ans.</p>	
<p>Le service géré de GSTI proposé doit comprendre une fonctionnalité permettant aux ressources de SPC de consigner le temps qu'elles consacrent aux tâches individuelles et aux projets et d'en faire le suivi. La fonctionnalité de contrôle des présences ou de gestion des cartes de présence peut respecter les normes de l'industrie, mais ne doit pas nécessairement répondre à une spécification précise pour que le répondant se qualifie. Toutefois, cette fonctionnalité doit faire partie du système intégré unique conçu comme une plateforme technologique unique exigé ci-dessus. À la date de clôture des soumissions, cette fonctionnalité doit faire partie du service géré de GSTI proposé depuis au moins deux ans.</p>	<p>Les répondants doivent décrire la fonctionnalité du service géré de GSTI proposé permettant la consignation et le suivi du temps consacré aux tâches individuelles et aux projets par les ressources de SPC.</p>	
	<p>Les répondants doivent décrire en quoi cette fonctionnalité fait partie du système intégré et de la plateforme uniques.</p>	

	Les répondants doivent confirmer (et fournir les pièces justificatives sur demande durant l'évaluation) que cette fonctionnalité fait partie du service géré de GSTI proposé depuis au moins 2 ans.	
<p>Le service géré de GSTI proposé doit inclure une fonctionnalité de gestion de la demande. La version 3 (2011) de l'ITIL définit la gestion de la demande comme étant le processus visant à comprendre, à prévoir et à influencer la demande des clients pour des services et la fourniture d'une capacité pour répondre à ces demandes.</p> <p>La solution de gestion de la demande proposée doit comprendre la capacité de cerner et d'analyser des profils d'activités opérationnelles.</p> <p>La solution de gestion de la demande proposée doit avoir la capacité d'analyser des profils d'utilisateurs afin d'aider à comprendre les demandes de services liées aux profils d'utilisateurs types.</p> <p>La solution proposée doit pouvoir travailler avec la gestion de la capacité afin de s'assurer que suffisamment de ressources sont disponibles aux niveaux appropriés de capacité pour répondre à la demande de services.</p>	Les répondants doivent décrire en quoi cette fonctionnalité fait partie du système intégré et de la plateforme uniques.	
	Les répondants doivent confirmer (et fournir les pièces justificatives sur demande durant l'évaluation) que cette fonctionnalité fait partie du service géré de GSTI proposé depuis au moins 2 ans.	
	Les répondants doivent démontrer qu'ils comprennent l'activité opérationnelle et la façon dont ils influencent ou analysent les profils de comportement.	
	Les répondants doivent démontrer la façon dont ils identifient les sources des demandes et les caractéristiques de la charge de travail.	
	Les répondants doivent démontrer de quelle façon la gestion de la demande sera intégrée avec les outils de surveillance et d'analyse.	

ANNEX B – VERSION PRÉLIMINAIRE DE LA LISTE DE VÉRIFICATION DES EXIGENCES RELATIVES À LA SECURITÉ (LVERS)

(SVP voir la pièce jointe distincte)

FORMULAIRE 1 – FORMULAIRE DE PRÉSENTATION DE LA SOUMISSION

N° de l'invitation à se qualifier 15-31240-0/A Formulaire de présentation de la soumission		
Dénomination sociale complète du répondant <i>Dans le cas d'un consortium, veuillez identifier tous les membres.</i>		
Représentant autorisé du répondant aux fins d'évaluation (p. ex., pour des précisions)	Nom	
	Titre	
	Adresse	
	N° de téléphone	
	N° de télécopieur	
	Courriel	
Numéro d'entreprise – approvisionnement (NEA) du répondant <i>Veillez consulter les Instructions uniformisées de SPC. À noter que le NEA donné doit correspondre à la dénomination sociale utilisée dans la réponse. Si ce n'est pas le cas, on associera le répondant à la dénomination sociale fournie plutôt qu'au NEA, mais le répondant devra fournir le NEA correspondant à sa dénomination sociale.</i>		
Langue de communication future dans le cadre du processus d'approvisionnement – <i>veuillez indiquer le français ou l'anglais</i>		
Province ou territoire canadien visé par la demande selon les lois en vigueur		
Mesures de protection requises pour le site ou les locaux proposés par le répondant et autorisation de sécurité requise pour la protection des documents	Adresse civique et appartement, s'il y a lieu	
	Ville	
	Province/Territoire/État	
	Code postal/ Code zip	
	Pays	
Niveau d'attestation de sécurité du répondant <i>Le nom dans l'attestation de sécurité doit correspondre à la dénomination sociale du répondant. Si ce n'est pas le cas, l'attestation n'est pas valide pour le répondant.</i>	Niveau de sécurité	
	Date d'attribution	
	Entité émettrice (TPSGC, GRC, etc.)	
	Dénomination sociale de l'entité à qui l'attestation de sécurité a été décernée	
En apposant ma signature ci-dessous, je confirme, au nom du répondant, que j'ai lu l'invitation à se qualifier en entier, y compris les documents intégrés par renvoi. J'atteste également ceci : <ol style="list-style-type: none"> 1. Le répondant considère qu'il a les compétences nécessaires et que ses ressources sont en mesure de satisfaire aux exigences obligatoires décrites dans la présente ISQ; 2. Tous les renseignements fournis sont exacts et complets; 3. Le répondant accepte de se conformer à toutes les modalités et conditions de la présente ISQ, documents intégrés par renvoi compris. 		
Signature du représentant autorisé du répondant		